



WAS BRINGT DIGITALISIERUNG IM VERBAND WIRKLICH?

Ein Blick in die Praxis

Bedeutete „Digitalisierung“ ursprünglich noch das Umwandeln von analogen Werten in digitale Formate, so beschreibt das Wort heute die Gestaltung der digitalen Zukunft. Diese wurde bei Haus & Grund Frankfurt e. V. bereits 2011 eingeläutet – mit der Einführung einer professionellen Verbandssoftware, die seither das zentrale Herzstück der Organisation bildet. Im Interview gibt Gregor Weil, Geschäftsführer bei Haus & Grund Frankfurt e. V., Einblicke in das softwaregestützte Arbeiten von heute und morgen und verrät, warum ausgerechnet Auswertungen sein persönliches Highlight der Digitalisierung sind.

Verbändereport: Herr Weil, gleich zu Beginn die Frage: Wie stehen Sie zur digitalen Revolution?

Gregor Weil: Ich bin seit Mitte 2012 in der Geschäftsführung von Haus & Grund Frankfurt am Main tätig und habe von Anfang an das Feld der Digitalisierung für mich entdeckt. Ich freue mich daher sehr, dass ich dazu über unsere Erfahrungen berichten darf. Ich bin in der glücklichen Lage, einen Verband führen zu dürfen, dessen Vorstand das Thema Digitalisierung von Grund auf verstanden hat und dem es ein großes Anliegen war, einen Geschäftsführer zu haben, der den notwendigen digitalen Wandel schwerpunktmäßig betreut.

VR: Was bedeutet Digitalisierung für Sie und für Ihren Verband?

Digitalisierung bedeutet für uns Zukunftssicherung und damit auch Mitgliedererhaltung. Ohne die Digitalisierung werden wir zukünftig Mitglieder verlieren. Wir vertreten die Interessen der privaten Eigentümer, also der Kleinvermieter und

Selbstnutzer, wir sagen immer: „Wir vertreten die Guten!“ Interessant ist dabei, dass rund 80 Prozent des Wohnungsbestandes in Hessen in der Hand von privaten Kleinvermietern ist. Dazu beraten wir unsere Mitglieder insbesondere bei rechtlichen Themen rund um die Immobilie. Diese Gruppe von Menschen wird natürlich zunehmend digitaler und fordert digitale Produkte von uns. So bleiben wir für die nachfolgenden Generationen interessant und können auf Augenhöhe mit diesen kommunizieren. Wir sind ein lebendiger Verein, der die Kommunikation mit den Mitgliedern als seinen Schwerpunkt versteht. Dafür müssen wir aber die Kanäle bespielen, die die Mitglieder auch tatsächlich nutzen.

VR: Sehen Sie auch Risiken durch die Digitalisierung auf die Verbandswelt zukommen?

Das größte Risiko der Digitalisierung ist, die Digitalisierung überhaupt nicht anzugehen. Wir beobachten beispielsweise die Proptech-Szene sehr genau und wissen,

welche Start-ups versuchen, unsere Geschäftsideen zu transferieren. Wenn wir nicht selbst versuchen, die digitale Transformation hinzubekommen, dann wird jemand anderes das machen.

VR: Welche Herausforderung sehen Sie konkret für den Alltag eines Verbands?

Die Herausforderung ist der Wandel an sich. Sie brauchen nicht nur einen Vorstand, sondern auch ein Team, welches den digitalen Wandel als so notwendig erachtet wie Sie selbst. Für Führungskräfte bedeutet das, dass ein Führungsstil an den Tag gelegt werden muss, der als solcher nicht mehr erkennbar sein darf. Es gibt dort wenig Spielraum für strenge Hierarchie-Gedanken. Die Digitalisierung eines Vereins lebt davon, gemeinsam im Team zu entscheiden, welche Produkte für die Kunden/Mitglieder sinnvoll sein können oder welche Lösungen das tägliche Arbeiten erleichtern. Von oben runter entscheiden klappt da in den meisten Fällen nicht und führt lediglich da-



zu, dass die Ergebnisse so nicht akzeptiert werden, was wiederum den digitalen Wandel erschwert bzw. hemmt.

VR: Haus & Grund Frankfurt hat sich bereits 2011 für eine professionelle digitale Verbandslösung entschieden. Was hat sich seither alles verändert?

Sehr viel! Wir haben mit der Einführung von CAS netWorks den ersten wichtigen Schritt gemacht, quasi das Fundament gegossen. Aus meiner Sicht muss ein Verband zunächst einmal die internen Strukturen auf Vordermann bringen und möglichst viele Arbeitsschritte digitalisieren, bevor er überhaupt daran denkt, Produkte oder Leistungen gegenüber seinen Mitgliedern digital anzubieten. Der von uns gewählte Lösungsanbieter hat auch als Sparringspartner bei diesen essenziellen internen Schritten wertvoll und agil unterstützt

und uns ermöglicht, da zu stehen, wo wir heute auf unserer Digitalisierungs-Agenda sind. Wir können von uns behaupten, dass nahezu alle verwaltungstechnischen Arbeitsschritte derzeit komplett digital abgebildet werden.

VR: Was ist Ihr persönliches Highlight des digitalen Gestaltens? Was begeistert Sie zum Beispiel an einer Verbandslösung?

Ich bin – untypisch für meine Berufsgruppe – ein Zahlenmensch, deshalb ganz klar: die schier grenzenlosen Auswertungsmöglichkeiten. Wir hatten vor der Software-Einführung kaum einen Überblick darüber, was wir eigentlich wie oft machen. Die Auswertungen sind mein bester Berater, wenn es um Veränderungen, Standardisierung und weitere Digitalisierung geht. Beispielsweise haben wir so erkannt, dass

einige wenige Mitglieder viel zu häufig in unsere Geschäftsstelle kommen, um persönlich beraten zu werden. Bei diesen Mitgliedern haben wir nun höflich angeklopft und sie darauf verwiesen, dass es auch die Möglichkeit gibt, mit uns kleinere Fragen telefonisch oder per E-Mail zu klären. So werden die Wartezeiten für andere Mitglieder verkürzt, unsere Berater haben in der Regel mehr Zeit, um E-Mails zu bearbeiten, und können auch die Beratung dezentral durchführen. Wir sind so fähig, auch viel von zu Hause oder unterwegs aus zu bearbeiten, und erfahren spürbare Erleichterungen.

VR: Was ist Ihnen bei der Zusammenarbeit mit einem Softwareanbieter besonders wichtig?

Auf technischer Ebene ist es das Thema Flexibilität – auf menschlicher sind es ge-



meinsame Werte! Schnittstellen sind das A und O der Digitalisierung. Wenn heute ein Anbieter zu mir sagt, dass er keine Schnittstellen benötigt, weil er alles alleine kann, und wir keinen anderen neben ihm brauchen, dann ist das Gespräch meistens beendet und wir sehen uns nie wieder. Die verschiedenen Systeme in unserem Haus sind alle fähig, miteinander zu kommunizieren. So muss der Anwender nicht unbedingt zwischen den Systemen hin und her springen, sondern kann immer alle Informationen an der Stelle einsehen, an der er sich gerade digital befindet.

Auf menschlicher Ebene sind ein gemeinsames Mindset, gegenseitiges Vertrauen und Wertschätzung, nicht zuletzt das Denken über den jeweiligen Tellerrand des anderen hinaus für beide Seiten wichtig.

VR: Welche Digitalstrategie verfolgt der Verband?

Die Strategie ist relativ einfach zu erklären. Im Mittelpunkt stehen unser Mitglied



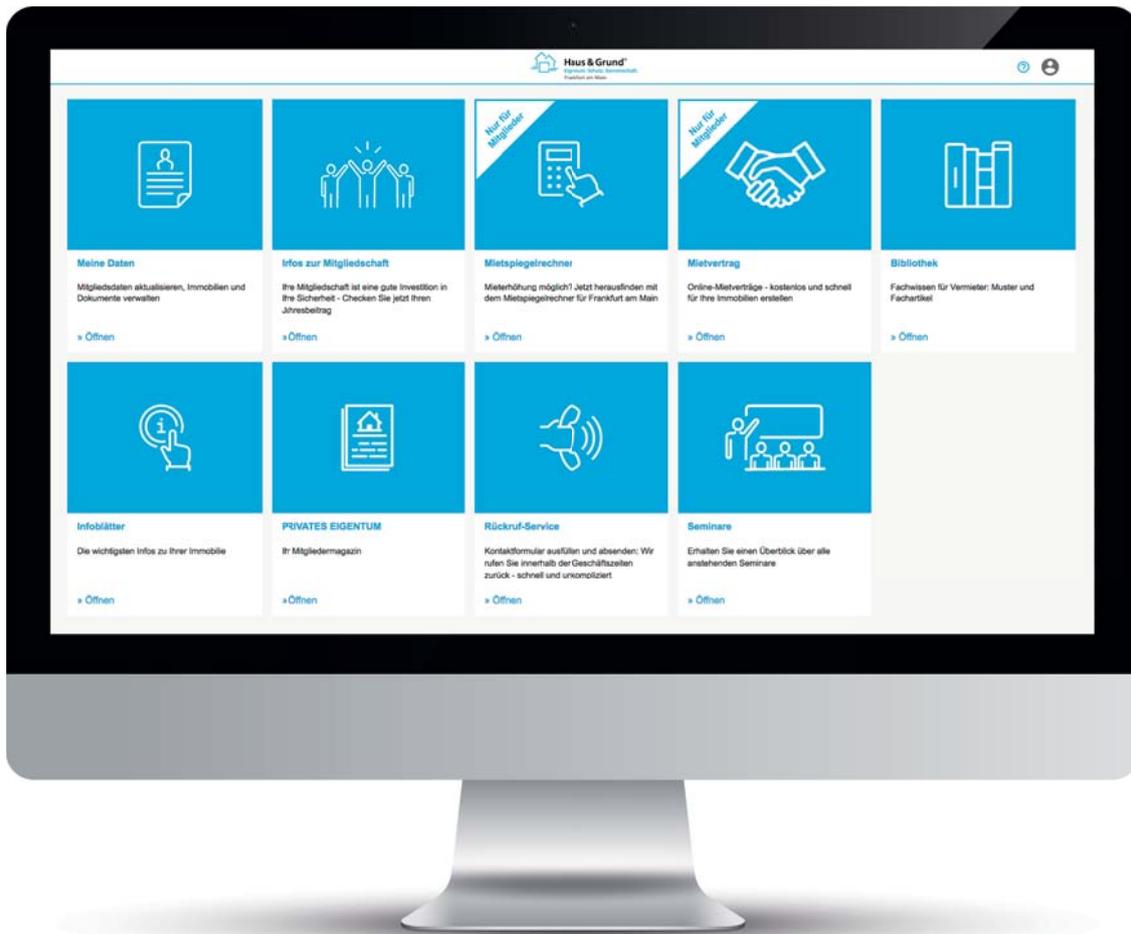
Gregor Weil

ist Rechtsanwalt und Geschäftsführer von Haus & Grund Frankfurt am Main e. V., der Interessenvertretung von privaten Eigentümern im Rhein-Main-Gebiet. Er berät dort seit über zehn Jahren private Eigentümer rund um die Immobilie und hat zusammen mit seinem Team den Verein digital neu aufgestellt, sodass auch die neuen Generationen von Eigentümern den Verein und seine Leistungen wertschätzen. Der vom Verband gewählte Lösungsanbieter ist die CAS Software AG.



Fabian Eberhardt

ist Geschäftsführer von CAS Communities, einer SmartCompany der CAS Software AG aus Karlsruhe. Gemeinsam mit seinem Team berät er seit zwölf Jahren Verbände bei der Digitalisierung. Dabei ist ihm besonders wichtig, die Mitarbeiter und Mitglieder in den Mittelpunkt zu stellen, um dann gemeinsam auf Augenhöhe Digitalisierungsstrategien zu entwickeln und umzusetzen. In der Zusammenarbeit mit Haus & Grund Frankfurt konnte er so die Einführung der Verbandslösung mitgestalten.



Startbereich des Mitgliederportals von Haus & Grund Frankfurt am Main e.V.

© Vereinigung d. Haus-, Grund- u. Wohnungseigentümer Frankfurt am Main e. V.

und der Lebenszyklus der Immobilie. Wir überlegen daran, welche Produkte passen zu welchem Mitglied und zu welchem Zyklusbereich der Immobilie. Geht es also um den Selbstnutzer, der gerade eine Immobilie kaufen will, oder um den Eigentümer, der seit Jahrzehnten vermietet und sich derzeit mit der Mieterverwaltung beschäftigt. Dann überlegen wir, wie wir bestehende Produkte hier implementieren können und diese direkt digital anbieten können. Wir mussten an dieser Stelle zunächst einmal unsere Mitglieder kennenlernen. Hierzu haben wir sogenannte Personas entwickelt, die in unseren weiteren Überlegungen immer wieder eine Rolle spielen. Wir fragen uns bei Weiterentwicklungen daher immer, bringt das der jungen Neueigentümerin Susi oder dem bereits erfahreneren Alois etwas? Im weiteren Verlauf

ist es dann wesentlich einfacher zu überlegen, was Susi oder Alois an dieser Stelle nun erwarten würden.

VR: Seit Kurzem gibt es ein neues, spannendes Entwicklungsprojekt, was sich aus Ihrer Digitalstrategie ableitet. Möchten Sie dazu kurz berichten?

Gerne. Nachdem wir die internen Strukturen unseres Vereins digitalisiert hatten, trauten wir uns, die Digitalisierung in die Beziehung gegenüber unseren Mitgliedern einziehen zu lassen. Wir hatten schon einen Online-Shop und eine Homepage, zwei Dinge, die ja nun wirklich nicht mehr viel mit einer Digitalisierung zu tun haben. Die Idee war, dass wir unser Mitgliederwaltungsprogramm für unsere Mitglieder öffnen und so den Mitgliedern die Möglichkeit einräumen, ihre Mitgliedsdaten selbst

in einem Eigentümerportal digital zu verwalten. Darüber hinaus möchten wir hierüber unseren Mitgliedern den Service, den wir bisher analog anboten, digital zu Verfügung stellen. Das heißt, die Mitglieder sollen sich in diesem Mitgliederportal selbst informieren können, über Rechte und Pflichten des Vermieters, Selbstnutzers, Nachbarn oder Bauherren. Dazu gibt es ausführliche Artikel, unsere Vereinszeitschrift und Muster bzw. Formulare. Außerdem kann das Mitglied dort auch seine Mietverträge erstellen oder eine Mieterhöhung anhand von aktuell gültigen Mietspiegeln auf ihre Rechtssicherheit prüfen.

VR: Was waren Ihre Beweggründe für dieses Projekt?

Ganz einfach: Unsere entwickelten Personas haben das von uns verlangt. Wir

haben uns im Team selbst gefragt, ob wir die Leistungen unseres Vereins so in Anspruch nehmen könnten, wie uns das gefallen würde. Als berufstätiger Papa von zwei Kleinkindern fiel meine Antwort bspw. nicht schwer. Ich habe keine Zeit, mich vormittags in eine Beratungssprechstunde zu setzen. Also brauche ich erst einmal ein digitales Angebot, mit dem ich mich selbst informieren und dann über diesen Weg mit meinem Rechtsberater kommunizieren kann. So kann ich leicht und ohne viel Aufwand das Problem von der heimischen Couch aus angehen und verschenke nicht unnötig viel Zeit, bis ich einen passenden Termin gefunden habe, um das analoge Angebot annehmen zu können.

VR: Welche weiteren Schritte plant Haus & Grund in Richtung Digitalstrategie?

Wir möchten den Service für unsere Mitglieder Stück für Stück digital erweitern. Viele Themen aus unserer Rechtsberatung lassen sich standardisieren. Am Beispiel unseres Mietspiegelrechners lässt sich das sehr schön vorführen. Heute brauche ich keinen juristischen Berater mehr, wenn ich eine Mieterhöhung schreiben möchte. Ein cleveres System, welches mich durch die Fragen führt und die Ergebnisse in einem Schreiben zusammenfasst, reicht in der überwiegenden Anzahl der Fälle aus. Darüber hinaus gibt es natürlich endlos viele Produkte der Immobilienbranche, die wir digital anbieten können werden, indem wir logische und einfache Schnittstellen zu unserem Portal entwickeln. Ich denke da an die Mietenbuchhaltung, das Erstellen von Nebenkostenabrechnungen und die Steuererklärung.

VR: Worauf freuen Sie sich am meisten im Hinblick auf die digitale Zukunft?

Dass wir nie wissen, wohin uns das noch führen wird. Die schönsten Momente, so empfinde ich es immer, sind die, in denen



man in Diskussionen mit dem Team merkt, dass gerade ein Gedanke gepflanzt wurde und dieser nun gemeinsam weitergedacht wird. Wir hatten solche Momente bspw. bei den Planungen mit CAS Software bezüglich unseres Portals. Auch hier haben wir verschiedene Workshops durchgeführt und gemeinsam Ideen diskutiert, weitergedacht und auch mal verworfen. Eine super Erfahrung,

die ich so unbedingt noch oft erleben möchte. Und wie anfangs gesagt: Zukunftssicherung. Anpassung an veränderte Erwartungen der Menschen, denen wir mit unseren Vereinen helfen wollen. Darüber hinaus ist es eine große Chance für bestehende Teams, sich neu zu erfinden und eine neue Kultur des Zusammenarbeitens zu etablieren. ■