Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin

University of Applied Sciences

Gewobag
Die ganze Vielfalt Berlins.

GEWOBAG

Gästewohnung

in der Bülow 90

19.07.2019

Rosalie Hellwig - 558875

Maria Mannewitz - 558364

Lisa Strotjohann - 558045

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS 1
1) Einleitung 3
2) Problembeschreibung 4
3) Nutzerrecherche 8
a) Proto Persona „Technophil“ 8
b) Proto Persona „Technophob“ 10
c) Interviewleitfaden 12
d) Auswertung Interviews Nathan 13
e) Auswertung Interviews Erna 15
f) Wichtigste Erkenntnisse 18
4) Kontextrecherche 19
a) Zweckentfremdungsverbot 19
b) City Tax Berlin 20
c) Mietservices 22
d) Auswertung der aktuellen Belegungen vorhandener Gästewohnungen ... 22
e) Vergleich Ist-Situation GEWOBAG mit Benchmark 23
f) Konkurrenzanalyse 35
g) Schlüsselsystem 40
h) Reinigung 51
i) Zweitnutzungen 52
j) Umgebungsanalyse 53
5) Konzept 58
a) Grundsätzliches 58
b) Buchungsprozess 58
c) Schlüsselkonzept 61
d) Marketing 61

e) Wirtschaftlichkeitsberechnung und Preisfindung 63
f) Ausschließliche Nutzung als Gästewohnung 64
g) Verbindung mit weiterer Nutzung 66
h) Ausstattung & Gestaltung 68
6) Validierung 71
7) Spidermatrix 74
8) Verbesserungsmöglichkeiten 77
9) Empfehlung 80
10) Quellen 81
a) Internetquellen 81
b) Abbildungsquellen 83
11) Anhang 86
a) Problemraum 86
b) Interviewskripte Nathan 88
c) Interviewskripte Erna 100
d) [Zum Datenschutz für die Veröffentlichung entfernt] 110
e) [Zum Datenschutz für die Veröffentlichung entfernt] 110
f) [Zum Datenschutz für die Veröffentlichung entfernt] 110
g) Wirtschaflichkeitsberechnung 110
h) Umgebungsanalyse / Zweitnutzung 111
i) Customer Journey 115

1) Einleitung

Durch aktuelle Trends wie die Urbanisierung zieht es vermehrt junge Leute in Großstädte, um am urbanen Leben teilzunehmen, denn Städte gelten als Lebensraum der Zukunft. Die zunehmende Abwanderung zwingt folglich auch die älteren Generationen, Ihren Lebensmittelpunkt in die Städte zu verlagern, da zunehmend große Versorgungslücken im ländlichen Leben auftreten. Die meist schlecht-ausgebaute Infrastruktur, die nicht ausreichende ärztliche Versorgung und die steigende Vereinsamung auf dem Land sind nur einige der Indikatoren.

Dadurch übersteigt die Nachfrage zunehmend das Angebot. Auch die zunehmende Zahl an Single-Haushalten verknappt den Wohnraum zusätzlich. Folglich werden Wohnungen immer kleiner und Mikroapartments sind zum neuen Megatrend in urbanen Räumen geworden. Außerdem erwartet die neue Mietergeneration immer mehr Flexibilität und einen umfangreichen Service. Bei den neuen Wohnungsangeboten verschwimmt die Grenze zwischen Hotels, Ferienwohnungen, Full-Service-Apartments und traditionellen Wohnungen zunehmend. Dabei sind für die funktionalen Kleinraumwohnungen nicht mehr nur Studenten eine vorrangige Zielgruppe, sondern auch zunehmend Young Professionals, Pendler, Geschäftsleute und Senioren, die sich im Alter verkleinern möchten.
Kleinere Wohneinheiten mit einem guten Preis-Leistungsverhältnis werden zunehmend nachgefragt und bilden die Lösung für die Wohnraumknappheit in den boomenden Großstädten. Damit bleibt nicht mehr viel Raum, um Freunde und Familie in den eigenen vier Wänden unterzubringen. Um den Mietern dennoch zu ermöglichen, Zeit mit ihren Liebsten zu verbringen, bieten immer mehr Wohnungsunternehmen Gästewohnungen an. Diese Wohnungen kann von den Mietern für ihren Besuch gebucht werden.

2) Problembeschreibung

Freunde oder Familie kündigen sich zu Besuch an und die Freude auf die gemeinsame Zeit ist groß. Da in den Mikro-Apartments allerdings jeder Quadratzentimeter optimal verplant ist, bleibt für eine Besuchermatratze meist kein Platz mehr und der eigene Freiraum würde bei einer Unterbringung im Mikro-Apartment zu sehr eingeschränkt werden. Somit geht die Suche nach einer passenden Unterkunft für die eigenen Gäste los. Viele Hotels sind bereits im Voraus ausgebucht, zu teuer oder haben schlechte Bewertungen. Das beste Preis-Leistungsverhältnis befindet sich meistens am anderen Ende der Stadt, man zahlt hohe Buchungsgebühren und beim Vergleich der zahlreichen Angebote vergeht viel Zeit. Die verschiedenen Konditionen der Buchungsplattformen erschweren die Vergleichbarkeit und hat man dann endlich ein passendes Angebot gefunden, kann man sich doch nicht sicher sein, ob die eigenen Gäste wirklich gut untergebracht sind. Bei der Ankunft erfährt man dann, dass die Unterkunft überbucht ist und die Suche geht unter hohem Zeitdruck von vorne los oder die Gäste müssen doch in der eigenen Wohnung mit unterkommen. Um Mietern mit kleiner Wohnfläche diesen Stress zu bewahren und einen zusätzlichen Service anzubieten, bieten viele Wohnungsunternehmen bereits Gästewohnungen an. Diese Wohnungen können von Mietern, die Besuch erwarten, gebucht werden. Die Mieter haben ihre Gäste nah bei sich und wissen, dass sie gut unterkommen, zudem sparen sie sich die umfangreiche Suche nach dem perfekten Angebot.

Doch um eine Gästewohnung anzubieten, müssen facettenreiche Faktoren berücksichtigt werden. Der folgende Bericht beschäftigt sich mit folgenden grundlegenden Fragestellungen. Eine weitere Ausführung des Problemraums ist in Anlage a) zu finden.

- Wie viele Gästewohnungen werden benötigt?

    - Wie oft werden die Gästewohnungen nachgefragt?
    - Für welchen Zeitraum werden die Wohnungen gebucht?
- Wie groß sollen die Gästewohnungen sein bzw. wie viele Personen sollen untergebracht werden können?
    - Wie viele Personen kommen in der Regel zu Besuch?
    - Ist es sinnvoller eher Ein-Zimmerapartments anzubieten, oder Wohnungen für zwei, drei oder mehrere Personen?
- Wie sollen die Gästewohnungen ausgestattet werden?
    - Sollen die Wohnungen mit einer Küche ausgestattet werden?
    - Soll W-LAN angeboten werden?
    - Sind Gemeinschaftsflächen erwünscht? (Großer Esstisch, Loungebereich)
    - Soll mit einem normalen Schlüssel oder einer Schlüsselkarte/ einem Chip die Wohnung auf - und zugeschlossen werden?
    - Doppelbett oder Einzelbett?
    - Stil der Möbel- eher modern oder eher Jugendherbergestil?
    - Welche Farbe soll dominieren? (Wohlfühlfaktor)
- Wie hoch ist der Preis der Gästewohnungen?
    - Wie hoch ist der optimale Preis?
    - Soll die Wohnung pro Nacht gleich viel kosten oder gibt es verschiedene Angebote je nach Dauer der Belegung?
    - Wie hoch sind die Preise anderer Gästewohnungen?
- Wie sollen die Gästewohnungen bezahlt und abgerechnet werden?
    - Müssen die Mieter den Preis bezahlen oder die Gäste der Mieter?
    - Sollen die Übernachtungskosten per Überweisung bezahlt werden?
    - Muss im Voraus bezahlt werden?
- Ist es wirtschaftlich sinnvoll Gästewohnungen anzubieten?
    - Wie hoch sind die Kosten?

    - Wie hoch sind die Einnahmen?
    - Wie hoch ist der Unterschied (Gewinn/Verlust) zu einer normalen Vermietung?
- Wird gegen das Zweckentfremdungsverbot verstoßen?
    - Fallen Gästewohnungen unter eine zweckfremde Nutzung?
    - Muss eine Genehmigung vom Bezirksamt eingeholt werden?
- Muss eine City-Tax abgeführt werden?
    - Müssen die Gäste eine Übernachtungssteuer zahlen?
    - Muss die GEWOBAG als Beherbergungsbetrieb die Steuer abführen?
- Wie läuft die Buchung der Wohnung ab?
    - Wie verläuft der optimale Buchungsprozess?
    - Wie wird der Buchungsprozess abgewickelt?
    - Gibt es mehrere Buchungsmöglichkeiten, zum Beispiel online und per Telefon?
    - Buchung über das Gewoboard?
    - Belegung der Wohnung bzw. Freistehen der Wohnung für alle Mieter ersichtlich? Warum? Warum nicht?
- Was passiert mit der Wohnung, wenn sie nicht gebucht wird?
    - Welche Nutzungen können der Wohnung zugeteilt werden, wenn sie kein Mieter bucht?
    - Kann die Wohnung auch einem anderen Personenkreis angeboten werden?
- Welcher Service soll den Gästen angeboten werden?
    - Soll die Endreinigung durch die GEWOBAG durchgeführt werden?
- Reinigung der Wohnung / Herstellung des Zustandes durch GEWOBAG?
    - Wer organisiert nach Eingang der Buchung eine Reinigung?

    - Wie Spontan ist die Putzkraft? Wie teuer ist sie? Wie hoch sind die Anfahrtskosten? Soll die Putzkraft noch mehr Tätigkeiten ausführen, wenn sie am Standort ist oder nur die Gästewohnung putzen?
    - Können die Mieter deren Gäste kommen die Wohnung putzen? Wären sie dazu bereit einen ordentlichen Zustand für Ihre Gäste herzurichten?
    - Wäre in diesem Fall eine vorherige Reinigung eingespart und nur im Nachhinein müsste geputzt werden?
    - Ist eine Überprüfung der erfolgten Reinigung notwendig?
- Wie wird das Vorhandensein der Gästewohnung an die Mieter kommuniziert?
- Welches Personal wird durch die Gästewohnung benötigt?
    - Wer macht auf die Gästewohnung aufmerksam (Marketing)?
    - Wer ist für die Reinigung zuständig?
    - Wer organisiert die Reinigung?
- Was macht unsere Gästewohnung besonders?
    - Was hat die GEWOBAG-Gäste-Wohnung, was sie von anderen Unterkünften abhebt?
    - Was sind die deutlichen Mehrwerte der Wohnung, die selbstverständlich sind?
    - Was sind die Mehrwerte der Wohnung, auf welche aufmerksam gemacht werden sollte?

3) Nutzerrecherche

a) Proto Persona „Technophil“

Vorname: Nathan

Alter: 25 Jahre

Beruf: Student im Master

Werkstudententätigkeit im Start-up (Bereich: Social Media)

Familienstand: Ledig

Wohnort: Berlin

Zitat: *„Heimat ist kein Ort, es ist ein Gefühl.“*

Psychogramm: Was ist dem Nutzer wichtig?

(Persönlichkeit, Meinungen, Haltung, Interesse, Lebensart)

- Arbeitet 15h die Woche als Social Media Manager in einem Start-up
- Geht schnell auf neue Leute zu und ist weltoffen
- Hat noch einen großen Freundeskreis aus der Heimat
- Reist sehr gerne und hat dort schon viele internationale Freunde gefunden
- Verbringt gerne Zeit draußen (z.B. Basketball spielen)
- Hat sein Smartphone immer griffbereit und hält durch Social Media Kontakt zu seinen Freunden
- Schaut gerne Serien wie Game of Thrones oder the walking dead
- Findet seinen Ausgleich alleine zu Hause und schätzt Rückzugsmöglichkeiten
- Ist sehr preisaffin
- Hätte gerne einen eigenen Hund
- Ist gerne unabhängig und selbstständig

- Ist eher minimalistisch und besitzt nicht so viele Dinge

Ziele: Was will der Nutzer erreichen?

- Möchte Freunde aus der Heimat oder anderen Orten öfter sehen und eine gute Zeit mit ihnen verbringen
- Zentrale und hippe Lage der Unterkunft
- Gepflegte Unterkunft, gute Internetverbindung in der Unterkunft
- Unterkunft sollte keinen persönlichen Kontakt erfordern und spontan buchbar sein
- Buchung soll von überall aus (mit Smartphone) und ohne Bargeld möglich sein
- Wenig Aufwand bei der Planung/Vorbereitung der Unterkunft
- Unterkunft darf nicht zu teuer sein

Barrieren: Welche Barrieren muss er dabei überwinden?

- Preis der Unterkunft
- Besuch kommt auch mal spontan
- Unzuverlässigkeit der Freunde, da sie manchmal spontan absagen
- Möchte mehr als eine Person unterbringen
- Ankunftszeiten von den Gästen stimmen nicht mit seinem Zeitplan überein
- Gute Internetverbindung in der Unterkunft

b) Proto Persona „Technophob“

Vorname: Erna

Alter: 68

Beruf: Rentnerin

Familienstand: verwitwet

Wohnort: Berlin

Zitat: *„Mein Fernseher ist internetfähig - aber was das soll, weiß ich nicht.”*

Psychogramm : Was ist dem Nutzer wichtig?

(Persönlichkeit, Meinungen, Haltung, Interesse, Lebensart)

- Kultur- und naturbegeistert
- Schätzt Ruhe und Ordnung zu Hause
- Plant Besuch gerne im Voraus (2-3 Monate)
- Lebt schon sehr lange in dem selben Haus
- Sozial engagiert (ehrenamtliche Arbeit in einer Lesegruppe)
- Schätzt persönliche Gespräche am meisten und hat wenig Kontakt über Telefon bzw. Whatsapp
- Liest morgens die Tageszeitung und löst gerne Kreuzworträtsel
- Schaut jeden Nachmittag „Sturm der Liebe“
- Geht gerne spazieren, aber ist aufgrund ihrer Knieprobleme leicht eingeschränkt
- Ihr Mann war aktives CDU-Mitglied
- Ist gegenüber neuen Menschen eher verschlossen, aber ist sehr herzlich und hilfsbereit gegenüber Freunden und Familie
- Erzählt gerne Geschichte von früher, auch mehr als ein Mal

Ziele: Was will der Nutzer erreichen?

- So viel Zeit wie möglich mit den Gästen verbringen
- Die Zeit mit ihren Gästen nutzen, gleichzeitig aber auch Rückzugsmöglichkeiten wahren
- Will den Besuch für die Gäste so angenehm wie möglich gestalten
- Tagsüber die Stadt entdecken und draußen Zeit verbringen und danach einen entspannten Abend zu Hause machen
- Möchte wenig Aufwand im Voraus haben, da das zu anstrengend ist

Barrieren: Welche Barrieren muss er dabei überwinden?

- Der Besuch verfügt nicht immer über eine Internetverbindung um Buchungen zu tätigen
- Herrichtung des Schlafbereichs für den Besuch ist aufwendig und anstrengend, wenn dieser bei ihr zu Hause schläft
- Planung des Besuchs ca. 2-4 Monate im Voraus
- Freunde brauchen barrierearme Wohnung
- weite Fahrtwege mit dem ÖPNV vermeidet sie

c) Interviewleitfaden

Mithilfe der Interviews sollte herausgefunden werden, wie der Kontakt der Protopersona zu ihren Angehörigen abläuft und welche Rolle Technik im Alltag und in ihrer Wohnung spielt. Außerdem lag der Fokus auf dem Besuchsverhalten der Angehörigen, um daraus bestmöglich den Bedarf für die Gästewohnung zu ermitteln. Insgesamt wurden vier Interview mit Nathan und zwei Interviews mit Erna geführt, da wir persönlich mehr Kontakt zu Personen, die Nathan ähneln, aufbauen konnten bzw. haben. Für die Erstellung der Protopersonen wurde der folgenden Interviewleitfaden erarbeitet. Die Interviewskripte für Nathan sind in Anlage b) zu finden, für Erna ist Anlage c) relevant.

> Kurzbeschreibung zur Person: Name, Alter, Beruf, Familienstand, Heimat, Wohnort
>
> 1. Seit wann wohnen Sie in Berlin und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?
> 2. Wie sieht Ihre jetzige Wohnsituation aus (Anzahl der Zimmer, Wohnungsgröße, Bezirk, Mietpreis)? Was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?
> 3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert (TV, Alexa…)? Welche technischen Assistenten wünschen Sie sich im Alltag? Welche Aufgaben würden diese übernehmen?
> 4. Wie pflegen Sie den Kontakt zu Familie und Freunden, die nicht in Berlin wohnen?
> 5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser? Besuchen Sie Einzelpersonen, Paare oder Gruppen (Anzahl der Personen)?
> 6. Wie viel Zeit verbringen Sie mit Ihrem Besuch bei Ihnen zu Haus?
> 7. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?
>
> *Falls bei Ihnen zu Hause:*

8. Was stört Sie dabei? Welchen zusätzlichen Platz würden Sie sich wünschen?
9. Wie sähe Ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlaf-bereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich wichtig?
10. Wie lange planen Sie Besuch im Voraus?
11. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?
12. Wie hoch schätzen Sie das Budget für eine Unterbringung außerhalb Ihrer Freunde/Familie ein?

Falls im Hotel/Airbnb:

8. Wie buchen Sie oder Ihr Besuch die Unterkunft? Welche digitalen/analogen Endgeräte nutzen Sie für diesen Prozess? Wie würden Sie den Buchungsprozess verbessern?
9. Wie sähe Ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlafbereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich wichtig?
10. Wie lange planen Sie Besuch im Voraus?
11. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?
12. Wie hoch sind die Ausgaben für eine Unterkunft Ihres Besuchs? Wie hoch schätzen Sie das Budget für eine Unterbringung außerhalb Ihrer Familie/Freunde ein?

d) Auswertung Interviews Nathan

Für die Anpassung der Protopersona „Nathan Digit“ haben wir insgesamt vier Interviews geführt. Die Protokolle sind in Anlage b) zu finden. Die befragten Personen waren zwischen 21 und 25 Jahren alt, drei weiblich und eine männlich. Alle Personen sind ledig, drei Personen sind in einer Kleinstadt in Deutschland

aufgewachsen und eine Person in Hannover. Drei der befragten Personen sind Studenten und eine Person ist berufstätig.

Allen Befragten gefällt vor allem das kulturelle Angebot und die zahlreichen Freizeitmöglichkeiten der Großstadt. Zweimal wurde die Anbindung der Wohnung an den ÖPNV als negativer Punkt genannt.

Die Interviewpartner leben in 1,5 bis 2,5 Zimmerwohnungen mit einer Größe zwischen 38 und 48 qm. Einer der Befragten, der zurzeit in einer WG wohnt, hat den Wunsch auf eine eigene Wohnung geäußert. Eine Interviewpartnerin, die mit ihrem Freund zusammenlebt, möchte auch in eine größere Wohnung umziehen, da zu wenig Platz in der Wohnung ist. Eine andere Interviewpartnerin sagte, dass eine Trennung von Wohn- und Schlafbereich wünschenswert wäre, vor allem wenn Besuch über Nacht bleibt. Viele sehnen sich also nach mehr Freiraum und Rückzugsmöglichkeiten.

Der Preis der Wohnung scheint auch eine große Rolle zu spielen. So wurde zum Beispiel gesagt, dass man aufgrund des unschlagbaren Preises nichts an der Wohnsituation ändern würde oder dass man in eine bezahlbare Wohnung umziehen möchte.

Auf die Frage nach technischen Geräten antworteten drei der vier Befragten, dass sie neben Fernseher, Musikanlage und Laptop nichts besäßen und Smarthome-Geräte auch nicht als notwendig empfinden. Dies ist sehr interessant, da wir von einer hohen Affinität zu diesem Thema ausgegangen sind. Nur eine Befragte sagte, dass sie ein „smartes“ Heizsystem installiert hat, welches die Temperatur automatisch steuert.

Um den persönlichen Kontakt zu halten nutzen alle Interviewten vor allem das Handy, entweder zum Telefonieren oder zum Schreiben über Messenger. Sehr interessant ist, dass hier alle Befragten geäußert haben, dass sie auch direkten Kontakt über Besuch halten und es wichtig finden, sich Zeit für Freunde und Familie zu nehmen. Die Häufigkeit der Besuche variiert zwischen zwei- bis dreimal

im Jahr bis zu einmal pro Monat. Es kommen vor allem Einzelpersonen oder auch manchmal Paare zu Besuch.
Die Gäste kommen in der Regel mit in der Wohnung der Befragten oder auch im Hostel unter. Die gemeinsame Zeit wird weniger in der Wohnung verbracht, sondern eher unterwegs in der Stadt. Es wird höchstens mal gemeinsam gekocht. Alle Interviewten sind sich einig, dass es reicht, wenn die Gästewohnung einfach ausgestattet ist. Es genügt ein Schlafbereich und ein einfaches Bad. Die einzige technische Ausstattung, die gewünscht wird, ist eine Musikanlage. Eine Küchenzeile werde nicht gebraucht bzw. wäre Luxus. Die Angaben in wie weit im Voraus der Besuch geplant wird variieren sehr stark. Mal wurden wenige Tage angegeben, aber auch einige Monate. Wenn ein Hostel gebucht wird, dann online über booking.com. Hiermit sind die Interviewpartner sehr zufrieden.
Das Budget ist wie erwartet bei allen sehr gering, da auch viele Studenten zu Besuch kommen. Das Geld wird lieber für gemeinsame Aktivitäten ausgegeben.

e) Auswertung Interviews Erna

Um einen Abgleich der vorläufigen Protopersona „Erna Skeptsis“ zu erhalten, haben wir zwei Interviews durchgeführt. Die Protokolle der Interviews sind in Anlage c) zu finden. Ein Interview wurde mit einer 78 Jahre alten Rentnerin, die verwitwet ist und das andere wurde mit einem Ehepaar geführt, bei dem die Frau 59 und der Mann 58 Jahre alt und beide berufstätig sind. Die ältere Frau ist in Berlin geboren und lebt seitdem in dieser Stadt. Das Ehepaar lebt ebenfalls seit Jahrzehnten in Berlin, aber beide Personen sind in kleineren Städten aufgewachsen.
Die Interviewpartner finden die Offenheit und Liberalität in Berlin sehr gut. Allerdings wird allen ihr eigenes Viertel etwas fremd und durch den Tourismus oder Menschen aus dem Ausland zu voll.

Die Wohnungen der Rentnerin hat 3 Zimmer und ist 58 qm groß. Das Ehepaar wohnt in einer 2-Zimmer Wohnung, die 53 qm umfasst. Alle sind sehr zufrieden mit ihrer Wohnsituation und erfreuen sich vor allem des geringen Mietpreises, da alle ältere Mietverträge haben. Auf der einen Seite ist der Wunsch nach einem Balkon und einer ruhigeren Gegend und auf der anderen Seite der Wunsch nach einem zusätzlichen Zimmer.

In Bezug auf technische Geräte hatten die Befragten sehr kontroverse Meinungen. Die Rentnerin besitzt kein Smartphone, aber hat dafür ein Tablet mit Internet. Der Ehemann besitzt ein Smartphone und nutzt dieses auch gerne. Die Ehefrau hingegen lehnt technische Geräte weitestgehend ab und besitzt lediglich ein Mobiltelefon, das nur in Notfällen angeschaltet wird. Das Ehepaar hat zwar ein Streamingdienst Account, den sie sich jedoch nicht selber eingerichtet haben und auch keineswegs nutzen. Sie setzen lieber auf traditionelles Entertainment und hören am liebsten Radio, schauen Fernsehen oder lesen Bücher. Der Besitz von Smarthome-Geräte wurde in keinem der Interviews erwähnt oder als wünschenswert betrachtet.

Den Kontakt zu Angehörigen halten die Interviewpartner mit Telefonaten aufrecht, unter anderem da die Freunde der älteren Befragten kein Internet haben. Der Ehemann pflegt den Kontakt hingegen auch mithilfe von Messenger Diensten. Bei allen haben jedoch persönliche Treffen den höchsten Stellenwert. Zu der Häufigkeit der Besuche wurden keine genauen Angaben gemacht. Der Besuch besteht vor allem aus ein bis zwei Personen und bleibt in der Regel 3 bis 4 Tage. Die Gäste des Ehepaars kommen in deren Wohnung unter, wenn sie zur engen Familie gehören. Wenn sie junge Personen oder andere Freunde besuchen, übernachten sie in umliegenden Hotels oder Hostels. Sie denken, dass dies vor allem für jüngere Besucher angenehmer ist, als mit ihnen zusammen in ihrer Wohnung zu übernachten (Zitat: „Dann denken wir uns auch: Was sollen die denn

mit uns alten Leuten in der Wohnung hocken?“). Die Rentnerin hat für Gäste ein eigenes kleines Gästezimmer.

Auf die Frage wie viel Zeit die Befragten mit ihrem Besuch zu Hause verbringen, waren die Antworten sehr ähnlich. Tagsüber werden kulturelle Aktivitäten oder Spaziergänge und der Abend bevorzugt zu Hause verbracht.

Die ältere Rentnerin ist mit der Besuchssituation vollkommen zufrieden. Das Ehepaar sieht allerdings noch Verbesserungspotential. Sie stört vor allem, dass sie sich das Badezimmer mit ihrem Besuch teilen und den Schlafplatz herrichten müssen. Außerdem fehlt ihnen genügend Privatsphäre und die nötige Ruhe. Erstaunlicherweise hatten sie früher noch eine zweite Wohnung im Hinterhaus mit einem sehr alten Mietvertrag (lediglich 135 DM/Monat), die sie selber für die Unterbringung ihres Besuchs genutzt haben.

Die Befragung nach dem Bedarf der Ausstattung der Gästewohnung ergab, dass zwei Schlafzimmer, ein Badezimmer, Sitzgelegenheiten sowie ein Fernseher und Handtücher bzw. Bettwäsche erwünscht werden. Es wird keine voll ausgestattete Küche erwartet und elementare Kochmöglichkeiten genügen den Interviewten.

Bei den Antworten wie lange Besuch im Voraus geplant wird, bevorzugt die Rentnerin lieber spontanen Besuch. Das Ehepaar ist allerdings ganz anderer Meinung und möchte, dass sich Besuch 2-4 Monate vorher ankündigt.

Wenn der Fall eintrifft, dass das Ehepaar ihren Besuch außerhalb ihrer Wohnung unterbringen möchte, wird zuerst im Internet recherchiert, die Unterkunft vor Ort angeguckt und anschließend per Telefon gebucht. Daran empfinden die Befragten nichts bis auf folgende Spam Mails als störend.

Bezüglich des Budgets der Gäste wurden keine genauen Angaben genannt. Laut des Ehepaars verfügen die Gäste jedoch alle über genug Geld um sich gute Hotels zu leisten. Hier geht es eher damit, die Zeit so intensiv wie möglich miteinander in der Wohnung zu verbringen.

f) Wichtigste Erkenntnisse

Nathan

Die größte Erkenntnis der Interviews ist vor allem, dass die Befragten kein starkes Interesse an Smart-Home Devices oder „technischen Helfern“ haben. Zudem hat sich gezeigt, dass für alle der persönliche Kontakt zu Freunden und Familie einen sehr hohen Stellenwert hat und eine Kommunikation per Handy nicht ausreicht. Es war auch sehr interessant zu erfahren, dass der online Buchungsprozess von Unterkünften als nicht sehr umständlich wahrgenommen wird.

Erna

Aus den Interviews haben wir mitgenommen, dass die Meinungen zu technischen Gräten stark auseinander gehen. Sie werden durchaus gerne genutzt, aber auf der anderen Seite stark abgelehnt. Einen typischen, durchschnittlichen Umgang mit Technologie lässt sich demnach hieraus nicht ableiten. Wie wir vor den Interviews bereits erwartet hatten, besteht kein Bedarf an dem Besitz von Smarthome-Geräten und auch der Kontakt zu Angehörigen wird vor allem durch das Telefonieren gehalten. Persönliche Treffen finden aber immer noch den höchsten Anklang. Wie im Vorhinein erwartet, begeistern sich die Befragten mit ihrem Besuch für kulturelle Aktivitäten sowie Spaziergänge. Des Weiteren haben wir einen Bedarf an mehr Privatsphäre und Ruhe identifiziert. Die Antworten bezüglich des Zeitraumes zwischen Ankündigung des Besuches und des tatsächlichen Besuches gingen stark auseinander. Unter anderem dadurch haben wir erkannt, dass Menschen im fortgeschrittenen Alter immer noch stark unterschiedliche Bedürfnisse haben und sich Vorurteile nicht immer bestätigen.

4) Kontextrecherche

a) Zweckentfremdungsverbot

Für die Umsetzung der Gästewohnung müssen auch rechtliche Rahmenbedingungen geprüft werden. Es gilt zu klären, ob die Vermietung einer Gästewohnung gegen das Zweckentfremdungsverbot verstößt. Das Zweckentfremdungsverbot wurde am 01.Mai 2014 vom Berliner Senat beschlossen und wird seitdem in allen Berlinern Bezirken angewendet. Im Frühjahr 2018 wurde das Gesetz nochmals verschärft, was die Aktualität und Dringlichkeit dieses Gesetzes verdeutlicht. Durch das Verbot soll der knappe Wohnraum vor Zweckentfremdung durch Leerstand, Abriss, Umwandlung in Gewerberaum und auch durch die Nutzung als Ferienwohnung geschützt werden. Es ist also zu prüfen, ob die Gästewohnung unter die Kategorie Ferienwohnung fällt und somit gegen geltendes Recht verstößt. Wohnraum darf demnach nur mit Genehmigung zu anderen als Wohnzwecken genutzt werden. Dabei kann die Genehmigung befristet, bedingt oder unter Auflagen erteilt werden, ferner können Ausgleichszahlungen verlangt werden. Lt. § 2 Abs. 2(1) Zweckentfremdungsverbot-Gesetz (ZwVbG) ist eine Genehmigung insbesondere erforderlich, wenn Wohnraum zum Zwecke der wiederholten, entgeltlichen, nach Tagen oder Wochen bemessene Vermietung als Ferienwohnung oder Fremdenbeherbergung, insbesondere einer gewerblichen Zimmervermietung oder der Einrichtung von Schlafstellen verwendet wird. Darüber hinaus ist eine Genehmigung unter anderem erforderlich, wenn Wohnraum länger als drei Monate leer steht (§ 2 Abs.2(4) (ZwVbG)). Eine Genehmigung kann erteilt werden, wenn vorrangig öffentliche Interessen oder das schutzwürdige private Interesse das öffentliche Interesse an der Zweckentfremdung überwiegt. Eine weitere Voraussetzung für die Genehmigung ist die Schaffung eines Ausgleichs von angemessenem Ersatzwohnraum. Demnach muss der Wohnraumverlust durch

angemessenen Ersatzwohnraum ausgeglichen werden. Der Ersatzwohnraum muss zum einen in räumlicher Nähe zu dem zweckentfremdeten Wohnraum oder zumindest in demselben Bezirk geschaffen werden und die Miete muss von einem durchschnittlichen Arbeitnehmerhaushalt allgemein aufgebracht werden können. Die Genehmigung wird jeweils von dem Bezirksamt erteilt, in dem sich der zweckentfremdete Wohnraum befindet. Im Fall der Bülowstraße 90 muss der Antrag beim Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg gestellt werden. Für eine Genehmigung fallen 225,00 Euro je Wohneinheit bei Genehmigung der Zweckentfremdung von Wohnraum an (VGebO, Gegenstand V.(b)).

Laut Auskunft der GEWOBAG wurden für die bereits bestehenden Gästewohnungen teilweise Ausnahmegenehmigungen eingeholt. Diese wurden unter der Prämisse erteilt, dass die Gästewohnung „ausschließlich Mieter und deren Gästen zur Verfügung stehen und nicht dem freien Markt als Gasträume zugefügt werden“. Wir gehen davon aus, dass auch im Fall der Bülowstraße eine Genehmigung erteilt wird, wenn die genannte Prämisse eingehalten wird. Diese wird bei der weiteren Konzepterstellung berücksichtigt.

b) City Tax Berlin

Neben der Absicherung, dass die Gästewohnung eine Ausnahmegenehmigung in Zusammenhang mit der Zweckentfremdung erhält, muss auch die Abgabe der City Tax beachtet werden.

Am 01. Januar 2014 wurde in Berlin das sogenannte Übernachtungssteuergesetz eingeführt. Es regelt, dass auf eine Übernachtung in einem Beherbergungsbetrieb 5% des Netto-Übernachtungspreises (ohne Entgelte für andere Dienstleistungen wie Frühstück oder Parkplatz) abgeführt werden müssen. Eine Übernachtung wird definiert als entgeltliche Erhaltung einer Beherbergungsmöglichkeit, wobei dies

nicht abhängig davon ist, ob die Beherbergungsmöglichkeit tatsächlich in Anspruch genommen wird. Sollte eine Stornierung vor der Inanspruchnahme der Beherbergung erfolgen, fällt keine Besteuerung an, da die Beherbergungsmöglichkeit nicht bereit gestellt wurde.[1] Im Gegensatz hierzu löst eine nicht stornierte Nichtanreise eine Besteuerung aus, da die Beherbergungsmöglichkeit bereit gestellt wurde.[2] Als Beherbergungsbetrieb gilt jeder Betrieb, der kurzfristige Beherbergungsmöglichkeiten zur Verfügung stellt. Dieses Gesetz betrifft lediglich private Übernachtungen und Geschäftsreisen sind von dieser Steuer nicht betroffen, sofern ein beruflicher Reisezweck nachgewiesen wird. Zudem ist die Abgabe der Steuer nur dann fällig, wenn ein zusammenhängender Übernachtungszeitraum von bis zu 21 Tagen besteht. Ab dem 22. Tag wird keine Übernachtungssteuer mehr fällig. Bei der Übernachtungssteuer handelt es sich um eine sogenannte „indirekte Steuer". Das heißt, dass nicht die Person, die die Beherbergung in Anspruch nimmt der Schuldner ist, sondern der Beherbergungsbetrieb selbst. Es liegt dem Betrieb frei, ob die 5% Steuer direkt bei der Rechnung aufgeschlagen wird und somit auf den Besucher umgelegt wird.[3]

Da es sich bei der GEWOBAG und der geplanten Gästewohnung um einen Beherbergungsbetrieb handelt und die Übernachtungen vor allem privaten Zwecke dienen, müssen die 5% Übernachtungssteuern abgeführt werden. Dies wird auch bereits bei bestehenden Gästewohnungen der GEWOBAG durchgeführt und würde zukünftig auch für die neue Gästewohnung gelten.

---

[1] Vgl. https://www.berlin.de/tourismus/infos/3298255-1721039-city-tax-fuer-berlintouristen-tr (Abruf 28.05.19)
[2] Vgl. https://www.berlin.de/sen/finanzen/steuern/informationen-fuer-steuerzahler-/faq-steuern/artikel.57911.php (Abruf 28.05.19)
[3] Vgl. https://www.berlin.de/tourismus/infos/3298255-1721039-city-tax-fuer-berlintouristen-tr (Abruf 29.05.19)

c) Mietservices

Im Rahmen der Kontextrecherche stellt sich die Frage, welche Mietservices die GEWOBAG ihren Mietern bietet, die auch den Besuchern der Gästewohnung angeboten werden können. Als Mietservices wurden die Kiezstuben, Umzugskiste Plus und die Beratung bei Konflikten und Mietschulden identifiziert. Keiner dieser Services eignet sich für die Gäste, sodass aktuell keine weiteren Mietservices angeboten werden können. Es bleibt zu prüfen, welche Mietservices zukünftig in der Bülowstraße 90 angeboten werden und ob diese speziellen Angebote auch für die Nutzer der Gästewohnung interessant sind.

d) Auswertung der aktuellen Belegungen vorhandener Gästewohnungen

Im Rahmen der Kontextrecherche stellte sich heraus, dass die GEWOBAG bereits Gästewohnungen anbietet. Ziel war es, herauszufinden, in wie weit die aktuellen Gästewohnungen genutzt werden und wie deren Auslastung ist um hieraus Schlüsse für die Konzepterstellung zu ziehen. Hierzu wurden uns Tabellen zu der Belegung der Gästewohnungen zur Verfügung gestellt (siehe Anlage **Error! Reference source not found.**. Es wurde davon ausgegangen, dass die Tabellen gepflegt wurden und den tatsächlichen Buchungsbestand darstellen. Pro Kalendertag wurde den einzelnen Wohnungen ein bestimmter Status zugeordnet, dabei wurde zwischen F=Frei, R=Reserviert, G=Grundreinigung, V=Vermietet und E=Einkauf/Instandhaltung unterschieden. Bei genauerer Betrachtung stellen wir einige Auffälligkeiten fest, da zum Beispiel Wohnungen, die den ganzen Monat mit dem Status E-Einkauf/Instandsetzung gekennzeichnet wurden, für einige Tage gebucht wurden (Status V=Vermietet). Zudem wurden Wohnungen teilweise über mehrere Wochen am Stück gebucht, was nicht einer typischen Nutzung einer Gästewohnung entspricht. Diese Unklarheiten wurden in der Analyse außer

Betracht gelassen. Es wurde eine Auswertung für das Gesamtjahr 2018 und das laufende Jahr von Januar bis Mai durchgeführt. Im Folgenden werden die wichtigsten Punkte der Analyse aufgeführt. Weitere Auswertungen sind in Anhang **Error! Reference source not found.** zu finden.

Im Mai 2019 hatte die GEWOBAG bereits 27 Gästewohnungen im Bestand, in denen zwischen 2 und 4 Personen unterkommen können. Der Preis pro Übernachtung variiert zwischen 40,00 und 60,00 Euro, im Durchschnitt ergibt sich ein Preis von 47,78 Euro pro Übernachtung im Jahr 2019. Die Belegungsraten über alle Wohnungen hinweg, ohne näherer Betrachtung des Status, liegt bei 6,59 %, was im Umkehrschluss einer Leerstandsrate von 93,41 % entspricht. Im Gesamtjahr 2018 lag die Belegungsquote bei 18,23 %. Im Anschluss daran haben wir eine detaillierte Auswertung vorgenommen und die Wohnungen, die durch den Status „E = Einkauf/ Instandsetzung“ gekennzeichnet wurden, aus unserer Betrachtung ausgeschlossen. Die Analyse ergab eine Belegungsquote von 31,04% für das Jahr 2018 und 15,5 % für das laufende Jahr 2019 (Januar – Mai). Zudem ergab unsere Analyse, dass die Gästewohnungen hauptsächlich an Wochenenden und Feiertagen gebucht wurden. Daraus lässt sich schließen, dass das Angebot der Gästewohnung von den Mietern aktuell nicht genutzt wird. Im Folgenden wurde untersucht, welche Gründe das haben könnte und auch eine Konkurrenzanalyse durchgeführt um einschätzen zu können, ob das Angebot generell nicht angenommen wird, oder ob das „Problem“ bei der GEWOBAG liegt.

e) Vergleich Ist-Situation GEWOBAG mit Benchmark

Wir möchten eine Gästewohnung in der Neugestaltung des Hauses „Bülow90“ integrieren. Um jedoch die Validität der zukünftigen Gästewohnung zu erfahren, müssen auch die aktuell angebotenen Gästewohnungen der GEWOBAG betrachtet werden. Die Aufführung der Buchungen gehen aus unserer vorherigen

Auswertung hervor. Im Folgenden beschreiben wir die GEWOBAG-Gästewohnungen, betrachten Ausstattung und Buchung. Danach stellen wir die Gästewohnungen der Berliner Wohnungsbaugenossenschaft EVM vor und vergleichen vor allem die Buchungsauslastung.

Betrachtung der aktuellen GEWOBAG-Gästewohnungen

Wir haben eine interne Buchungsliste von der GEWOBAG erhalten, in welcher wir die Belegung der Gästewohnungen betrachten konnten. Hier sind 27 Gästewohnungen aufgeführt, jedoch sind viele dieser Wohnungen nicht „gästebereit", sondern werden von der GEWOBAG anderweitig verbucht. Aus diesem Grund beziehen wir uns bei folgender Betrachtung nur auf die Gästewohnungen, welche auf der Internetseite der GEWOBAG gebucht werden können.

Steckbrief Gewobag	
Mieter	Über 100.000
Wohnungen	ca. 60.200
Gästewohnungen	6 im Internet aufgeführte GW

Tabelle 1 Steckbrief Gewobag[4]

Auf einen Mieter der GEWOBAG kommen ca. 0.006% Gästewohnungen. Aufgrund dieses sehr geringen Verhältnisses ist von einer hohen Belegungsrate auszugehen. Betrachten wir aber zunächst die Art und Ausstattung der angebotenen Wohnungen, um einen Überblick darüber zu schaffen.

[4] GEWOBAG Nachhaltigkeitsreport 2017 [online] https://www.gewobag.de/wp-content/uploads/nachhaltigkeit/gewobag_nachhaltigkeitsbroschuere_2017.pdf (Abruf 31.05.19)

Die Gästewohnungen der GEWOBAG:

Generell ist jede Wohnung für mindestens 1-2 Personen geeignet. Die Wohnungen erstrecken sich auf 27 qm bis 70 qm und sind in den Bezirken Charlottenburg, Neukölln und Schöneberg zu finden. Als direkte Vergleichswohnung eignet sich die Wohnung in der Frobenstraße, da diese nur wenige Meter von der zukünftigen Gästewohnung in der Bülowstraße 90 entfernt ist. Die Ausstattung der Gästewohnung begrenzt sich auf ein Doppelbett und/oder eine Schlafcouch, eine Küchenzeile sowie ein Duschbad. Auch ein Fernseher sowie Radiorecorder sind vorhanden. Bettwäsche und Handtücher gilt es selbst mitzubringen. Die Kosten beschränken sich auf 40€ bis 50€, die Endreinigung ist inklusive. Die folgende Tabelle gewährt einen Überblick über die sechs auf der Internetseite aufgeführten Gästewohnungen[5].

Merkmal	Wohnung 1[6]	Wohnung 2[7]	Wohnung 3[8]
Lage	Reichweindamm 6, Charlottenburg	Reichweindamm 6, Charlottenburg	Heckerdamm 241, Charlottenburg
Größe	27,37 m^2	29,07 m^2	38,30 m^2
Personenanzahl	1-2 Personen	1-2 Personen	1-2

[5] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/ (Abruf 31.05.19)
[6] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-reichweindamm-6-berlin/ (Abruf 31.05.19)
[7] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-reichweindamm-6-13627-berlin-2/ (Abruf 31.05.19)
[8] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-heckerdamm-241-13627-berlin/ (Abruf 31.05.19)

Ausstattung	1 Zimmer Küchenzeile (Wohnküche) Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder	1 Zimmer Doppelbett Küchenzeile (Wohnküche) Essecke Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder	1 Zimmer Doppelbett Küchenzeile (Wohnküche) Essecke Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder
Preis pro Nacht	Für 1-2 Personen: 40,00€ + 5% City Tax	Für 1-2 Personen: 40,00€ + 5% City Tax	Für 1-2 Personen: 40,00€+ 5% City Tax
Reinigung	Endreinigung inklusive	Endreinigung inklusive	Endreinigung inklusive
Merkmal	**Wohnung 4[9]**	**Wohnung 5[10]**	**Wohnung 6[11]**
Lage	Mollnerweg 37, Buckow	Hüttenroder Weg 5, Neukölln	Frobenstr.4, Schöneberg
Größe	58,24 m^2	70 m^2	46,37 m^2
Personenanzahl	1-4 Personen	1-4 Personen	1-2 Personen
Ausstattung	Wohnzimmer mit Schlafcouch Schlafzimmer mit Doppelbett Küche Essecke Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder	Wohnzimmer mit Schlafcouch Schlafzimmer mit Doppelbett Wohnküche Essecke Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder	1 Zimmer Schlafcouch Küchenzeile (Wohnküche) Essecke Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder
Preis pro Nacht	Für 1-4 Personen: 50,00€ + 5% City Tax	Für 1-2 Personen: 50,00€ + 5% City Tax	Für 1-2 Personen: 40,00€+ 5% City Tax

[9] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/neukoelln-mollnerweg-37-12353-berlin (Abruf 31.05.19)

[10] https://www.gewobag.de/fuermieterundmietinteressenten/gaestewohnungen/neukoelln-huettenroder-weg-5-9-10965-berlin/ (Abruf 31.05.19)

[11] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/schoeneberg-frobenstrasse-4-10783-berlin/ (Abruf 31.05.19)

Reinigung	Endreinigung inklusive	Endreinigung inklusive	Endreinigung inklusive

Tabelle 2 Gästewohnungen Gewobag

Die Belegung

Die Belegung der Gästewohnungen konnten wir auf einer internen Liste der GEWOBAG einsehen. Zur Betrachtung haben wir den Monat Juni 2019 herangezogen, in welchem bereits die Berliner Schulferien beginnen und die Mieter eventuellen Ferienbesuch empfangen könnten. Die folgende Übersicht[12] zeigt, dass das Angebot der Gästewohnungen nicht von den Mietern der GEWOBAG angenommen wird.

Juni 2019	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Wohnung 1	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Wohnung 2	R	R	G	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Wohnung 3	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Wohnung 4	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Wohnung 5	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Wohnung 6	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E

13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.
G	V	V	G	F	F	F	F	F	F	F	F
F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E

25.	26.	27.	28.	29.	30.
F	F	F	F	F	F
F	F	F	F	F	F
E	E	E	E	E	E
E	E	E	E	E	E
E	E	E	E	E	E
E	E	E	E	E	E

F = Frei
R = Reserviert
V = Vermietet
G = Grundreinigung
E = Einkauf/ Instandsetzung

Abbildung 1 Buchungsübersicht GEWOBAG (interne

Lediglich zwei der möglichen 30 Tage sind in Wohnung 1, Charlottenburg gebucht worden. Vier der sechs zur Auswahl stehenden Wohnungen sind von der GWOBAG als „Einkauf/Instandsetzung" gekennzeichnet. Trotzdem sind die Wohnungen im Internet auffindbar und wir gehen davon aus, dass eine Buchung möglich ist. Es gilt nun herauszufinden, warum die Gästewohnungen nicht von den Mietern der GEWOBAG genutzt werden. Mögliche Anhaltspunkte wären ein

[12] Interne Buchungsliste der GEWOBAG

Angebotsüberhang, ein zu komplizierter, unpraktischer Buchungsprozess oder eine ungenügende Kommunikation des Vorhandenseins der Wohnungen seitens der GEWOBAG. Um dies besser analysieren zu können, betrachten wir im Folgenden ein Positivbeispiel, den Erbbauvereins Moabit.

Benchmark: Der Erbbauverein Moabit

Der Erbbauverein Moabit, kurz EVM, ist eine Berliner Wohnungsbaugenossenschaft. Der Bestand der EVM erstreckt sich über 8 Stadtbezirke, mitunter auch Tempelhof-Schöneberg[13].

Der EVM rühmt sich eines positiven Images, welches vor allem für seinen Einbezug seiner Mitglieder bekannt ist. Der Vergleich eignet sich gut, um die Unterschiede zu der Vorgehensweise der EVM im Bezug ihres Gästewohnungsangebotes herauszustellen und davon zu lernen. Eine der Gästewohnungen befindet sich in nur 4 Kilometern Entfernung zur Bülowstraße 90 und ist somit ein interessanter Betrachtungspunkt.

Steckbrief	GEWOBAG[14]	Erbbauverein Moabit[15][16]
Mieter / Mitglieder	Über 100.000	ca.10.700
Wohnungen	ca. 60.200	ca. 5.200
Gästewohnungen	6 im Internet aufgeführte GW	3 GW

[13] Video: EVM-Wohnfühlnetz [online] https://www.youtube.com/watch?time_continue=88&v=0rR6SFBTWPk (Abruf 31.05.19)
[14] GEWOBAG Nachhaltigkeitsreport 2017 [online] https://www.gewobag.de/wp-content/uploads/nachhaltigkeit/gewobag_nachhaltigkeitsbroschuere_2017.pdf (Abruf 31.05.19)
[15] Video: EVM Wohnungsbestand [online] https://www.youtube.com/watch?v=DPihFGKXNAI (Abruf 31.05.19)
[16] https://www.evmberlin.de/faq/ (Abruf 31.05.1

Tabelle 3 Vergleich Gewobag und EVM

Auf ein Mitglied der EVM kommen 0,028% Gästewohnungen. Folglich hat die EVM ein größeres Angebot, nämlich 0,022% mehr pro Person, als die GEWOABG. Später werden wir auf die Buchungsauslastung des EVM eingehen. Zunächst betrachten wir auch hier die Ausstattung der angebotenen Gästewohnungen.

Die Gästewohnungen

Der EVM bietet seinen Mitgliedern insgesamt 3 Gästewohnungen an, welche sich auf drei verschiedene Stadtbezirke erstrecken, Tempelhof-Schöneberg, Lichtenberg und Mitte. Die Wohnungen sind mindestens für 1-4 Personen ausgestattet und verfügen über ein Wohn- und Schlafzimmer, eine ausgestattete Küche, ein Dusch- oder Wannenbad und teilweise über einen Balkon, Terrassen oder einen Tiefgaragenstellplatz. Auch Bettwäsche ist hier vorhanden, Handtücher müssen von den Gästen mitgebracht werden. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die drei Gästewohnungen des EVM.

Merkmal	Wohnung 1[17]	Wohnung 2[18]	Wohnung 3[19]
Lage	Lauxweg 6, Mariendorf	Karl-Egon-Str. 18, Karlshorst	Essener Straße 28, Moabit
Personenanzahl	1-4 Personen	1-4 Personen	1-6 Personen

[17] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/lauxweg-6/ (Abruf 31.05.19)
[18] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/karl-egon-strasse-18/ (Abruf 31.05.19)
[19] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/essener-strasse-28/ (Abruf 31.05.19)

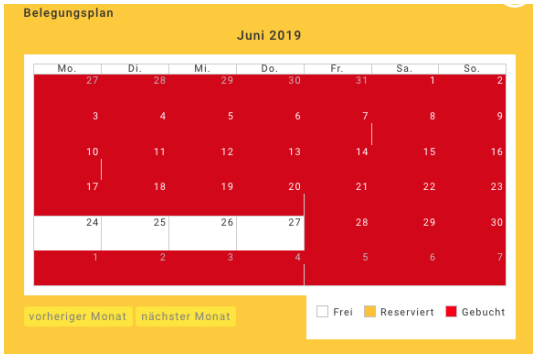
Ausstattung	Wohn- und Schlafzimmer Balkon Küche samt Ausstattung Wannenbad Fernseher CD-Radiorecorder Bettwäsche Geschirrhandtücher	Wohn- und Schlafzimmer Zwei Terrassen Küche samt Ausstattung Geschirrspüler Bad mit bodengleicher Dusche Fernseher CD-Radiorecorder Bettwäche Geschirrhandtücher Ein Tiefgaragenstellplatz barrierefrei	Wohnzimmer Zwei Schlafzimmer Küche samt Ausstattung Duschbad Fernseher CD-Radiorecorder Bettwäsche Geschirrhand-tücher
Preis	Für 1-2 Personen: 45,00€, ab 3. Nacht 40,00€ Für 3-4 Personen: 50,00€, ab 3. Nacht 45,00€	Für 1-2 Personen: 47,50€, ab 3. Nacht 42,50€ Für 3-4 Personen: 52,50€, ab 3. Nacht 47,50€	Für 1-2 Personen: 45,00€, ab 3. Nacht 40,00€ Für 3-4 Personen: 50,00€, ab 3. Nacht 45,00€ Für 5-6 Personen: 55,00€, ab 3. Nacht 50,00€
Reinigung	30€ Reinigungspauschale	30€ Reinigungspauschale	30€ Reinigungspauschale

Tabelle 4 Gästewohnungen EMV

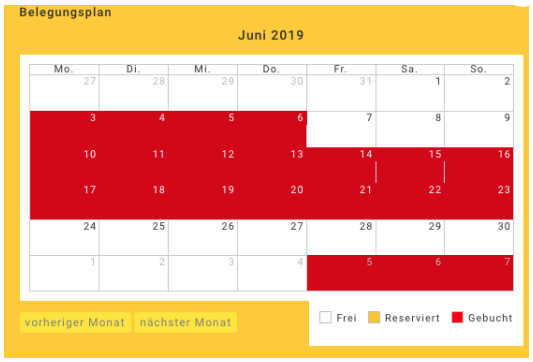
Im Vergleich zur GEWOBAG sind die Wohnungen besser ausgestattet, sind jedoch etwas teuer, da die Reinigungspauschale nicht im Preis mit inbegriffen ist. Allerdings bietet die EVM einen Preisnachlass von jeweils 5 € pro Nacht ab der dritten gebuchten Nacht an. Es folgt die Belegungsübersicht, welche im Internet frei einsehbar ist.

Die Belegung

Wohnung 1 für den Monat Juni 2019[20]:



Wohnung 2 für den Monat Juni 2019[21]:



Wohnung 3 für den Monat Juni 2019[22]:

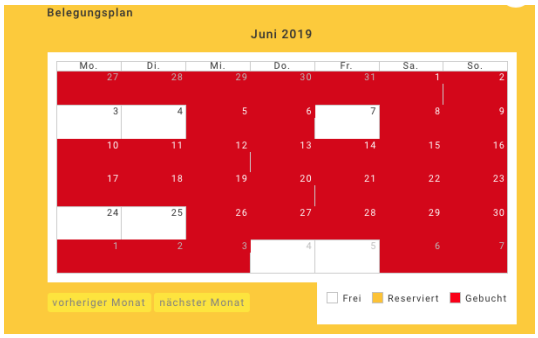


Abbildung 2 Buchungsübersicht EMV

Obwohl ein Mehrangebot von 0,022% herrscht, sind die Wohnungen fast komplett ausgebucht. Lediglich die Wohnung in Karlshorst ist nur 60% gebucht, was an der Dezentralität des Standortes begründet werden kann. Die beiden anderen Wohnungen sind jedoch um 86,6% und 83,3 % gebucht.

---

[20] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/lauxweg-6/ (Abruf 31.05.19)
[21] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/karl-egon-strasse-18/ (Abruf 31.05.19)
[22] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/essener-strasse-28/ (Abruf 31.05.19)

Lösungen für GEWOBAG-Gästewohnungen / Konzepte für die neue Gästewohnung in der Bülow90

Das Beispiel der EVM hat gezeigt, dass Gästewohnungen bei Wettbewerbern sehr gut angenommen werden. Was können wir nun anhand dieses Beispiels lernen und auf die GEWOBAG-Gästewohnungen, und vor Allem, auf die neu entstehende Gästewohnung in der Bülowstraße 90 übertragen?

1. **Lokalität der Gästewohnungen**

Es scheint, als sei das momentane Angebot der Gästewohnungen nicht notwendig. Die sechs Wohnungen erstrecken sich jedoch nur auf drei Stadtbezirke, Charlottenburg-Wilmersdorf, Tempelhof-Schöneberg und Friedrichshain-Kreuzberg. Auch die neue Gästewohnung wäre nur wenige Meter von der bereits zur Verfügung stehenden Wohnung in Schöneberg entfernt. Unser Vorschlag wäre es, die Gästewohnung besser in der Stadt zu verteilen, um ein flächendeckendes Angebot zu schaffen. Auch die Wohnung in der Frobenstraße ist als Gästewohnung aufzulösen, da die neu entstehende Wohnung in der Bülowstraße den Bedarf für das Gebiet Schöneberg abdecken wird.

2. **Ausstattung**

Wir raten dazu, in den Gästewohnungen Bettwäsche bereit zu stellen. Bettwäsche nimmt im Koffer der Gäste zu viel Platz ein und ist zudem sehr unhandlich. Man könnte die Wäsche der Bettwäsche im Mieterservice kombinieren oder komplett von der Reinigung übernehmen lassen. Die Bereitstellung einer barrierefreien Gästewohnung sehen wir ebenfalls als einen imageförderungen Aspekt an, welcher eventuell auch bei der Zwischennutzung eine wichtige Rolle spielen könnte, und mehr Spielraum für Lösungen bietet.

3. **Preis- und Angebote**

Der Preis scheint im Vergleich zur EVM angemessen. Jedoch sehen wir hier noch Potenzial, mehr Einnahmen zu erzielen, indem die Reinigung exklusiv betrachtet wird. So könnte man beispielsweise 40,00 Euro plus zusätzliche Reinigungskosten

erheben. Auch das Angebot der EVM, ab der dritten Nacht eine Vergünstigung anzubieten, halten wir für ein sehr gutes Konzept, um die Aufenthaltsdauer und die daraus resultierende Auslastung der Buchung zu steigern. Weitere Angebote, wie zum Beispiel Ferienangebote (Ostern,Herbst..) könnten zur Steigerung der Attraktivität der Wohnung und zur Ermutigung, Besuch zu empfangen, dienen.

4. Organisation der Reinigung

Für die Reinigung der Wohnung blockt die GEWOBAG in ihrer internen Liste jeweils einen ganzen Tag vor Anreise, sowie einen ganzen Tag nach Abreise des Gastes. Aus der Buchungsliste der EVM geht hervor, dass dies hier anders gelöst sein muss. Generell ist es in der Ferienvermietung üblich, die Reinigung vormittags durchzuführen, um nachmittags wieder neue Gäste zu empfangen. Somit könnten zusätzliche Einnahmen generiert werden.

5. Buchungsvorgang

Auf der Internetseite der GEWOBAG werden die Gästewohnungen vorgestellt und der Kontakt zum Service-Center telefonisch und per E-Mail gegeben. Drückt man allerdings auf das Feld „E-Mail-schreiben“ wird man weitergeleitet auf eine Internetseite mit vielen verschiedenen E-Mail-Adressen, bei welcher sich keine explizit als die für die Gästewohnungen zu erkennen gibt. Drückt man jedoch zuvor auf das Feld am linken Bildschirmrand, wird man direkt in das eigene E-Mail-Postfach geleitet. Dieser Schritt müsste bereits bei dem Feld „E-Mail-schreiben“ passieren. Auch ist hier kein Name eines Ansprechpartners gegeben. Zum Vergleich zeigen wir nachfolgend die Bilder der EVM und die der GEWOBAG.

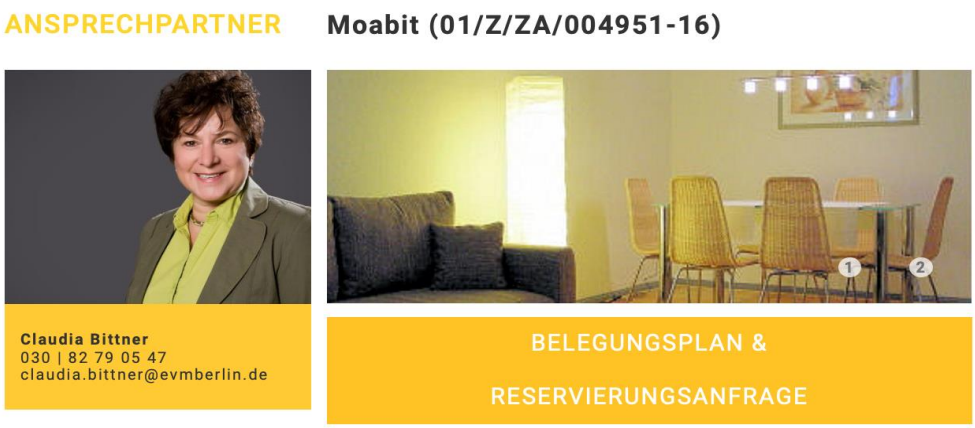


Abbildung 3 EVM Buchungsbereich[23]

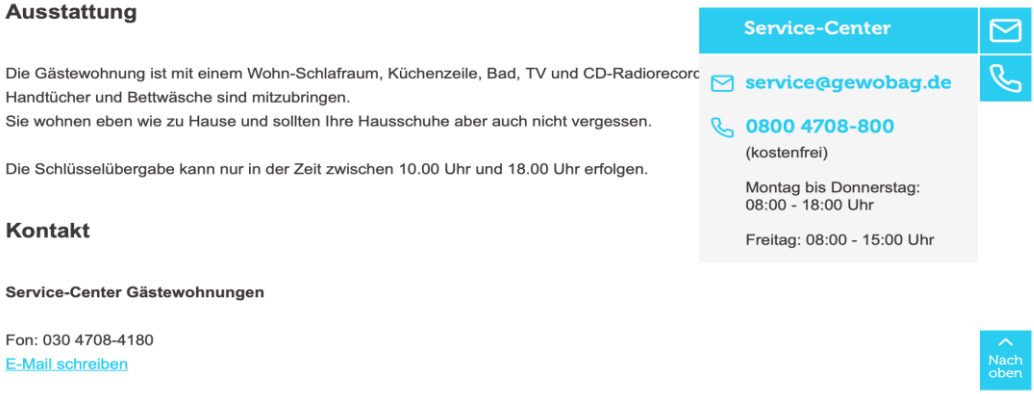


Abbildung 4 GEWOBAG Buchungsbereich[24]

Bei der EVM ist eine direkte Ansprechpartnerin mit Bild und E-Mail Adresse sichtbar. Dies kann gerade für Buchungsentscheidungen von Erna Skepsis eine große Rolle spielen, um Vertrauen zu gewinnen. Des Weiteren besteht bei der EVM die direkte Möglichkeit über das Fenster „Belegungsplan & Reservierungsanfrage“, auch für Externe, die direkte Möglichkeit, den Buchungsplan einzusehen. Mitglieder können dann direkt darunter Ihre Daten eingeben und eine verifizierte Anfrage verschicken. Dies erspart lästige

[23] https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/essener-strasse-28/ (Abruf 01.06.19)
[24] https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-reichweindamm-6-berlin/ (Abruf 01.06.19)

Rückfragen von unzureichenden Informationen in der ersten E-Mail-Abfrage. Auch kann sich der Gast schon einen Überblick verschaffen und den Zeitraum direkt dem Mieter / Mitglied mitteilen. Ebenfalls auffällig ist, dass auf der internen Liste der GEWOBAG deutlich darauf hingewiesen wird, dass eine Buchung mindestens drei Wochen im Voraus eingehen muss. Warum? Diese Information ist auf der Internetseite nicht gegeben und kann Frust, vor Allem bei Nathan Digit, welcher einen spontanen Besuch plant, hervorrufen.

6. Kommunikation

Es scheint, als sei die Kommunikation über das Vorhandensein der Gästewohnungen nicht ausreichend geschehen. Bei der EVM wird, abgesehen von der Internetseite, über Aushänge, sowie Flyer in den Infobüros über die Gästewohnungen informiert. Was tut die GEWOBAG? Die Gästewohnung könnte auf dem Gewoboard erscheinen. Dort können auf Angebote während den Ferienzeiten hingewiesen werden.

f) Konkurrenzanalyse

Um ein umfassenden Überblick über die Gästewohnung anderer Anbieter zu erhalten, wurden insgesamt 101 Gästewohnungen von drei kommunalen Wohnungsunternehmen und zehn Wohnungsbaugenossenschaften analysiert. Die folgenden Daten stützen sich auf Angaben auf den Webseiten der folgenden 13 Anbieter: degewo[25], Gesobau[26], HOWOGE[27], Wohnungsbaugenossenschaft „Neues Berlin“[28], Baugenossenschaft Ideal[29], Berlin Brandenburgerische

[25] https://www.degewo.de/service/vorteile-bei-degewo/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
[26] https://www.gesobau.de/mieterservice/gaestewohnungen.html (Abruf 29.05.29)
[27] https://www.howoge.de/mieterservice/services-fuer-mieter/gaestewohnungen.html (Abruf 29.05.29)
[28] https://www.neues-berlin.de/page131/10 (Abruf 29.05.29)
[29] https://www.bg-ideal.de/index.php?id=330 (Abruf 29.05.29)

Wohnungsbaugenossenschaft eG[30], Berliner Baugenossenschaft[31], Wohnungsbaugenossenschaft Friedrichshain eG[32], Wohnungsbaugenossenschaft Solidarität eG[33], Wohnungsbaugenossenschaft Zentrum eG[34], Berliner Bau- & Wohnungsbaugenossenschaft von 1892 eG[35],Wohnungsbaugenossenschaft DPF eG[36] und Berolina Wohnungsbaugenossenschaft[37]. Neben den analysierten Anbietern gibt es jedoch noch weitere Genossenschaften in Berlin, die auch Gästewohnungen anbieten. Die vollständigen Analyse-Tabellen können in Anhang f) Auswertung Tabellen Konkurrenz Gästewohnungen detailliert betrachtet werden. Die Ergebnisse der Analyse sind, dass die Gästewohnung im Durchschnitt 44,55 m^2, hat 1,8 Zimmer und es gibt Schlafplätze für 3,5 Personen. Der durchschnittliche Preis pro Nacht beträgt 65,31€ inkl. Endreinigung. Der Großteil der Gästewohnungen haben 1 Zimmer (ca. 41%). Danach kommen die 2-Zimmer Wohnungen mit ca. 35%, die 3-Zimmer Wohnungen mit ca. 10 % und 4-Zimmer Wohnungen mit 5%. Zuletzt nehmen die 1,5-Zimmer und 2,5-Zimmer Wohnungen ca. 4% bzw. 2% des analysierten Bestandes ein. Da es sich bei der geplanten Gästewohnung um eine 1-Zimmer Wohnung handeln soll, wird in dieser Analyse nur auf diese Wohnungen eingegangen. Im Speziellen kostet eine Übernachtung in einer 1-Zimmer Wohnung im Schnitt 51,39€ inkl. Endreinigung. Die Gästewohnungsgröße variiert je nach Anzahl der Zimmer und beträgt für die 1-Zimmer Wohnungen

---

[30] https://www.bbwbg.de/mieterinformationen/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
[31] https://www.bbg-eg.de/wDeutsch/mitglieder/gaestewohnungen.php?navanchor=2110013 (Abruf 29.05.29)
[32] https://www.wbg-friedrichshain-eg.de/gaestewohnungen (Abruf 29.05.29)
[33] https://wg-solidaritaet.de/service/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
[34] https://www.wbg-zentrum.de/service/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
[35] https://1892.de/wohnen/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
[36] https://www.dpfonline.de/mitglieder/mitgliederservice/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
[37] https://berolina.info/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)

durchschnittlich 27 m^2. Insgesamt ist die Endreinigung bei vier der Anbieter inklusive und bei neun wird diese zusätzlich zum Übernachtungspreis berechnet. Es bieten lediglich drei der Anbieter Wäschepakete zu einem Aufpreis an, während acht keine solche Pakete offerieren und auf der Website eines Anbieters keine Informationen diesbezüglich ausfindig gemacht werden konnten. Ein weiteres wichtiges Thema ist das Vorhandensein eines online-Buchungskalenders. Diesen haben lediglich vier der 13 untersuchten Anbieter auf ihrer Website. Sofern angenommen wird, dass die GEWOBAG 27 buchbare Gästewohnungen hätte, würde die Rate von Wohnungen/1 Gästewohnung 2.296 betragen. Zum Betrachtungszeitpunkt (Mai 2019) waren laut interner Buchungstabelle der GEWOBAG lediglich 14 Gästewohnungen buchbar, wodurch sich die Rate auf 4.429 Wohnungen/1 Gästewohnung verschlechtert. Insgesamt ist diese Rate bei der Konkurrenz deutlich besser. Hier kommen pro Gästewohnungen durchschnittlich 1.813 Wohnungen zustande. Bei der GEWOBAG besteht also noch Potenzial nach oben, sofern sich ein Ausbau des Bestandes aufgrund von ausreichenden Buchungen lohnt.

Die größte Konkurrenz für möbliertes Kurzzeitwohnen und für komplett ausgestattete Ferienwohnungen ist der aktuelle Marktführer AirBnb. Um mit der Gästewohnung in der Bülw90 bei der Konkurrenz mithalten zu können, haben wir diese im Vorhinein betrachtet. Wir haben zwei Kriterien zur Analyse aufgestellt. Wir haben nach Unterkünften für eine Person für vier Tage gesucht, welche sich im unmittelbaren Umfeld der Bülow90 befinden. Wir haben eine Analyse zur Hauptsaison (01.08. – 04.08.19) und eine zur Nebensaison (03.10 – 06.10.19) durchgeführt. Ebenso haben wir die Ausstattungsmerkmale der AirBnbs verglichen, um für unsere spätere Ausstattungsplanung vorbereitet zu sein. Die nachfolgende Abbildung zeigt die umliegenden Unterkünfte mit Preisen pro Nacht in der Hauptsaison.

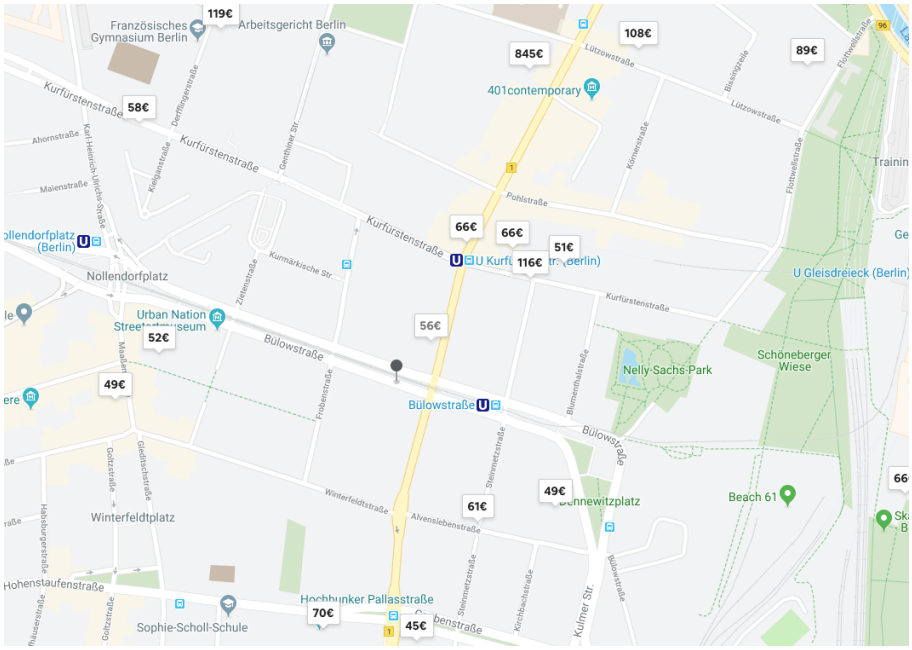


Abbildung 5 Hauptsaison Airbnb[38]

Der Durchschnittspreis errechnet sich aus den zehn umliegendes AirBnbs. Der Preis pro Nacht und Person beträgt in der Hauptsaison 67,30 Euro.

Ebenso haben wir den die umliegenden AirBnbs zur Nebensaison betrachtet.

---

[38] https://www.airbnb.de/s/Bülowstraße--Berlin--Deutschland/homes?click_referer=t%3ASEE_ALL%7Csid%3A7717fca2-70fe-485c-8690-99ac0d604a96%7Cst%3ALANDING_PAGE_MARQUEE&refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&zoom=16&search_by_map=true&sw_lat=52.49440927407282&sw_lng=13.35526235847476&ne_lat=52.503579431187994&ne_lng=13.369038183975249&search_type=unknown&checkin=2019-10-03&checkout=2019-10-06&adults=1&place_id=Eh5Cw7xsb3dzdHJhw59lLCBCZXJsaW4sIEdlcm1hbnkiLiosChQKEglVopmySVCoRxHdVWy0zSnZShIUChIJp8JGMkpFqEcRcKfekJascVE&s_tag=N3ziZF1M (Abruf 24.06.19)

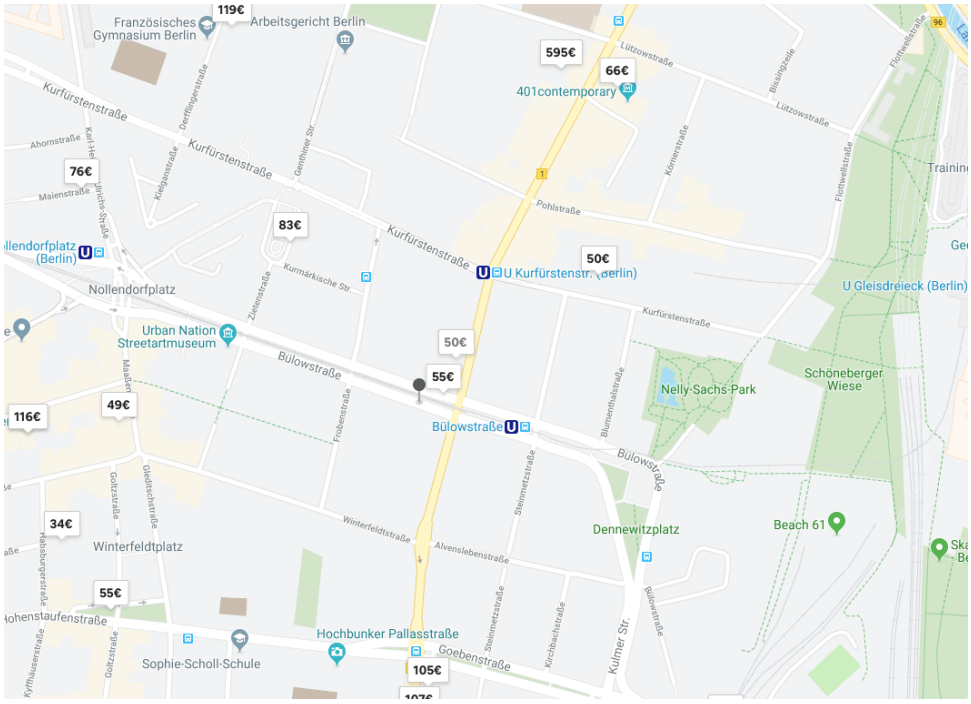


Abbildung 6 Nebensaison AirBnB[39]

Es ergibt sich ein Durchschnittspreis von 61,30 Euro pro Person und Nacht in der Nebensaison.

Die allgemeine Ausstattung ist in den AirBnbs sehr ähnlich. In allen Ferienwohnungen ist WLAN vorhanden, außerdem gibt es einen Fernseher, Bettwäsche und Handtücher sowie Kleiderbügel. Eine Küche ist entweder vollständig oder teilweise zur Mitbenutzung vorhanden.

---

[39] https://www.airbnb.de/s/Bülowstraße--Berlin--Deutschland/homes?click_referer=t%3ASEE_ALL%7Csid%3A7717fca2-70fe-485c-8690-99ac0d604a96%7Cst%3ALANDING_PAGE_MARQUEE&refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&zoom=16&search_by_map=true&sw_lat=52.49265862782648&sw_lng=13.351257433776823&ne_lat=52.50459821947156&ne_lng=13.374109854583708&checkin=2019-08-01&checkout=2019-08-04&adults=1&place_id=Eh5Cw7xsb3dzdHJhw59lLCBCZXJsaW4sIEdlcm1hbnkiLiosChQKEglVopmySVCoRxHdVWy0zSnZShIUChIJp8JGMkpFqEcRcKfekJascVE&search_type=filter_change (Abruf 24.06.19)

g) Schlüsselsystem

Problemfrage: Wie komme ich in die Gästewohnung mit geringstem, planerischem Aufwand und höchster Benutzerfreundlichkeit?

1. Türöffnung mit Schlüssel

Idee

Die Gästewohnung kann mit einem Schlüssel geöffnet werden. Je nach Anzahl der Gäste werden maximal 2 Schlüssel vergeben, welche als Zentralschlüssel Zugang zur Hauseingangstür sowie der Wohnungstür gewähren.

Übergabe

Die Schlüssel sind bei einem der Gewerbetreibenden im Erdgeschoss hinterlegt. Das ausgewählte Unternehmen enthält wöchentlich per E-Mail eine aktuelle Buchungsliste zugeschickt. Das Gewerbe enthält pro Schlüsselübergabe- und Entgegennahme einen kleinen Geldbetrag (2-3€), oder hat eine monatliche Nutzungspauschale für die von der GEWOBAG für die Bewohner zur Verfügung gestellten E-Bikes oder E-Roller. Die Übergabe- und Entgegennahme der Schlüssel kann nur zu den Geschäftszeiten erfolgen. Nach Ende der Geschäftszeiten kann der Schlüssel im Briefkasten des Gastgebers deponiert werden, sofern dieser in dem gleichen Haus wohnt.

Preis

Die Preise für Wohnungstürschlösser sind sehr variabel. Pauschal gesehen umfasst der Preisrahmen nicht mehr als 100€ (vgl. Angebot Amazon: Wohnungstürschlösser). Die Kosten für die Vervielfältigung der Schlüssel sind ebenfalls zu betrachten.

Abbildung 7 Türöffnung mit Schlüssel[40]

Vor- und Nachteile der Türöffnung mit Schlüssel:

Vorteile	Nachteile
Zugang zur Wohnung ohne jegliche Technik möglich	Schlüsselübergabe notwendig
Es wird lediglich ein Schlüssel zur Türöffnung benötigt, kein Smartphone	Schlüsselübergabe nur zu Geschäftszeiten garantiert (exklusive Pausenzeit)
Leichte Montage	Keine flexible Anreisezeit möglich
Funktion jedem bekannt, keine Aufklärung der Gäste notwendig	Gefahr, sich aus der Wohnung auszusperren
Es wird kein Strom oder und auch keine Internetverbindung benötigt	Gefahr, den Schlüssel im Schloss zu brechen und somit Schlüssel und Schloss zu beschädigen
	Gefahr, den Schlüssel zu verlieren. Gefahr, dass der Schlüssel gestohlen wird
	Eventuelle Schlüsselkopie bei Verlust notwendig

Tabelle 5 Vor-und Nachteile der Türöffnung mit Schlüssel

Validierung der Türöffnung mit Schlüssel

Um eine Vergleichbarkeit der verschiedenen Möglichkeiten der Schlüsselöffnung herzustellen, haben wir die Möglichkeiten mit Hilfe der Kriterien der Spidermatrix validiert. Als eigenes Kriterium haben wir „Sicherheit“ hinzugeführt, welche bei der Öffnung- und Verschließung von Türen von hoher Priorität ist.

---

[40] https://www.amazon.de/Profil-Zylinder-D6XNP-Codekarte-Schlüsseln-48298/dp/B00ID3LSBQ/ref=sr_1_3?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&keywords=wohnungstür+schloss+zylinder&qid=1559250126&s=diy&sr=1-3-spell (Abruf 30.05.19)

Kriterium	Punktzahl (1 bis 5 möglich)	Begründung
Realisierbar	5	Das System ist sehr leicht zu montieren und hat im Vergleich zu den anderen Lösungen sehr niedrige Anschaffungskosten
Innovativ	1	Das System ist nicht innovativ
Nutzergerecht	3	Die Gäste können nicht flexibel anreisen und haben nur max. 2 Schlüssel zur Verfügung
Sozial	Kein Einfluss	Kein Einfluss
Nachhaltig	4	Das System kann als nachhaltig eingestuft werden, da es weder Strom noch Batterien benötigt
Imagefördernd	1	Das System wird aufgrund der Einfachheit keinen positiven oder negativen Einfluss auf das Image wirken
Expandierend	5	Das System kann ohne weiteres in allen anderen Gästewohnungen verwendet werden
Sicherheit	3	Der oder die Schlüssel können geklaut werden, verloren- oder kaputt gehen. Allerdings ist das System auf keinerlei Technik angewiesen

Tabelle 6 Validierung der Türöffnung mit Schlüssel

2. Türschloss mit Pin-Code

Idee

Anstelle eines Schlüssels ist neben der Tür ein Gerät installiert, welches per Funk-Verbindung das Türschloss öffnen lässt. Das elektrische Türschloss wird als Komplettlösung angeboten und beinhaltet einen Schließzylinder, welcher eingesetzt werden muss. Das Gerät wird mit Batterien betrieben. Es wird ein 6-stelliger Pin-Code bestimmt, welcher nach Eingabe die Tür öffnet. Der Code sollte regelmäßig gewechselt werden, um zu verhindern, dass Gäste nach ihrem gebuchten Zeitraum noch Zutritt zur Wohnung haben. Der Code kann von dem Reinigungsbeauftragten nach der Endreinigung geändert werden. Die

Organisation der Code-Änderung muss vom Gästewohnungsbeauftragen übernommen werden. Dieser erstellt eine Excel-Tabelle mit 6-stelligen Code-Abfolgen und teilt den neuen Code dem Reinigungsauftrag bei Auftragsbestellung mit. Die Reinigungskraft muss den Code manuell ändern. Es sind bis zu 6 verschiedene Codes gleichzeitig möglich, sodass die Reinigungskraft immer mit demselben Code die Tür öffnen kann.

Übergabe

Der Gast erhält einen Tag vor Anreise den Schlüsselcode per E-Mail. Er wird bereits in der Buchungsbestätigung darauf aufmerksam gemacht.

Preis

Ein solches Gerät ist beispielsweise von der Firma "Burg Wächter" für 119,00 Euro zu erwerben[41].

Abbildung 8 Türöffnung mit Pin-Code[42]

Ebenfalls von der Firma "Burg Wächter" wird folgendes Gerät angeboten, welches einen kleinen Display aufweist und dadurch die Benutzerfreundlichkeit unterstützt. Das Design ist bei dieser Version moderner und eleganter. Der Preis beträgt 290,00€[43].

---

[41] https://www.amazon.de/dp/B005N7T9SO/ref=emc_b_5_i (Abruf 30.05.19)
[42] https://www.amazon.de/dp/B005N7T9SO/ref=emc_b_5_i (Abruf 30.05.19)
[43] https://www.amazon.de/dp/B01GHEXS06/ref=emc_b_5_t (Abruf 30.05.19)

Abbildung 9 Türöffnung mit Pin-Code Variante 2[44]

Vor- und Nachteile der Türöffnung per Pin-Code

Vorteile	Nachteile
Keine Schlüsselübergabe nötig	Pin-Code kann vom Gast an beliebig viele Personen weitergegeben werden, sodass beliebig viele Personen Zutritt zur Wohnung haben
Kein Risiko, den Schlüssel zu verlieren	Batterien müssen rechtzeitig ausgetauscht werden
Keine Möglichkeit, sich aus der Wohnung auszuschließen	Durch flexible Anreisezeit könnten sich Bewohner nachts gestört fühlen, wenn Gäste mit Rollkoffern ankommen
Keine Möglichkeit, den Schlüssel im Schloss zu brechen	Kein “technikfreier” Zugang mehr zur Wohnung
Das Gerät benötigt keinen Strom, funktioniert also auch bei Stromausfall	Um den Code via PC oder App zu ändern, ist eine Software nötig, welche gegen Aufpreis zu erwerben ist
Es wird kein Mitarbeiter benötigt, welcher den Schlüssel übergeben muss	Gast muss ständig seine E-Mail mit dem Code öffnen, um in die Wohnung zu gelangen, weil der Code sehr lang ist

[44] https://www.amazon.de/dp/B01GHEXS06/ref=emc_b_5_t (Abruf 30.05.19)

Anreise zu jedem Zeitpunkt möglich	Es muss eine Lösung gefunden werden, um den Gästen Zugang zur Hauseingangstür zu verleihen
Leichte Montage	Anleitung zur korrekten Nutzung und Ausführung muss per E-Mail versandt werden
Mehrere Codes auf einmal möglich	
Besonderes Erlebnis, speziell für junge Gäste	
Kein Risiko, dass der Schlüssel geklaut wird	
Es wird kein Smartphone zur Türöffnung benötigt	
Keine Schlüsselkopien notwendig	

Tabelle 7 Vor- und Nachteile der Türöffnung per Pin-Code

Validierung der Türöffnung mit Pin-Code:

Kriterium	Punktzahl (1 bis 5 möglich)	Begründung
Realisierbar	5	Das System ist sehr leicht zu montieren und hat niedrige Anschaffungskosten
Innovativ	3	Es ist nicht die neueste Technik via Smartphone, jedoch eine innovative Alternative zum Schlüssel-Schloss-Prinzip
Nutzergerecht	4	Der Nutzer benötigt lediglich den Code, keine weiteren Gadgets. Allerdings ist der Türcode 6-stellig und somit nicht leicht zu merken
Sozial	Kein Einfluss	Kein Einfluss
Nachhaltig	1	Das System wird mit Batterien betrieben und kann somit nicht als sehr nachhaltig eingestuft werden
Imagefördernd	2	Die Funktion ist eine gute Alternative zum Schlüssel und eine technische Neuerung
Expandierend	3	Das System kann für die anderen Gästewohnungen übernommen werden, die Handhabung ist jedoch aufwändiger als ein Schlüssel
Sicherheit	4	Da bei dieser Variante kein Schlüssel benötigt wird, besteht keine Gefahr, dass ein Schlüssel verloren geht. Der Türcode könnte jedoch in falsche Hände geraten

Tabelle 8 Validierung der Türöffnung mit Pin-Code

3. Smartlock

Idee

Wenn auf einen Schlüssel sowie einen Pin-Code verzichtet werden soll, bleibt die Möglichkeit, die Gästewohnung mit dem Smartphone des Gastes zu öffnen. Die sogenannten "Smart Locks" werden vermehrt von innen an die Tür montiert und sind von außen nicht sichtbar. Sie sind mit dem hauseigenen W-Lan verbunden. Ein normales Schließsystem kann parallel vorhanden sein[45]. Je nach Anbieter wird zum Öffnen der Tür eine App benötigt, oder die Zugangsberechtigung reicht aus, um via Funk-Signal die Tür zu öffnen[46].

Übergabe

Der Gästewohnungsbeauftragte kann den Gästen vor Ankunft die Zugangsberechtigung per SMS zukommen lassen. Voraussetzung ist, dass der Beauftragte die App auf seinem Smartphone installiert hat. Dieser Vorgang bedarf nur wenig Aufwand.

Preis

Eine Smartlock, welche nicht von außen sichtbar ist und über das Verschicken von Zugriffserlaubnissen funktioniert ist beispielsweise erhältlich von der Firma "August". Hier ist die Öffnung auch über Siri oder Hey Google steuerbar. Der Preis für die "August Smartlock" beträgt 375,34 Euro.

---

[45] https://www.kennstdueinen.de/magazin/app-oeffne-dich-wie-funktioniert-das-smartphone-als-tueroeffner/ (Abruf 30.05.19)

[46] https://www.superhostcampus.com/schluesseluebergabe/ (Abruf 30.05.19)

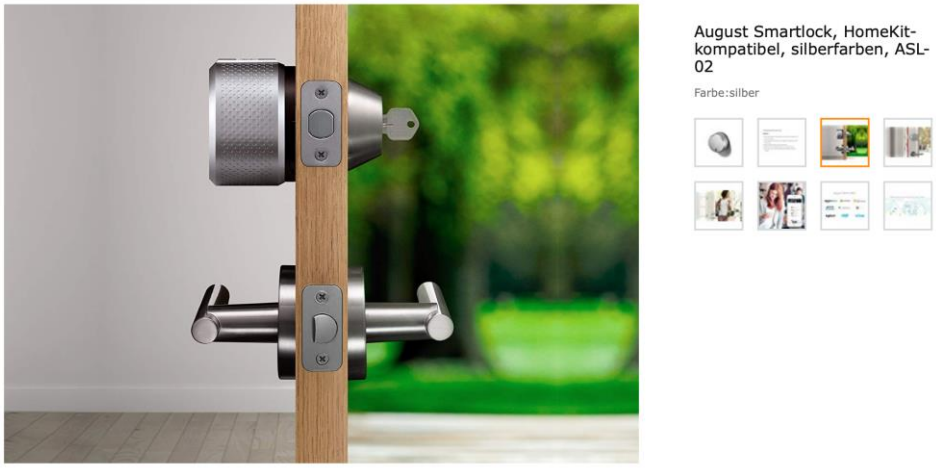


Abbildung 10 Türöffnung via Smartlock[47]

Eine etwas günstigere Version für 284,98 Euro wird angeboten von der Firma “Nuki”. Auch bei dieser Variante einer Smartlock kann der Gästewohnungsbeauftragte über eine App Zugangsberechtigungen verschicken, jedoch auch die Türöffnung steuern, um beispielsweise Handwerkern den Zutritt zu gewähren, ohne dass diese hierfür ein Smartphone benötigen. Eine Zugangsberechtigung ist für bis zu 200 Geräte gleichzeitig möglich. Die “Nuki Smartlock 2.0” ist mit Alexa, Siri und Co. kompatibel[48].

[47] https://www.amazon.de/August-Smartlock-HomeKit-kompatibel-silberfarben-ASL-02/dp/B0168IXO3M/ref=sr_1_3?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&crid=3QKA848UYH9QN&keywords=august+smart+lock&qid=1559246195&s=diy&sprefix=august+%2Cdiy%2C148&sr=1-3 (Abruf 30.05.19)

[48] https://www.amazon.de/HomeKit-Elektronisches-Türschloss-Türsensor-Bluetooth/dp/B07F29J826/ref=sr_1_1_sspa?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&crid=3QKA848UYH9QN&keywords=august%2Bsmart%2Block&qid=1559246863&s=diy&sprefix=august%2B%2Cdiy%2C148&sr=1-1-spons&th=1 (Abruf 30.05.19)

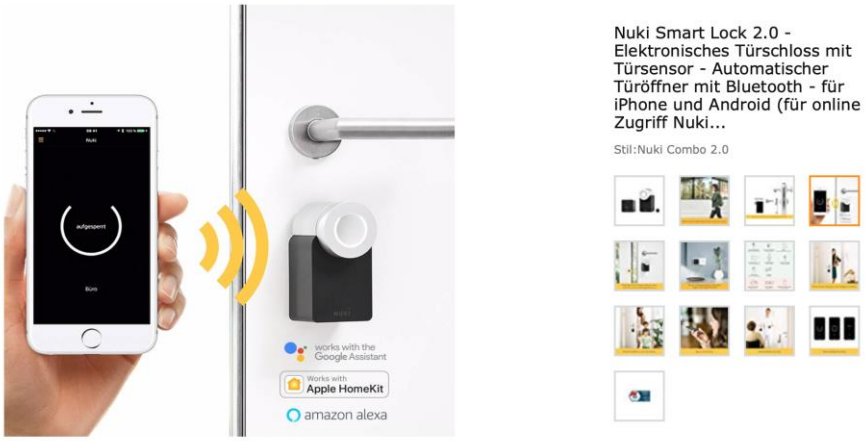


Abbildung 11 Türöffnung via Smartlock Variante 2 [49]

Vor- und Nachteile der Türöffnung mit Smartlock:

Vorteile	Nachteile
Keine Schlüsselübergabe nötig	Gast benötigt ein Smartphone
Kein Risiko, den Schlüssel zu verlieren	Batterien der Smartlock müssen rechtzeitig ausgetauscht werden
Keine Möglichkeit, sich aus der Wohnung auszuschließen	Durch flexible Anreisezeit könnten sich Bewohner nachts gestört fühlen, wenn Gäste mit Rollkoffern ankommen
Keine Möglichkeit, den Schlüssel im Schloss zu brechen	Smartphone muss vom Gast ständig mitgeführt werden und betriebsbereit sein
Technikfreier Zugang zur Wohnung ist trotzdem noch möglich, da das Schließsystem nicht ausgebaut werden muss	Die Smartlock muss mit dem W-LAN verbunden sein Ist die Verbindung getrennt, funktioniert das Schloss nicht
Es wird kein Mitarbeiter benötigt, welcher den Schlüssel übergeben muss	Installation des Systems je nach Anbieter verschieden aufwändig
Anreise zu jedem Zeitpunkt möglich	Neuste Technik, daher noch nicht vollständig ausgereift
Zugangsberechtigung kann leicht verschickt werden	Es muss eine Lösung gefunden werden, um den Gästen Zugang zur Hauseingangstür zu verleihen
Tür kann auch von Weitem gesteuert werden, um beispielsweise Handwerkern ohne Smartphone spontan Zugang zu gewähren	Anleitung zur korrekten Nutzung und Ausführung muss per E-Mail versandt werden
Kein Risiko, dass der Schlüssel geklaut wird	

[49] https://www.amazon.de/HomeKit-Elektronisches-Türschloss-Türsensor-Bluetooth/dp/B07F29J826/ref=sr_1_1_sspa?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&crid=3QKA848UYH9QN&keywords=august%2Bsmart%2Block&qid=1559246863&s=diy&sprefix=august%2B%2Cdiy%2C148&sr=1-1-spons&th=1 (Abruf 30.05.19)

Tür kann ohne Aufwand via Signal geöffnet werden, sozusagen “freihändig”	
Keine Schlüsselkopien notwendig	

Tabelle 9 Vor- und Nachteile der Türöffnung mit Smartlock

Validierung der Smartlock:

Kriterium	Punktzahl (1 bis 5 möglich)	Begründung
Realisierbar	4	Das System benötigt je nach Anbieter einen Aufwand von 3-30 min Montage- und Installationszeit. Die Kosten sind höher als für die Pin-Code-Lösung.
Innovativ	5	Es handelt sich um die neuste Technik und die derzeit innovativste Lösung.
Nutzergerecht	5	Der Nutzer benötigt lediglich ein Smartphone und muss bereit sein, seine Telefonnummer mit der GEWOBAG zu teilen. Da jedoch das Schließsystem via Schlüssel erhalten bleibt, ist im Notfall auch eine Schlüsselübergabe möglich.
Sozial	Kein Einfluss	Kein Einfluss
Nachhaltig	1	Das System wird mit Batterien betrieben und kann somit nicht als sehr nachhaltig eingestuft werden
Imagefördernd	4	Die Funktion repräsentiert das Haus als einen innovativen, modernen Ort.
Expandierend	3	Das System kann für die anderen Gästewohnungen übernommen werden, die Handhabung ist jedoch aufwändiger als ein Schlüssel
Sicherheit	4	Da bei dieser Variante kein Schlüssel benötigt wird, besteht keine Gefahr, dass ein Schlüssel verloren geht. Auch wenn ein zugangsberechtigtes Smartphone verloren geht, kann

		der Zugriff schnell entzogen werden.

Tabelle 10 Validierung der Smartlock

Auswertung der 3 Lösungsvorschläge:

Vergleich der Vor- und Nachteile:

Variante	Vorteile	Nachteile
Türöffnung mit Schlüssel	5	7
Türöffnung mit Pin-Code	13	8
Türöffnung mit Smartphone	12	9

Tabelle 11 Vergleich Vor- und Nachteile

Vergleich der Validierung:

Validierungsmerkmal	Öffnung Schlüssel	Öffnung Pin-Code	Öffnung Smartphone
Realisierbar	5	5	4
Innovativ	1	3	5
Nutzergerecht	3	4	5
Sozial	Kein Einfluss	Kein Einfluss	Kein Einfluss
Nachhaltig	4	1	1
Imagefördernd	1	2	4
Expandierend	5	3	3
Sicherheit	2	4	4
Gesamt	**21**	**22**	**26**

Tabelle 12 Vergleich Validierung

Fazit

Nach Betrachtung der verschiedenen Möglichkeiten der Türöffnung für die Gästewohnung kommen wir zu dem Fazit, dass die Variante 3: “Türöffnung mit Smartphone” die am geeignetste Lösung darstellt. Im Vergleich zu den anderen Vorschlägen, hat sie die höchste Punktzahl der Validität erreicht. Besonders in den Merkmalen “Innovativ” und “Nutzergerecht” konnte die smarte Variante punkten. Für unsere Protopersonas kommt diese Lösung optimal in Frage, weil nicht nur

Nathan Digit auf eine smarte, neue Spielerei trifft, sondern auch, weil für Erna im Notfall ein Schlüssel hinterlegt werden kann.

h) Reinigung

Um den Gästen den Aufenthalt in der Gästewohnung von Anfang an so angenehm wie möglich zu gestalten, soll ein Reinigungsservice angeboten werden. Wir haben uns dagegen entschieden, die Reinigung von Mietern bzw. deren Gästen auf Wunsch selbst durchzuführen, da hier nie sicher sein kann, ob die Reinigung gründlich genug durchgeführt wurde. Es müsste stets eine Person die Sauberkeit der Gästewohnung im Nachhinein nochmals kontrollieren, wodurch wiederum ein Mehraufwand entsteht. Dieser Reinigungsservice soll vormittags, nach dem Check-out der Gäste die Wohnung säubern, um sie am Nachmittag wieder an neue Gäste frei zu geben. Im Umkreis der Bülowstr. 90 gibt es einige Reinigungsserviceanbieter, die engagiert werden könnten. Aus der Analyse der Konkurrenz, ist hervorgegangen, dass die Reinigungskosten, die extra berechnet wurden, im Durchschnitt 32,00 Euro betragen. Betrachtet man die durchschnittlichen Reinigungskosten pro Quadratmeter, so kommt ein Preis von 0,78 Euro zustande. Wenn von einer Gästewohnungsgröße von 25 qm ausgegangen wird, so kommt man auf 19,58 Euro für die Reinigungskosten. Daraus schließen wir, dass auch für die Gästewohnung in der Bülowstr. 90 ein ähnlicher Preis angesetzt werden kann. Da viele Leute mittlerweile eher nur noch mit kleinem Handgepäck verreisen und somit kaum Platz für Handtücher oder Bettwäsche haben, soll dies in der Gästewohnung auf Wunsch bereit gestellt werden. Diesen Service bieten bislang erst drei der untersuchten Konkurrenten an. Der durchschnittliche Preis eines Wäschepaketes pro Person liegt bei 11,60 Euro. Als Wäschereinigungsservice kann beispielsweise eine Textilreinigung mit Abholservice hinzugezogen werden, damit kein extra Aufwand für den Transport

der Wäsche entsteht. Zusammen gerechnet entsteht so ein Preis von ca. 31 Euro für eine 25 qm große Gästewohnung.

i) Zweitnutzungen

Um Leerstand zu vermeiden und den größtmöglichen Nutzen aus der Gästewohnung zu ziehen, haben wir uns mit verschiedenen Möglichkeiten der Zweitnutzung beschäftigt. Was passiert mit der Gästewohnung, wenn Sie nicht gebucht wird? Im Zuge unserer Recherche sind wir auf vier Überlegungen gestoßen, welche unsere Ideen in Nutzungsmöglichkeiten untergliedert. Es kann eine gemeinnützige Verwendung in Betracht gezogen werden, eine Nutzung welche einen Mehrwert für die Mieter darstellt, eine Möglichkeit die Gästewohnung auch an Dritte zu vermieten um eine gute Wirtschaftlichkeit zu sichern oder eine interne Verwendung der GEWOBAG zu Nutzen gemacht werden. Die folgende Darstellung zeigt unseren Ideenbaum, welcher die verschiedenen Zweitnutzungszwecke aufzeigt

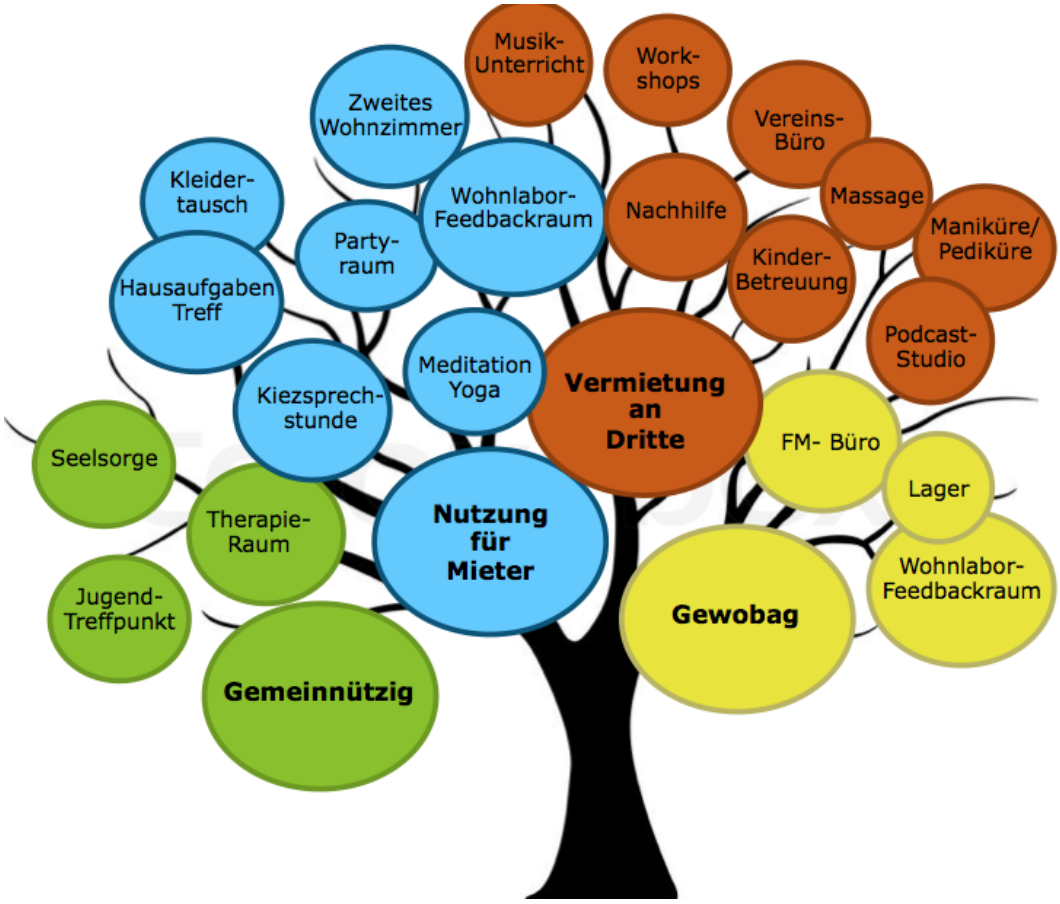


Abbildung 12 Baum Zweitnutzungen[50]

Im Kapitel Konzept werden wir genau erläutern, welche der Möglichkeiten sich am besten eignet.

j) Umgebungsanalyse

Um herauszufinden, welche Form der 2. Nutzung sinnvoll ist, haben wir eine Analyse der Umgebung des Objektes in der Bülowstr. 90 durchgeführt.
Hierbei haben wir das Untersuchungsgebiet wie folgt abgegrenzt (siehe Abbildung 13 Untersuchungsgebiet/Zweitnutzung). Die Nord-Ost Begrenzung befindet sich an der Kurfürstensr./Nelly Sachs Park, die Süd-Ost Begrenzung an der Ecke Kulmer Str./Goebenstr, die Süd-West Begrenzung an der Hohenstaufenstr. Ecke Martin-Luther-Str. und zuletzt die Nord-West Begrenzung an der Kreuzung An der

[50] Eigene Darstellung

Urania/Kurfürstenstr.. Generell gilt für die folgenden Daten, dass keine privaten Angebote beachtet wurden, da die Zahl der Angebote schlecht zu untersuchen ist. Die detaillierten Anbieter sowie die dazugehörige Adresse befinden sich in Anlage h).

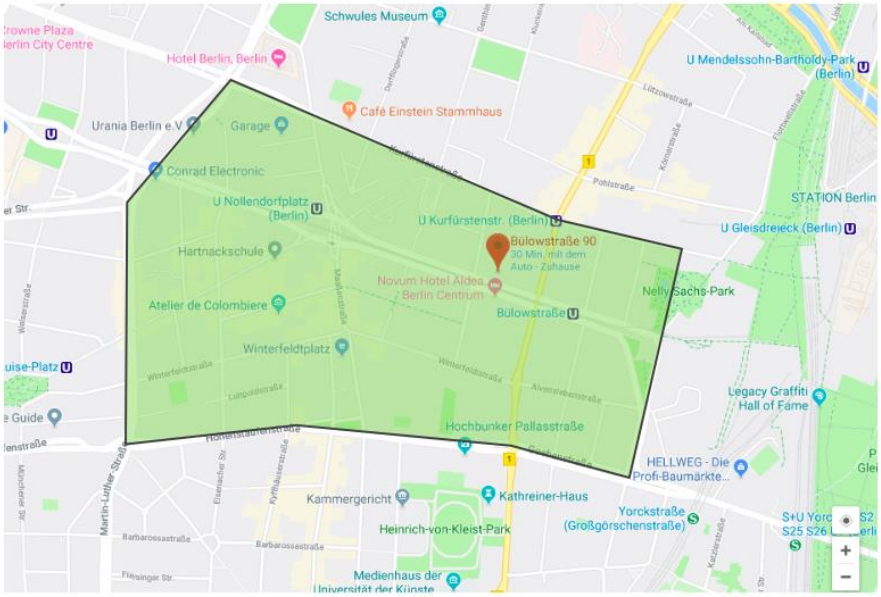


Abbildung 13 Untersuchungsgebiet/Zweitnutzung[51]

Eine zu betrachtende Zweitnutzung ist es, die Gästewohnung zum Beispiel als Raum für Workshops oder Sprachunterricht anzubieten. Workshops gibt es mittlerweile zu fast jedem Lebensbereich, sei es Kochen, Handarbeit oder Zeichnen und bieten dadurch eine große Vielfalt für verschiedenste Interessen von Anwohnern. Innerhalb des betrachteten Bereiches gibt es derzeit vier Sprachschulen und eine Fotoschule. Die Volkshochschule Tempelhof-Schöneberg, die 300 m außerhalb des markierten Bereiches liegt, wird dennoch mit in unsere Analyse einbezogen, da sie sehr umfangreiche Angebote wie z.B. Sprachkurse, Kultur und Gestaltungsworkshops bietet. Musik verbindet – und vor allem bei

[51] https://www.google.de/maps/ (Abruf 30.06.19)

Kindern ist ein Instrument zu spielen ein beliebtes Hobby. Im betrachteten Areal gibt es jedoch nur eine einzige Musikschule.

Gerade für ältere Personen oder Personen, die aus verschiedensten Gründen schwer ihr Haus verlassen können, kann es praktisch sein, wenn sie auf mobile Dienstleistungsangebote wie einen Friseur, Mani-/Pediküre oder Massage Angebote zurückgreifen können. Im betrachteten Bereich gibt es 15 Friseursalons, sechs Kosmetikstudios, die eine Mani- und Pediküre anbieten und 15 Massagesalons. An diese Anbieter könnte die Gästewohnung zu bestimmten Zeiten gemietet werden, wenn der/die Mieterin einen Termin gebucht hat. Praktischerweise sind sowohl Friseur*innen und Kosmetiker*innen meist mobil und können ihr Equipment mit zum Kunden bringen. Auch Masseur*innen müssten hierfür lediglich eine entsprechende Liege mitbringen. Es gilt aber natürlich mit den einzelnen Anbietern zu klären, ob ein solches Angebot attraktiv für ihr Geschäftskonzept sei.

Vor allem zur heutigen Zeit, in der vermehrt beide Elternteile schon früh nach der Geburt ihres Kindes wieder Voll- oder Teilzeit anfangen zu arbeiten, werden Betreuungsangebote, die von Tagesmutter über Babysitter bis hin zur Kindertagesstätte reichen mehr nachgefragt. Gerade in Berlin sind Kitaplätze begehrt und Wartelisten lang. Innerhalb des definierten Gebietes gibt es sechs Kindertagesstätten. Möchte man jedoch keinen permanenten Kitaplatz für sein Kind, sondern lediglich für ein paar Stunden Zeit für anderes haben, eignet sich eine kurzzeitige und flexible Betreuung, die in der Gästewohnung realisiert werden könnte. Sind die Kinder bereits älter und gehen in die Schule kann es vorkommen, dass das Kind aus verschiedensten Gründen Unterstützung beim Bewältigen der Hausaufgaben und Betreuung beim Lernen benötigt. Dies kann zum Beispiel in Lerngruppen geschehen, in der die Schüler sich auch gegenseitig helfen können. Solche zusätzlichen „Unterrichtseinheiten“ nehmen meist zwischen 1 bis 1,5 Stunden in Anspruch – je nach Konzentrationsdauer der

Schüler. In dem begutachteten Bereich gibt es lediglich ein Nachhilfeangebot, das nicht privat ist. Große Anbieter wie Studienkreis oder die Schülerhilfe befinden sich dort nicht. Eine weitere mögliche Nutzung der Gästewohnung wäre ein Treffpunkt für Jugendliche, Familien oder Nachbarn, die dort in Austausch treten können. Insgesamt existieren sechs solcher Treffpunkte in der Nachbarschaft.

Therapieangebote sowie Beratungszentren sind ein essentieller Bestandteil in der näheren Umgebung. Sie richten sich vor allem an Familien, Frauen sowie Süchtige oder dienen der Integration. Im betrachteten Areal befinden sich 16 solcher Zentren, in denen Bedürftige die benötigte Hilfe erhalten.

Zuletzt werden Vereine mit verschiedensten Ausrichtungen betrachtet, denn die Vereinskultur ist in Deutschland tief verankert. Mittlerweile gibt es mehr als 600.000 Vereine in ganz Deutschland [52] und vor allem in Städten wächst diese Zahl.[53] Genauso groß wie die Anzahl der Vereine ist auch deren Vielfalt der Angebote. Diese gehen von Bildung, Erziehung, Integration, Kultur, Freizeit sowie Naturschutz bis hin zum Sport. Dementsprechend ist auch die Anzahl der bestehenden Vereine innerhalb des markierten Bereiches mit 40 Stück hoch.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass eine zweite Nutzung für Workshops nur dann sinnvoll wäre, wenn keine besondere oder sperrige Ausstattung, die nicht selbst mitgebracht werden kann, benötigt wird. Dementsprechend würden sich Sprachschulen gut eignen, da zum Beispiel ein Whiteboard, das unter anderem auch für Nachhilfestunden genutzt werden könnte sowie ein Tisch mit ausreichendem Platz benötigt wird. Das gleiche gilt für Musikstunden. Allerdings ist zu beachten, dass bei diesem Angebot auf eine ausreichende akustische Dämmung zu achten ist, um Nachbarn nicht zu stören. Wie bereits erwähnt gestaltet sich auch die Anmietung durch mobile Dienstleister wie Friseure als

---

[52] Vgl. https://www.verbaende.com//news.php/Von-wegen-Vereinssterben-Deutsche-Zivilgesellschaft-so-gross-wie-nie-zuvor?m=116591 (Abruf 30.06.19)

[53] Vgl. https://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2018-09/vereinssterben-vereine-land-laendlicher-raum-statistik (Abruf 30.06.19)

umsetzbar. Allerdings handelt es sich hierbei nicht um eine zeitlich festgelegte Vermietung, da die Termine nur nach Vereinbarung stattfinden. Eine Kinderbetreuung erweist sich als eher nicht sinnvoll, da zum Beispiel verschiedenes Spielzeug vor Ort in der Gästewohnung gelagert werden müsste. Da ein weiterer Anstieg von gemeinnützigen Organisationen wie Vereinen und sozialen Einrichtungen vor allem in Städten durch Zuzug und Engagement der Bürger erwartet werden kann und das Angebot sehr individuell gestaltbar ist, ist die Bereitstellung der Gästewohnung an ein Vereinsbüro oder eine Beratungsstelle, die lediglich ein paar Tage in der Woche geöffnet hat, durchaus denkbar. Außerdem findet bei dieser Nutzung zunächst keine Festlegung statt welche Richtung, z.B. Sport, Soziales, Beratungen oder Freizeit, eingeschlagen wird.

5) Konzept

a) Grundsätzliches

Aufgrund der durchgeführten Kontextrecherche hat sich herausgestellt, dass die Buchung der Gästewohnung aktuell nicht genutzt wird. Gleichzeitig haben die durchgeführten Interviews gezeigt, dass für beide Protopersonas ein persönliches Kontakthalten mit Freunden und Familie sehr wichtig ist und sie das Konzept der Gästewohnung grundsätzlich gut finden. Dementsprechend ergeben sich zwei Alternativen in der Gestaltung der Gästewohnung. Zum einen kann die Gästewohnung klein und funktional gestaltet werden, um hohe Leerstände zu vermeiden und dem Markt keinen weiteren Wohnraum zu entziehen. Des Weiteren kann die Gästewohnung mit einer Zweitnutzung verbunden werden, um die Nutzungsrate und dementsprechend die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen sowie einen Mehrwert für die Mieter und die Umgebung darzubieten. Es gibt grundsätzliche Konzeptbausteine, wie zum Beispiel der Buchungsprozess oder der Zugang zur Wohnung, die für beide Konzepte sinnvoll sind.

b) Buchungsprozess

Eines ist klar: als Nutzer möchte man einen Buchungsprozess, der möglichst einfach ist und den persönlichen Ansprüchen bzw. Wünschen entspricht. Da die Buchung der Gästewohnung für die Bedürfnisse aller Mieter möglichst gut passen soll, muss die Buchung sowohl über persönlichen, als auch nicht direkt persönlichen Kontakt und analoge sowie digitale Endgeräte möglich sein. Die Buchung über persönlichen Kontakt und analoge Endgeräte wird vor allem von Erna und die nicht direkt persönliche Buchung über digitale Endgeräte von Nathan bevorzugt. Einerseits soll auf der Website der GEWOBAG Gästewohnung ein direkter Ansprechpartner mit Name, Telefonnummer und E-Mail Adresse sichtbar sein, um den Buchungsprozess etwas persönlicher zu gestalten. Auf der

einen Seite soll eine Buchung über Mail- oder Telefonkontakt möglich sein. Der/die Mitarbeiter*in gleicht daraufhin die Anfrage mit den Verfügbarkeiten händisch ab und gibt dem Mieter direkte Rückmeldung. Sofern die gewünschte Gästewohnung in dem angegeben Zeitraum verfügbar ist, kann die Buchung direkt durch den/die Mitarbeiter*in eingeleitet werden. Sollte die gewünschte Wohnung nicht verfügbar sein, können alternative Gästewohnung angeboten werden, da die GEWOBAG noch einige weitere Gästewohnungen im Bestand hat. Andererseits soll eine online Buchung möglich gemacht werden, die es bislang noch nicht bei der GEWOBAG gibt. Diese soll sowohl über die Website als auch die Mieterapp oder das Gewoboard möglich sein. Auf der einen Seite soll es möglich sein, dass der Mieter nach einem speziellen Zeitraum nach verfügbaren Gästewohnungen suchen kann. Hierfür soll ein online-Buchungskalender implementiert werden, in dem der gewünschte Buchungszeitraum eingetragen werden kann. Ein Beispiel, wie dieser Buchungskalender aussehen könnte, ist in Abbildung 14 Beispiel Buchungskalender zu sehen.

Abbildung 14 Beispiel Buchungskalender[54]

[54] https://wg-solidaritaet.de/service/gaestewohnungen/berlin-mitte/ (Abruf 02.07.19)

Daraufhin werden dem Mieter Gästewohnungen vorgeschlagen, die im gewünschten Zeitraum verfügbar sind. Der Mieter kann sich dann die einzelnen Gästewohnungen genauer in der Detailansicht anschauen. In dieser Detailansicht sollen wichtige Eckdaten gut auf einen Blick dargestellt werden. Zu diesen Daten gehört die Größe und Ausstattung der Wohnung, die Anzahl der Zimmer und Schlafplätze, der Preis der Wohnung, die Lage mithilfe einer Kartenansicht von Google Maps o.Ä., aussagekräftige Fotos von jedem Raum sowie Bewertungen anderer Mieter, die diese Gästewohnung bereits gebucht haben. Wenn der Mieter dann eine passende Gästewohnung gefunden hat, kann er/sie auf den Button „Jetzt buchen“ klicken und ein neue Seite wird aufgerufen. Auf dieser Seite muss der Mieter nun Daten, die zur Buchung der Gästewohnung nötig sind, eintragen. Hierzu gehören Name, Adresse, Kontaktdaten (wie E-Mail Adresse, Telefonnummer), Mietvertragsnummer und Personenanzahl des Besuchs. Falls der Mieter jedoch seinen Besuch unbedingt im selben Haus unterbringen möchte, in dem er/sie auch wohnt, so kann auch nach einer speziellen Wohnung auf der Website gesucht werden. Ist diese gefunden, können auch hier weitere Angaben in der Detailansicht der Gästewohnung eingesehen werden. In dieser Detailansicht sollte natürlich auch der Buchungskalender der jeweiligen Wohnung dargestellt werden, um direkt die Verfügbarkeiten sehen zu können. Das ist nicht nur für den Mieter angenehmer, sondern bietet auch der GEWOBAG eine Erleichterung der Arbeit, sobald der Buchungskalender implementiert wurde, denn dadurch werden Anrufe oder E-Mails mit unqualifizierten Anfragen aufgrund von fehlenden Verfügbarkeiten vermieden. Hierdurch könnte sich die GEWOBAG auch von ihrer Konkurrenz abheben, da lediglich vier der 13 untersuchten Anbieter einen online-Buchungskalender auf ihrer Website haben. Sobald der Mieter nun den gewünschten Besuchszeitraum mit dem Buchungskalender der gewünschten Gästewohnung abgeglichen hat, kann er/sie auf den Button „Jetzt buchen“ klicken, um auf eine neue Seite zu gelangen, in dem

die mieterrelevanten Daten eingetragen werden müssen. Ist das geschehen und die Mietvertragsnummer automatisch auf Richtigkeit überprüft worden, wird die Buchung eingeleitet. Daraufhin wird dem Mieter eine Reservierungsbestätigung per E-Mail oder Post zugeschickt, die nochmals Daten wie die gewünschte Wohnung, Preis und Buchungszeitraum enthält und in der außerdem eine Aufforderung zur Zahlung des Preises ist. Sofern der Mieter den geforderten Preis innerhalb einer Frist von sieben Tagen überweist, wird eine Buchungsbestätigung sowie der Vertrag per E-Mail oder Post zugesendet. Darin wird zudem noch die Schlüsselübergabe bzw. die Öffnung der Tür per Smartphone erklärt.

c) Schlüsselkonzept

Auf der Grundlage unserer vorherigen, ausführlichen Betrachtung der verschiedenen Möglichkeiten, die Gästewohnung zu begehen, haben wir uns für den Zugang über die Smartlock entschieden. Der Zugang via App ermöglicht nicht nur eine hohe Flexibilität der Gäste, welche nicht an Ankunftszeiten gebunden sind, sondern stellt für beide Protopersonas die effektivste Lösung dar. Auf den klassischen Schlüssel muss nicht verzichtet werden, sodass für Ernas Gäste jederzeit ein Schlüssel hinterlegt werden kann. Wie die Ankunft der Gäste und der Zugang zur Wohnung optimal abläuft, kann der Customer Journey im Anhang entnommen werden.

d) Marketing

Im Allgemeinen soll mit der folgenden Marketingstrategie das Ziel verfolgt werden, das Angebot der Gästewohnung nicht nur bei den Mietern in der Bülowstr. 90 bekannt zu machen, sondern auch, dass der Bestand der Gästewohnungen bei allen GEWOBAG Mietern Aufmerksamkeit erhält und Interesse geweckt wird. Die Kommunikation an die Mieter soll je nach Technikversiertheit angepasst sein. Deshalb wird sowohl auf digitale als auch

analoge Werbung und persönlich sowie nicht persönliche Kontaktaufnahme Wert gelegt. Eine Möglichkeit, um besonders Erna anzusprechen, ist es Flyer auf zum Beispiel Veranstaltungen wie dem Tag der offenen Tür auszuteilen oder Aushänge in den Miethäusern zu machen bzw. diese persönlich in den jeweiligen Briefkästen zu verteilen. Um die Aufmerksamkeit von Nathan zu gewinnen, sollte der Internetauftritt der Gästewohnungswebsite der GEWOBAG verbessert werden. Was hierfür genau geschehen muss, wird in Kapitel Vergleich Ist-Situation GEWOBAG mit Benchmark erläutert. Die GEWOBAG nutzt bereits Social Media wie Instagram oder Facebook, aber bislang wurde hier noch kein Post über die 27 vorhandenen Gästewohnungen online gestellt. Dies wäre ein einfacher und moderner Weg, um auch über diese Kanäle Menschen zu erreichen. Außerdem wäre es eine gute Möglichkeit, die Gästewohnung in der angestrebten Mieterapp hervorzuheben, da davon ausgegangen werden kann, dass auch andere Dienstleistungen hierüber gebucht werden. Gleichermaßen kann man mit den folgenden Methoden sowohl Erna als auch Nathan auf die Gästewohnung aufmerksam machen. Zum einen kann man durch direktes E-Mail Marketing einen quasi persönlichen Kontakt auf einem digitalen Level aufbauen. Möglich wären außerdem auch Newsletter, in denen auch über andere Geschehnisse, die die GEWOBAG und die Mieter betreffen berichtet werden. Außerdem gibt es die Möglichkeit die vorgesehenen Belegungspläne auf dem Gewoboard sichtbar zu machen, das für alle Mieter einfach zu erreichen ist und stets im Sichtfeld steht, sobald das Haus oder die Wohnung verlassen wird. Eine weitere Idee ist, mit der man die Mieter direkt und mit wenig Aufwand ansprechen kann ist im Anhang eines neuen Mietvertrages neben Hinweisen zu z.B. richtigem Lüften auch das Vorhandensein und die Buchungsmöglichkeiten der Gästewohnung(en) hervorzuheben und der/m neuen Mieter/in somit von ab Anfang des Mietverhältnisses Aufmerksamkeit auf die Gästewohnung zu lenken.

e) Wirtschaftlichkeitsberechnung und Preisfindung

Da sich die Gästewohnung nach Aussage der GEWOBAG finanziell mindestens selbst tragen soll, haben wir eine überschlägige Wirtschaftlichkeitsberechnung für die ausschließliche Nutzung als Gästewohnung durchgeführt. Dabei handelt es sich nur um einen groben Ansatz und keine detaillierte Berechnung. So wurden unter anderem die Baukosten, Baunebenkosten und Finanzierungskosten nicht berücksichtigt, sondern lediglich die laufenden Aufwendungen und Erträge betrachtet. Für die Berechnung haben wir den Ansatz der Kostenmiete gewählt, da diese sicherstellt, dass die laufenden Aufwendungen gedeckt werden können. Das „klassische" Kostenmietrecht wurde im Rahmen der Reform des Wohnungsbaurechts 2001 von den sogenannten Bewilligungsmieten abgelöst. Die Wohnungsbauförderungsbestimmungen von Berlin 2018 weisen je nach Höhe des Förderungsdarlehens Nettokaltmieten von 6,50 Euro – 8,50 Euro pro qm aus. Dazu wurden Bewirtschaftungskosten, in Anlehnung an die II. Berechnungsverordnung, und Stromkosten addiert, sodass sich eine „Kostenmiete" von 333,84 Euro mtl. ergibt. (siehe Anlage e))

Im nächsten Schritt wurde untersucht, wie hoch der durchschnittliche Übernachtungspreis sein muss, um die Kosten zu decken. Unterstellt man eine Belegungsquote von 60,0 %, so ergibt sich ein Mindest-Übernachtungspreis von 17,03 Euro pro Nacht. (siehe Anlage e))

Wie bereits in Kapitel Konkurrenzanalyse erläutert, bieten vergleichbare Unternehmen ihre Gästewohnung zu einem Preis von durchschnittlich 65,00 Euro pro Nacht inkl. Endreinigung an. Darüber hinaus würde eine Recherche beim Ferienwohnungsanbieter AirBnB durchgeführt (siehe Kapitel Konkurrenzanalyse). Die Analyse ergab, dass der Preis pro Nacht im Untersuchungsgebiet zwischen 61,00 Euro und 68,00 Euro liegt.

Wir empfehlen einen Übernachtungspreis von 25,00 Euro pro Nacht. Der Preis liegt deutlich unter dem Preisniveau der Konkurrenz und kann die laufenden Aufwendungen decken. Zudem sollten Anreize geschaffen werden, um die Auslastung der Gästewohnung zu steigern. Es sollten saisonale Angebote, zu Feiertagen oder Ferienzeiten, eingeführt werden, oder auch ein Rabatt bei einer Mindestübernachtungszahl. Zudem besteht durch die Vermietung an einen dritten Nutzer das Potential, die Mieteinnahmen zu erhöhen. Diese Mieteinnahmen können dann entweder zu einem sinkenden Übernachtungspreis beitragen oder als Gewinn zugeführt werden.

f) Ausschließliche Nutzung als Gästewohnung

Im Folgenden wird das Konzept der ausschließlichen Nutzung als Gästewohnung erläutert. Da beide Protopersonas angegeben haben, dass die Gästewohnung vor allem als Schlafplatz genutzt wird und eine einfache Ausstattung reicht, sollten Funktion und Komfort im Vordergrund stehen. Es wurde auch angegeben, dass Mieter und Gäste eher wenig Zeit in der Wohnung verbringen, somit reicht eine kleine Wohnung mit bis zu maximal 25 qm aus. Dies hat auch den Vorteil, dass dem Markt möglichst wenig Wohnraum entzogen wird und die eingesparten Flächen vermietet werden können. In der Regel bekommen die Protopersonas von maximal zwei Personen Besuch, sodass ein Doppelbett als Schlafplatz ausreicht. Es sollte auch eine kleine Sitzgelegenheit und einige wenige Abstellmöglichkeiten geben. Die Interviews stellten auch heraus, dass keine gut ausgestattete Küche benötigt wird. Eine Pantrykitchen mit Kühlschrank und Spülbecken reicht aus. Auch das Badezimmer sollte funktional mit Waschbecken, Toilette und Dusche ausgestattet werden. In Bezug auf eine technische Ausstattung haben die Protopersonas lediglich einen Fernseher und eine Musikanlage gewünscht, mit denen die Gästewohnungen ausgestattet werden sollte. Weitere technische Devices sind nicht notwendig. Im Folgenden befindet sich ein Beispielgrundriss und einige Bilder zur Veranschaulichung des Konzeptes.

Abbildung 15 Beispiel Grundriss[55]

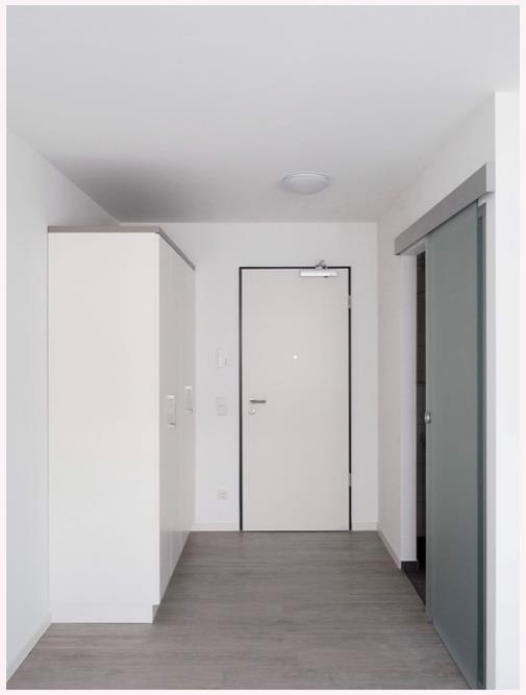


Abbildung 16 Eingangsbereich[56]

Abbildung 17 Badezimmer[57]

[55] https://www.503student.de/hallgarten/helmut-jahn (Abruf 23.06.19)
[56] https://www.studentenwohnungen-lemgo.com/#DIEWOHNUNGEN (Abruf 23.06.19)
[57] https://www.studentenwohnungen-lemgo.com/#DIEWOHNUNGEN (Abruf 23.06.19)

Abbildung 18 Wohnbereich[58]

g) Verbindung mit weiterer Nutzung

Da sich in der Kontextrecherche herausgesellt hat, dass die Gästewohnungen kaum genutzt wurden und zum großen Teil leer stehen (siehe Kapitel Auswertung der aktuellen Belegungen vorhandener Gästewohnungen) ist es naheliegend, die Gästewohnung mit einer zweiten Nutzung zu verknüpfen. Dadurch kann zum einen der Leerstand reduziert, zum anderen die Wirtschaftlichkeit verbessert werden. Da die Recherche auch ergab, dass die Gästewohnung vorwiegend am Wochenende und an Feiertagen gebucht werden, soll die Wohnung von Freitag bis Montag den Gästen der Mieter zur Verfügung stehen. Von Dienstag bis Donnerstag kann die Gästewohnung durch eine andere Nutzung belegt werden. Die Wohnung muss entsprechend der Zweitnutzung eventuell eine zusätzliche Ausstattung bekommen. Wie bereits in Kapitel Zweitnutzungen erläutert, bieten sich eine Reihe von Zweitnutzungsmöglichkeiten an. Im Kapitel Umgebungsanalyse wurde bereits erläutert, welche Dienstleister in der

[58] https://www.studentenwohnungen-lemgo.com/#DIEWOHNUNGEN (Abruf 23.06.19)

Umgebung ansässig sind. Es wurden verschiedenste Ideen analysiert und gegeneinander abgewägt, daraufhin wurden zwei sinnvolle Zweitnutzungen identifiziert.

Zum einen bietet es sich an, die Gästewohnung auch als Wohnlabor bzw. Feedbackraum zu nutzen. Da die ganze Bülow90 ein Wohnlabor ist und verschiedene neue Wohnkonzepte getestet werden, soll hierzu auch Feedback von den Bewohner eingeholt werden. So können in der Gästewohnung zum Beispiel Workshops in Kleingruppen durchgeführt werden, in denen neue Konzepte vorgestellt und getestet werden können. Zudem bietet sich die Wohnung als Interviewraum an, um Bewohner konkret zu befragen. Vorteil dieser Nutzung ist, dass nur eine geringe zusätzliche Ausstattung benötigt wird. Es müssen lediglich ein Tisch und Sitzmöglichkeiten bereit gestellt werden sowie Flipcharts und Whiteboards. Hier ergeben sich auch Synergien zu der Nutzung als Gästewohnung, da die Gäste das Whiteboard zum Beispiel bei Spieleabenden nutzen können oder auch Feedback zum Aufenthalt in der Bülow90 geben können.

Darüber hinaus bietet sich die Vermietung an einen Verein an. Die Anzahl an Vereinen und Organisationen wächst stetig und es bietet sich eine große Auswahl an potenziellen Mietern, da die Vereinskultur sehr vielfältig ist. Zudem ist es von großem Vorteil, dass es sich um einen langfristigen Mieter mit festen Öffnungszeiten handelt. So können sich auch die Bewohner auf die Zeiten einstellen, wann sich Vereinsmitglieder in der Bülow90 aufhalten. Darüber hinaus brauchen wir nur eine geringe Ausstattung, es muss lediglich ein Arbeitsplatz eingerichtet werden und ggfs. ein paar zusätzliche Sitzmöglichkeiten geschaffen werden. Die Vermietung an einen Dritten Nutzer bringt natürlich auch ein

erhebliches Potential in Bezug auf die Wirtschaftlichkeit mit sich, da weitere Mieteinnahmen generiert werden können.

h) Ausstattung & Gestaltung

Im Folgenden soll die kurz die Ausstattung und Gestaltung der Gästewohnung dargestellt werden. Dafür wurde ein Moodboard (siehe Abbildung 19) erstellt. Mithilfe des Moodboards soll gezeigt werden, dass es in der Wohnung eher ein minimalistischer Einrichtungsstil gewünscht ist, der sich vor allem auf natürliche sowie helle Farben und Materialien konzentriert. Die Wohnung soll viel Tageslicht und eine freundliche, heimische Atmosphäre haben. Gleichzeitig soll die Einrichtung auch modern sein. Da aus den Interviews hervorgegangen ist, dass lediglich eine einfache Ausstattung genügt, sollen die Gäste nicht mit unnötigen Gegenständen in der Wohnung belastet werden, die zudem weiteren Platz weg nehmen. Ein weiterer Fokus, der im Moodboard widergespiegelt wird ist, dass bei dem Besuch an erster Stelle die Zeit mit den Freunden oder der Familie steht, da sie während des Besuches so viel Zeit wie möglich gemeinsam verbringen wollen. Insgesamt sollen die Gäste sich rundum während des Aufenthaltes wohl fühlen und keine negativen Gedanken mit der Unterbringen in Verbindung bringen, sondern die Besuchszeit genießen.

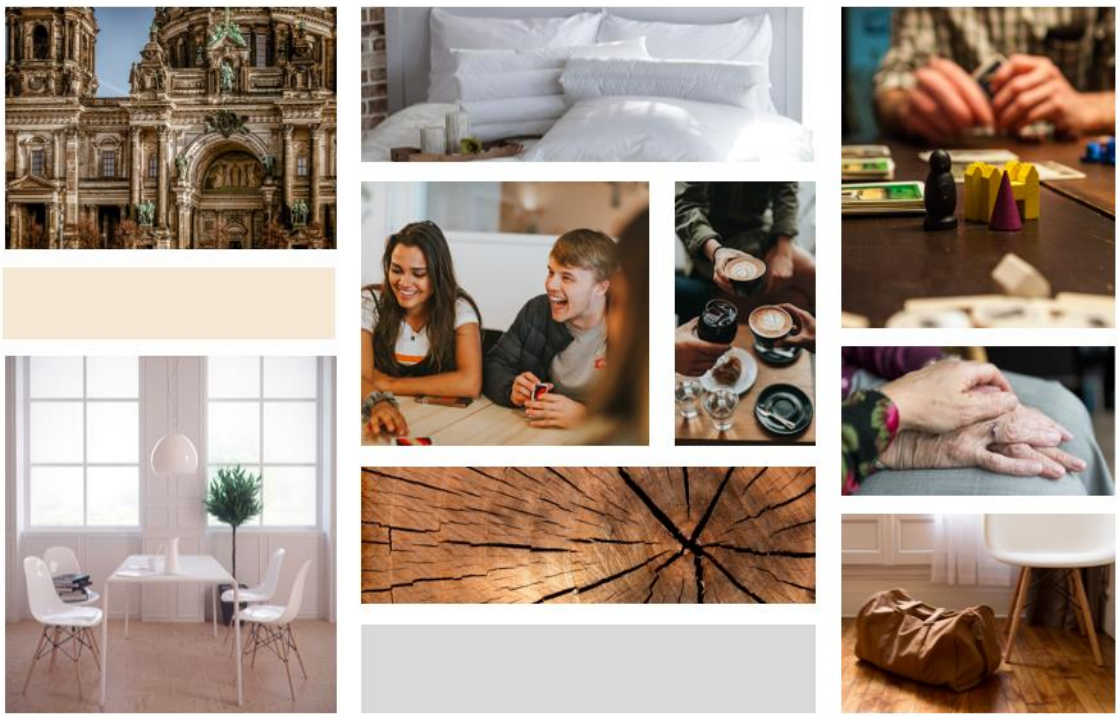


Abbildung 19 Moodboard der Gästewohnung[59]

Die Gästewohnung soll insgesamt zwei Personen Schlafmöglichkeiten bieten. Dies reicht laut der Befragten aus, da keine größeren Personengruppen zu Besuch kommen. Deshalb reicht ein Doppelbett als Schlafplatz aus. Des Weiteren soll natürlich ein Badezimmer vorhanden sein, das mit einer modernen Dusche, WC und Waschbecken ausgestattet ist. Da von den Interviewpartnern keine vollständige Küche in der Gästewohnung verlangt wurde, wird darauf verzichtet. Stattdessen soll eine kleine Pantrykitchen eingebaut werden, die Platz für einen Kühlschrank, eine Kaffeemaschine und ein Spülbecken sowie etwas Stauraum bietet, damit die Gäste die Möglichkeit haben, kalte Getränke oder einen heißen Kaffee am Morgen zu genießen. Natürlich soll es in der Gästewohnung auch Sitzmöglichkeiten geben, weshalb es auch einen Tisch mit Stühlen in der Wohnung geben wird. Außerdem soll den Gästen genügend Stauraum geboten

[59] Eigene Darstellung mithilfe von stock photos von der Website https://pixabay.com (Abruf 30.06.19)

werden, weshalb im Eingangsbereich ein Schrank eingebaut werden soll. Damit den Gästen ein vernetzt-Sein auch während des Aufenthaltes ermöglicht wird, soll die Gästewohnung mit ausreichend schnellem WLAN ausgestattet werden. Aus den Interviews ging zudem hervor, dass der Wunsch nach einem TV und einer Musikanlage in der Gästewohnung besteht, die demzufolge eingebaut werden sollen. Im Allgemeinen ist auf eine barrierearme Ausstattung zum Beispiel mittels Einbau einer bodengleichen Dusche und der Vermeidung von Türschwellen zu achten. Außerdem wird je nach Zweitnutzung eventuell eine zusätzliche Ausstattung nötig.

6) Validierung

Im Folgenden werden beide Konzepte validiert, um danach entscheiden zu können, welches sich besser zur Einbindung in die Bülowstraße eignet.

Die Validierungskriterien sind aus der vorgegebenen Spidermatrix entnommen, um die Konzepte bestmöglich miteinander zu vergleichen und die Ergebnisse in zwei Spidermatrizen zu verdeutlichen. Als eigenes Validierungskriterium haben wir das Kriterium der Wirtschaftlichkeit eingebunden, da die Gästewohnung einen Service darstellt, mit welchem die GEWOBAG Einnahmen erzielen kann und dieses Kriterium bei der Entscheidung für oder gegen ein Konzept eine wichtige Rolle spielt. Bei der vorliegenden Validierung haben wir auch die bereits vorhandenen Gästewohnungen einbezogen, da uns eine Verallgemeinerbarkeit und weitreichende Umsetzbarkeit sowie Implementierung in bestehende Gästewohnungen besonders wichtig ist.

Nutzung nur als Gästewohnung:

Kriterium	Punktzahl (1 bis 5 möglich)	Begründung
Expandierend	4	Das Konzept eignet sich sehr gut, um es in bestehende Gästewohnungen zu implementieren, jedoch ist in den großen Gästewohnungen mit Leerstand zu rechnen.
Realisierbar	5	Das Konzept ist einfach zu realisieren, jedoch muss die Ausstattung der Gästewohnungen erweitert werden.
Innovativ	2	Das Konzept als reine Gästewohnung stellt eine gute Alternative zu AirBnb oder Gästeunterbringung in der eigenen Wohnung dar. Viele andere große Wohnungsgesellschaften bieten den Service jedoch auch an.
Nutzergerecht	5	Das Konzept basiert auf den Interviews der Protopersonas, welche ihre ideale Gästewohnung diesem Konzept entsprechend beschrieben haben.

Wirtschaftlich	3	Das Konzept stellt eine Einnahmequelle für die GEWOBAG dar, jedoch besteht die Gefahr des Leerstandes.
Sozial	3	Die Gästewohnung ist günstiger als die umliegenden Unterbringungsalternativen und verschafft den Mietern die Möglichkeit, Ihre Freunde und Familie in unmittelbarer Nähe unterzubringen und mit Ihnen Zeit zu verbringen.
Nachhaltig	1	Wir sehen das Konzept, bezogen auf den Bestand an Gästewohnungen der GEWOBAG, als nicht nachhaltig an, da die großen Wohnungen eher als Wohnraum ungenutzt werden sollten, sofern sie weiterhin nur leer stehen.
Imagefördernd	3	Das Konzept ist imagefördernd, da es einen günstigen Service für Mieter und Ihre Freunde / Familie darstellt. Es betont die Wichtigkeit der Werte Freundschaft und Familie und auch die Gäste bekommen einen Eindruck von dem Wohnhaus der GEWOBAG.

Tabelle 13 Validierung Nutzung ausschließlich als Gästewohnung

Nutzung als Gästewohnung mit Zweitnutzung:

Die Validierung des zweiten Konzeptes ist variabel, da sie von der ausgewählten Zweitnutzung abhängt. Entscheidet sich die GEWOBAG beispielsweise für eine gemeinnützige Zweitnutzung, so ist der Faktor „Sozial“ vollwertig ausgeschöpft. Wird eine Untervermietung an Dritte in Betracht gezogen, so ist das Kriterium der Wirtschaftlichkeit erfüllt. Für unsere Validierung haben wir mit einer Zweitnutzung als Vermietung an Dritte gearbeitet. Hier haben wir uns für die Vermietung an einen sozialen Verein entschieden, welcher wöchentlich von Dienstag bis Donnerstag in der Gästewohnung unterkommt und die Räumlichkeiten als Vereinsbüro mietet.

Kriterium	Punktzahl (1 bis 5 möglich)	Begründung
Expandierend	4	Das Konzept der Zweitnutzung eignet sich gut, da die Durchschnittsgröße der GEWOBAG - Gästewohnungen bei ca. 70m^2 liegt. Es gibt genügend Platz, um eine Zweitnutzung zu implementieren.
Realisierbar	3	Das Konzept ist schwerer realisierbar, da eine geeignete Zwischennutzung individuell für jeden Standort gefunden werden muss.
Innovativ	5	Das Konzept ist sehr innovativ. Der Wohnraum wird optimal genutzt und kreativ verwendet.
Nutzergerecht	4	Das Konzept ist weniger nutzergerecht, weil die Gästebuchungen auf Freitag bis Montag beschränkt werden. Je nach Zweitnutzung (z.B. durch Feedbackraum) könnte die Variable jedoch stärker ausgeprägt werden.
Wirtschaftlich	5	Das Konzept sorgt für die optimale Auslastung der zur Verfügung stehenden Fläche und dient als verlässliche Einnahmequelle.
Sozial	4	Die Gästewohnung mit Zweitvermietung an einen sozialen Verein erhöht den sozialen Faktor. Durch die in der Wirtschaftlichkeitsberechnung dargestellten geringen Fixkosten ist es möglich, eine niedrige Miete für den Verein zu vereinbaren.
Nachhaltig	3	Wir sehen das Konzept als nachhaltig an, da die zur Verfügung gestellten Flächen optimal genutzt werden.
Imagefördernd	4	Mit Hilfe einer sozialen Zweitnutzung kann das Image gefördert werden.

Tabelle 14 Validierung Gästewohnung mit Zweitnutzung

7) Spidermatrix

Nach der Validierung ist es möglich, die Ergebnisse in zwei Spidermatrizen darzustellen, um die Vergleichbarkeit anschaulicher zu machen.

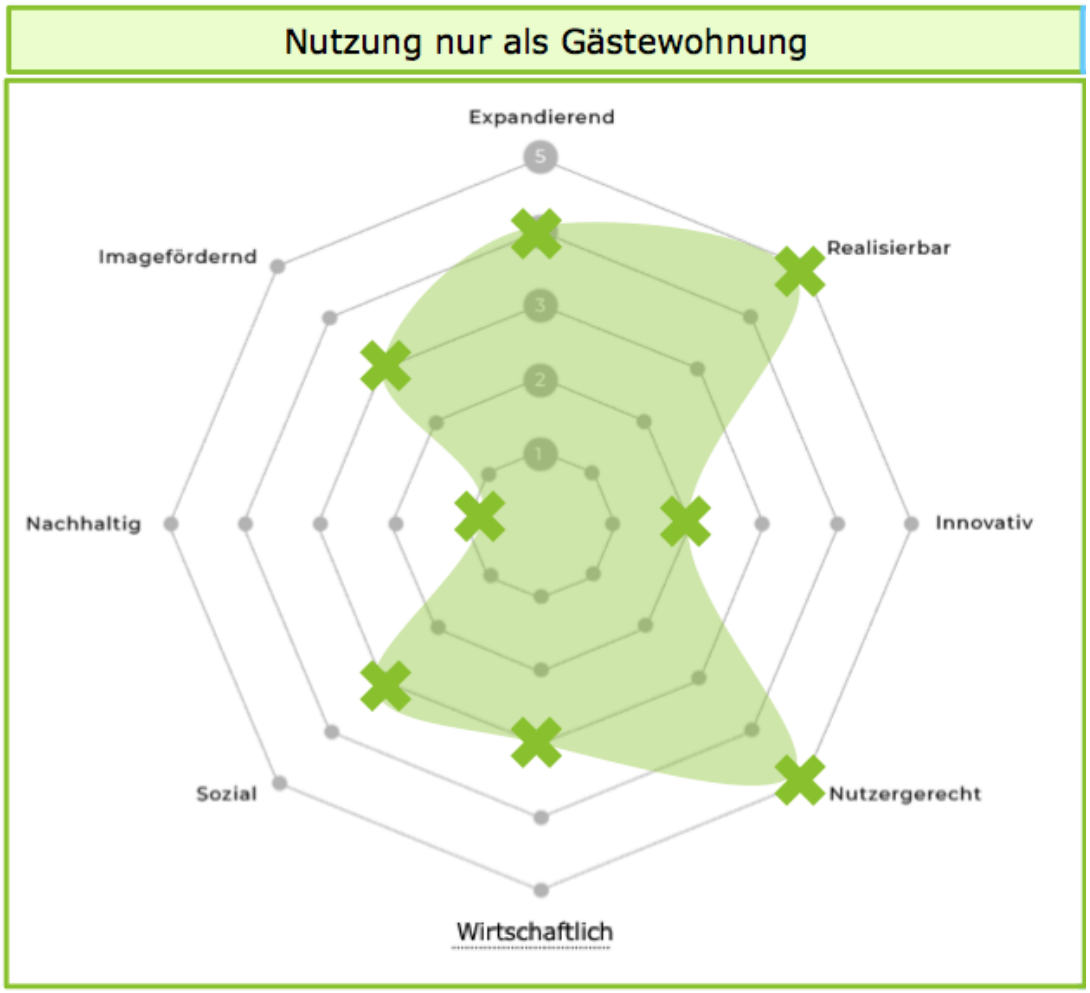


Abbildung 20 Spidermatrix Nutzung nur als Gästewohnung[60]

Bei dieser Betrachtung fällt besonders auf, dass das Konzept der reinen Gästewohnung expandierend, realisierbar und nutzergerecht ist. Aus diesem

[60] Eigene Darstellung

Grund sehen wir es als sinnvoll an, das Konzept in der Bülowstraße 90 umzusetzen.

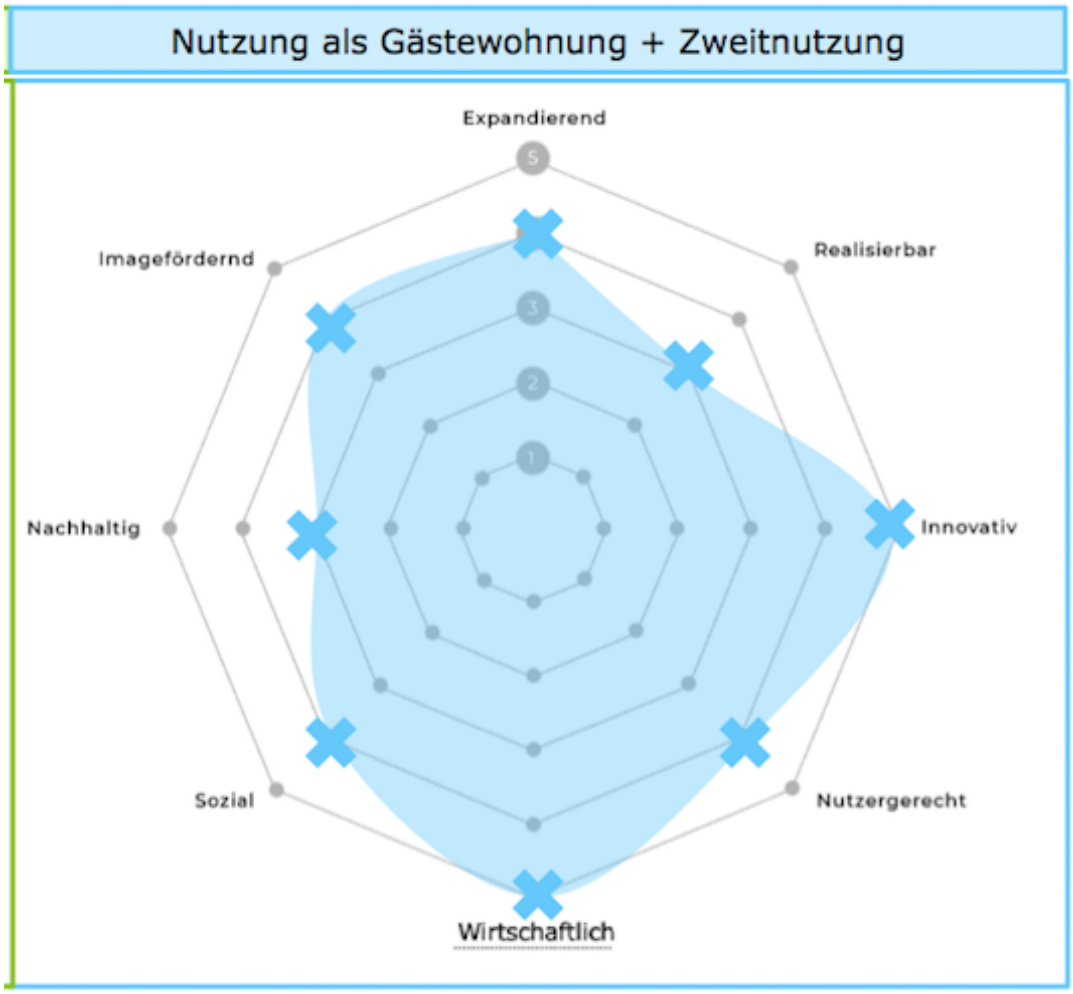


Abbildung 21 Spidermatrix Gästewohnung in Verbindung mit Zweitnutzung[61]

Bei unserem zweiten Konzept ist die Variabilität sehr spannend. Je nachdem, welches Kriterium mehr erfüllt werden soll, kann eine Zweitnutzung ausgewählt werden. Unsere Validierung bezog sich auf die Untervermietung an ein soziales Vereinsbüro. Besonders fällt die Innovation und Wirtschaftlichkeit dieses

[61] Eigene Darstellung

Konzeptes auf. Aufgrund der Möglichkeit der Implementierung in bestehende Gästewohnungen der GEWOBAG, sehen wir auch dieses Konzept als sinnvoll an.

8) Verbesserungsmöglichkeiten

Bevor wir eine Empfehlung aussprechen können, sollten noch einmal die Verbesserungspotenziale betrachtet werden. Die GEWOBAG hat einen Bestand von 27 Gästewohnungen, welche eine sehr geringe Buchungsauslastung vorweisen. Wir möchten nun sechs Bereiche besonders hervorheben, welche es zu verbessern gilt.

1. **Lokalität der Gästewohnungen**

Drei der momentan sechs buchbaren Wohnung der GEWOBAG befinden sich in dem Bezirk Charlottenburg, zwei sogar im selben Wohnhaus. Auch in unmittelbarer Umgebung der Bülow90 ist eine Gästewohnung vorhanden. Um eine solide Buchungsauslastung zu erreichen, ist eine Streuung des Angebotes von Nöten. Mehre Gästewohnungen in einem Haus sollten aufgelöst werden, weil eine hohe Auslastung hier mit großer Wahrscheinlichkeit nicht eintreffen wird. Es gilt, ein flächendeckendes Angebot zu schaffen, welches einen ausgeglichenen Nutzen für GEWOBAG -Mieter in ganz Berlin darstellt.

2. **Die Größe und Ausstattung der Gästewohnungen**

Aus unserer Betrachtung geht hervor, dass die Gästewohnungen von nicht mehr als zwei Gästen gleichzeitig gebucht werden würden. Es ist nicht viel Platz notwendig und die Ausstattung sollte sich auf das Wesentliche beschränken. Zum Wesentlichen gehört jedoch auch W-LAN, Bettwäsche und Handtücher. Gerade für spontane Besucher ist die Bereitstellung von Bettwäsche und Handtüchern von großer Bedeutung. Es kann die Möglichkeit bestehen, diese separat mit zu buchen, sodass andere Gäste wiederum darauf verzichten können. Moderne Möbel steigern nicht nur den Aufenthaltskomfort, sondern fördern auch die Attraktivität der Gästewohnung für die Mieter.

3. **Die Organisation der Reinigung**

Die Reinigung darf nicht einen ganzen Tag in Anspruch nehmen. Vielmehr sollte diese auf den Vormittag beschränkt werden, sodass ab dem Nachmittag neu vermietet werden kann und somit der Preis pro Nacht noch am selben Tag eingenommen werden kann.

4. **Der Buchungsprozess**

Ein einfacher und schneller Buchungsprozess ist das Fundament einer jeden Buchung. Wie bereits in unserem Kapitel Buchungsprozess und Benchmark beschrieben, ist es wichtig, einen direkten Ansprechpartner auf der Internetseite stehen zu haben. Außerdem ist ein Reservierungsplan zur Planung und Übersicht notwendig. Eine Reservierung oder Buchung muss über Telefon, aber auch ohne direkten Kontakt, beispielsweise über das Internet oder die App, möglich sein. Die Möglichkeit der spontanen Buchung ist unverzichtbar. Die Buchungsbearbeitung darf aus diesem Grund maximal drei Tage in Anspruch nehmen.

5. **Angebote und Buchungsanreize**

Um das Buchen der Gästewohnung möglichst attraktiv darzustellen, sind Buchungsanreize dienlich. Auf Angebote wie „Ab der dritten Nacht 5 Euro weniger“ oder „Zahl 3, bleib 4“ ist nicht zu verzichten, um die Buchungsauslastung möglichst hoch zu halten.

6. **Kommunikation / Marketing**

Die Mieter müssen von der Gästewohnung wissen, um sie nutzen zu können. Hierfür ist mehr als nur ein solider Internetauftritt gefragt. Über Flyer, das Gewoboard, das Infobüro oder E-Mails zu Ferienzeiten muss über die Gästewohnung informiert werden. Optimal wäre, wenn der Reservierungskalender, der auf dem Gewoboard einsehbar ist. Dies fördert den Austausch der Mieter über die Gästewohnung und steigert das Bewusstsein des Vorhandenseins dieser. Auch Erinnerungen in Form von Push-

Benachrichtigungen sind denkbar, welche beispielsweise Nathan daran erinnern, dass er seine Freunde zuletzt vor 6 Monaten gesehen hat.

9) Empfehlung

Nach genauer Betrachtung aller wichtigen Komponenten einer Gästewohnung, der wirtschaftlichen Chancen sowie der Risiken des Leerstandes, der Validierung unserer zwei Konzepte und der Betrachtung der Konkurrenz, empfehlen wir eine Gästewohnung mit Zweitnutzung in das Wohnlabor Bülow90 zu integrieren.

Die Gästewohnung stellt einen großen Mehrwert für die Mieter dar, welchen sie laut Interviews und Umfragen auch gerne nutzen möchten. Unsere Wirtschaftlichkeitsberechnung zeigt das Umsatzpotenzial, das abhängig von einer möglichen Zweitnutzung noch gesteigert werden kann. Ebenso kann eine Zweitnutzung den Ruf der GEWOBAG fördern und bestenfalls einen Mehrwert für Mieter und GEWOBAG darstellen kann.

Wir raten von einer Erstellung einer Gästewohnung ab, wenn unsere Hilfestellungen nicht umgesetzt werden sollten, speziell in Bezug auf den Buchungsvorgang, den Internetauftritt und das Marketing.

10) Quellen

a) Internetquellen

- https://www.amazon.de/dp/B01GHEXS06/ref=emc_b_5_t (Abruf 30.05.19)
- https://www.amazon.de/dp/B005N7T9SO/ref=emc_b_5_i (Abruf 30.05.19)
- https://www.bbg-eg.de/wDeutsch/mitglieder/gaestewohnungen.php?navanchor=2110013 (Abruf 29.05.29)
- https://www.bbwbg.de/mieterinformationen/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
- https://www.berlin.de/sen/finanzen/steuern/informationen-fuer-steuerzahler-/faq-steuern/artikel.57911.php (Abruf 28.05.19)
- https://www.berlin.de/tourismus/infos/3298255-1721039-city-tax-fuer-berlintouristen-tr (Abruf 29.05.19)
- https://berolina.info/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
- https://www.bg-ideal.de/index.php?id=330 (Abruf 29.05.29)
- https://www.degewo.de/service/vorteile-bei-degewo/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
- https://www.dpfonline.de/mitglieder/mitgliederservice/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
- https://www.evmberlin.de/faq/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/lauxweg-6/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/karl-egon-strasse-18/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/essener-strasse-28/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.gesobau.de/mieterservice/gaestewohnungen.html (Abruf 29.05.29)
- https://www.gewobag.de/wpcontent/uploads/nachhaltigkeit/gewobag_nachhaltigkeitsbroschuere_2017.pdf (Abruf 31.05.19)
- https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/ (Abruf 31.05.19)

- https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-reichweindamm-6-berlin/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-reichweindamm-6-13627-berlin-2/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-heckerdamm-241-13627-berlin/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/neukoelln-mollnerweg-37-12353-berlin (Abruf 31.05.19)
- https://www.gewobag.de/fuermieterundmietinteressenten/gaestewohnungen/neukoelln-huettenroder-weg-5-9-10965-berlin/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/schoeneberg-frobenstrasse-4-10783-berlin/ (Abruf 31.05.19)
- https://www.howoge.de/mieterservice/services-fuer-mieter/gaestewohnungen.html (Abruf 29.05.29)
- https://www.kennstdueinen.de/magazin/app-oeffne-dich-wie-funktioniert-das-smartphone-als-tueroeffner/ (Abruf 30.05.19)
- https://www.neues-berlin.de/page131/10 (Abruf 29.05.29)
- https://www.superhostcampus.com/schluesseluebergabe/ (Abruf 30.05.19)
- https://www.verbaende.com//news.php/Von-wegen-Vereinssterben-Deutsche-Zivilgesellschaft-so-gross-wie-nie-zuvor?m=116591 (Abruf 30.06.19)
- https://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2018-09/vereinssterben-vereine-land-laendlicher-raum-statistik (Abruf 30.06.19)
- Video: EVM-Wohnfühlnetz [online] https://www.youtube.com/watch?time_continue=88&v=0rR6SFBTWPk (Abruf am 31.05.19)

- Video: EVM Wohnungsbestand [online] https://www.youtube.com/watch?v=DPihFGKXNAI (Abruf 31.05.19)
- https://www.wbg-friedrichshain-eg.de/gaestewohnungen (Abruf 29.05.29)
- https://www.wbg-zentrum.de/service/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
- https://wg-solidaritaet.de/service/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)
- https://1892.de/wohnen/gaestewohnungen/ (Abruf 29.05.29)

b) Abbildungsquellen

- Abbildung 1 Buchungsübersicht GEWOBAG: Interne Buchungsliste der GEWOBAG
- Abbildung 2 Buchungsübersicht EMV: https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung (Abruf 31.05.19)
- Abbildung 3 EVM Buchungsbereich: https://www.evmberlin.de/Gaestewohnung/essener-strasse-28/ (Abruf 01.06.19)
- Abbildung 4 GEWOBAG Buchungsbereich: https://www.gewobag.de/fuer-mieter-und-mietinteressenten/gaestewohnungen/charlottenburg-nord-reichweindamm-6-berlin/ (Abruf 01.06.19)
- Abbildung 5 Hauptsaison AirBnb: https://www.airbnb.de/s/Bülowstraße--Berlin--Deutschland/homes?click_referer=t%3ASEE_ALL%7Csid%3A7717fca2-70fe-485c-8690-99ac0d604a96%7Cst%3ALANDING_PAGE_MARQUEE&refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&zoom=16&search_by_map=true&sw_lat=52.49440927407282&sw_lng=13.35526235847476&ne_lat=52.503579431187994&ne_lng=13.369038183975249&search_type=unknown&checkin=2019-10-03&checkout=2019-10-06&adults=1&place_id=Eh5Cw7xsb3dzdHJhw59lLCBCZXJsaW4sIEdlcm1hbnkiLioSChQKEglVopmySVCoRxHdVWy0zSnZShIUChIJp8JGMkpFqEcRcKfekJascVE&s_tag=N3ziZF1M(Abruf 24.06.19)

- Abbildung 6 Nebensaison AirBnb: https://www.airbnb.de/s/Bülowstraße--Berlin--Deutschland/homes?click_referer=t%3ASEE_ALL%7Csid%3A7717fca2-70fe-485c-8690-99ac0d604a96%7Cst%3ALANDING_PAGE_MARQUEE&refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&zoom=16&search_by_map=true&sw_lat=52.49265862782648&sw_lng=13.351257433776823&ne_lat=52.50459821947156&ne_lng=13.374109854583708&checkin=2019-08-01&checkout=2019-08-04&adults=1&place_id=Eh5Cw7xsb3dzdHJhw59lLCBCZXJsaW4sIEdlcm1hbnkiLioSChQKEglVopmySVCoRxHdVWy0zSnZShIUChIJp8JGMkpFqEcRcKfekJascVE&search_type=filter_change (Abruf 24.06.19)
- Abbildung 7 Türöffnung mit Schlüssel: https://www.amazon.de/Profil-Zylinder-D6XNP-Codekarte-Schlüsseln-48298/dp/B00ID3LSBQ/ref=sr_1_3?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&keywords=wohnungstür+schloss+zylinder&qid=1559250126&s=diy&sr=1-3-spell (Abruf 30.05.19)
- Abbildung 8 Türöffnung mit Pin-Code: https://www.amazon.de/dp/B005N7T9SO/ref=emc_b_5_i (Abruf 30.05.19)
- Abbildung 9 Türöffnung mit Pin-Code Variante 2: https://www.amazon.de/BURG-WÄCHTER-Elektronisches-Wireless-Türschloss-TSE-5021/dp/B01GHEXS06/ref=sr_1_10?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&keywords=türöffnung+mit+pincode&qid=1563105361&s=gateway&sr=8-10 (Abruf 30.05.19)
- Abbildung 10 Türöffnung Smartlock:
- Abbildung 11 Türöffnung via Smartlock Variante 2: https://www.amazon.de/HomeKit-Elektronisches-Türschloss-Türsensor-Bluetooth/dp/B07F29J826/ref=sr_1_1_sspa?__mk_de_DE=ÅMÅŽÕÑ&crid=3QKA848UYH9QN&keywords=august%2Bsmart%2Block&qid=1559246863&s=diy&sprefix=august%2B%2Cdiy%2C148&sr=1-1-spons&th=1 (Abruf 30.05.19)
- Abbildung 12 Baum Zweitnutzung: Eigene Darstellung
- Abbildung 13 Untersuchungsgebiet/Zweitnutzung: https://www.google.de/maps/ (Abruf 30.06.19)
- Abbildung 14 Beispiel Buchungskalender: https://wg-solidaritaet.de/service/gaestewohnungen/berlin-mitte/ (Abruf 02.07.19)

- Abbildung 15 Beispiel Grundriss: https://www.503student.de/hallgarten/helmut-jahn; (Abruf 23.06.19)
- Abbildung 16 Eingangsbereich: https://www.studentenwohnungen-lemgo.com/#DIEWOHNUNGEN; (Abruf 23.06.19)
- Abbildung 17 Badezimmer : https://www.studentenwohnungen-lemgo.com/#DIEWOHNUNGEN; (Abruf 23.06.19)
- Abbildung 18 Wohnbereich : https://www.studentenwohnungen-lemgo.com/#DIEWOHNUNGEN; (Abruf 23.06.19)
- Abbildung 19 Moodboard der Gästewohnung: Eigene Darstellung mithilfe von stock photos von der Website https://pixabay.com (Abruf 30.06.19)
- Abbildung 20 Spidermatrix Nutzung als Gästewohnung: Eigene Darstellung
- Abbildung 21 Spidermatrix Gästewohnung in Verbindung mit Zweitnutzung: Eigene Darstellung

11) Anhang

a) Problemraum

- Wie viele Gästewohnungen werden benötigt?
    - Wo liegt die optimale Belegungsquote?
- Welche Mieter nutzen den Service der Gästewohnung?
    - Wie groß ist die Wohnung der Mieter?
    - Wie viele Personen wohnen im Haushalt?
    - Wie lange wohnen die Mieter schon dort?
    - Haben die Mieter Haustiere?
    - Haben die Mieter Kinder?
    - Wie alt sind die Mieter?
    - Sind sie ledig, verheiratet…?
- Wie sollen die Gästewohnungen ausgestattet werden?
    - PKW-, Fahrradstellplätze?
    - Wie viele / wie große Ablageflächen werden benötigt?
    - Kann auf einen Schrank verzichtet werden? Reichen Regale aus welche gleichzeitig eine Oberfläche bieten?
    - Wie teuer sind Möbel? Wie lange halten diese?
    - Sollen Gesellschaftsspiele bereit stehen oder sind diese vielleicht ausleihbar?
- Welcher Service soll den Gästen angeboten werden?
    - Sollen die Gäste noch weitere Mieter-Services nutzen können?
- Wie hoch ist der Preis der Gästewohnungen?
    - Wie hoch sind die Selbstkosten für die GEWOBAG?
    - Wie viel sind die Mieter / Gäste bereit zu zahlen?
    - Gibt es „Rabattaktionen“?
- Gibt es eine Mindest-Übernachtungsanzahl?

    - Ist es sinnvoll eine Mindest-Übernachtungsanzahl einzuführen, um den Aufwand und die Kosten zu reduzieren?
    - Wenn ja, welche Übernachtungsanzahl ist sinnvoll?
- Wie läuft die Buchung der Wohnung ab?
    - Wie spontan kann die Wohnung gebucht werden?
    - Kann die Buchung storniert werden? Fallen in dem Fall Extrakosten an?
    - Wie spontan kann die Buchung storniert werden? Was ist daran problematisch?
- Reinigung der Wohnung / Herstellung des Zustandes durch GEWOBAG?
    - Muss nach Leerstand trotzdem vor neuem Gast gereinigt werden?
    - Eventueller Einsatz von Staubsauger-Robotern, um nach Leerstand Reinigung zu vermeiden?
    - Wo kommt die Putzkraft her? Online gebucht? Angestellte der GEWOBAG?
- "Mietvertragsgestaltung" der Gästewohnung?
    - Erhebe ich eine Kaution? Wie hoch muss diese sein? Kaution auch durch Sachgegenstand möglich? (Hinterlegung von Irgendwas?)
    - Wo wird das hinterlegt?
    - Kaution aufs gleiche Konto wie Buchungskonto?
    - Welche Rechte werden dem Besucher eingeräumt? Welche Flächen dürfen genutzt werden?
    - Anspruch auf Fahrrad-Stellplatz?
- Abnutzung der Wohnung? Schäden?
    - Wie oft muss das Mobiliar erneuert werden?
    - Wer haftet nach Schäden am gestellten Mobiliar? Mieter oder Bucher?
- Welches Personal wird durch die Gästewohnung benötigt?

- Wer verwaltet und beobachtet Buchungseingang?
- Wer korrespondiert mit Interessenten/Mietern?
- Sind vorzeitige Besichtigungen/Begehungen der Gästewohnung möglich und wer führt diese aus? Kann der Mieter diese eigenständig durchführen und den Schlüssel wieder abgeben (zb. an Portier?)
- Wer kümmert sich um die Möblierung der Wohnung?
- Wer sorgt für ein Buchungssystem und die Einbindung dessen in das Gewoboard/Website?
- Wer ist für die Schadensbearbeitung zuständig?

b) Interviewskripte Nathan

Interview 1

Name: Frederik

Alter: 23

Beruf: Student

Familienstand: ledig

Heimat: kleine Stadt in Niedersachsen

Wohnort: Berlin Friedrichsfelde, Studenten-WG

1. Wie lange wohnen Sie in Berlin und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?

Seit Mitte September 2016 in Berlin, mag die große Stadt mit den vielen Möglichkeiten/Veranstaltungen/Arbeitsmöglichkeiten/Networking/Ausgehen

Mag nicht die Einstellung der Berliner bezüglich der Mieten/ Immobilienwirtschaft oder generell zur Marktwirtschaft

2. Wie sieht Ihre jetzige Wohnsituation aus, was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?

Wohnt in 2.Zimmer-Wohnung mit einem Mitbewohner. Sein Zimmer ist 13 m^2 groß. Geteilte Küche/Bad im Plattenbau in Friedrichsfelde (Studiwohnheim). Wünscht sich eine eigene Wohnung und ein Wohnzimmer

3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert? Welche technischen Assistenzen wären wünschenswert?

Keine Technik in der Wohnung, nur W-Lan // Handy und Laptop, hat kein Interesse an weiteren „technischen Helfern“

4. Wie pflegen Sie den Kontakt zur Familie und Freunden, die nicht in Berlin wohnen?

Über Whatsapp und Social-Media, hin und wieder mal Telefonate. Besuche auch hin und wieder auf der Luftmatratze in seinem Zimmer

5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser?

2-3 Mal im Jahr, eher Einzelpersonen, mal Eltern als Paar. Bisher untergebracht entweder auf der Luftmatratze oder im Wohnheim im Gästezimmer! Wurde gratis angeboten für Leute die sich im Wohnheim engagiert haben. Besuch bleibt 1 Nacht

6. Wie viel Zeit verbringen Sie mit Ihrem Besuch zu Hause?

Wenig Zeit zu Hause, in der Regel eine Nacht, morgens Kaffee trinken und frühstücken, und abends direkt ins Bett gehen

7. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?

Bisher untergebracht entweder auf der Luftmatratze oder im Wohnheim im Gästezimmer! Wurde gratis angeboten für Leute die sich im Wohnheim engagiert haben

8. Was stört Sie dabei?

Keine Privatsphäre, Gästezimmer wäre wünschenswert weil die Gäste „nerven“

9. Ideale Gästewohnung?

Wie ein Hotelzimmer war die Gästewohnung im Studiwohnheim. Ideale Gästewohnung: Küche nicht benötigt, Duche und Bad, ein Zimmer mit Doppelbett und Schrank (wie Hotelzimmer)

10. Wie lange planen Sie den Besuch im voraus?

Mindestens einen Monat im Voraus – eher 2-3 Monate im Voraus

11. Wie sind die Ausgaben für das Hotel?

Ausgaben der Eltern: 50-70 Euro für eine Nacht im Hotel

12. Was unternehmen Sie mit dem Besuch?

Berlin zeigen, Museum, Essen gehen Wenig Zeit zu Hause, in der Regel eine Nacht, morgens Kaffee trinken und frühstücken, und abends direkt ins Bett gehen

Interview 2

Name: Maditha

Alter: 25

Beruf: Studentin

Familienstand: ledig

Heimat: Schönebeck/Elbe

Wohnort: Leipzig

1. Wie lange wohnen Sie in Leipzig und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?

Ich wohne seit Oktober 2012 in Leipzig und mir gefällt das kulturelle Angebot und die Offenheit der Menschen sehr gut. Zudem sind die Wege zu meinen alltäglichen Anlaufpunkten (Uni, Arbeit, Freunde, Sport etc...) sehr gut mit dem Fahrrad in kurzer Zeit zu erreichen. Außerdem ist Leipzig nur 1,5h Autofahrt von meiner Heimat entfernt. Schade finde ich es nur, dass die alternative Szene durch den Wohnungsbau beeinträchtigt wird. Gemütliche Bars und Clubs werden zugunsten neuer, aber meist für den Durchschnittsbürger unbezahlbarer Wohnung geschlossen. Zudem steigen aufgrund des Zuzugs von Menschen (was ich ihnen bei dieser tollen Stadt nicht verübeln kann) die Mietpreise.

2. Wie sieht Ihre jetzige Wohnsituation aus, was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?

1,5 Zimmer Wohnung mit 38qm in Anger-Crottendorf (10 min von der Innenstadt entfernt) für einen Warmpreis von 320€/mtl. Zzgl. Strom, inkl. EBK. Ich bin mit der Lage sehr zufrieden und habe dafür noch einen passablen Mietpreis, auch für die Größe der Wohnung. Ich wohne Hochparterre, wodurch ich wegen des Kellers im Winter viel heizen muss und ich habe keinen Balkon. Das stört mich. Prinzipiell wäre eine komplette Trennung zwischen Wohn- und Schlafbereich wünschenswert, vor allem wenn Freunde und Familie übernachten

3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert? Welche technischen Assistenzen wären wünschenswert?

Ich habe einen TV und einen FireTV Stick. In Richutng Smarthome habe ich nichts installiert, empfinde es für mich persönlich aktuell aber auch nicht notwendig

4. Wie pflegen Sie den Kontakt zur Familie und Freunden, die nicht in Berlin wohnen?

Ich telefoniere nicht gerne und bin manchmal auch echt schlecht darin auf Nachrichten zu antworten. Deshalb bin ich immer froh, mich einfach persönlich mit Freunden und Familie treffen zu können, auch wenn diese weiter weg wohnen und man sich nicht so oft sieht. Dann ist es eigentlich immer umso schöner!

5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser?

In der Regel habe ich so einmal im Monat Besuch. Sei es einer meiner Elternpaare oder Freunde, die mich aus einer anderen Stadt besuchen. Manchmal sogar einfach FreundInnen, die in einem anderen Stadtteil wohnen und über Nacht bleiben. In der Regel bleiben diese eine vllt. Zwei Nächte. Es sind fast immer Einzelpersonen

6. Wie viel Zeit verbringen Sie mit Ihrem Besuch zu Hause?

Wenn mich Freunde von außerhalb besuchen, dann unternehmen wir auch in der Stadt etwas zusammen, aber mindestens eine Mahlzeit wird schon bei mir zu Hause zubereitet und gegessen. Also wird auch einige Zeit bei mir verbracht, einfach weil es gemütlicher und günstiger ist, wenn man nur quatschen will, was meist das Hauptanliegen ist, da man sich lange nicht gesehen hat.

7. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?

Bei mir Zu Hause.

8. Was stört Sie dabei?

Ich habe keinen separierten Bereich zwischen Wohn- und Schlafbereich. Es wäre schön die Möglichkeit zu haben das zu trennen für Besuch, damit dieser auch seine Ruhe hat

9. Ideale Gästewohnung?

Es muss nichts Großes sein, aber ein Schlafsofa und ein kleines Bad wären ideal. Eine kleine Küchenzeile wäre Luxus

10. Wie lange planen Sie den Besuch im Voraus?

Unterschiedlich – mal Monate, manchmal auch nur Tage im Voraus

11. Wie sind die Ausgaben für das Hotel?

Eher gering, weil alles Studenten. Da wird dann vermutlich eher noch auf der Isomatte bei mir auf dem Boden gepennt, falls Bett und Sofa nicht ausreichen, anstatt extra was anzumieten

12. Was unternehmen Sie mit dem Besuch?

Meistens unternimmt man was in der Stadt, aber eine gemütliche Sofaecke ist natürlich auch nicht schlecht zum quatschen. Allerdings würde das nicht in der Gästewohnung notwendig werden, da meine Wohnung das von sich aus hergibt.

Interview 3

Name: Annika

Alter: 24

Beruf: Sozialversicherungsfachangstellte

Familienstand: ledig

Heimat: Harsewinkel

Wohnort: Berlin

1. Seit wann wohnen Sie in Berlin und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?

Ich wohne seit 3 Jahren in Berlin. Es gefällt mir, dass es si viele verschiedene Menschen und Unternehmungsmöglichkeiten gibt. Außerdem finde ich es gut, dass die deutsche Geschichte so präsent ist und man viel dazu angucken und lernen kann. Der Nachteil an der großen Stadt ist, dass es kein richtiges Zentrum gibt, an dem alles zusammen kommt. Es gibt in jedem Stadtteil Highlights dich diese alle zu erreichen dauert sehr lande oder man muss dich für ein oder zwei entscheiden. Das Bahnnetz ist zwar gut ausgebaut, die Bahnen könnten aber öfter fahren.

2. Wie sieht ihre jetzige Wohnsituation aus?

Ich wohne seit einem Jahr mit meinem Freund zusammen, bzw. ist er bei mir eingezogen. Wie haben eine 48qm große 2,5 Zimmer Wohnung.

Was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?

Wir würden gerne in eine größere bezahlbare Wohnung ziehen, da der Platz gefühlt immer weniger wird.

3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert? (TV, Alexa…)

Wir haben 2 Fernseher in der Wohnung. Außerdem haben wir ein Heizsystem installiert, in dem die Heizung immer zu einer bestimmen Zeit anspringt und das Zimmer konstant eine Temperatur hat. Beim Öffnen des Fensters schaltet sich die Heizung ab.

4. Wie pflegen Sie den Kontakt zu Familie und Freunden, welche nicht in Berlin wohnen?

Über Telefon und Handy. Vor allem über Whats app kann man gut mit Freunden und Familie in Kontakt bleiben, außerdem fahre ich regelmäßig in die Heimat oder bekomme Besuch von dort. Wichtig ist, dass man sich zu besonderen Anlässen wie zum Beispiel Geburtstagen Zeit für die Freunde nimmt und sich auf den Weg zu Ihnen macht.

5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser?

Besuchen Sie Einzelpersonen, Paare oder Gruppen (Anzahl)?

Wir bekommen ca. einmal im Monat Besuch für das Wochenende. Meistens von Freitag bis Sonntags, manchmal auch einen Tag länger oder kürzer. Am häufigsten bekommen wir Besuch von Einzelpersonen.

6. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?

Diese können im Wohnzimmer auf dem Sofa schlafen. Auch Pärchen können dort zu zweit schlafen. Sollten wir mehr Besuch bekommen buchen wir ein Hostel oder ein Hostel in der Nachbarschaft. Es gibt bei uns im Haus auch eine Gästewohnung, die man anmieten kann. Allerdings nur für mehrere Tage und nicht für ein Wochenende.

Würden Sie die Wohnung buchen, wenn man sie auch fürs Wochenende anmieten könnte?

Ja ich denke, dass würde ich machen. Aber eher für Freunde und nicht für meine Familie. Ich denke die sind im Hotel besser versorgt, da es mehr Services gibt.

7. Wie sähe Ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohnbereich)?

Die ideale Gästewohnung ist klein und gemütlich, mit einem einfachen Bad und Schlafzimmer. Das Wohnzimmer und die Küche sollten in einem zusammen sein. Ideal wäre ein Sofa, dass man auch als Schlafcouch nutzen kann. Die Wohnung sollte mit Handtüchern und Bettwäsche ausgestattet sein. Außerdem sollten

genug Besteck und Gläser vorhanden sein. Ggfs. Noch eine Anlage, mit der man noch etwas Musik hören kann.

8. Wie buchen Sie oder Ihr Besuch die Unterkunft? Welche digitalen Endgeräte nutzen Sie für diesen Prozess? Wie würden Sie den Buchungsprozess verbessern?

Wir buchen die Unterkünfte meistens über booking.com. Da hat man einen guten Überblick über Preis und Leistung. Die Buchung erfolgt übers Handy. Mit der App ist dies noch einfacher, daher ist diese m.E. nicht zu verbessern.

9. Wie lange buchen Sie im voraus?

Wir buchen so früh wie möglich, sobald feststeht, dass Besuch kommt der uns und nicht schlafen kann kümmern wir uns um eine Unterkunft.

10. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?

(Bedarf auf Gemeinschaftsflächen in Gästewohnung prüfen)

Mit dem Besuch versucht man so viel Zeit wie möglich zusammen zu verbringen, dazu gehört z.B. Sightseeing aber auch gemütliches Zusammensitzen und Zeit für einen Schnack.

11. Wie hoch sind die Ausgaben für eine Unterkunft Ihres Besuches?

Das Budget für die Unterkunft ist sehr niedrig. Die Meiste Zeit ist man unterwegs und zum Schlafen reicht auch etwas Einfaches. Das Geld kann man besser in Aktivitäten investieren.

12. Wie hoch schätzen Sie das Budget Ihrer Freunde ein?

Eher gering, weil alles Studenten. Da wird dann vermutlich eher noch auf der Isomatte bei mir auf dem Boden gepennt, falls Bett und Sofa nicht ausreichen, anstatt extra was anzumieten

Interview 4

Name: Amelie

Alter: 21

Beruf: Studentin

Familienstand: Single

Heimat: Hannover

Wohnort: Berlin - Wedding

1. Seit wann wohnen Sie in Berlin und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?

Seit August 2017. Mir gefallen die Größe und das kulturelle Angebot der Stadt. Mir gefällt nicht, dass der Wedding in viele Richtungen nicht gut angebunden ist.

2. Wie sieht Ihre jetzige Wohnsituation aus (Anzahl Zimmer, Größe der Wohnung, Bezirk, Mietpreis)? Was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?

1,5 Zimmer, 45m2, Wedding, 302€ kalt im Monat, Da der Preis unschlagbar ist würde ich nichts ändern. Die Gegend gefällt mir auch. Mich stört nur, dass in der Wohnung keine Hunde erlaubt sind.

3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert? (TV, Alexa...) Welche technischen Assistenten wünschen Sie sich im Alltag? Welche Aufgaben würden diese übernehmen?

Ich habe lediglich ein Sonos Musiksystem und meinen Computer. Mehr brauche ich nicht. Ich schaue kein Programmfernsehen. Spülmaschine wäre manchmal schön ;)

4. Wie pflegen Sie den Kontakt zu Familie und Freunden, welche nicht in Berlin wohnen?

Ich bin noch häufig in Hannover oder fahre sie besuchen. Oder sie kommen mich besuchen.

5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser? Besuchen Sie Einzelpersonen, Paare oder Gruppen (Anzahl)?

Ich bekomme circa vier bis sechs Mal Besuch im Jahr. Es variiert von ein bis drei Personen. An meinem Geburtstag haben auch schon acht Personen bei mir übernachtet, das war aber suboptimal :D

6. Wie viel Zeit verbringen Sie mit Ihrem Besuch bei Ihnen zu Hause?

Nicht sonderlich viel. In Berlin gibt es viel zu erleben!

7. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?

Zu Hause

8. Was stört Sie dabei? Welchen zusätzlichen Platz würden Sie sich wünschen?

Wie gesagt, es wäre schön, wenn Hunde erlaubt wären. Der Platz reicht in der Regel.

9. Wie sähe Ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlafbereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich?

Eigentlich nur ein Schlafbereich. Essen tut man ja meistens gemeinsam.

10. Wie lange planen Sie Besuch im Voraus?

Schon mindestens zwei/drei Wochen.

11. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?

Stadtbesichtigungen, Theater-/Musicalbesuche, Konzertbesuche, Partybesuche, Shoppingtour, Essen gehen, gemeinsam kochen, etc.

12. Wie hoch sind die Ausgaben für eine Unterkunft Ihres Besuches? Wie hoch schätzen Sie das Budget Ihrer Freunde/Familie ein? Gering. Meine Freunde wollen nicht viel Geld ausgeben, da sie auch Studenten sind und meine Eltern kommen manchmal mit dem Wohnmobil und stellen es in der Nähe ab.

13. Wie buchen Sie oder Ihr Besuch die Unterkunft? Welche digitalen/analogen Endgeräte nutzen Sie für diesen Prozess? Wie würden Sie den Buchungsprozess verbessern?

Meine Gäste buchen sich so etwas meistens selbst. Ansonsten gucke ich immer auf analogem Wege, was sich so in der Nähe befindet an Hotels. Online

wäre meine erste Adresse wahrscheinlich booking.com. Das besuche ich über meinen Laptop oder mein Smartphone.

14. Wie sähe ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlafbereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich?

Nur Schlafzimmer nötig

c) Interviewskripte Erna

Interview 1

Name: Rosemarie

Alter: 78

Beruf: gelernte Fachverkäuferin, Rentnerin

Familienstand: verwitwet

Heimat: Berlin

Wohnort: Berlin Mitte

1. Seit wann wohnen Sie in Berlin und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?
   - seit meiner Geburt (1940)
   - früher im Randgebiet (Köpenick), sehr wohlgefühlt, mehr grün als beim jetzigen Wohnort
   - Nicht gut: jetzt Wohnort in der Innenstadt, sehr fremd durch viel Tourismus
2. Wie sieht Ihre jetzige Wohnsituation aus (Anzahl Zimmer, Größe der Wohnung, Bezirk, Mietpreis)? Was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?
   - Situation zufriedenstellend, fast am Park Friedrichshain, Küche leider ohne Fenster
   - 3 Zimmer, fast 600€, 58m2
   - Mietpreis okay, weil Langmieter
   - Ändern: ein Balkon vorgebaut bekommen, wenn sie es sich leisten könnte: sofort nach Friedrichshagen ziehen, da ist es ruhiger & weniger Menschen
3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert? (TV, Alexa…) Welche technischen Assistenten wünschen Sie sich im Alltag? Welche Aufgaben würden diese übernehmen?
   - Fernseher
   - Waschmaschine
   - kein Geschirrspüler (zu wenig Platz)
   - iPad mit Internet

4. Wie pflegen Sie den Kontakt zu Familie und Freunden, welche nicht in Berlin wohnen?
    - telefonieren, weil Freunde kein Internet
    - Sonst wohnen alle in Berlin -> persönliche Treffen

5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser? Besuchen Sie Einzelpersonen, Paare oder Gruppen (Anzahl)?
    - Selten Besuch von Familie und engster Freundin
    - Früher Enkelkinder über Nacht, heute nicht mehr
6. Wie viel Zeit verbringen Sie mit Ihrem Besuch bei Ihnen zu Hause?
    - meist mit Besuch bei sich in der Wohnung, meistens 4-5 Stunden (bis halb zwölf, bis zum letzten Bus)
7. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?
    - Falls bei Ihnen zu Hause: im kleinen Gästezimmer
8. Was stört Sie dabei? Welchen zusätzlichen Platz würden Sie sich wünschen?
    - nein, alles prima
9. Wie sähe Ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlafbereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich?
    - alles notwendige vorhanden, warm Wasser, Fernseher, Kühlschrank, bequeme Betten, zwei Zimmer zum Schlafen, Handtücher, Bettwäsche
10. Wie lange planen Sie Besuch im Voraus?
    - nicht anwendbar, eher lieber spontan
11. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?
    - Kommt auf Interesse der Gäste an, Museen, Kino, Fahrt ins Grüne
12. Wie hoch sind die Ausgaben für eine Unterkunft Ihres Besuches? Wie hoch schätzen Sie das Budget Ihrer Freunde/Familie ein?

- kein Gedanke daran, Hauptsache guter Gastgeber

Interview 2

Name: Volker und Ingrid

Alter: 59 und 58

Beruf: Volker: Leiter eines Taxiunternehmens (Kleinunternehmer) und Lerntherapeut;

Ingrid: Büroleiterin (Office Manager)

Familienstand: verheiratet

Heimat: Bad Oeynhausen und Bremerhaven

Wohnort: Berlin Neukölln

1. Seit wann wohnen Sie in Berlin und was gefällt Ihnen gut/nicht gut?

Volker: Ich bin seit 1985 in Berlin. Was mir an Berlin anfangs gefallen hat, war etwas, was jetzt natürlich jetzt im Augenblick doch sehr zu schwinden droht und auch in den letzten Jahrzehnten schon geschwunden ist, ist diese tatsächliche unmittelbare Nachkriegsatmosphäre, die man in Westdeutschland schon nicht mehr kannte. Das waren zum Beispiel Hilfskonstruktionen aller Art im Alltag bis hin zu abenteuerlichen Wohnungen mit Ofenheizungen. Die Offenheit und erstaunliche Freizügigkeit und Liberalität der Bevölkerung. Das war immer ein großes Plus. Man konnte immer sein Ding machen ganz gleich, ob man mit lila Haaren herum lief oder als Mann in Röcken. Das war alles egal und interessierte die Menschen auch nicht.

Ingrid: Ich bin seit März 1984 in Berlin und bin wegen des Studiums hier her gekommen. Was mag ich an der Stadt? Die Leute machen sich hier nicht so viel einen Kopf und lassen die Leute sein, wie sie wollen. Wenn jemand an der Ecke steht und laut Lieder singt, dann lächelt man den freundlich an und geht weiter. Ich brauche den Trubel und auch die ganz normalen Verrückten am Hermannplatz, die mir jeden Tag dort begegnen. Ich arbeite am Alex und liebe den Platz auch, obwohl ihn alle anderen hässlich finden. Die Stadt ist toll und vor allem auch wunderschön. Genau das was ich an dieser Stadt liebe, überfordert mich mittlerweile. Das ist aber denke ich auch eine Altersfrage oder eine Frage

des Eingespannt seins. Wenn der Kopf so voll ist und man arbeitet so viel, man hat wenig Freizeit, muss immer irgendwie kommunizieren. Das ist auch etwas, wo ich mir mittlerweile vorstellen kann, diese Stadt zu verlassen. Also ich würde niemals aufs Land ziehen, um Gottes willen, aber ich könnte mir schon vorstellen in einer kleineren Großstadt zu leben. Früher habe ich immer gesagt, ich will nie wieder raus aus Berlin, aber unser Viertel verändert sich auch sehr stark. Es ist unglaublich voll geworden. Mittlerweile frage ich mich, wie lange es noch dauert, bis in den Geschäften und Lokalen kein Mensch mehr Deutsch spricht. Aber ein paar Jahre halten wir es hier noch aus.

2. Wie sieht Ihre jetzige Wohnsituation aus (Anzahl Zimmer, Größe der Wohnung, Bezirk, Mietpreis)? Was würden Sie ändern, wenn Sie könnten?

Ingrid: Also diese Wohnung ist eine 2 Zimmer-Wohnung mit einer begehbaren Kammer, wo man sogar noch ein Gästezimmerchen draus machen könnte. Ein Freund aus London hat mal gesagt, dass man dort 400 Pfund zahlen pro Woche. Diese Wohnung ist im Vorderhaus, 4. Stock. Sie ist nur 53,5 qm groß und wir beide leben in dieser Wohnung schon seit 1992 und ich bin absolut zufrieden mit dieser Wohnsituation. Und wir leben eigentlich, was mir auch wichtig ist, in einem Denkmal. Diese Wohnung sieht noch genau so aus, also Fenster, Türbeschläge, wie 1908. Wir haben das alles gehegt und gepflegt.

Volker: Wir haben noch relativ viel alten Bestand bis auf den Badeofen, den haben wir raus genommen.

Beide zusammen: Jetzt haben wir mittlerweile eine Zentralheizung, aber noch keine Gas-Etagenheizung. Aber die Zentralheizung haben wir erst seit 5 oder 6 Jahren. Davor hatten wir auch noch Kachelöfen und haben da sehr viel verheizt und die Treppen hoch geschleppt.

Ingrid: Also ein Zimmer mehr wäre schön. Wir brauchen es aber nicht und ein Zimmer mehr würde wahrscheinlich auch bedeuten, dass wir das Doppelte bezahlen. Wir haben noch einen Mietvertrag von vor der Wende und zahlen nur

482 € kalt. Man muss aber beachten, dass dadurch, dass es ein Vorwendevertrag ist, wir keine Nebenkosten zahlen. Das ist also die Bruttokaltmiete. Alles was da an Mehrkosten entsteht, muss der Vermieter aus der Kaltmiete nehmen. Da geht man nicht mehr raus aus der Wohnung. Also Volker wohnt seit 1989 in der Wohnung.

Volker: Das ist also schon richtig lange her. Wir sind richtige Altmieter.

3. Welche Technik haben Sie in Ihrer Wohnung installiert? (TV, Alexa…) Welche technischen Assistenten wünschen Sie sich im Alltag? Welche Aufgaben würden diese übernehmen?

Ingrid: Wir lehnen das ab.

Volker: Ja, also Technik haben wir natürlich. WLAN haben wir auch. Wir sind auch auf dem heutigen Stand der IT-Technologie sind wir auch halbwegs unterwegs.

Ingrid: Aber der Fernseher ist natürlich internetfähig – wollen wir aber nicht. Wir haben normal Laptops, aber was soll das?

Volker: Wir haben ganz normal auch Laptop und Handy, also Smartphone, wobei uns das eher nervt. Das Tablet haben wir wieder abgeschafft

Ingrid: Wie war das? Wir hatten irgendwie 2 Räume und 6 Bildschirme und das war zu viel.

Volker: Also wir hören nach wie vor am liebsten Radio und schauen fern und sind da sehr traditionell und schauen auch analog fern.

Ingrid: Wir haben aber auch einen Netflix Zugang, den haben wir aber noch nie benutzt.

Volker: Der ist uns mal angeboten worden. Wir nutzen das aber nicht. Wir würden das auch nicht abonnieren. Wir schaffen noch nicht mal das zu gucken, das wir im Fernseher aufgenommen haben. Wir haben aus alten Studienzeiten noch eine ganz reichhaltige Privatbibliothek, richtige Bücher, voll analog und da schauen wir ganz gerne mal rein.

4. Wie pflegen Sie den Kontakt zu Familie und Freunden, welche nicht in Berlin wohnen?

Ingrid: Per Telefon, also telefonieren und über Whatsapp

Volker: Schreiben tun wir allerdings immer weniger

Ingrid: Whatsapp macht die Sache so schön bequem

Volker: Ja, also wir sind natürlich traditionelle Whatsapp-Nutzer. Wir machen also Fotos mit viel Text. Ich werde aber mit den Emojis einfach nicht warm.

Ingrid: Aber ich habe zum Beispiel kein Smartphone. Ich habe noch so ein richtig schön kleines, altes Samsung Klapphandy, das nur eingeschaltet wird, ich könnte es eventuell benutzen. Das kommt so alle 4 Wochen mal vor.

Volker: Ja, das läuft alles über meinen Whatsapp Account.

Zwischenfrage an Ingrid: Also du telefonierst dann nur mit deiner Familie und Freunden?

Ingrid: Auch ungern. Ich hasse telefonieren. Habe ich schon immer.

Zwischenfrage an Ingrid: Und wie hältst du dann Kontakt?

Ingrid: Gar nicht. Also ehrlich gesagt am liebsten persönlich. Das weiß aber auch jeder. Ich habe noch nie gerne telefoniert und ich telefoniere beruflich den ganzen Tag. Da stört mich das auch nicht, aber abends kostet mich das echt Überwindung. Aber wenn ich da bin, dann bin ich auch wirklich für die Leute aber auch sowas von da. Mir ist der persönliche Kontakt einfach am liebsten.

Volker: Also der nicht-persönliche Kontakt läuft über mich.

5. Wie oft bekommen Sie Besuch und wie lange bleibt dieser? Besuchen Sie Einzelpersonen, Paare oder Gruppen (Anzahl)?

Volker: Alle möglichen besuchen uns, aber hauptsächlich Familie zur Zeit. Familienmitglieder dürfen auch noch bei uns nächtigen. Die schlafen dann im Wohnzimmer auf einem Schlafsofa.

Ingrid: Die größte Gruppe waren mal 4 Leute. Wir waren also zu 6. in der kleinen kleinen Wohnung und das ging.

Volker: Ja, das ging. Aber Freunde oder Freundespaare werden ganz gerne in die umliegenden Hostels ausquartiert. Da suchen wir dann hier etwas in der Nähe und treffen uns.

Ingrid: Meistens bleibt der Besuch so 3-4 Tage. Länger geht auch nicht, dafür ist die Wohnung zu klein.

6. Wie viel Zeit verbringen Sie mit Ihrem Besuch bei Ihnen zu Hause?

Ingrid: Wenn Freunde bei uns nächtigen, sind wir auch wirklich die ganze Zeit mit denen zusammen und nehmen uns frei. Abends sind wir dann zuhause. Tagsüber machen wir viel Kultur oder gehen spazieren.

Volker: Abends gucken wir dann auch oft fernsehen. Das ist dann richtiges Family life.

Abends zu Hause (fernsehen), tagsüber eher draußen

Zwischenfrage: Die nächste Frage wäre jetzt, wo der Besuch normalerweise unterkommt, aber da habt ihr bereits gesagt, dass das beides vorkommt, würde ich mit euch durch beide Fragenblöcke durch gehen.

Ingrid: Also hauptsächlich würde ich schon sagen, dass die tatsächlich bei uns sind. Dass die woanders schlafen ist nicht so oft. Also wenn zum Beispiel die Patenkinder kommen, also die jungen Leute, dann denken wir uns auch „Was soll die denn mit uns alten Leuten in der Wohnung hocken?“. Da zahlen wir denen lieber das Hostel oder Hotel.

Volker: Genau, aber die engste Familie schläft bei uns.

7. Wo kommt Ihr Besuch normalerweise unter?

Falls bei Ihnen zu Hause:

8. Was stört Sie dabei? Welchen zusätzlichen Platz würden Sie sich wünschen?

Ingrid: Ja, das ist okay. Es ist halt ein bisschen wie ein Zeltlager – ist lustig.

Volker: Also für ein paar Tage hält man das schon aus.

Ingrid: Wir haben die Wohnung halt auch nicht so voll gestellt. Wir haben ein großes Schlafsofa, das 1,90 m x 2,00 m groß ist. Vor dem Sofa ist auch noch Platz für 2 Matratzen. Das ist nicht so, dass man da übereinander gestapelt schläft.

Zwischenfrage: Ist denn der Wunsch nach einem weiteren Zimmer oder mehr Platz vorhanden?

Ingrid: Ja sicher, ich hätte gerne die Nachbarwohnung dazu. Das wäre schön. Dann würden wir uns auf 110 qm beamen.

Volker: Aber das geht heutzutage nicht mehr so einfach. Früher konnte man ja einfach den Mietvertrag behalten. Wir hatten eine lange Zeit noch meine alte Wohnung im Hinterhaus. Da haben wir einfach den Mietvertag behalten. Die kostete 135 DM. 1 Zimmer, Küche und Innen-Toilette. Also eine Dusche gab es nicht. Und dann hatten wir das eine Zeit lang einfach als Gästewohnung. Aber das ist ja schon seit Jahren nicht mehr möglich. Das wird ja genau überprüft.

9. Wie sähe Ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlafbereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich?

Volker: Also gemessen an den heutigen Standards würde man sagen, wenn man die Familie in einer Gästewohnung einquartieren würden, dann hätte man schon gerne 2 Schlafzimmer. Natürlich eine Küche und ein Badezimmer. Bzw. Küchenzeile. Die kann offen zum Wohnbereich sein.

Ingrid: Und ein Tisch und ein paar Stühle wäre auch ganz schön. WLAN natürlich sowieso. Ich würde aber nicht erwarten, dass da eine eingerichtete Küche ist. Das geht eigentlich nicht. Wir haben Freunde, die selber Ferienwohnungen vermieten und da ist ständig alles weg oder kaputt. Und wer macht das alles sauber etc?

Volker: Naja, das müsste dann schon so laufen wie bei anderen Gästewohnungen, dass die Gäste darauf schauen, dass sie die Wohnung nicht wie ein Müllhaufen hinterlassen und, dass man evtl. eine professionelle Reinigung durch schickt.

Ingrid: Also wenn das Gäste aus dem Haus sind, können die sich ja 2 Gläser und eine Flasche Wasser mit in die Wohnung nehmen und bei den Leuten die sie besuchen, frühstücken.

Volker: Also ich denke, dass elementare Kochmöglichkeiten schon vorhanden sein sollten.

Ingrid: Was mir immer wieder den Besuch schwierig macht, ist, die Schlafsachen zusammen zu packen und das Badezimmer. Wenn man, wie in unserem Fall, nur ein Badezimmer hat und dann sechs Leute zu Besuch kommen, dann dauert das ziemlich lange.

10. Wie lange planen Sie Besuch im Voraus?

Ingrid: Wir haben es schon gern, wenn die uns das rechtzeitig sagen.

Volker: Also 2-4 Monate vorher sollte man schon Vorlauf haben.

Ingrid: Manchmal geht's auch kürzer, aber da sind wir das erstmal immer ein bisschen grummelig.

Volker: In Notfällen geht's auch schneller und wenn man uns rechtzeitig informiert.

Ingrid: Ich weiß nicht, ob das allen Leuten so geht, aber es geht gar nicht darum, dass die Wohnung so klein ist. Aber wenn man älter wird, ist man schon mehr privat. Man braucht irgendwie mehr Ruheräume.

11. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?

Ingrid: Viel kulturelles, Spaziergänge in angesagten Stadtteilen oder Shoppen mit den Cousinen.

Volker: Genau. Und die Männer gehen dann mal in der Kneipe Fußball gucken.

12. Wie hoch sind die Ausgaben für eine Unterkunft Ihres Besuches? Wie hoch schätzen Sie das Budget Ihrer Freunde/Familie ein?

Ingrid: Ach, also die hätten alle das Geld, um in ein schickes Hotel zu gehen. Es geht einfach um das Zusammensein. Es geht nicht um Geld. Das macht auch Spaß, weil es für die paar Tage wirklich sehr intensiv und eng ist. Die Intensität über die

3-4 Tage macht dann schon glücklich, aber man ist auch froh, wenn man hinterher auch wieder ein bisschen Ruhe hat.

Falls im Hotel/Airbnb:

8. Wie buchen Sie oder Ihr Besuch die Unterkunft? Welche digitalen/analogen Endgeräte nutzen Sie für diesen Prozess? Wie würden Sie den Buchungsprozess verbessern?

Ingrid: Wir buchen die Unterkunft in der Regel. Gerne auch Hostels. Wir suchen da zuerst im Internet und such hier in der Stadt etwas, was in der Gegend ist und dann gucke ich mir das natürlich auch erst einmal an. Und dann buchen wir das übers Telefon.

Volker: Uns stört eigentlich auch nichts an dem Prozess. Das einzige, was mich stört, sind die Spam Mails, die man hinterher bekommt.

9. Wie sähe ihre ideale Gästewohnung aus (Küche, Essbereich, Wohn-/Schlafbereich)? Welche Ausstattungsmerkmale sind Ihnen persönlich?

S.o.

10. Wie lange planen Sie Besuch im Voraus?

s.o.

11. Was unternehmen Sie mit Ihren Gästen?

s.o.

12. Wie hoch sind die Ausgaben für eine Unterkunft Ihres Besuches? Wie hoch schätzen Sie das Budget Ihrer Freunde/Familie ein?

s.o.

d) [Zum Datenschutz für die Veröffentlichung entfernt]

e) [Zum Datenschutz für die Veröffentlichung entfernt]

f) [Zum Datenschutz für die Veröffentlichung entfernt]

g) Wirtschaflichkeitsberechnung

Herleitung der Ansätze

Verwaltungskosten	230,00
Index Oktober 2005	86,7
Index Mai 2019	105,4
indizierte Verwaltungskosten	279,61
Instandhaltungskosten	8,10
Index Oktober 2005	86,7
Index Mai 2019	105,4
indizierte Instandhaltungskosten	9,85
Schönheitsreperaturen	8,50
Index Oktober 2005	86,7
Index Mai 2019	105,4
indizierte Schönheitsreperaturen	10,33
Betriebskosten	2,90
Index 2016	100,5
Index Mai 2019	105,4
indizierte Betriebskosten	3,04

Annahme

Wohnungsgröße (qm) 25

Berechnung der "Kostenmiete"

Angaben in €

	Ansatz	montalich	Grundlage
Mietansatz nettokalt	6,50 mtl./qm	162,50	Wohnungsbauförderungsbestimmungen Berlin 2018
Bewirtschaftungskosten			
Verwaltungskosten	279,61 jährl./WE	23,30	§ 26 - II.Berechnungsverordnung
Instandhaltungskosten	9,85 jährl./qm	20,52	§ 28 - II.Berechnungsverordnung
Schönheitsreperaturen	10,33 jährl./qm	21,52	§ 28 - II.Berechnungsverordnung
Betriebskosten	3,04 mtl./qm	76,00	Betriebskostenspiegel Deutscher Mieter Bund 2016
Sonstiges			
Stromkosten	30,00 mtl./WE	30,00	eigener Ansatz
Insgesamt		333,84	

"Break-Even-Point"

Wochen pro Jahr	56
Buchbare Nächte pro Woche	7
Buchbare Tage pro Monat	33
Belegungsquote in %	**60**
Übernachtungen pro Monat	20
"Kostenmiete" in €	333,84
Preis pro Übernachtung in €	**17,03**

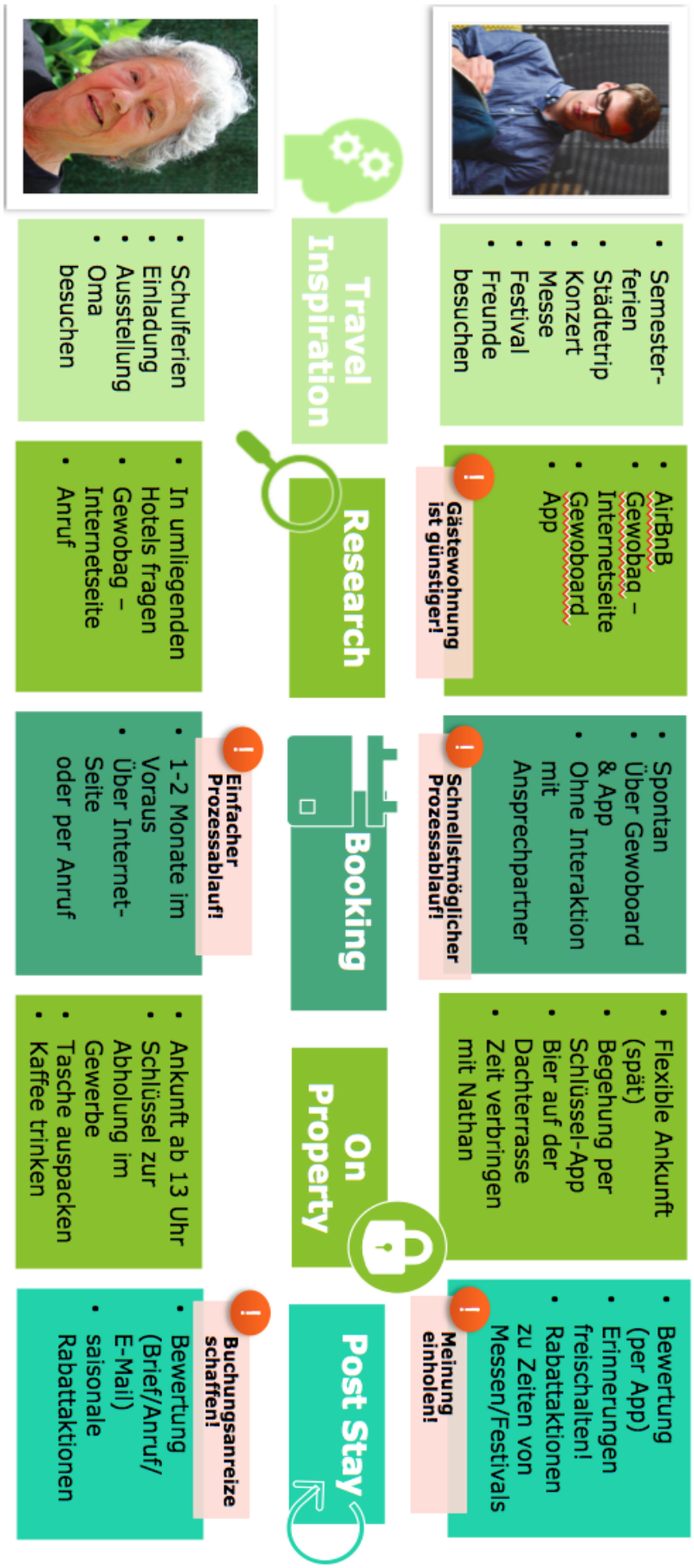
exklusive Reinigung

h) Umgebungsanalyse / Zweitnutzung

Workshops/ Sprachschulen	1.Hartnackschule (Motzstr. 5) 2.Orient Academy (Eisenacher Str. 106) 3.Helen Doron School of English (Winterfeldtstr. 15) 4.GH Fotoschule (Winterfeldtstr. 33) 5.Volkshochschule Tempelhof-Schöneberg (Barbarossapl. 5) 6.biss Privatinstitut für deutsche Sprache GmbH (Bülowstr. 56)
Musikschule	1.Musikschule Schöneberg Q15 (Kurfürstenstr. 15)
Friseur	1.Iramasure (Winterfeldtstr. 13) 2.Friseur-Chic (Karl-Heinrich-Ulrichs-Str. 8) 3.By-Ergün Friseur & Kosmetik (Kleiststr. 43) 4.Salon Mario (Motzstr. 6) 5.Holly's Friseur & Maskenbildner Atelier (Eisenacher Str. 113) 6.Mertens Friseure (Martin-Luther-Str. 21) 7.Zauberberg Friseur (Eisenacher Str. 12) 8.Friseur Mega Style (Nollendorfplatz 7) 9.Haarwerkstatt (Nollendorfstr. 15) 10.Salon Bordel! Schöneberg (Hohenstaufenstr. 67) 11.Roberto Freni (Zietenstr. 22) 12.Roys Haircut (Kurfürstenstr. 15-16) 13.Star Herrenfriseur (Bülowstr. 24) 14.Friseur Moda (Potsdamer Str. 158) 15.Ebony & Ivory (Potsdamer Str. 158)
Maniküre/ Pediküre	1.Beauty Salon „Charodejka" (Potsdamer Str. 117-119) 2.Bellania Naturkosmetik (Pallasstr. 10/11) 3.Alina Nails Studio (Motzstr. 8) 4.Dermastyle Aesthetik (Kalckreuthstr. 7) 5.Smiling Nails (Bülowstr. 24) 6.Beauty Nails – Home Nails For You – Nails By Thuy (Kurfürstenstr. 153)

Massage	1. Hurra Physio (Karl-Heinrich-Ulbrichs-Str. 8) 2. P 132 Physiotherapie GmbH (Potsdamer Str. 132) 3.Krankengymnastik Hausbesuche Fango Massagen (Alvenslebenstr. 6) (Physiotherapeut) 4Kosmetiksalon-Meeresbrise (Winterfeldtstr. 20) 5.Physiotherapie am Winterfeldtplatz (Winterfeldtstr. 37) 6.Kristo Kristov Massage Therapie (Nollendorfstr. 36) 7.Massagepraxis Hartwich (Motzstr. 9) 8.Twohands Massagen Berlin (Nollendorfstr. 36) 9.Body & Soul Therapie Massage (Nollendorfstr. 11-12) 10.Praxis Breuer (Nollendorfstr. 16) (Physiotherapeut) 11.Sathu Thai Massage Berlin (Nollendorfstr. 16) 12.Bodyworker (Nollendorfstr. 26) 13.Centro Delfino (Nollendorfstr. 20) 14.Berlin Relaxed (Nollendorfstr. 24) 15.Sultan Hamam (Bülowstr. 56-57)
Kindertagesstätte	1. Ina.Kinder.Garten gGmbH (Bülowstr. 36) 2. FiPP Kita Haus der Kinder (Kurmärkische Str. 2-8) 3. Kindererde gGmbH (Winterfeldtstr. 31) 4. Kinder- und Schülerladen Manno e.V.(Hohenstaufenstr. 10A) 5. Kita Motzstraße (Motzstr. 33) 6. Kindertagesstätte Tempelhof-Schöneberg (Motzstr. 33)
Nachhilfe/Hausaufgabenbetreuung	1.Tandem BTL gGmbH (Potsdamer Str. 182)
Jugend-/Familien-/Nachbarschaftstreffpunkt	1. Familientreffpunkt (Kurmärkische Str. 1) 2. CVJM Haus Schöneberg (Karl-Heinrich-Ulrichs-Str. 10) 3. Jungschwuppen (Bülowstr. 106) 4. Huzur – Nachbarschaftstreffpunkt (Bülowstr. 94) 5. SJD – Die Falken Landesverband Berlin (Bülowstr. 39) 6. Denkzeit-Gesellschaft (Goebenstr. 24)

Therapie-/Beratungszentrum	1. Therapiezentrum-Berlin e.V. (Habsburgerstr. 9) 2. PRO FAMILIA Berlin Beratungszentrum (Kalckreuthstr. 4) 3. Arbeitsgemeinschaft der deutschen Familienorganisation (Courbièrestr 12) 4. Bundesforum Familie (Einemstr. 14) 5. Frauensuchtberatungsstelle FAM (Motzstr. 9) 6. FAW (Bülowstr. 71-72) 7. KOK – Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e.V. (Kurfürstenstr. 33) 8. Familienberatung Tempelhof-Schöneberg (Potsdamer Str. 144) 9. Jakus gGmbH (Bülowstr. 52) 10. Vereinigte Lohnsteuerhilfe e.V. (Hohenstaufenstr. 8) 11. Arbeit und Bildung e.V. (Kurfürstenstr. 131) 12. Maneo (Bülowstr. 106) 13. Frauentreff Olga (Kurfürstenstr. 40) 14. Casa nostra – Integrative Hilfe e.V. (Pallasstr. 1) 15. Therapieladen e.V. (Potsdamer Str. 131) 16. Jugend- und Elternberatung JUWEL (Kalckreuthstr. 4)
Vereine (diese doppeln sich zum Teil mit anderen Angeboten in dieser Tabelle)	1. ASB (Bülowstr. 6) 2. Begine e.V. – Treffpunkt und Kultur für Frauen (Potsdamer Str. 139) 3. Forum Arbeit e.V. (Bülowstr. 90) 4. Freunde alter Menschen e.V. (Steinmetzstr. 78) 5. Goldrausch Frauennetzwerk e.V. (Potsdamer Str. 139) 6. Haus & Grund Berlin (Potsdamer Str. 143) 7. Haus Mallorca e.V. (Potsdamer Str. 130A) 8. Hilfe-für-Jungs e.V. (Nollendorfstr. 32) 9. House of Queer Sisters e.V. (Hohenstaufenstr. 59) 10. Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Berlin-Brandenburg e.V. (Martin-Luther-Str. 3-7) 11. PositHiv Berliner Aids-Hilfe e.V. (Bülowstr. 6) 12. Urania Berlin e.V. (An der Urania 17) 13. Verein zur Entwicklung neuer Lebensqualität für Frauen (Potsdamer Str. 139) 14. Verein zur Förderung altersgerechten Wohnens e.V. (Bülowstr. 71) 15. Verein zur Unterwasserarchäologie Berlin-Brandenburg e.V. (Kleiststr. 69) 16. Verein für Vielfalt (Maaßenstr. 14) 17. Volksbund Deutsche Kriegsgräberfürsorge e.V. (Kurfürstenstr. 131)

	18.Verein zur Förderung stadtteilnaher Volkshochschularbeit (Pallasstraße 35) 19.Berliner Bowlingsport Verband e.V. (Martin-Luther-Straße 8) 20.Selbstverteidigung für Frauen e.V. (Nollendorfstr. 11) 21.BIS Netzwerk für betriebliche Integration und Sozialforschung e.V. (Winterfeldtstr. 25) 22.Neustart e.V. (Kurfürstenstr. 40) 23.Mann-O-Meter e.V. (Bülowstr. 106) 24.Berliner CSD e.V. (Courbièrestr. 6) 25.Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (Kurfürstenstr. 131) 26.Therapiezentrum-Berlin e.V. (Habsburgerstr. 9) 27.PRO FAMILIA Berlin Beratungszentrum (Kalckreuthstr. 4) 28.Arbeitsgemeinschaft der deutschen Familienorganisation (Courbièrestr 12) 29.Kinder- und Schülerladen Manno e.V.(Hohenstaufenstr. 10A) 30.TransInterQueer e.V. (Karl-Heinrich-Ulrichs-Str. 11) 31.Aktion Courage (Karl-Heinrich-Ulrichs-Str. 11) 32.Zentrum für Migranten, Lesben und Schwule (MILES) (Kleiststr. 35) 33.KOK – Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e.V. (Kurfürstenstr. 33) 34.Vereinigte Lohnsteuerhilfe e.V. (Hohenstaufenstr. 8) 35.Arbeit und Bildung e.V. (Kurfürstenstr. 131) 36.Casa nostra – Integrative Hilfe e.V. (Pallasstr. 1) 37.Schachfreunde Berlin (Bülowstr. 94) 38.Notdienst für Suchtmittelgefährdete und -abhängige Berlin e.V. (Kurfürstenstr. 40) 39.Therapieladen e.V. (Potsdamer Str. 131) 40.Bewohnertreff Kaffeeklatsch (Potsdamer Str. 172D)

i) Customer Journey