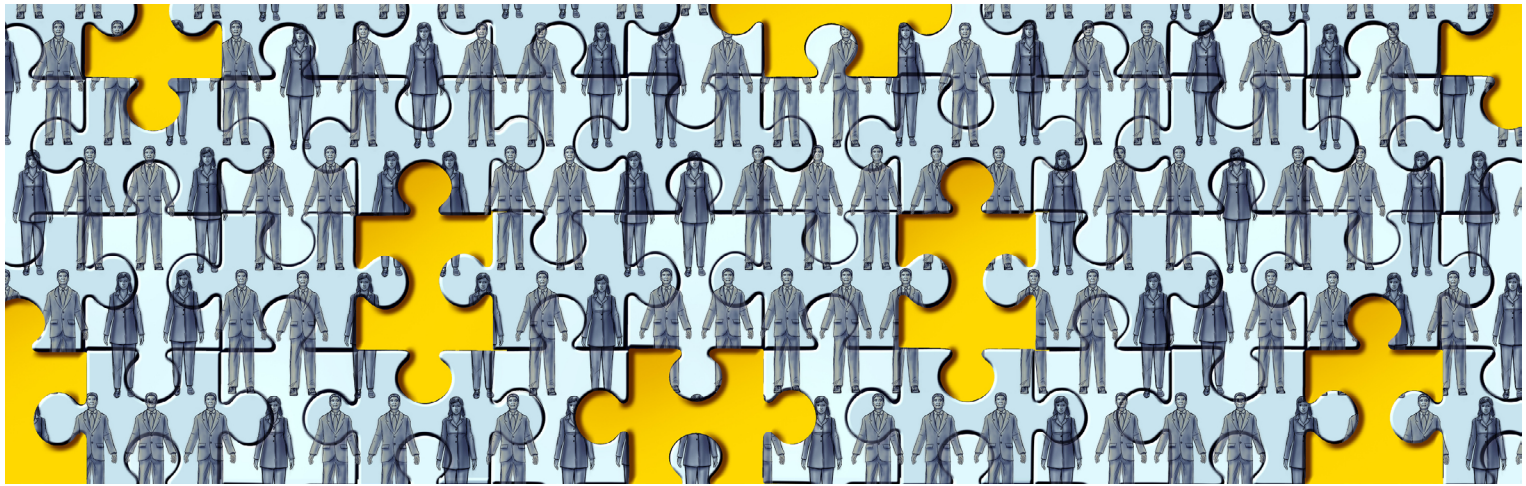


## Automatisierung von Prozessen

# Wie Digitalisierung den Fachkräftemangel abfedern kann – und warum das so wichtig ist.

## Von Dr. Carsten Thies

Deutschland leidet unter Fachkräftemangel – und der trifft auch die Immobilien- und Hausverwalterbranche mit voller Wucht: 60 Prozent der Unternehmen klagen über mangelndes Personal. Das Problem wird sich nicht von allein lösen, denn der demographische Wandel lässt sich nicht umkehren. Wie kann die Digitalisierung helfen?



Grafik: Gettyimages

Die Zahlen der diesjährigen EBZ-Studie zum Fachkräftemangel sind beunruhigend. Speziell die Rekrutierung von Sachbearbeiter:innen und Führungskräften mit technischem Know-how ist noch schwieriger – hier geben 80 Prozent der befragten Unternehmen an, bei der Personalgewinnung auf Probleme zu stoßen.

Die Lage wird sich trotz besten Personalmanagements nicht ändern lassen, denn der Fachkräftemangel ist der demographischen Entwicklungen geschuldet. Die kinderreichen Generationen vor dem „Pillenknick“ scheidern in diesem Jahrzehnt aus dem Berufsleben aus, gleichzeitig stehen immer weniger Berufseinsteiger:innen zur Verfügung.

Folgt man den Prognosen der Expertinnen und Experten, wird sich der Negativtrend weiter verschärfen: Im Jahr 2030 werden der Branche bis zu 840.000 Fachkräfte weniger zur Verfügung stehen als noch im Jahr 2019.<sup>1</sup>

### Das „Corona-Experiment“ wird zum „New Normal“

Gerade deshalb gilt es, als Arbeitgeber am Markt so attraktiv wie möglich zu sein. Dazu gehört die Öffnung der Wahl des Arbeitsortes und der Arbeitszeit, eine moderne Unternehmenskultur mit interessanten Aufgaben und Eigenverantwortung und eine attraktive Ausstattung der Arbeitsplätze mit modernen Tools und Equipment. In dieser Hinsicht hat das „Corona-Experiment“ neue Maßstäbe gesetzt.

Aus Sicht der meisten Arbeitnehmenden besteht kein Grund, zur Präsenzkultur der Vor-Corona-Zeit zurückzukehren. So sagten zum Beispiel nur 20 Prozent der Teilnehmer:innen einer Befragung von Survey-

<sup>1</sup> <https://www.e-b-z.de/presse/news-und-pressemeldungen/human-resources-monitor-immobilienwirtschaft-2022-erschienen.html>

monkey und Zoom, dass sie eine komplette Rückkehr zur Arbeit im Büro als sinnvoll empfänden.<sup>2</sup> In der weltweit durchgeführten Studie „2021 Work Trend Index“ von Microsoft erklärten 73 Prozent von über 30.000 Befragten, dass sie auch nach dem Ende der Pandemie die Möglichkeit zur mobilen Arbeit haben möchten.<sup>3</sup>

Strukturell und operativ gilt es, Homeoffice, „Workation“ und weitere Flex-Konzepte sinnvoll zu integrieren, statt noch darüber nachzudenken, ob diese überhaupt sinnvoll sind. Wohnungsunternehmen und deren Führungskräfte müssen also lernen, Mitarbeitende im Homeoffice dauerhaft arbeitsfähig zu machen.

Dies gelingt auf zwei Arten. Zum einen sind die arbeitspsychologischen Aspekte dauerhafter Büro-Abwesenheit auszugleichen. Denn obwohl Arbeitnehmer:innen die „neue Eigenverantwortung“ sehr schätzen, hat sie negative Folgen für Struktur und System.

Führungskräfte können dieses Defizit ausgleichen, indem sie die fehlende Präsenz durch regelmäßige, direkte und individuelle Ansprache ersetzen: Meetings, die im „eins-zu-eins“-Format organisiert werden, gehören ebenso dazu wie ein projektbezogener Jour fixe. So wird Eigenverantwortung gefördert, während eine gleichzeitige Regelmäßigkeit die nötige Struktur bietet.

Zum anderen sind technische Voraussetzungen zu gewährleisten. Allem voran der mobile Zugriff auf notwendige Daten und Systeme muss gewährleistet sein. Aktenordner aus dem Büro zu holen, um im Homeoffice weiter arbeiten zu können, scheidet als Handlungsoption aus. Arbeitsabläufe, die aufgrund veralteter Technik nicht so funktionieren, wie sie könnten, sorgen bei Arbeitnehmenden für ebenso große Frustration wie aus der Zeit gefallene Arbeitsbedingungen.

Vielfältige Möglichkeiten zur digitalen Ausgestaltung von Immobilienverwaltung und Bestandbewirtschaftung existieren bereits. Neue Möglichkeiten kommen ständig dazu. Das Hamburger Startup Immomio zum Beispiel bietet eine digitale Mietvertragssignatur an, die auch Gerichtsverfahren standhält.

Schafft man es als wohnungswirtschaftliches Unternehmen, diesen Herausforderungen zu begegnen, kann man im „War for Talents“ weiterhin bestehen.

## Dem demographischen Wandel begegnen

Die auf dem Kopf stehende Alterspyramide lässt sich nicht mehr umdrehen. Es wird kein Weg daran vorbeiführen, sich darauf vorzubereiten, mit weniger Personal auszukommen. Auch hierbei ist die Digitalisierung ein wichtiger Hebel. Verschlangene Prozesse, beispielsweise durch digitale Ablage, Nebenkostenabrechnung, Rechnungslegung, Buchhaltung, Verbrauchsdatenmessung, Kontaktpflege und Smart Metering – vieles kann mit deutlich geringerem Personalaufwand bewältigt werden.

Dies gelingt aber nur, wenn Entscheidungsträger:innen in der Wohnungswirtschaft die digitale Umgestaltung der Prozesse vorantreiben. Eine KPMG-Studie zur Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft zeigt, dass genau hier die Probleme beginnen: Fast 85 Prozent der Hausverwaltungen halten strategische Planung zwar für wichtig, doch nur rund 40 Prozent der Befragten gaben an, auch über eine solche Planung zu verfügen – und nur rund 5 Prozent meldeten, dass sie ihre Planung auch tatsächlich umsetzen.<sup>4</sup> Deshalb sollten im Vorfeld wichtige Fragen gestellt werden, zum Beispiel: Wie schaffe ich digitale Kommunikationswege mit Mietenden, die digitale Abwicklung von Reparaturen und Bauvorhaben oder einen digitalen Mieterwechsel?

## Zeit für das Wesentliche: Nachhaltigkeitsziele

Eine Digitalstrategie ist allerdings noch aus einem anderen Grund unerlässlich. Das verfügbare Personal wird sich in naher Zukunft nämlich intensiv um weitere Aufgaben kümmern müssen - Stichwort „Nachhaltigkeit“. Laut eines Gutachtens des Umweltbundesamtes wird die Immobilien- und Hausverwalterbranche den für 2030 avisierten Emissionsausstoß um 17 Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent verfehlen.<sup>5</sup>

2 [www.surveymonkey.de/curiosity/future-of-work-zoom-poll](https://www.surveymonkey.de/curiosity/future-of-work-zoom-poll)

3 [www.ms-worklab.azureedge.net/files/reports/hybridWork/pdf/2021\\_Microsoft\\_WTI\\_Report\\_March.pdf](https://www.ms-worklab.azureedge.net/files/reports/hybridWork/pdf/2021_Microsoft_WTI_Report_March.pdf)

4 <https://home.kpmg/de/de/home/themen/2020/08/studie-zum-digitalisierungsgrad-und-den-trends-in-der-wohnungswirtschaft.html>

5 [https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/5750/publikationen/2021-03-19\\_cc\\_33-2020\\_klimaschutzprogramm\\_2030\\_der\\_bundesregierung.pdf](https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/5750/publikationen/2021-03-19_cc_33-2020_klimaschutzprogramm_2030_der_bundesregierung.pdf)

Um also die regulatorisch festgeschriebenen Zwischenziele und bis 2045 das finale Ziel eines klimaneutralen Gebäudebestands zu erreichen, bedarf es großer Anstrengungen. Altbestände müssen konsequent saniert werden und Neubauten müssen die Anforderungen möglichst übererfüllen, um die Gesamtbilanz zu sichern. Technische Lösungen müssen geprüft, verglichen und ausgewählt werden, Fördermöglichkeiten ausgelotet und beantragt werden, Finanzierungen sichergestellt werden, Grundlage für zielgerichtetes und effizientes Handeln werden eine belastbare CO<sub>2</sub>-Bilanzierung, Berichterstattung, Analyse und Planung sein. In unseren westlichen Industrienationen entfallen heute etwa 40 Prozent des Energieverbrauchs und 30 Prozent des jährlichen CO<sub>2</sub>-Ausstoßes auf den Gebäudesektor.<sup>6</sup> Zwar konnte die Branche ihre Treibhausgasemissionen von 1990 bis 2020 um 40 Prozent senken, dennoch kann der kommenden Herausforderung nur durch das Freisetzen zeitlicher Ressourcen mithilfe von Prozess- und Strukturoptimierung sowie Automatisierung begegnet werden – und die Basis hierfür bietet wiederum die Digitalisierung.



**Dr. Carsten Thies**

**Dr. Carsten Thies** gestaltet als Geschäftsführer in der Haufe Group seit Jahren maßgeblich die digitale Transformation des Freiburger Familienunternehmens mit. Seine Expertise und das tiefgreifende Verständnis für die Potenziale der Digitalisierung mittels Ökosystem-Plattformen und neuester ERP-Technologie setzt er ein, um wohnungswirtschaftliche Unternehmen auf dem Weg in die digitale Zukunft zu begleiten.

Vernetzen Sie sich mit Carsten Thies:  
[www.linkedin.com/in/carsten-thies](https://www.linkedin.com/in/carsten-thies)

6

<https://www.pwc.de/de/real-estate/real-estate-benchmark-studie-2021.pdf>

## WIE ENTWICKELT SICH WOHNEN?

Der Pestel-Wohnmonitor liefert Antworten. Gezielt und exklusiv für Ihre Region