

Führung / Kommunikation

Thomas Ortmanns – Mehr Veränderung wagen: Neue Perspektiven für die Wohnungswirtschaft – Herausforderungen sind auch Chancen

Neue Technologien, neue Kundenwünsche, neue Arbeits- und Wohnmodelle: Wie kann sich die Wohnungswirtschaft in der rasanten Transformation von Gesellschaft und Wirtschaft zukunftsfähig aufstellen? Auf der diesjährigen Aareon Live sprach Thomas Ortmanns, Mitglied des Vorstands der Aareal Bank AG und Aufsichtsratsvorsitzender der Aareon AG, darüber, dass die Branche Mut und neue Denkansätze braucht. Welche genau, darüber schreibt er in diesem Gastbeitrag.



Im Immobiliensektor längst noch nicht alle Digitalisierungs- und Automatisierungspotenziale ausgeschöpft, schreibt Thomas Ortmanns, Mitglied des Vorstands der Aareal Bank AG und Aufsichtsratsvorsitzender der Aareon AG. Foto: Aareon

Die Wohnungswirtschaft denkt traditionell langfristig. Ihre Innovationszyklen umfassen oft viele Jahre, nicht selten sogar Jahrzehnte. Doch was lange als große Stärke der Branche galt – ihre Stabilität und Beständigkeit –, muss in einigen Bereichen neu gedacht werden: Angetrieben durch Megatrends wie Digitalisierung und Konnektivität, Urbanisierung und Nachhaltigkeit befinden sich unsere Gesellschaft und Wirtschaft im rasanten Wandel. Und ebendiese sozialen und ökonomischen Veränderungen setzen auch die Immobilienbranche unter Druck: Laut einer [KPMG-Studie](#) etwa sind mehr als ein Viertel der deutschen Wohnungsunternehmen nicht oder nur wenig digitalisiert; gut die Hälfte bewerten sich zumindest als teilweise digitalisiert. Einer Digitalisierungsstrategie räumen demnach 84 Prozent der Befragten einen hohen oder gar sehr hohen Stellenwert ein – bei 30 Prozent von ihnen allerdings ist eine solche nicht vorhanden oder erst in Planung. Die allesentscheidende Frage lautet nun: Wie kann die auf Langfristigkeit ausgerichtete Immobilienwirtschaft dem hohen Tempo des Wandels standhalten – oder noch viel mehr: ihn sogar aktiv mitgestalten und als Chance nutzen?

Herausforderungen als Chance begreifen!

Aus einer in vielen Bereichen sicherlich guten Position kommend, sehen sich die Unternehmen der Wohnungswirtschaft heute mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Um nur ein paar Beispiele zu nennen:

Kosten- und Effizienzdruck: Der Kostendruck innerhalb der Wohnungswirtschaft wächst, getrieben zum Beispiel durch massive Förderungslücken im Bereich der energetischen Sanierung, aber auch mit Blick auf immer weiter steigende Bau- und Instandhaltungskosten. Gleichzeitig sind im Immobiliensektor längst noch nicht alle Digitalisierungs- und Automatisierungspotenziale ausgeschöpft. Viele alltägliche Arbeitsabläufe finden weiterhin im Analogen und unter erheblichen manuellen Aufwänden statt. Zeitraubende Regelprozesse wie die Bearbeitung des Rechnungseingangs oder die Erstellung der Betriebskostenabrechnung binden wertvolle Mitarbeiterressourcen.

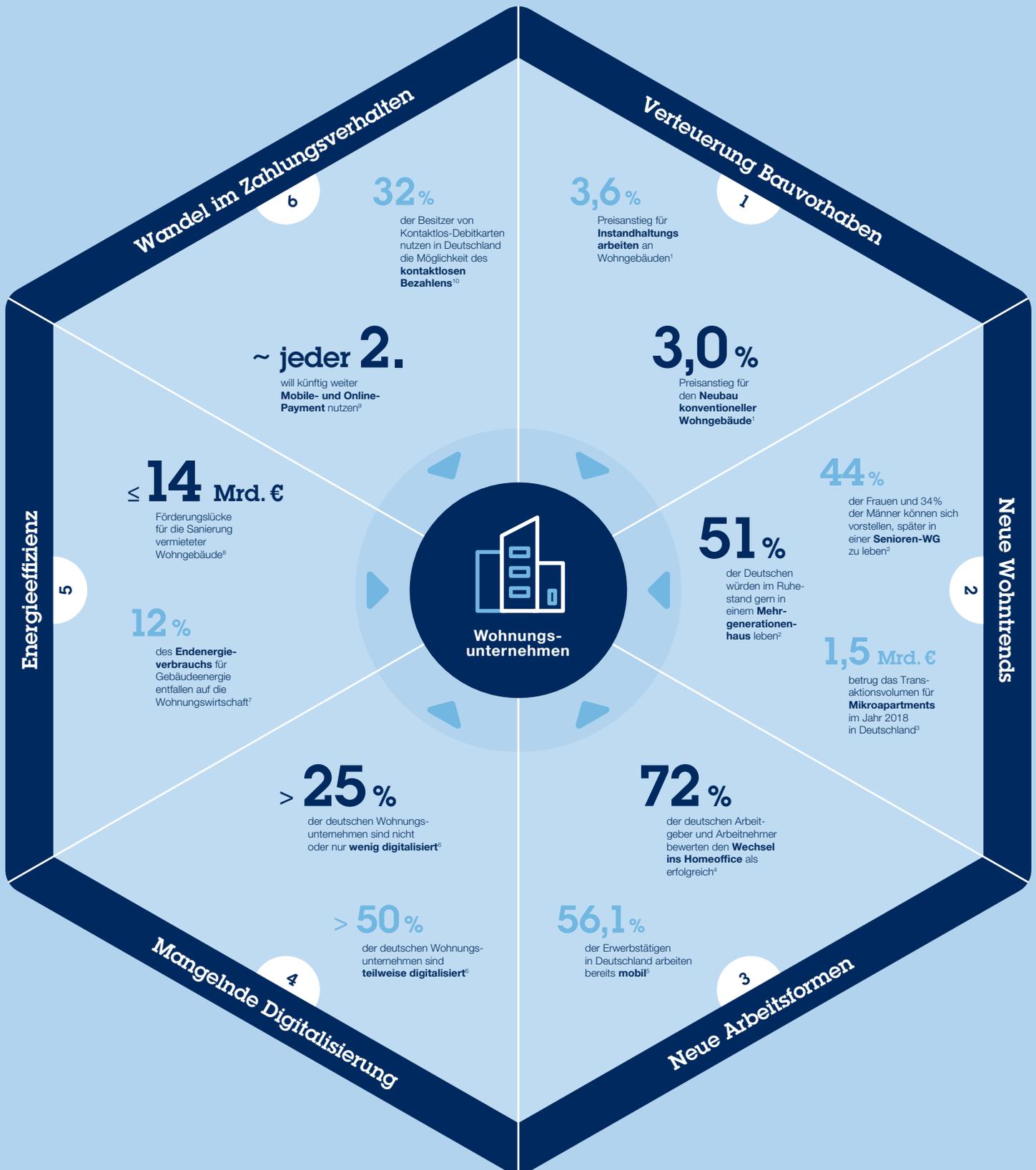
Neue Wohn- und Arbeitsformen: Die Menschen wollen heute ganz anders wohnen und arbeiten als noch vor zehn, 20 oder 30 Jahren. Der durch Corona intensivierte Trend zum Homeoffice etwa führt dazu, dass sich immer mehr Mieter ein zusätzliches Arbeitszimmer wünschen oder zumindest ein paar Quadratmeter mehr für einen Arbeitsplatz. Ebenfalls auf dem Vormarsch sind alternative Wohnformen für das Alter von Senioren-WGs bis hin zu Mehrgenerationen-Modellen. Und in den jüngeren Zielgruppen zeigt sich ein starker Trend zum studentischem und Young-Professional-Wohnen: Die Nachfrage nach Micro-Apartments und Co. steigt. Die Bedürfnisse in Sachen Wohnraum verändern sich also massiv. Wohnungsunternehmen stehen vor der Herausforderung, sie mit adäquaten Angeboten zu beantworten.

Veränderte Zahlungspräferenzen: Aus ihrem Alltagsleben ist die Mieterschaft digitale Services gewohnt – und fordert diese zunehmend auch von der Vermieterseite ein. Ein gutes Beispiel dafür sind Zahlungsmöglichkeiten für die monatliche Miete und andere Kosten: Während sich eine wachsende Zahl an Mietern alternative Zahlungsdienste wie PayPal, GooglePay oder ApplePay wünscht, begrenzt sich das Angebot vieler Wohnungsunternehmen weiterhin auf Lastschrift, Überweisung und Barzahlung. Dabei entwickeln sich digitale Kundenservices immer mehr zum wettbewerbsrelevanten Vorteil.

Was also tun? Um sich erfolgreich für den Wandel aufzustellen, muss die Wohnungswirtschaft das Vorhandene kritisch hinterfragen. Gefragt sind jetzt offene Denkansätze und der Mut, Neues zu wagen. Es gilt, den Blick zu öffnen und immer wieder den Perspektivwechsel zu suchen und zu wagen.

Veränderungstreiber in der Wohnungswirtschaft

Eine Reihe externer Entwicklungen stellt die deutsche Wohnungswirtschaft vor große Herausforderungen. Im Umgang damit muss sie gewohnte Pfade verlassen und neue Perspektiven wagen.



¹ Statistisches Bundesamt: Baupreisindex 2020, Mai 2020 im Vergleich zu Mai 2019 (2020) (aufgerufen Juli 2021) | ² Postbank Presseinformation: „Jeder Zweite will ins Mehrgenerationenhaus ziehen“ (2018) (aufgerufen Juli 2021) | ³ Cushman & Wakefield: „Microliving-Studie: Deutscher Markt für Mikroapartments [...]“ (2019) (aufgerufen Juli 2021) | ⁴ PwC: „Weniger Büroflächen: Homeoffice-Trend kann sich für viele Unternehmen langfristig lohnen“ (2020) (aufgerufen Juli 2021) | ⁵ Barmer, Universität St. Gallen: „Studie: social.health@work“ (2020) (aufgerufen Juli 2021) | ⁶ KPMG: „Studie: Digitalisierung der Wohnungswirtschaft“ (2020) (aufgerufen Juli 2021) | ⁷ DENA: „Energetische Mietwohnansanierung ermöglichen“ (aufgerufen Juli 2021) | ⁸ Prof. Dr. Sven Biener, Universität Regensburg: „Wissenschaftliche Plausibilitätsprüfung bzgl. der errechneten öffentlichen Förderungslücke [...]“ (2020) (aufgerufen Juli 2021) | ⁹ Deloitte: „Tracking the global state of the customer: Zentrale Ergebnisse für Deutschland“ (2020) (aufgerufen Juli 2021) | ¹⁰ Bundesbank: „Kontaktloses Bezahlen wird Normalität“ (2020) (aufgerufen Juli 2021)

Schulterschluss mit anderen Branchen suchen!

Perspektivwechsel meint zum Beispiel den Blick über die eigenen Branchengrenzen hinaus. Der Megatrend der Konnektivität gibt es vor: Alles ist mit allem, jedes ist heute mit jedem verbunden. Auch für die Wohnungswirtschaft ist es sicher empfehlenswert, eine stärkere Vernetzung auch mit branchenfremden Akteuren zu suchen. Zum Beispiel mit der Energiewirtschaft: Beide Sektoren sind traditionell eng miteinander verwoben, viele ihrer Kernprozesse beschäftigen beide Seiten des Schreibtischs gleichermaßen. Wieso also nicht einen weiteren Schritt aufeinander zugehen und die Optimierung, Digitalisierung und vielleicht sogar Automatisierung dieser Prozesse gemeinsam in Angriff nehmen?

Großes Optimierungspotenzial bietet zum Beispiel die Energiekosten-Abrechnung, vor allem wenn sie beide Branchen gemeinsamen angehen. Mithilfe vollintegrierter, digitaler Lösungen lässt sich dieser Prozess komplett digitalisieren und zu großen Teilen automatisieren – von der Erstellung der Rechnung auf Zählerebene auf Versorgerseite bis hin zur automatischen Plausibilitätsprüfung und Begleichung der offenen Posten durch das Wohnungsunternehmen. **Die Digitalisierung sorgt hier nicht nur für eine deutliche Beschleunigung und Fehlerreduktion im Prozess, beide Seiten sparen manuelle Aufwände und wertvolle Ressourcen.** Ähnlich vielversprechend ist der Einsatz digitaler Lösungen zum Erfassen und Weiterverarbeiten von Zählerständen: Für Unternehmen beider Branchen entfällt damit die zeitraubende und fehleranfällige Prozedur der manuellen Zählerablesung. Die Erfassung beschleunigt sich signifikant. Beide Beispiele zeigen deutlich: Das Potenzial durchgängig optimierter Abläufe ist riesig. Prozesse enden nicht an der Unternehmensspforte. Um sie zukunftsfähig zu gestalten, ist eine enge Zusammenarbeit mit dem Gegenüber unbedingte Voraussetzung.

Das zeigt auch ein Ausblick in die Zukunft der Mobilität: Elektromobilität in Deutschland in den vergangenen Monaten einen ungekannten Aufschwung erfahren – der Ausbau der Ladeinfrastruktur hin zu einem bundesweit flächendeckenden Netz gehört zu den drängendsten Aufgaben in diesem Feld. Gesetzesinitiativen wie das im März verabschiedete Gebäude-Elektromobilitäts-Infrastruktur-Gesetz (GEIG) schaffen zwar Klarheit darüber, welche Antriebsart die Mobilität der Zukunft in den kommenden Jahren prägen soll. Aber in Bezug auf Haftungs- und Kostenfragen der beteiligten Akteure herrscht Unklarheit. All dies bremst an vielen Stellen den Wandel. Auch hier ist deshalb eine branchenübergreifende Zusammenarbeit gefragt: Der Wohnungswirtschaft eröffnet sich hier nicht nur mit der Energiewirtschaft, sondern auch mit der Mobilitätsbranche ein riesiges, gemeinschaftliches Gestaltungsfeld – und die Möglichkeit, gemeinsame Visionen und Konzepte für die Mobilität und die Stadt der Zukunft zu entwickeln und voranzutreiben.

Die Welt aus der Kundenbrille betrachten!

Genauso kann Perspektivwechsel aber auch bedeuten, das eigene Tun noch stärker durch die Kundenbrille zu betrachten. Mieter, die im täglichen Leben verschiedenste digitale Services nutzen – vom Onlinebanking bis hin zu digitalen Terminbuchung beim Hausarzt –, wollen darauf verständlicherweise auch im Kontakt mit ihrem Vermieter nicht verzichten. Um beim oben angerissenen Beispiel des sich wandelnden Zahlungsverhaltens zu bleiben: Es ist zu erwarten, dass sich dieser Trend fortsetzt, sich also die Zahlungsverhalten der Mieter noch stärker auffächern werden. Auch wenn ein Gros der Mieterschaft Lastschrift und Überweisung weiterhin akzeptieren dürfte, müssen Vermieter über kurz oder lang Möglichkeiten finden, die davon abweichenden Wünsche oder auch neue Services effizient unter einen Hut zu bringen – die Barzahler genauso wie diejenigen, **die PayPal und Co.** nutzen wollen. Abhilfe schaffen hier innovative Plattformlösungen, über die sich Zahlungseingänge über verschiedenste Kanäle schnell, sicher und effizient managen lassen. Wohnungsunternehmen können ihren Kunden dadurch ein breites Angebot an Zahlungsmöglichkeiten eröffnen, ohne zusätzliche Aufwände stemmen zu müssen. Ein Modell, das übrigens nicht nur für die Wohnungswirtschaft funktioniert: Auch Energieversorger können beispielsweise auf Plattformtechnologien zurückgreifen, um die Zahlungsservices für ihre Kunden breiter und zugleich effizient aufzustellen.

Neue Perspektiven einnehmen!

All diese Veränderungen machen deutlich, dass die Wohnungswirtschaft vor großen Veränderungen steht, die durch verschiedenste Facetten getrieben ist. Um diesen Veränderungen gerecht zu werden, braucht es einen Perspektivwechsel: neben den immer noch notwendigen, langen Innovationszyklen hin zu mehr Innovationsdrang, Kooperationswillen und branchenübergreifender Zusammenarbeit. Denn nur, wer sich für neue und andere Perspektiven öffnet, wird die vielfältigen Chancen des sozialen und ökonomischen Wandels für sich nutzen können. Als Aareal Bank unterstützen wir unsere Kunden dabei, genau diese Perspektive in die alltägliche Arbeit einfließen zu lassen.

Thomas Ortmanns



LEITUNGSWASSERSCHÄDEN IN TROCKENEN TÜCHERN

"Im Fall eines Rohrbruchs steht nicht nur meine Wohnung unter Wasser, sondern auch ich auf der Straße."
Mieter aus Dortmund



**EINBRUCH-
SCHUTZ >>**

**BRAND-
SCHUTZ >>**

**LEITUNGS-
WASSER-
SCHÄDEN >>**

**NATUR-
GEFAHREN >>**

**SCHIMMEL-
SCHÄDEN >>**

SCHUTZ VOR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Die Schadenaufwendungen bei Leitungswasserschäden sind in den zurückliegenden Jahren stetig gestiegen. Informieren Sie sich hier über Hintergründe der steigenden Leitungswasserschäden und was Sie als Wohnungsunternehmen dagegen tun können.

GRÜNDE FÜR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Lesen Sie hier, warum in den letzten Jahren die Schadenaufwendungen für Leitungswasserschäden stetig gestiegen sind.

[Zu den Hintergründen ...](#)