

Energie / Umwelt

# FLÜWO – Der Messdienst als Inhouse-Lösung – Teil 3: Die FLÜWO-Erfahrungen für andere Unternehmen nutzbar machen

Am Anfang stand eine Idee der FLÜWO-Mannschaft: Wir sind zwar Genossenschaftler, aber den Messdienst für unserer Wohnungen und Mitglieder machen wir selbst!. Das war im Herbst 2014. Nach einer Machbarkeitsstudie und vielen langen Teamsitzungen kam das GO. Heute, sechs Jahre später, wird in den über 8500 FLÜWO-Wohnungen mit über 62.000 Geräten selbst gemessen und abgerechnet. In dieser Zeit ist ein Produkt entstanden, Messen und Abrechnen für Dritte, oder wie es bei der FLÜWO heißt: **Aus der Branche für die Branche**. Aber lesen Sie selbst, was **Ina Hessenmöller**, sie ist Geschäftsführerin FLÜWO der Bau + Service GmbH, im Gespräch mit unserem Autor Stefan Roth berichtet.



**Ina Hessenmöller**, Geschäftsführerin FLÜWO Bau + Service GmbH im Gespräch mit unserem Autor Stefan Roth. Foto: Flüwo

**Frau Hessenmöller, seit dem Start Ihrer Reise sind jetzt sechs Jahre vergangen. Ihr Fazit? Wurden die avisierten Ziele, die Ihrer Machbarkeitsstudie zugrunde lagen, erreicht?**

**Ina Hessenmöller:** Es waren wirklich fordernde Jahre. Es hat sich absolut gelohnt, das Mess- und Abrechnungsgeschäft in die eigenen Hände zu nehmen. Die Reaktionen von Mietern und Mitarbeitern sind durchweg positiv. Die Mieter freuen sich, dass sie zur Ablesung nicht zu Hause sein müssen und die Abrechnung pünktlich kommt. Die Kolleginnen und Kollegen sind wieder deutlich zufriedener. So konnten wir Ende 2019 noch den kompletten Wechsel unseres ERP-Systems für die Immobilienverwaltung von GES auf Wodis Sigma vollziehen, ohne in gefährliches Fahrwasser zu geraten.

## Gab es zentrale Erfolgsfaktoren?

**Ina Hessenmöller:** Als erstes natürlich unsere Größe, mit weniger Einheiten würde das Geschäftsmodell schwerlich funktionieren. Dann war uns von Anfang an klar, dass das alles nur funktionieren kann, wenn wir unsere Prozesse von der Montage bis zur Abrechnung vollständig digitalisieren, um so eine hohe Prozesseffizienz zu erreichen. Das hat funktioniert. Aber alle Prozesseffizienz nutzt nichts, wenn die Kolleginnen und Kollegen vom Projekt nicht überzeugt sind und nicht entsprechend mitziehen. Da wurden unsere Erwartungen voll erfüllt, das notwendige Engagement war von Anfang an komplett da. Last but not least mussten auch die finanziellen Mittel vorhanden sein, um die Finanzierung unserer Telemetrielandchaften zu stemmen.

## Hätten Sie in der Rückschau Dinge auch anders machen können? Was lief denn nicht so rund?

**Ina Hessenmöller:** Insgesamt haben wir über **62.000** Messgeräte ausgetauscht: Wenn Sie mal überlegen, was ein Monteur am Tag realistisch schaffen kann, kommen da eine Menge Tage zusammen. Da lief mit den drei beauftragten externen Montagendiensten nicht alles zu 100% rund. Es wurden beim Einbau schon mal die Nummern der Zähler falsch aufgenommen oder die „Einsortierung“ der Geräte in das Funknetz funktionierte nicht gleich.

## Wie ist denn der aktuelle Stand?

**Ina Hessenmöller:** Bis auf ca. 400 Einheiten, also deutlich weniger als 5 % unseres Bestands, haben wir jetzt alles in der eigenen Verantwortung. Diese Einheiten stammen hauptsächlich aus der Weiterführung von Gerätedienst- und Abrechnungsverträgen von Bestandszukaufen. Inzwischen sind wir schon dabei, Zähler aus der ersten Phase auszutauschen, da dort das Ende der Eichfrist erreicht ist.

# FLÜWO

Produkte    Unsere Erfolgsgeschichte    Kontakt    Stellenangebote

Datenschutz    Impressum



Mehr Informationen zum Thema finden Sie auf der Homepage der FLÜWO Bau + Service GmbH. Klicken Sie einfach auf das Bild.

## Im Vergleich zur Ausgangssituation im Jahr 2014 ist der Bestand um knapp 1.000 Einheiten auf jetzt annähernd 9.600 angestiegen. Wie sieht denn Ihr Personaltableau für die Aufgaben aus?

**Ina Hessenmöller:** In der FLÜWO Bau + Service GmbH ist die Schlüsselstellung des Montageleiters weiterhin mit dem Kollegen besetzt, der seit Beginn in 2016 dabei ist. Eigene Monteure kümmern sich um die Neuinstallationen von Zählern und den Austausch von defekten Geräten. Das schnell hinzubekommen ist wichtig für einen reibungslosen Geschäftsbetrieb. Dann haben wir die Kollegen, die die Abrechnung so vorbereiten, dass die Mitarbeiter aus der Hausbewirtschaftung deren Finalisierung übernehmen können und die auch die Fragen der Mieter beantworten.

**Ziel 4 Ihrer Machbarkeitsstudie war, auch für Unternehmen oder Eigentümer außerhalb der FLÜWO die Mess- und Abrechnungsdienstleistungen zu erbringen. Wie sieht es damit aus?**

**Ina Hessenmöller:** Wir haben damit schon begonnen. Drei Liegenschaften konnten schon umgestellt bzw. neu ausgerüstet werden.

**Warum sollen denn Unternehmen mit Ihnen zusammenarbeiten?**

**Ina Hessenmöller:** Unser Angebot ist das Angebot **Aus der Branche für die Branche**. Wir sind sehr gerne Dienstleister. Unternehmen, egal ob Bestandshalter oder Verwalter, unabhängig von ihrer Größe und der des Wohnungsbestands, die darüber nachdenken, diesen Schritt ebenfalls zu „wagen“, beraten und unterstützen wir gerne. Wir können entweder Teilaufgaben, wie beispielsweise die Montage übernehmen – oder aber das Komplettpaket aus Umrüstung von Bestandsgebäuden, Erstausrüstung von Neubauten mit funkfernauslesbaren Verbrauchsmessgeräten sowie die Erstellung der verbrauchsabhängigen Abrechnung. Auch der Rauchwarnmelderservice ist möglich.

Die Schweißperlen aus solchen Projekten haben wir schon für potenzielle Kunden vergossen, das Expertenwissen schon aufgebaut. Wir wissen, von was wir reden, weil wir alle Schritte durchexerziert und durchlebt, Fallstricke kennengelernt und Chancen realisiert haben. Wir haben Dinge überlegt und erledigt – andere Unternehmen müssten, wenn sie allein vorgehen wollen, da anfangen, wo wir 2014 standen, also nahe bei null.

**Wenn das für andere Unternehmen interessant ist, was sollten die tun?**

**Ina Hessenmöller:** Sprechen Sie uns an. Die Kontaktdaten stehen auf unserer [Homepage](#), der wir gerade ein Facelifting „verpassen“. Dort finden Sie auch den Film, der unsere Dienstleistungen zusammenfasst. Corona-bedingt haben wir unseren FLÜWO-Telemetrietag, auf dem wir unsere Dienstleistungen einem breiten Publikum vorstellen wollten, erstmal schieben müssen. Der wird nachgeholt, sobald die Lage dies wieder zulässt.

**Frau Hessenmöller, wir danken Ihnen für das Gespräch.**

**Lesen Sie auch Teil 1 der Serie FLÜWO - Messdienst als Inhouse-Lösung - Von der Erkenntnis zur Entscheidung**



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

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

**Lesen Sie auch Teil 2 der Serie FLÜWO - Der Messdienst als Inhouse-Lösung, Teil 2 – Aus der Branche für die Branche – Von der Entscheidung zur Umsetzung**



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

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