

Effizientere Instandhaltungsprozesse – zufriedenere Mieter.

Lösungsansätze für Wohnungsunternehmen



Inhaltsverzeichnis.

| | |
|--|----|
| Schwierige Ausgangslage | 03 |
| Instandhaltungsstau? Keine gute Idee | 04 |
| Warum Mieterzufriedenheit immer mehr in den Fokus von Wohnungsunternehmen rückt | 05 |
| Wie Wohnungsunternehmen und Immobilienverwaltungen die Mieterzufriedenheit beeinflussen können | 06 |
| Instandhaltung: alles andere als einfach! | 08 |
| 5 Hebel für bessere Instandhaltungsprozesse | 09 |
| Die Plentific Lösung – eine neue Dimension des Instandhaltungsmanagements | 12 |

Eine effiziente Instandhaltung von Immobilien ist nicht nur entscheidend für deren Werterhalt und bessere Erträge, sondern trägt auch wesentlich zur Mieterzufriedenheit bei. Doch wie lässt sie sich in Zeiten von chronischem Handwerkermangel und steigenden Preisen umsetzen?

Modernisierungsrückstände, Reparaturstau und Schäden an und in vermieteten Immobilien verringern nicht nur deren Wert. Sie sind auch mitursächlich für höhere Leerstandsquoten und können Mietminderungen und Rechtsstreitigkeiten nach sich ziehen.



Schwierige Ausgangslage.

Die Bau-, Material- und Finanzierungskosten steigen, der Handwerkermangel verschärft sich zunehmend und die Förderbedingungen von staatlicher Seite sind nur schwer durchschaubar.

Viele Eigentümer und Wohnungsunternehmen halten sich angesichts dieser Faktoren mit Investitionen in an sich notwendige und/oder gesetzlich geforderte Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen zurück. Nach einer Umfrage des Spitzenverbands der Wohnungswirtschaft GdW wurden in den Jahren 2023/2024 für 43.000 Wohnungen die ursprünglich geplanten energetischen Modernisierungsmaßnahmen aus genau diesen Gründen auf Eis gelegt.

43.000

Anzahl der Wohnungen, für die in den Jahren 2023/2024 die ursprünglich geplanten energetischen Modernisierungsmaßnahmen auf Eis gelegt wurden.



Instandhaltungsstau? Keine gute Idee.

Es ist allerdings höchst fraglich, ob diese Abwartestrategie auf Dauer nachhaltig und tragfähig ist. Denn viele Mängel, die nicht behoben werden, weiten sich aus und führen zu noch größeren Schäden bis hin zur Unbewohnbarkeit der Immobilie. Besonders in strukturschwachen Regionen mit einem Überangebot an Wohnraum kann ein Instandhaltungs- und Modernisierungsstau zu Problemen bei der Wiedervermietung und damit zu immer geringeren Mieterträgen führen.

Auch die Taktik, eine Immobilie gar nicht mehr instandzusetzen, um sie irgendwann einer anderen Nutzung zuzuführen oder das Grundstück zu verkaufen, ist keine gute Idee. Denn damit ist ein nicht unerhebliches Prozessrisiko verbunden. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat 2021 in einem richtungsweisenden Urteil (vom 15.10.2021, Aktenzeichen V ZR 225/20) eine Instandsetzungspflicht einer Eigentümergemeinschaft formuliert, und zwar auch in solchen Fällen, in denen die Kosten der Sanierung den Wert der Immobilie nach Sanierung übersteigen. Nach Auffassung der Bundesrichter müssen die Wohnungseigentümer gravierende bauliche Mängel des gemeinschaftlichen Eigentums, die eine zweckentsprechende Nutzung des Sondereigentums erheblich beeinträchtigen oder sogar ausschließen, beheben lassen. Auch eine mögliche finanzielle Überforderung einzelner Miteigentümer spricht nicht gegen diese Verpflichtung, ebenso nicht ein Veto einzelner Eigentümer, so die Bundesrichter. Der BGH machte im Urteil unmissverständlich klar, dass diese Rechtsprechung auch für marode Mietwohnungshäuser gilt.



Warum Mieterzufriedenheit immer mehr in den Fokus von Wohnungsunternehmen rückt.

Ein sehr triftiger Grund, Immobilien in einem guten Zustand zu halten, ist die Mieterzufriedenheit. Auch wenn sich Wohnungsunternehmen vor allem in Ballungsräumen wie München, Berlin oder Frankfurt wegen des chronischen Wohnraummangels ihre Mieter aus einem großen Pool an Bewerbern aussuchen können, rücken Kundenorientierung und Mieterzufriedenheit auch dort immer mehr in den Fokus.

Denn sind Mieter unzufrieden mit dem Status-quo ihrer Wohnsituation, tun sie dies mittlerweile gerne in den sozialen Medien oder in Google-Bewertungen kund. Negative Urteile oder gar ein medialer Shitstorm können potenzielle Mietinteressenten durchaus abschrecken. Unzufriedene Mieter:innen machen sich über kurz oder lang auch auf die Suche nach einer neuen Bleibe – vor allem in Städten und Gemeinden, in denen das Angebot an Wohnraum die Nachfrage überwiegt.

Jeder Mieterwechsel ist für Wohnungsunternehmen regelmäßig mit organisatorischem und finanziellem Aufwand verbunden sowie mit wenig rentablem Interimsleerstand. Es fallen unter anderem Kosten in der Buchhaltung, für die Schaltung von Inseraten, für die Neuformulierung der Mietverträge an. Alles Posten, die aus rechtlicher Sicht nicht umgelegt werden können, weder auf den alten noch auf den neuen Mieter.

Nach Erkenntnissen des Bundesinstituts für Stadt-, Bau- und Raumforschung steht eine Wohnung bei einem Mieterwechsel für ca. 3 Monate leer, was, je nach Miethöhe, zu einem Einnahmeausfall von mehreren tausend Euro führen kann.

Für Wohnungsunternehmen ist es daher durchaus von Interesse, die Zufriedenheitsquote ihrer Mieter gleichbleibend hochzuhalten.



Wie Wohnungsunternehmen und Immobilienverwaltungen die Mieterzufriedenheit beeinflussen können.

Nun gibt es Faktoren, die Studien zufolge auf die Mieterzufriedenheit einzahlen, jedoch von Vermietern und Wohnungsunternehmen nicht beeinflussbar sind, wie zum Beispiel eine gute Anbindung an den ÖPNV, eine ruhige Wohnlage und eine ausreichende Nahversorgung.

Demgegenüber stehen jedoch Wohlfühlfaktoren, welche die Verantwortlichen durchaus in der Hand haben.

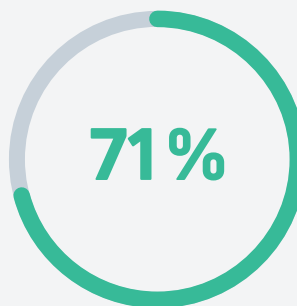


Zufriedenheitsfaktor Instandhaltung

Ein hoher Instandhaltungsstau wirkt sich negativ auf die Mieterzufriedenheit aus. So vor allem, wenn deutlich wahrnehmbare und sogar gesundheitsgefährdende Mängel in Mietwohnungen auftreten und nicht in einem angemessenen Zeitraum beseitigt werden, wie zum Beispiel Feuchtigkeitseintritt oder gar Schimmel und Schäden an Spielgeräten oder anderen sicherheitsrelevanten Objekten oder Flächen.

Welchen großen unmittelbaren Einfluss Instandhaltung auf die Mieterzufriedenheit hat, bestätigt eine aktuelle Plentific-Studie aus dem Jahr 2023. Für 71 % der mehr als 1.000 befragten Mieter sind gut gepflegte Wohnungen ein wesentlicher Wohlfühlfaktor.

Dass Instandhaltung und Mieterzufriedenheit auch in anderen Ländern in engem Zusammenhang miteinander stehen, zeigt ein Blick nach England. Dort wurden, basierend auf Umfragen, Messgrößen zur Zufriedenheit von Mietern im Sozialen Wohnungsbau ermittelt, die sog. Tenant Satisfaction Measures (TSM). Sie dienen als Grundlage für die Berichterstattung an die zuständige Regulierungsbehörde, die die Einhaltung von Standards bei Genossenschaften überwacht. 11 von insgesamt 22 Messgrößen betreffen allein die Instandhaltung und die Sicherheit von Immobilien.



der mehr als 1.000 befragten Mieter sind gut gepflegte Wohnungen ein wesentlicher Wohlfühlfaktor

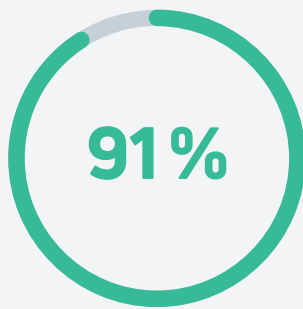
Zufriedenheitsfaktor Services

Ein weiterer wesentlicher Faktor, der nach den TSM-Erkenntnissen zur Zufriedenheit der Bewohner beiträgt, ist der Service, den die Wohnungsunternehmen gegenüber ihren Mietern leisten. Hierzu zählen die schnelle Erreichbarkeit, wenn es technische oder organisatorische Probleme gibt, aber auch die Qualität der Kommunikation, zum Beispiel bei der Terminabstimmung mit Handwerkern. Das bestätigen auch die Ergebnisse der Plentific-Studie: Für 91 % der befragten Mieter ist die Reaktion der Vermieter auf gemeldete Probleme sehr relevant. 46 % wünschen sich zeitnahe Updates zum Stand der angefragten Reparaturen.

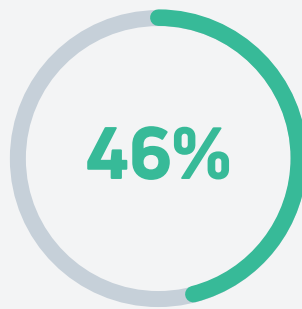
Nach der Erfahrung von Kate Davies, Ex-CEO der englischen Wohnungsbaugesellschaft Notting Hill Genesis, wünschen sich Mieter vor allem schnelle Reparaturen auf hohem Niveau, eine transparente

Kommunikation und ein offenes Ohr für ihre Probleme – Anforderungen, die ohne Frage universell und damit natürlich auch für den deutschen Wohnungsmarkt gelten.

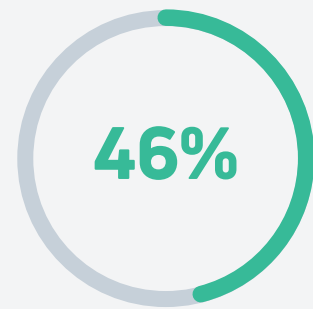
Was die Kommunikation betrifft, so erledigen insbesondere die jüngeren Generationen ihre geschäftliche Korrespondenz bevorzugt digital. Das erwarten sie zunehmend auch im Mietverhältnis, wie aus dem Aareal Trendbarometer 2023 hervorgeht, das auf einer Befragung von rund 5.000 Mietern in Deutschland basiert. So wünscht sich zum Beispiel im Zusammenhang mit Zahlungsthemen knapp ein Viertel der Befragten mehr direkten, digitalen Kontakt zum Vermieter. Bei den 18- bis 29-Jährigen ist es schon ein Drittel und bei den Auszubildenden sind es 4 von 10. Das steht in Einklang mit den Ergebnissen der Plentific-Studie: 46 % der Befragten hätten gerne eine App, über die sie Reparaturbedarf schnell und unkompliziert melden können.



91%
der befragten Mieter
finden die Reaktion der
Vermieter auf gemeldete
Probleme sehr relevant



46%
wünschen sich zeitnahe
Updates zum Stand der
angefragten Reparaturen



46%
hätten gerne eine App,
über die sie Reparaturbedarf
schnell und unkompliziert
melden können

Quelle: Plentific Studie „Erfahrung ist Alles.“ 2023

Instandhaltung: Alles andere als einfach!

Sind Liegenschaften gut in Schuss und bieten Vermieter und deren Dienstleister in diesem Bereich gute Services, lohnt sich das also in mehrfacher Hinsicht: zufriedenere Mieter, weniger Leerstand und Fluktuation sowie langfristig stabile Erträge.

Um eine effiziente Instandhaltung zu gewährleisten, müssen Wohnungsunternehmen jedoch erst einmal etliche Hürden überwinden.



Hürde 1

Handwerkermangel

Ausführende Handwerker und qualifizierte Dienstleister sind wegen des zunehmenden Fachkräftemangels immer schwerer zu finden, insbesondere bei Notfällen. Nach einer aktuellen Studie des Kompetenzzentrums Fachkräftesicherung des arbeitgebernahen Instituts der deutschen Wirtschaft (IW) waren im Jahr 2022 durchschnittlich 236.818 Stellen in überwiegend handwerklichen Berufen nicht besetzt – ein neues Rekordhoch, das nach Einschätzung von Experten in den Folgejahren noch getoppt werden wird.



Hürde 2

Personalnot in Wohnungsunternehmen

Auch in vielen Wohnungsunternehmen herrscht mittlerweile oft chronische Personalnot. Die zeitintensive Koordination der am Instandhaltungsprozess beteiligten externen und internen Akteure, wie Hausmeister, Techniker aus dem Regiebetrieb und beauftragte Handwerker, Gutachter und schließlich die Mieter, ist da kaum zu stemmen.



Hürde 3

Mangelnde Planbarkeit

Unvorhersehbare Notfälle, wie etwa ein Rohrbruch, erhöhen den Druck zusätzlich und erfordern rasches Handeln, damit sich Schäden nicht ausweiten.



Hürde 4

Aussagekräftige Daten fehlen

In vielen Wohnungsunternehmen fehlt es an einer verlässlichen Datenbasis rund um die Instandhaltung, so z. B. an Kennziffern, die auf einen Blick deutlich machen, ob Budgets noch im Rahmen oder bereits überschritten sind. Häufig fehlt es auch an standardisierten Prozessen zur Inspektion, Wartung und Instandsetzung. Das erste erschwert die Kalkulation des gesamten Objektmanagements, das zweite macht eine vorausschauende Organisation der notwendigen Workflows nahezu unmöglich.



Hürde 5

Permanente Aktualisierung von Instandhaltungsnormen

Vorschriften und Standards für die Wartung und Instandhaltung ändern sich ständig und erheblich. Den Überblick über neue Anforderungen zu Wartung und Modernisierung zu behalten, fällt schwer.

5 Hebel für bessere Instandhaltungsprozesse.

Am Fachkräftemangel und dem Aktualisierungsstakkato des Gesetzgebers können Wohnungsunternehmen nichts ändern. Umso wichtiger ist es, alle Möglichkeiten im Unternehmen auszuschöpfen und vor allem, das eigene Instandhaltungsmanagement zu optimieren. Denn heute ist es so einfach wie nie, Instandhaltungsprozesse zeitsparender, kundenorientierter und effizienter aufzusetzen.



Hebel 1: Transparente Kommunikation mit allen Beteiligten

Beispiel: Ein typischer Fall

Ein Mieter ruft beim Wohnungsunternehmen an, um einen Schaden zu melden. Die Leitung ist besetzt. Er hinterlässt auf der Mailbox eine Bitte um Rückruf. Doch niemand meldet sich mehr an diesem Tag. Erst am dritten Tag nimmt eine gestresste Sachbearbeiterin den Schaden auf. Der Mieter schildert ihr das Problem. Sie schreibt mit auf einem Notizzettel. Sie versucht, einen Handwerker für die Reparaturarbeiten zu bekommen. Erst nach zehn vergeblichen Anrufen wird sie fündig. Der Handwerker erstellt nach der Schadensaufnahme ein Angebot für die Reparatur und sendet es an das Wohnungsunternehmen. Der Sachbearbeiterin erscheint die Angebotssumme sehr hoch. Da sie aber keine Vergleichsmöglichkeiten hat und die Angelegenheit eilt, stimmt sie zähneknirschend zu und erteilt dem Handwerker den Auftrag – per Mail. Bis der Schaden letztlich behoben ist, vergehen weitere sieben Tage, da der Mieter für die Vereinbarung eines Reparaturtermins nur schwer erreichbar ist. Nach der Abnahme der Leistung vor Ort – die Sachbearbeiterin hat sich dafür extra eine Stunde freigeschaufelt – stellt der Handwerker seine Rechnung per Brief. Die Sachbearbeiterin scannt die Rechnung ein, gibt sie frei, druckt sie aus und legt sie der Buchhalterin zur Überweisung des Rechnungsbetrags ins Postfach.

Das Beispiel zeigt: Instandhaltung ist mit diversen Abstimmungs- und Koordinationsprozessen verbunden, die viel Zeit, Geld und Nerven kosten, wenn sie nicht oder nur schleppend funktionieren.

Abhilfe schafft eine Vernetzung aller Beteiligten in Online-Portalen, die Kommunikation für alle transparent machen und kurze Abstimmungswege bieten – von der Online-Schadensmeldung durch Mieter über die Abstimmung mit verfügbaren Handwerkern, Versicherungsgesellschaften und Gutachtern bis hin zur Terminvereinbarung und Rechnungsstellung und Verbuchung der Rechnung.

Solche Portal-Lösungen helfen nicht nur dabei, die Abstimmung und Koordination zwischen allen Beteiligten einfacher, transparenter und schneller zu machen, sondern auch Medienbrüche zu vermeiden. Alle Unterlagen können von Anfang an digital erstellt und im Portal abgespeichert werden: angefangen von der Schadensmeldung über den Kostenvoranschlag und das Abnahmeprotokoll mit zugehörigen Bildern bis hin zur Rechnung. Nichts muss mehr gescannt oder händisch übertragen werden.



Hebel 2: Vorausschauende Wartung

Schäden erkennen, bevor sie entstehen – das ist das Ziel der sogenannten Predictive Maintenance (PM), übersetzt: vorausschauende Wartung. Sie hilft dabei, Mängel so frühzeitig zu erkennen, dass es gar nicht erst zum Schadenseintritt kommt.

Entsprechende PM-Lösungen arbeiten mit sensiblen Sensoren und Überwachungsgeräten, die an den technischen Einrichtungen, so z. B. der Heizungsanlage oder im Rohrsystem einer Immobilie installiert und miteinander vernetzt werden. Werden aufgrund einer Auswertung dieser Daten erste Fehlfunktionen oder Abweichungen vom Normalbetrieb festgestellt, schickt das System eine entsprechende Information an die Verantwortlichen. Aktuelle, auf Künstlicher Intelligenz basierte PM-Systeme sind sogar in der Lage, sich nach der Auswertung der gesammelten Daten selbst zu regulieren, zum Beispiel bei Bedarf den Druck oder die Temperatur zu senken, sich abzuschalten oder sich optimal an externe Parameter, wie etwa Wetterbedingungen, anzupassen.





Hebel 3: Automatisierung und Digitalisierung

Es ist schon längst kein Geheimnis mehr: Automatisierte Prozesse sparen Zeit, Kosten und Personal – und sie helfen dabei, Fehler zu vermeiden. Gerade bei der Instandhaltung und anderen Aufgaben des technischen Immobilienmanagements können Unternehmen hier noch viel Potenzial ausschöpfen. So lassen sich die folgenden Aufgaben heute schon nahezu vollständig an digitale Lösungen übertragen und damit automatisieren:

- Überwachung von Wartungs- und Terminplänen,
- Benachrichtigung von Mietern und beauftragten Handwerkern und Dienstleistern zu anstehenden Terminen,
- Koordination der Beteiligten in Echtzeit,
- Versendung von Abnahmeprotokollen,
- Rechnungseingang und -kontrolle,
- Überwachung von Zahlungsvorgängen.

Softwarelösungen werden damit zu neuen virtuellen Mitarbeitern, die die Menschen im Unternehmen entlasten und ihnen Zeit und Raum verschaffen, andere wertschöpfende Dinge zu erledigen.



Hebel 4: Checks zu Verkehrssicherungspflichten standardisieren

Engmaschigere gesetzliche Prüfintervalle, neue Anforderungen an die Wartung von Heizungsanlagen und viele Änderungen mehr – die Übersicht im Normendschungel zu behalten, fällt schwer, vor allem, wenn andere Aufgaben kaum Zeit dafür lassen.

Die gute Nachricht: Es gibt mittlerweile digitale Lösungen, die Überprüfungsprozesse objektübergreifend standardisieren und Wartungs- und Prüftermine rechtzeitig an die Verantwortlichen melden.



Hebel 5: Aussagekräftige Datenbasis schaffen

Daten sind Gold wert, vorausgesetzt, sie werden intelligent gesammelt, smart analysiert und aufbereitet. Excel-Listen stoßen angesichts der vielen Informationen, die in Wohnungsunternehmen rund um die Instandhaltungsprozesse täglich anfallen, an ihre Grenzen. Zudem sind sie fehleranfällig.

Effizienter, sicherer und vor allem ressourcensparender arbeiten digitale Analyse-Tools, die, basierend auf der vorhandenen Datenbasis, Reports über den Status-quo der Arbeiten erstellen und mit übersichtlichen Dashboards Handlungsbedarf auf einen Blick erkennbar machen. Auch bei der Kalkulation der Kosten für die Instandsetzung helfen solche Tools: Kennzahlen bringen mehr Transparenz in Kostenstruktur und Preise.



Die Plentific Lösung – eine neue Dimension des Instandhaltungsmanagements.

Insbesondere das Instandhaltungsmanagement für große Immobilienportfolios ab 1.000 Einheiten ist eine Herausforderung. Plentific hat die Lösung. Mit seiner innovativen Plattform bietet es eine Schaltzentrale, die alle Aufgaben und Beteiligten effizient miteinander vernetzt.

Die Vorteile im Überblick

✓ Effiziente Instandhaltung mit Plan

Vorausschauende, zeit- und kostensparende Instandhaltung ist mit der vernetzten Plentific Plattform ganz einfach. Mit Plentific lassen sich Instandhaltungsmaßnahmen automatisiert steuern, überwachen, abrechnen und auswerten.

✓ Einfache, schnelle Kommunikation mit allen Akteuren

Von der Schadensmeldung über die Beauftragung von Handwerkern bis hin zur Abnahme der Leistung – auf der Plentific Plattform finden Kommunikation und Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten schnell, direkt und ohne Medienbrüche ausschließlich digital statt.

✓ Prozesse in Echtzeit

Jederzeit Überblick über den Status-quo der Arbeiten für Mieter, Handwerker, Mitarbeitende und Service-Teams – die Plentific Plattform bildet alle Instandhaltungsprozesse maximal transparent und in Echtzeit ab.

✓ Vorschriften einhalten leicht gemacht

Ob notwendige Sachverständigenprüfung, Wartungsintervalle oder Einhaltung von Verkehrssicherungspflichten – mit den aktuellen Plentific Checklisten, Wiedervorlagen und Erinnerungsfunktionen behalten alle Akteure den Überblick über ihre To-dos.

✓ Zeit sparende Koordination von Handwerkern

Die Koordination der an der Instandhaltung beteiligten Handwerksunternehmen, Dienstleister und internen Teams funktioniert im komfortablen Plentific Dienstleister-Portal so wie sie sein soll: einfach, übersichtlich und schnell.

✓ Smarte Datenauswertungen

Komfortable Analyse-Tools liefern aussagekräftige Reports zum Status-quo und der Entwicklung des Instandhaltungsmanagements. Im übersichtlichen Plentific Dashboard lässt sich Handlungsbedarf auf einen Blick erkennen.

✓ Papier- und reibungslose Workflows

Ob Objektbegehung, Abnahmeprotokoll oder Terminvereinbarung zwischen Handwerkern und Mietern: Auf der Plentific Plattform werden mühevollen Dateneingaben per Hand abgelöst durch schlanke, schnelle digitale Kommunikation und Dokumentation.

Noch Fragen zu unserer Lösung?

Unser Plentific Kundenteam berät Sie gerne und unverbindlich.

[Jetzt einen Beratungstermin vereinbaren](#)

Über Plentific

Plentific, eine Software-as-a-Service-Plattform (SaaS), wurde entwickelt, um Eigentümer, Verwalter, Dienstleister und Bewohner an einem Ort zu vernetzen und Immobilienbewirtschaftung in Echtzeit zu ermöglichen. Mit preisgekrönten Lösungen hilft Plentific dabei Abläufe zu optimieren, Ressourcen freizusetzen, die Bewohnerzufriedenheit zu steigern und Sicherheit zu gewährleisten. Nutzer profitieren von datengetriebenen Einblicken für einen aktiven Ansatz mit spürbaren Auswirkungen.

Zu den Lösungen von Plentific zählen solche für das Auftragsmanagement, Bewohnerportal, Dienstleisternetzwerk, die mobile Objektbetreuung und Betreiberpflichten.

Plentific unterstützt die Wohnungswirtschaft beim digitalen Wandel und bietet ihr Technologien, mit denen Nutzer schon heute das Leben von mehr als drei Millionen Bewohnern und das Geschäft von mehr als 25.000 Dienstleistern verbessern.

