

# Wald-wird-mobil.de

## Ein innovativer und erfolgreicher Ansatz zur Waldbesitzeraktivierung im Kleinprivatwald

von Lars Schmidt

Im Frühjahr dieses Jahres stellte sich die »wald-wird-mobil.de gemeinnützige GmbH« in Göttingen der breiten Fachöffentlichkeit vor. Mit großem Interesse wurde die Informationsveranstaltung von rund 170 Teilnehmern verfolgt. In der Vortragsreihe wurden die Mobilisierungsprojekte beschrieben, die bereits mit wald-wird-mobil.de zusammenarbeiten. Ebenso wurde das eigens entwickelte Customer-Relationship-Management (CRM)-System erläutert.

Wald-wird-mobil.de ist ein kostenfreier »Dienstleister« in Sachen Waldbesitzeraktivierung und Betreuung im Privatwald, und die gemeinnützige GmbH »wald-wird-mobil.de« ist eine Initiative der Holzindustrie. Aufgabe ist es zum einen, Unterstützung in Form von Spenden und Sponsoring aus der (Holz-)Industrie einzuwerben, und auf der anderen Seite, als unabhängiger und kostenfreier »Dienstleister« all denjenigen zur Seite zu stehen, die im Privatwald wertvolle Betreuungsarbeit leisten. Das Serviceangebot umfasst dabei ein breites, kostenfreies Spektrum: vom EDV-gestützten Betreuungsmanagement-System über Marketing und PR bis hin zu Beratung und Schulung vor Ort.

Die Projekte der gemeinnützigen GmbH führen somit alle Akteure der Forst- und Holzwirtschaft im Rahmen kooperativer Projekte zusammen. Ziel ist es, Wälder, insbesondere Kleinprivatwald, langfristig und dauerhaft in Betreuung zu bringen, um den drei Säulen einer verantwortungsvollen Waldbewirtschaftung Rechnung zu tragen: der ökologischen, ökonomischen und sozialen Nachhaltigkeit.

Zwei Kontrollinstanzen überwachen dabei die Arbeit der gemeinnützigen GmbH: der unabhängige Aufsichtsrat sowie die Finanzbehörden.

Der Ursprung der wald-wird-mobil.de gGmbH liegt in Thüringen. Hier ging es einerseits um Privatwaldförderung durch public-private-partnership, PPP, und zwar auf dem Fundament von Einheitsforstamt und Erfahrungen der Industrie.

Seit 2006 gibt es dieses Mobilisierungsprojekt. Es beruht auf einer Kooperation zwischen Holzindustrie und Landesforstverwaltung. Eine solche Organisationsform wird als public-private-partnership (kurz PPP) bezeichnet. Diese vereint die Stärken von freier Wirtschaft und öffentlicher Ver-

waltung. Um die Finanzmittel aus der Industrie zu bündeln, wurde zusätzlich die oben genannte gGmbH gegründet, welche als Dienstleister das Projekt mit Know-how, Personal, EDV und Finanzen ausstatten soll.

Aufgrund der guten Thüringer Ergebnisse und Anfragen aus anderen Bundesländern werden die Möglichkeiten der gGmbH bereits in größerem Umfang nachgefragt.

Die Mobilisierungsaktivitäten sind dabei nicht auf die kurzfristige und einmalige Mobilisierung von Rundholz ausgerichtet. PPP hat sich die nachhaltige und langfristige Steigerung der Rohstoffverfügbarkeit zum Ziel gesetzt. Um dieses Ziel zu erreichen, gibt es eine dreistufige Herangehensweise. In der ersten Stufe sollen die bislang passiven Waldbesitzer dauerhaft und nachhaltig aktiviert und in die Betreuung gebracht werden. In der zweiten Stufe geht es darum, die staatlichen und privaten »Betreuer« in die Lage zu versetzen, trotz rückläufiger Flächenpräsenz und steigender Anzahl Kleinprivatwaldbesitzer eine entsprechend intensive und qualitativ hochwertige Betreuung zu leisten, um das Holzaufkommen zu steigern und zu sichern. In der dritten und letzten

Stufe geht es darum, den Privatwald zu organisieren und selbsttragende Strukturen in Form von starken und leistungsfähigen Zusammenschlüssen zu schaffen.

Aktuell arbeiten sechs Mitarbeiter im Projekt an zwei Bürostandorten (siehe Abbildung). Drei der Mitarbeiter werden durch die Landesforstverwaltung und drei durch die Industrie finanziert. Wenn die Finanzen es erlauben, sollen noch zwei Mitarbeiter im Projekt arbeiten. Die Entscheidung, das Projekt personell zu vergrößern, ist nur ein Indiz der erfolgreichen Arbeit.

**Modernes Kundenbeziehungsmanagement statt sporadischer Akquise: CRM als Lösung für die Forstwirtschaft?**

Im Privatwald könnte ein verbessertes Kundenbeziehungsmanagement einen deutlichen Beitrag leisten, diese Betreuung effizienter zu bewältigen. Die durchschnittliche Besitzgröße je Waldbesitzer liegt häufig unter einem Hektar! Mobilisierung und auch dauerhafte Betreuung lassen sich nur durch systematische und standardisierte Prozesse und Abläufe effizient und rationell gestalten.

Grundlage für strukturiertes Bearbeiten der Vielzahl von Waldbesitzern ist daher eine entsprechend aufbereitete Datenstruktur und Zugriffsmöglichkeit »online« vor Ort. Der Einsatz von CRM-Know-how und CRM-EDV-Lösungen wird daher einen wesentlichen Beitrag zum Hauptziel »Dauerhaft hohes und kontinuierliches Holzaufkommen aus Kleinprivatwald« leisten.

Ertragskundliche Software gibt es in der Forstwirtschaft mittlerweile zur Genüge. Kundenbeziehungsmanagement (engl. Customer Relationship Management, CRM) hingegen bezeichnet die Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen – also die Beziehung zum »Menschen«. CRM unterstützt die Kommunikation im Kundenprozess mit verlässlichen Zahlen, Daten, Fakten. So kann man Beziehungen zu einem Kunden aufmerksam pflegen und konzentrieren und gleichzeitig die Schwachstellen im Dialog mit dem Kunden identifizieren.

Die Vorteile liegen auf der Hand: höhere Betreuungsintensität bei gleichzeitig sinkendem Zeitaufwand sowie höhere Betreuungsqualität durch bewährte und standardisierte Abläufe und Prozesse. Die Kontakthistorie sichert dabei eine lückenlose und kontinuierliche Betreuung und ermöglicht ein Monitoring der Kundenbeziehung.

Dreh- und Angelpunkt der Arbeit in den Projekten ist eine eigens für die Anforderungen der Forstwirtschaft im Privatwald entwickelte CRM-Plattform.

Die Nutzung dieser Plattform ist und bleibt kostenfrei, um beispielsweise auch weniger finanzstarken forstlichen Zusammenschlüssen die Arbeit mit professioneller Software zu ermöglichen.

Die Plattform »lernt« kontinuierlich weiter: Inhalt und Funktionalität werden von den Anwendern bestimmt und fließen unmittelbar in die Weiterentwicklung ein. So entsteht eine praxistaugliche EDV-Lösung – mit zahlreichen Innovationen wie beispielsweise einem neuartigen Luftbildinformationssystem.

Auf der Website [www.wald-wird-mobil.de](http://www.wald-wird-mobil.de) finden Sie ausführliche Informationen über diese CRM-Plattform. Von hier aus können Sie sich zudem einen kostenfreien und voll funktionsfähigen Zugang freischalten lassen – und direkt mit der Arbeit beginnen. Die Plattform ist »on demand« verfügbar, Zugangsvoraussetzung ist lediglich ein internetfähiger Rechner.

■  
Lars Schmidt ist Leiter PR/Marketing bei Pollmeier und Geschäftsführer bei der gemeinnützigen GmbH [wald-wird-mobil.de](http://wald-wird-mobil.de).

