

Energie / Umwelt

# FLÜWO – Der Messdienst als Inhouse-Lösung, Teil 2 – Aus der Branche für die Branche – Von der Entscheidung zur Umsetzung

Machen wir es selbst, oder beauftragen wir Dritte? Das ist eine Frage, die sich immer wieder Unternehmen im Rahmen der Bewirtschaftung ihrer Bestände stellen. Besonders Genossenschaften entscheiden sich, wenn wir es mit einem Industriebetrieb vergleichen, für eine große Fertigungstiefe. Sie machen es also selbst. Die Vorteile liegen auf der Hand. Es geht um Qualität und menschliche Bindung, Hausmeisterdienste, Instandhaltung, also Arbeiten mit einem starken Kunden/Mitgliederkontakt und natürlich deren Bindung. Da menschelt es, da ist Fingerspitzengefühl nötig. Die Aufgabe eines Messdienstes ins eigene Haus zu ziehen ist aber eine andere Ebene. Wer sich dies traut, hat Mut und muss einen langen Atem haben. Die **FLÜWO Bauen Wohnen eG** hat diesen Mut. Sie hat sich 2014 auf dem Weg gemacht. In der Wohnungswirtschaft-heute-Serie zeichnet **Stefan Roth** diesen Weg von der Idee bis zur Umsetzung nach. Lesen Sie heute: **Von der Entscheidung zur Umsetzung**

Die **Machbarkeitsstudie** war der **erste Schritt der FLÜWO** auf dem Weg zur Übernahme des kompletten Mess- und Abrechnungsdienstes in die eigene Verantwortung. Die Mannschaft war nun gefordert, Themen zu regeln, die vorher nicht auf dem Zettel gestanden hatten: solche, die man **hauptsächlich selbst lösen** konnte und solche, bei denen **externe Einflussfaktoren** wichtig wurden bzw. die Zusammenarbeit mit Partnern notwendig war.

## Interne Einflussfaktoren

### Umstellungszeitplan

In den Jahren 2011 und 2012 waren bereits die einzelnen Geräterwartungs- in Gerätemietverträge umgewandelt und in Rahmenverträge mit den Dienstleistern überführt worden. Die Vertragslaufzeiten wurden harmonisiert, alte Verdunster durch elektronische Heizkostenverteiler ersetzt.

Diese Vorarbeiten erleichterten die detaillierte Ausarbeitung eines konkreten Umstellungszeitplans.



Sind alle eingebauten Messgeräte zugänglich?

## Pilotprojekte

Wichtiger Aspekt im Zeitplan waren die Pilotkundenprojekte – einmal im Bestand, einmal im Neubau. Da jeder Gebäudetyp Vor- und Nachteile mit sich bringt, war es wichtig, beide Varianten durchzutesten.

Aus dem **Bestand** wurden Objekte rund um das „FLÜWO-Hauptquartier“ in Stuttgart-Degerloch mit insgesamt 150 Wohnungen ausgesucht.

**Bei Altbauten ist zwar der Aufbau der Funknetze sehr einfach**, aber zwei Faktoren sorgen für erhöhten Steuerungsaufwand:

- + Treffen wir die Mieter zu den vereinbarten Umstellungsterminen tatsächlich an?
- + Welche Einbausituationen finden wir vor?

Wohnungswirtschaft heute. Fakten und Lösungen für Profis [home](#) [verbautechnik](#) [digital](#) [energie](#) [bau](#)



FLÜWO – Messdienst als Inhouse-Lösung – Von der Erkenntnis zur Entscheidung

Stefan Roth, Geschäftsführer der FLÜWO Bauen Wohnen eG  
Trotz der vielen Herausforderungen im Rahmen der Bewirtschaftung eines Bestandes vor der Frage: Machen wir es selbst, oder beauftragen wir Dritte? Genossenschaften entscheiden sich, wenn wir es mit einem Industriebetrieb vergleichen, für eine große Fertigungstiefe.  
Die meisten Regeln auf der Hand. Es geht um Qualität und menschliche Bindung. Insofern ist es ein

Lesen Sie auch  
Teil 1 der Serie

FLÜWO - Messdienst als  
Inhouse-Lösung -  
Von der Erkenntnis zur  
Entscheidung

Klicken Sie einfach auf das  
Bild und der Serienteil öffnet  
sich als PDF

DAS

BLU

MEN

BUCH

*Maria Sibylla Merian*

## DAS BLUMENBUCH

*von Maria Sibylla Merian*

Nachdruck des Eutiner Exemplars,  
kommentiert von Susanne Luber,

92 Seiten, 135g Papier, Umschlag 350g Karton, 16,90 Euro

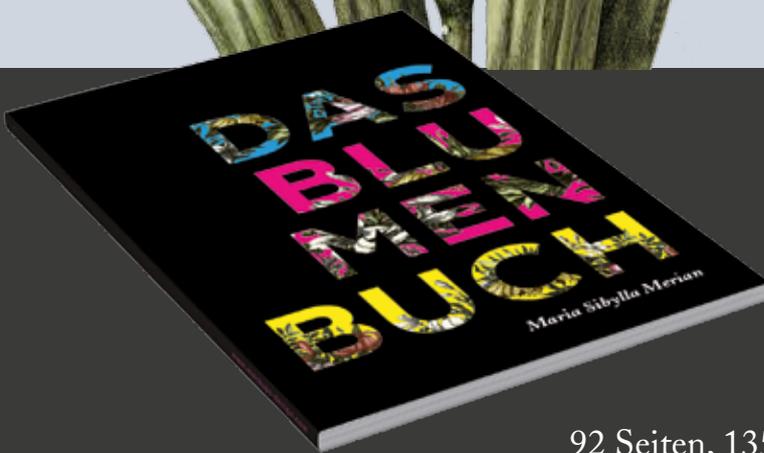
*Das Blumenbuch ist Bestandteil  
unserer Print-Abonnements.*

Bestellen Sie hier:  
[www.schleswig-holstein.sh/blumenbuch](http://www.schleswig-holstein.sh/blumenbuch)



**SCHLESWIG-  
HOLSTEIN**

DIE KULTURZEITSCHRIFT FÜR DEN NORDEN





Beim **Neubau** fiel die Wahl auf ein Objekt mit 30 Einheiten in Ulm. Dort musste man sich um Mieter keine Gedanken machen – die waren schlicht und ergreifend noch nicht da. Hier führte die nebauspezifische Gebäudebeschaffenheit (z. B. Liegenschaft noch nicht durchgetrocknet, viel Stahlbeton) zu einer quantitativen Anpassung der Netzwerknoten. Fotos: FLÜWO

## Personalplanung

Auf die FLÜWO kamen neue Aufgaben zu, um die sich vorher zum größten Teil die jeweiligen Dienstleister gekümmert hatten. „Wir wollen eine schlanke, aber schlagkräftige Organisation, die unsere Mieter immer direkt erreichen können“, so Rainer Böttcher. „Nicht mit Call-Centern oder Subunternehmen arbeiten.“ Dafür wurden die entsprechenden Mitarbeiter gesucht und gefunden.

## Information der Mieter

Vorbereitet wurde das Ganze als Infokampagne durch regelmäßige Berichte im **Blickpunkt**, dem hauseigenen Mietermagazin. Wurde es für eine jeweilige Liegenschaft mit der Umstellung „akut“, bekamen die Mieter rechtzeitig vor der Umstellung ein **Papiermailing** mit den konkreten Informationen.

## Datenschutz und Datensicherheit

Diese beiden Aspekte haben für alle datenverarbeitenden Unternehmen höchste Priorität. Grundsätzlich werden nur Messgerätedaten mit starker Verschlüsselung an den Abrechner übermittelt. Zuordnungen zu einem konkreten Mieter sind somit nicht möglich.

## (Zeitgerechte) Abrechnungen

Die funkfernauslesbare Technik ermöglicht Zeitgewinn, weil nicht mehr darauf gewartet werden muss, dass Ablesetrupps in der Liegenschaft waren und die Daten zur Verarbeitung weitergeben. Der Mieter erwartet daher, dass serviceorientierte Unternehmen den rechtlich zulässigen Zeitraum bis zum 31.12. eines Jahres nicht mehr voll ausschöpfen. Da die Ablesewerte nur der Startpunkt für die Erstellung der Abrechnung sind, müssen sämtliche nachfolgenden Prozessschritte durch Digitalisierung auf Effizienz getrimmt werden. Abrechnungen sollten nicht nur zeitlich „passen“, sondern auch verständlich sein. Da die FLÜWO im Gegensatz zu früher komplett selbst verantwortlich für Inhalt und Layout der Abrechnungen ist, konnte das leichter verwirklicht werden.

## Externe Einflussfaktoren

### „Abwicklung“ der bestehenden Vertragsverhältnisse

Rahmenverträge mit Wärmemessdiensten beinhalten meist zwei Komponenten:

Abrechnungsdienstleistungen  
Gerätedienst

Je nach vertraglicher Gestaltung können für beide Arten von Verträgen Restzahlungen (sogenannte Remanenzen) anfallen, wenn die Verträge vor Ablauf der vereinbarten Fristen beendet werden. Bedingt durch die FLÜWO-Vorarbeiten bewegten sich die Kosten in einem Rahmen, der der Erfüllung des Business Cases für den FLÜWO-eigenen Mess- und Abrechnungsdienst nicht entgegenstand.

## Auswahl des Gerätepartners

Zentraler Punkt der Umstellung ist die passende Geräteinfrastruktur. Die FLÜWO versorgt sich beim europäischen Marktführer, die benutzten Geräte werden in Deutschland produziert: Alle Zähler funkfernfern-auslesbar, alles auf dem neuesten technischen Stand.

Die Umstellung auf die neue Technik brachte viele Vorteile für die Mieter als auch für die FLÜWO mit sich:

- automatische Zählerfernauslesung garantiert problemlose Auswertung von unterjährigen Verbräuchen (z. B. bei Mieterwechseln)
- Mieter müssen für Ablesung nicht anwesend sein, keine Urlaubstage werden „unnötig“ verbraucht
- unbeliebte Verbrauchsschätzung weitestgehend überflüssig
- Senkung der Fehlerquote in der Abrechnung, da viele manuelle Datenübertragungsprozesse entfallen
- schnelleres Erkennen defekter Geräte

## Gerätetausch

Die Aufgabe war klar definiert: Innerhalb von zwei Jahren müssen in über 8.700 Wohnungen an 30 Standorten über 62.000 Messgeräte ausgetauscht und die dazu passenden Telemetrie-Landschaften aufgebaut werden. Das geht nur mit externen Montagendiensten, der Aufbau eigener Kapazitäten dafür ist wirtschaftlich nicht vertretbar. Aber was intern geregelt werden muss, ist deren Steuerung inklusive Einsatzplanung. In den Pilotprojekten wurde schnell klar, dass das nicht die beste, aber unter den gegebenen Umständen die einzig praktikable Lösung war. „Hier standen uns manches Mal die Schweißperlen auf der Stirn, wenn wir merkten, dass es trotz genauer Instruktionen nicht so vorwärts ging, wie wir das im Zeitplan festgelegt hatten. Schließlich hatten wir Fristen zu beachten“, erläutert **Ina Hessenmöller**.

## Software-Lösungen

Für die Übernahme des Geschäftsfelds braucht es eine **Abrechnungs-Software**. Eine der wichtigsten Aufgaben dieser Software ist es, aus den ausgelesenen Zählerdaten in Verbindung mit anderen Informationen die Abrechnung der Heiz-, Warm- und Kaltwasserkosten zu erstellen.

Als mit dem Aufbau des eigenen Mess- und Abrechnungsdiensts begonnen wurde, war GES die eingesetzte ERP-Lösung. Die Prozesse der Abrechnung der Heiz-, Warm- und Kaltwasserkosten wurden von GES in die ausgewählte Abrechnungssoftware „verlegt“. Die Abrechnung der Betriebskosten: weiterhin GES-Aufgabe. Alle GES-Jobs sind nach erfolgter ERP-Umstellung im November 2019 auf Wodis Sigma übergegangen.

**Stefan Roth**

**In der nächsten Folge erfahren Sie im Interview mit Ina Hessenmöller, ob die FLÜWO das alles noch mal so machen würde und was die nächsten Schritte sind.** Ina Hessenmöller ist Geschäftsführerin der FLÜWO Bau + Service GmbH <https://www.fluewo-service.de/>