

ANA & GRAMM

Liebe Leserinnen und Leser,

im September hat Analyse & Konzepte sein 25-jähriges Bestehen gefeiert. Wir danken allen, die diesen Tag mit uns verbracht haben!

Nun richten wir unseren Blick wieder nach vorn: auf die Zukunft der Wohnungswirtschaft und des Wohnens. In dieser Ausgabe des ANA&GRAMMS zeigen wir, was gutes Wohnen für die Mieter bedeutet. Wir beleuchten das Potenzial von Wertschöpfungsnetzwerken im digitalen Zeitalter. Und wir sagen Ihnen, wie Sie mit QUIS® Ihr Portfolio für morgen gut aufstellen.

Eine interessante Lektüre wünschen

Karsten Goldt, Bettina Harms und Matthias Klupp

Geschäftsleitung

Gutes Wohnen: mehr als ein Dach über dem Kopf

Was bedeutet für Mieter in Deutschland eigentlich gutes Wohnen? Diese Frage stand 2018 im Mittelpunkt des **Servicemonitors Wohnen**, der repräsentativen deutschlandweiten Befragung, die Analyse & Konzepte alle zwei Jahre durchführt.

Ruhe und Wohlfühlen?

„Ruhe“ und „Wohlfühlen“ waren die meistgenannten Aspekte, die aus Sicht der Mieter zentral für gutes Wohnen sind. Das macht deutlich: Wohnen ist heute mehr als vier Wände und ein Dach über dem Kopf. Durchschnittlich bis zu zehn Stunden pro Tag hält sich ein Vollzeitwerbender laut Statistischem Bundesamt in seiner Wohnung auf. In dieser Zeit findet die Abgrenzung zum hektischen Leben draußen statt. Zuhause geht es darum, die Akkus wieder aufzuladen. Nicht umsonst haben Begriffe wie „Cocooning“ und „Hygge“ Hochkonjunktur.

Wenn die Wohnung nicht funktioniert, weil sie etwa Schäden aufweist, ist die



Funktion als Rückzugsort beeinträchtigt. Dies gilt auch für Lärm und andere Störungen.

Bezahlbarkeit

Am drittichtigsten ist den Mietern in Deutschland eine bezahlbare Miete. Was angesichts der aktuellen Debatten überrascht: Fast 60 Prozent aller Mieter empfinden die Höhe ihrer monatlichen Miete als angemessen. 11 Prozent gaben sogar an, sie sei gering oder zu gering. In

Großstädten wie Hamburg oder Berlin lag jedoch der Anteil derjenigen, die ihre Miete als hoch oder viel zu hoch empfinden, über dem Bundesdurchschnitt.

Nette Nachbarn

Eine gute Nachbarschaft rangiert auf Platz vier der Faktoren, die gutes Wohnen ausmachen. Hier kommt den Wohnungsunternehmen ebenfalls eine wichtige Rolle zu: Die Vermietungspolitik, die Förderung von nachbarschaftlichen Aktivitäten und ein engagiertes Sozialmanagement können entschei-

dend zur Qualität der Nachbarschaften beitragen. Moderne Mieterportale und -apps fördern außerdem die digitale Vernetzung untereinander.

Sicherheit

Sicherheit ist ein menschliches Grundbedürfnis. Im Zusammenhang mit dem Wohnen kann Sicherheit erstens die Gewissheit bezeichnen, dass die eigene Wohnung noch lange die eigene Wohnung bleibt. Zweitens bedeutet sicheres



Wohnen auch den Schutz vor Kriminalität. Beide Aspekte können Wohnungsunternehmen positiv beeinflussen. Stabile Mieten, langfristige Verträge, ein lebenslanges Wohnrecht einerseits sowie die sichere Ausstattung der Häuser und Wohnungen andererseits gehören dazu.

Kümmernde Vermieter

Gut erreichbar, verbindlich, freundlich und schnell – diese Eigenschaften erwarten die Mieter von ihrem Vermieter. Was den Service ihrer Vermieter angeht, sind die Mieter allerdings im Vergleich

zu den Vorjahren kritischer geworden: Zum ersten Mal seit 2010 offenbart der **ServiceMonitor Wohnen**, dass die Mieterzufriedenheit gesunken ist.

Während im Jahr 2016 noch 22 Prozent der Mieter mit den Leistungen ihres Vermieters vollkommen zufrieden waren, waren es 2018 lediglich 18 Prozent. Denn die Vermieter sehen sich mit einer steigenden Erwartungshaltung der Mieter konfrontiert: Heute sind es Menschen beispielsweise aus dem Onlinehandel gewohnt, bei Anfragen oder Beschwerden sofort eine Rückmeldung zu erhalten. Diese Erwartungshaltung

übertragen sie auf Wohnungsunternehmen. Trotzdem ist aktuell noch immer jeder dritte Mieter mit den Leistungen seines Vermieters sehr zufrieden, 36 Prozent sind immerhin zufrieden. Insofern ist die Wahrnehmung weiterhin überwiegend positiv.

Möchten Sie im Blick behalten, was gutes Wohnen bedeutet? Dann fordern Sie kostenlos das Bild mit den häufigsten Antworten (siehe S. 1) als Mousepad an!

Schreiben Sie einfach eine E-Mail an: info@analyse-konzepte.de.

Vom Vermieter zum Wertschöpfungsnetzwerk

Wohnungsunternehmen sind traditionell geprägt durch konventionelle, hierarchisch organisierte Auftraggeber-Auftragnehmer-Beziehungen. In dieser Konstellation setzten sie ihre Marktmacht ein und bewegten sich insofern bislang selten auf Augenhöhe mit dem Auftragnehmer. Aktuelle Befragungsergebnisse zeigen aber, dass sich in dieser Hinsicht eine Veränderung abzeichnet: Die Wohnungsunternehmen öffnen sich zunehmend verschiedenen Anspruchsgruppen und bilden neue Netzwerke aus, die gemeinsam Wertschöpfung erbringen – zum Beispiel wenn ein Vermieter mit DB-Flinkster eine Mobilitätslösung anbietet. Zahlreiche andere Erweiterungen des etablierten Geschäftsmodells sind möglich, beispielsweise im Hinblick auf den Neubau, die Stromversorgung oder Pflege-Dienstleistungen.

Erleichtert wird die Bildung von Wertschöpfungsnetzwerken durch digitale Prozesse im Unternehmen. Wo diese gegeben sind, ist die Anbindung von externen Partnern und deren Services mittlerweile vergleichsweise einfach. Ein Beispiel ist die Integration von Handwerkern via Handwerkerkopplung oder Handwerkerportal.



Die Treiber: Kunden ...

Ein Treiber, um die Lieferketten stärker partnerschaftlich als Verbund zu sehen, sind die gestiegenen Kundenerwartungen hinsichtlich Reaktionsgeschwindigkeit, Servicequalität und Kommunikation. Insbesondere im wohnungswirtschaftlichen Kerngeschäft ist das zu beobachten: Mieter-Selbstbestellung bei Reparaturmeldungen, Schadensmeldungen per Mieter-App und die Kommunikation mit Mietinteressenten via Messenger sind auf dem Markt bereits etabliert.

... und Prop-Techs

Ein weiterer Treiber sind die Prop-Techs, die jetzt auf den Markt drängen: 36 Prozent der Wohnungsunternehmen beobachten, dass branchenferne Marktteilnehmer immer häufiger als Wettbewerber auftreten. Weitere 39 Prozent gehen davon aus, dass dies zumindest partiell zutrifft. Die Befürchtung, dass andere das Geschäft machen könnten, ist insofern ebenfalls als Motivation für die Bildung von Wertschöpfungsketten zu sehen. Dabei können Prop-Techs sehr gut auch als Partner in die neuen Netzwerke einbezogen werden.

Je weiter die Vernetzung mit anderen Partnern voranschreitet, desto mehr wird das Wohnungsunternehmen zum Orchestrator der verbundenen Wertschöpfungspfade: Die vernetzten Partner müssen koordiniert werden, um kundenorientierte und effiziente Dienstleistungen erbringen zu können. Dies kann auch bedeuten, die Partner stärker digital zu befähigen. Barrieren zur Einbindung müssen identifiziert und abgebaut werden. So wird das Wohnungsunternehmen zum Plattformbetreiber seiner Kundenbeziehungen.

BENACHTEILIGTE QUARTIERE: ERSTMALS BUNDESWEITER ÜBERBLICK

Die Stabilisierung und Förderung sozial benachteiligter Quartiere gehört seit vielen Jahren zu den zentralen Aufgaben von Wohnungswirtschaft, Stadtverwaltungen und Wohlfahrtsverbänden. Viele Wohnungsunternehmen engagieren sich in diesem Bereich und kooperieren intensiv mit anderen Akteuren.

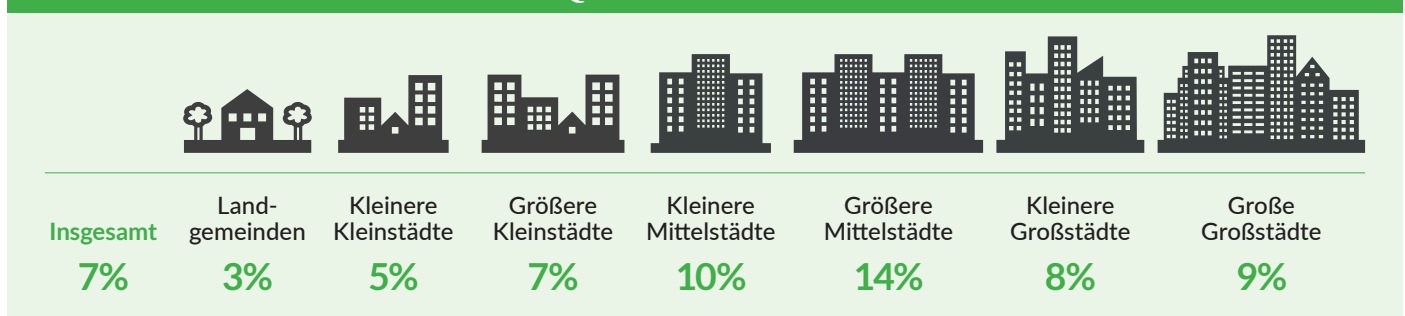
Ein wesentlicher Aspekt ist es dabei, möglichst frühzeitig Quartiere zu identifizieren, die erhöhte Risiken oder ungünstige Entwicklungstendenzen aufweisen. Das von Analyse & Konzepte entwickelte Quartiers-Informationssystem QUIS® bietet nun ganz neue

Möglichkeiten: Hier stehen die notwendigen Daten- und Informationsgrundlagen erstmals flächendeckend für ganz Deutschland zur Verfügung. Die sehr kleinräumige Bezugsebene bilden dabei rund 2,2 Millionen Quartiere auf Baublockebene. Von diesen Quartieren weisen rund 7 Prozent Strukturen auf, die auf bestehende oder potenzielle soziale Benachteiligungen hinweisen. Das entspricht etwa 141.000 Baublöcken. Rund 14 Prozent der Bevölkerung leben in diesen Gebieten.

Der Anteil der betroffenen Quartiere bewegt sich dabei durchschnittlich zwischen 3 Prozent in Landgemeinden und

14 Prozent in größeren Mittelstädten mit 50.000 bis 100.000 Einwohnern. Der überdurchschnittliche Anteil in Mittelstädten resultiert unter anderem daraus, dass sich viele dieser Kommunen in strukturschwachen Gebieten befinden, so etwa in Teilen Nordrhein-Westfalens, in Sachsen-Anhalt oder im nordwestlichen Niedersachsen. In Großstädten mit mehr als 100.000 Einwohnern liegt der durchschnittliche Anteil der benachteiligten Quartiere bei 8 bis 9 Prozent, wobei es auch hier eine deutliche Spannweite gibt. Der Anteil der Bevölkerung, die in diesen Quartieren lebt, bewegt sich zwischen rund 12 Prozent in Hessen und 22 Prozent in Brandenburg.

ANTEIL DER BENACHTEILIGTEN QUARTIERE



Die Datenanalysen von QUIS® zeigen, dass in den benachteiligten Quartieren tendenziell mehrere Merkmale vorliegen, die vom Durchschnitt abweichen:

- ein höherer Anteil von Haushalten mit Kindern
- ein höherer Anteil an Ausländern
- eine höhere Baudichte
- ein höherer Anteil an Mehrparteien- und Hochhäusern
- ein geringerer Abstand zum nächsten U-, S- und Fernbahnhof

Im Hinblick auf die Siedlungsstrukturen finden sich die Quartiere zum einen in innerstädtischen Gebieten, vor allem in den Baualtersklassen 1911 bis 1969, zum anderen in den hoch verdichteten Großwohnsiedlungen, die vielfach an der Peripherie der Städte liegen.

Mit QUIS® lassen sich so auf einfache Weise bundesweit Quartiere identifizieren, die Förderung und Unterstützung benötigen oder genauer beobachtet werden sollten. Damit steht nun auch für Städte und Gemeinden, die über kein Sozialmonitoring verfügen, eine wichtige Grundlage für die soziale Quartiersentwicklung zur Verfügung. In den betroffenen Quartieren können dann weitergehende differenzierte Analysen und Maßnahmenplanungen erfolgen.

Hintergrund

Analyse & Konzepte hat für diese Analyse Baublöcke dann als benachteiligte Quartiere definiert, wenn

- die Arbeitslosenquote um mehr als 25 Prozent über der durchschnittlichen Quote des Kreises oder der Kommune liegt oder
- die Kaufkraft in dem Quartier unterhalb der durchschnittlichen Kaufkraft des Kreises oder der Kommune liegt und auch im bundesweiten Maßstab unterdurchschnittlich ist (Kaufkraft-index < 100).

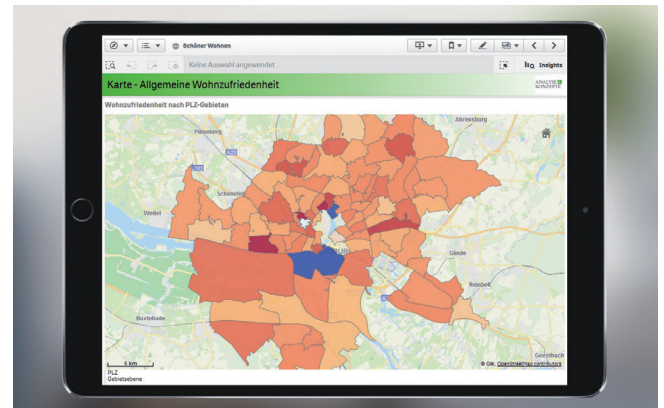
Über QUIS®

Mit QUIS® hat Analyse & Konzepte Ende 2017 ein innovatives, kleinräumiges Quartiers-Informationssystem auf den Markt gebracht, das flächendeckend für Deutschland Daten und Kennziffern für rund 2,2 Millionen Quartiere zur Verfügung stellt. Zentrale Kennziffern zu den Bereichen Mieten, Sozial- und Infrastruktur sowie zur ökonomischen Situation können auf Knopfdruck abgerufen werden. Damit bildet QUIS® eine aussagekräftige Grundlage für Investitionsentscheidungen, Planungen und die Konzeption verschiedener Maßnahmen.

BEFRAGUNGSERGEBNISSE DIGITAL: AKCOCKPIT WEITERENTWICKELT

Ergebnisse von Mieterbefragungen digital anzeigen lassen und auswerten – das geht ganz einfach mit dem AKCockpit. Jetzt hat Analyse & Konzepte dieses Instrument umfassend überarbeitet. Damit bietet es ab sofort noch mehr Funktionen:

1. **unbegrenzte Filtermöglichkeiten: Filterung nach jeder Variable des Datensatzes**
2. **Volltextsuche inklusive Filterfunktion**
3. **kartografische Darstellung der Befragungsergebnisse bis zur Ebene des Hauseingangs**
4. **Untersuchungsmenü, um selbst Zusammenhänge zu analysieren und zu erkennen**
5. **Gestaltung von Grafiken nach eigenen Wünschen**
6. **komfortablere Bedienung mit Klick-Filtern und Drop-down-Funktion**



Darüber hinaus sind natürlich die gewohnten Funktionen weiterhin vorhanden, wie die klare Darstellung aller Ergebnisse, die Überprüfung von Annahmen und der Vergleich mit anderen Wohnungsunternehmen. Das AKCockpit arbeitet onlinebasiert und kann bequem vom eigenen Rechner aus bedient werden.



Möchten Sie sich einen Eindruck verschaffen? Dann vereinbaren Sie gern einen Termin für eine Online-Demo:

info@analyse-konzepte.de

Kurz & Aktuell

„Strategie kompakt“ im Februar

Am 07. und 08.02.2018 lädt Analyse & Konzepte wieder ein zu „Strategie kompakt“. Bei dieser zweitägigen Veranstaltung geht es darum, Bewährtes infrage zu stellen, neu zu denken und das Unternehmen stark zu machen für die digitale Zukunft. Neben theoretischen Inhalten gibt es Raum zum Ausprobieren und zur Reflexion.

Marc Petzold, Bereichsleiter IT und Organisationsentwicklung bei der BUWOG AG steuert einen Praxisbericht zu „Prozessverständnis statt Abteilungsdenken“ bei. Kai Schwartz, Vorstandsvorsitzender der Baugenossenschaft Freie Scholle eG spricht über Leitbild, Werte und Führung.

Weitere Informationen unter:

www.analyse-konzepte.de

Aufholprozess erwartet: Digitalisierungsstudie für den GdW

Entwickeln deutsche Wohnungsunternehmen neue digitale Geschäftsmodelle? Wie weit ist die Digitalisierung in den Unternehmen überhaupt schon? Welche Treiber und Hürden gibt es? Der Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. (GdW) wollte es genau wissen und gab deshalb bei Analyse & Konzepte eine Online-Befragung in Auftrag. Fast 40 Prozent der befragten GdW-Mitgliedsunternehmen nahmen im Zeitraum von Mai bis Juli 2018 daran teil.

Die Ergebnisse der Befragung ermöglichen eine Positionsbestimmung und einen Ausblick auf die zukünftig zu erwartenden Entwicklungen. So lautet eine zentrale Erkenntnis: Die Wohnungsunternehmen in Deutschland befinden sich

vielfach noch am Anfang des umfassenden digitalen Transformationsprozesses. Aktuell werden insbesondere interne Abläufe digitalisiert. Bei Geschäftsmodellen setzen die Unternehmen bisher sehr stark auf mobile Endgeräte und digitale Plattformen. Für die kommenden fünf Jahre erwarten sie einen digitalen Aufholprozess.

Die vollständigen Ergebnisse stehen online unter www.gdw.de zur Verfügung.

