


Wohnen 2020 – was erwartet uns??

Demografischer Wandel – wie stelle ich meine Liegenschaften auf die Überalterung der Gesellschaft ein?

Steffen Haase
Vorsitzender des Verbandes der Immobilienverwalter Bayern

Jul 2011



Tomorrow 2020
Vorgehensweise

2 Themenblöcke:


Wohnen & Personal

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen 



Jul 2011

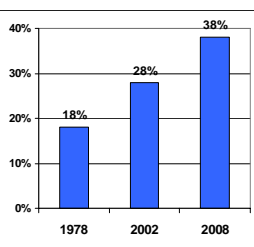
Tomorrow 2020
Wohnen 

Einkommensentwicklung

Einkommen steigen weniger stark als die Kosten für das Wohnen - insbesondere bei den unteren Einkommensstrukturen.


(1978: 18% ihres verfügbaren Einkommens, im Jahr 2002: 28% - ca. 38 % bei einem Ø Haushaltseinkommen von 1.700 €/mtl.).

Anteil Miete an Haushaltseinkommen



Jahr	Anteil Miete an Haushaltseinkommen
1978	18%
2002	28%
2008	38%

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen 


Einkommensentwicklung

Energiepreise steigen
Einkommensschere wird sich weiter öffnen (u. a. Altersarmut)
sinkende Eigentumsquote (weniger Geld zum Sparen)
Billigsegment/Premiumsegment

These:
Bis in das Jahr 2020 wird sich der Kostenanteil für das Gut Wohnen weiter erhöhen

Gut: Wohnen: Wohnung, Service, Nachbarschaft, allg. Umfeld, öffentl. Nahverkehr

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen 

Haushaltsarten/Kundengruppen

Die Haushalte mit weniger Personen werden zunehmen.
Die Kundengruppen werden vielfältiger, z. B.
Singles (Starterhaushalte),
(Patchwork-) Familien (2. Orientierungsphase),
Paare (Nachfamilienphase), etc.

These:
Die Nachfrage nach „kleinen“ Wohnungen (gleichbleibender Flächenbedarf/mehrere Räume) wird steigen. Große Wohnungen werden aber auch weiter nachgefragt...

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Haushaltsarten/Kundengruppen

Trend demografischer Wandel:
 Bis zum Jahr 2035 wird jeder 3. Bundesbürger über 65 Jahre alt sein
 Folge: der Bedarf an altersgerechten Wohnungen wird steigen

Großstadt mit geringem Familienanteil
 (Bevölkerungszunahme bis 2025 um 5 % - über 60jährige um 27 %)

These:
Leute werden älter aber auch ärmer – Fluktuation könnte sinken, aber der Anspruch an die Wohnung wird steigen (barrierearm, flexible Wohnraumgestaltung)

Juli 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Viele Kommunen gehen das Thema unterschiedlich an.

Magistrat der Stadt Bensheim
 Markus Foltin, Demographiebeauftragter
 Kirchbergstraße 18
 64625 Bensheim

Juli 2011

Süddeutsche Zeitung

Freitag, 15. Juli 2011 | Nr. 161

Am Bedarf vorbei

Der Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen (BFW) warnt vor einem Kollaps bei dem RTW-Programm „altersgerecht Umkaufen“. Aktuell sind eine halbe Millionen Wohnungen in Deutschland barrierefrei oder modernisiert. Laut aktuellen Zahlen der Studie „Wohnen im Alter“ des Bundesverbandes müsste es konstant ein Mehrbedarf von 2,5 Millionen altersgerechten Wohnungen sein. Bis 2020 soll dieser Bedarf auf etwa drei Millionen steigen. „Ökonomisches Pöbel produziert ein neues soziales Problem für die Wohnungsmärkte der kommenden Jahre“, sagt Walter Rasch vom BFW. SZ

Juli 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Studie „Wohnen im Alter“
 26.05.2011

Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass bisher lediglich 1 Prozent der Wohnungen altersgerecht sind.

90 Prozent aller Seniorenhaushalte leben mit Barrieren in ihrer Wohnung: Stufen beim Zugang zur Wohnung oder in der Wohnung, zu enge Bäder und kleine Bewegungsflächen lassen oft eine selbständige Lebensführung nicht zu.

Juli 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Studie „Wohnen im Alter“
 26.05.2011

Barrieren sind häufig Anlass für Stürze und schwere Verletzungen. Damit ältere Menschen ihrem Wunsch entsprechend so lange wie möglich selbständig und möglichst unfallfrei in ihrer Wohnung und in ihrer vertrauten Umgebung leben können, sind Investitionen in die Anpassung des Wohnungsbestandes und des Wohnumfeldes erforderlich.

Juli 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Haushaltsarten/Kundengruppen

Handlungsempfehlung

Bei Mieterwechsel/Modernisierungen auf barrierearme Gestaltung und variable Grundrissgestaltung achten (Nachrüsten) unterschiedliche Wohnungsstandards mit flexibler Preispolitik anbieten (z. B. Bandbreiten entwickeln statt starrer Mietspiegelpolitik)
 Mietkauf als Handlungsoption zur Vermögensbildung

Juli 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Altersgerecht umbauen

Programme der KFW
[Altersgerecht umbauen: Kredit \(Programm 155\)](#)
[Altersgerecht umbauen: Zuschuss \(Programm 455\)](#)

Altersgerecht Umbauen - Definition
 Altersgerecht Umbauen bedeutet barrierearm Umbauen: Barrierearme Gebäude gegebenenfalls mit intelligenter Haustechnik helfen Alten, Behinderten sowie Familien mit Kindern. Ziel ist die Verbesserung der Wohnqualität durch bedarfsgerechte Verminderung von Barrieren und das Anpassen des Wohnungsbestandes an die Anforderungen der Zukunft.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen



Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

„Rund die Hälfte der 600.000 Aufzüge in Deutschland sind älter als 20 Jahre“, betont Dieter Roas.

"Wir gehen davon aus, dass bei 300.000 Anlagen eine Sanierung oder Modernisierung ansteht, um Verfügbarkeit und Sicherheit dauerhaft zu gewährleisten,,


Und wie altersgerecht ist der Aufzug?

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

Die Wohnung wird zum Mediacenter („wir wollen alles überall können“).
 Bis 2020 erledigt jeder fünfte Arbeitnehmer seine Arbeit von zu Hause aus (Entgrenzung Arbeit/Wohnen).



These:
Technische Ausstattung der Wohnung wird ein Wettbewerbsfaktor

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

Handlungsempfehlung
 Eine „multimediale“ Ausstattung sollte in den Wohnungen systematisch zum Standard erhoben werden.


Z. B.
 Vernetzung der Räume
 (Telefon, Kabel-TV und Internet).

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

Wohnkosten
 Der Preis für das Wohnen sollte den Wohnwünschen der jeweiligen Kundengruppen entsprechen (Nettoeinkommen ist nicht allein entscheidend – wie viel kann für die Miete ausgegeben werden?).



These:
Mieterhöhungsrunden werden zunehmend schwerer durchsetzbar und riskieren Leerstand und Fluktuation.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

Handlungsempfehlung
Flexible Mietpreisgestaltung

Wohnkosten senken (z. B. bei BK: wartungs- und unterhaltsarme Ausstattung; Energiestandard; bei Grundmiete: Modernisierungsumfang)

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

Wohnungsgröße und -ausstattung
Längerfristige Ausrichtung der Wohnorientierung der unterschiedlichen Kundengruppen (Wohnkonzepte und Wohnzonen). Anteile der Wohnkonzepte in Deutschland (lt. GdW):
 "einfaches/funktionales" (7%) und „solides/bescheidenes“ WK ¹⁾(25%)
 "häuslich/familiäres" (17%) und „konventionelles“ WK (15%)
 "kommunikativ/dynamisches" WK ¹⁾(15%)
 „anspruchsvolles“ WK ¹⁾(21%)

These:
Wohnzonen werden zunehmend an Bedeutung gewinnen (z. B. Wohnküche, Essecke, Arbeits-/Internetecke – nach Präferenz des jeweiligen Wohnungsnutzers)

1) Wohnkonzept

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen


Handlungsempfehlung
Berücksichtigung unterschiedlicher Wohnkonzepte - weg von Einheitslösungen hin zu flexibler Wohnraumgestaltung, um viele Zielgruppen für unsere Wohnungen ansprechen zu können.
Vordefinition der Wohnungen zu den Wohnkonzepten
Anbieten von Ausstattungsmodulen (Einbauküche, hochwertige Bäder, Zwischenwände etc. mit entsprechenden Mietzuschlägen)
Businesswohnungen, Pendlerwohnungen mit Concierge

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

Klimaschutz/Energie/Rohstoffe
Klimaschutz wird weiter an Bedeutung gewinnen.
Energiepreise und damit die Brutto-Wohnkosten werden weiter ansteigen.
Baukosten können durch steigende Rohstoffpreise negativ beeinflusst werden.



These:
Der Energieverbrauch einer Wohnung wird zukünftig verstärkt nachgefragt und damit ein Vermarktungskriterium.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen


Handlungsempfehlung
Energieausweis als Vertriebsinstrument aktiv nutzen
alternative Bauausführungen prüfen und einsetzen
Dachflächen weiter für Solaranlagen zur Verfügung stellen
Mieter für Energiekosten sensibilisieren - Ampelsystem
programmierbare Thermostatventile einsetzen
Wassersparmaßnahmen (wassersparende Perlatoren)

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Produkt Wohnen

übrigens:
In Deutschland wird es nach Schätzung der Bundesregierung in 2020 1 Millionen Elektroautos geben. „Betankt“ werden diese Fahrzeuge über Nacht...



Handlungsempfehlung
Parkhäuser, Tiefgaragen etc. der könnten mit Stromanschlüssen für E-Autos ausgerüstet werden.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Kundenservice

Organisation
Kunde will schnell, unkompliziert, überall und vor allem „entspannt“ betreut werden.
schnelle Ablaufprozesse erhöhen Kundenzufriedenheit

*These:
Die Qualität des Basis-Service der Wohnungsanbieter (z.B. Vermietung, Reparaturen) wird ein zentraler Wettbewerbsfaktor*

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Kundenservice

Handlungsempfehlung
Organisation kundennah ausrichten und effizient gestalten (schlanke Prozesse).
Strukturen in Front- und Backofficebereich
Kompetenzen vor Ort
laufende Mitarbeiterschulungen (Qualitätssteigerung)
Call-Center für eine bessere Erreichbarkeit (Vorsicht !!)
Eine Anlaufstelle mit kundenorientierten Servicezeiten
Marketing („den Nerv des Kunden treffen“ zielgruppenorientierte Ansprache)

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Kundenservice

Generation Internet
Das Internet wird noch stärker die Plattform für Information, Einkaufen, Kommunikation und Mediale Dienste werden.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Kundenservice

Handlungsempfehlung
Internetauftritt kundenorientiert gestalten (Service-, Kundenportal)
z. B. durch
zeitnahe Abwicklung von Anfragen,
Verfügung stellen von Vertragsdaten für die Kunden,
(Online-)Serviceleistungen durch geschultes Personal.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Kundenservice

Netzwerk
Der Bedarf an professionellem Sozialmanagement wird steigen.
Bürgerschaftliches Engagement wird zunehmend eine Rolle in der Wohnungswirtschaft spielen,
Immobilienunternehmen können zwischen Dienstleister und Mieter-Services vermitteln

*These:
Nachfragegerechte wohnbegleitende Serviceleistungen werden eine größere Rolle spielen*

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

Kundenservice

Handlungsempfehlung
Zusammenführen von Sozialdiensten und Mietern vor Ort durch das WU und/oder den Verwalter (z.B. durch zur Verfügung stellen von Räumlichkeiten)
Vermittlung von Serviceleistungen durch Dritte, z. B.
Mietercards
Organisierte Tagesausflüge
Reinigungsdienste
Einkaufs- und Umzugshilfen
Kinderbetreuung

Jul 2011

Tomorrow 2020
Wohnen

weitere Möglichkeiten zur Erhöhung der Kundenbindung/-zufriedenheit

July 2011

Tomorrow 2020
Personal

PERSONAL -
oder wer soll Ihre Liegenschaften auf 2020 einstellen?

July 2011

Tomorrow 2020
Personal

- Die Bevölkerungszahl ist rückläufig – der Altersaufbau verschiebt sich
- Die Ansprüche der Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz und ihr Arbeitsumfeld entwickeln sich weiter
- Deutschland entwickelt sich zur Wissens- und Informationsgesellschaft, weniger Produktions- / Industriearbeitsplätze
- Die Organisation (Arbeitsabläufe) muss sich den ständig steigenden Anforderungen oder gesellschaftlichen Anforderungen anpassen

July 2011

Tomorrow 2020
Personal

Im Bereich Personal muss sich die Immobilienwirtschaft mit folgenden Trends verstärkt auseinandersetzen:

- Demographischer Wandel (Altersstruktur)
- Fachkräftemangel
- Generation Y (IT Generation)

July 2011

Tomorrow 2020
Personal - Trends

Demografischer Wandel

Bis zum Jahr 2035 wird jeder 3. Bundesbürger über 65 Jahre alt sein. Darüber hinaus geht die Bevölkerung zurück.

Bevölkerungs-Pyramide – vom ausgefransten Tannenbaum zum Pilz

Quelle: Online-Handbuch Demografie, Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung

July 2011

Tomorrow 2020
Personal - Trends

Demografischer Wandel

Für den Arbeitsmarkt bedeutet dies:

- Rückläufiges Angebot an Arbeitskräften
- Erhöhung des Durchschnittsalters der Erwerbstätigen

Im Jahr 2020 werden 41 % der Beschäftigten in Deutschland über 50 Jahre alt sein.

July 2011

Tomorrow 2020
Personal - Trends

Fachkräftemangel

- Ein Effekt der demografischen Entwicklung wird ein spürbarer Fachkräftemangel bei den jüngeren Beschäftigten sein
- Stichwort: Bildungsstagnation
- Der Schrumpfungsprozess in der Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter hat längst begonnen
- Die heute um 50-jährigen Mitarbeiter/innen gehen ab 2020 in den Ruhestand
- Eine Abwanderung von Fachkräften wird registriert

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Trends

Generation Y / Millenials



- Die Menschen, die nach 1980 geboren wurden und heute etwa Mitte 30 sind
- Die erste Generation, die mit dem Internet und mobiler Kommunikation aufgewachsen ist
- Sie gelten in der Regel als gut ausgebildet und bevorzugen Jobs, bei denen das Ergebnis klar definiert ist, aber nicht die Arbeitszeit

Sie sind die nächste Generation → Wer als AG nicht mithalten kann, ist auf der Suche nach jungen Talenten im Nachteil.

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal


Was bedeuten die vorgestellten Trends konkret für die Wohnungswirtschaft?

Wer ein attraktiver Arbeitgeber bleiben will, muss sich weiter entwickeln!

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal


Die 4 Bausteine erfolgreicher Personalarbeit:



Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Neue Wege zur Personalgewinnung:




- attraktive Homepage
- Netzwerkportale (z. B. Xing) nutzen, aktives Ansprechen möglicher Kandidaten
- Mitarbeiterwerbung an Hochschulen, gezielter Einsatz von Hochschul-Praktikanten um fachspezifische Stellen zu besetzen
- Mittelfristig: Praktiker mit anderen Qualifikationen und Quereinsteiger berücksichtigen (Voraussetzung: Internes Schulungs- und Trainee-Programm; evtl. externe Qualifizierung)

„Der richtige Mitarbeiter an der richtigen Stelle zum richtigen Zeitpunkt“

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal

Die 4 Bausteine erfolgreicher Personalarbeit:



Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Konsequenzen falscher oder fehlender Einarbeitung

Innere Kündigung / „Dienst nach Vorschrift“

- Verweigerung von Arbeitsinitiative
- Vorschläge und Kritik werden nicht mehr eingebracht
- Kompetenzen werden nicht mehr völlig ausgeschöpft
- Verantwortung wird nur noch ungern übernommen, etc.

(Früh) - Fluktuation

Faustformel: $\text{Fluktuationskosten} = \text{halbes Jahresgehalt}$


Zudem: Verlust an Know How

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Einarbeitungsprogramm für neue Mitarbeiter:
Patenkonzept

Pate: begleitet und unterstützt



Einarbeitungsprozess kann verbessert und verkürzt werden


Aufgaben des Paten:

- Mit Arbeitsumfeld und Arbeitsumgebung bekannt machen
- Mit geschriebenen und „ungeschriebenen Regeln“ vertraut machen
- Bei der Kontaktaufnahme unterstützen
- Bei fachlichen und persönlichen Problemen zur Seite stehen (Gespräche)

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Einarbeitungsprogramm für neue Mitarbeiter:
Schulung der Paten



Ziele:


- Die Paten auf ihre Aufgabe zu sensibilisieren, also die Notwendigkeit ihrer Aufgabe zu verdeutlichen.
- Die Pate sollen durch die Schulung/ den Workshop lernen ihre sozialen und fachlichen Kompetenzen effektiv weiter zu geben
- Paten sollen eventuelle Probleme erkennen und dafür Lösungen entwickeln

dadurch: verbesserte Integration neuer Mitarbeiter als übergeordnetes Ziel

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Einarbeitungsprogramm für neue Mitarbeiter:
Feedback-Fragebogen



Möglichkeit, die Qualität der Einarbeitung zu erhalten und kontinuierlich zu verbessern.

Feedback zu Themen wie:

- ✓ Informationen zum Unternehmen
- ✓ Überblick über das Aufgabengebiet
- ✓ Abläufe in der Abteilung
- ✓ Fachliche Einarbeitung


Nutzen: Neuen Mitarbeitern fallen Verbesserungen auf

Durchführung: Nach Ende der Probezeit; unabhängig vom Mitarbeitergespräch zu sehen

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal


Die 4 Bausteine erfolgreicher Personalarbeit:



Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Ausbildung und Personalentwicklung:




- Weiterhin qualifizierte und umfassende Berufsausbildung (qualitativer betriebsinterner Unterricht, neue Projekte wie der Azubi-Austausch, Möglichkeit zur Weiterbildung (Immobilienfachwirt), etc.)
- Persönlichkeitsschulungen (Softskills) für alle Mitarbeiter (Selbstmanagement, Konfliktfähigkeit, Motivation, Flexibilität, Teamfähigkeit, etc.)
- Einführung von Bildungsgutscheinen
- Lebensphasenorientierte Weiterbildung

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Ausbildung und Personalentwicklung:

- Standardisiertes Mentor-Konzept für Nachwuchsführungs- und Fachkräfte
- Anbieten von Job-Rotation
- Einführung eines Talentmanagements
- Weiterführung einer gezielten Nachfolgeplanung




Die Karriere-Modelle müssen der Belegschaft bekannt sein.

Instrumente: Mitarbeitergespräche, Schulungen, konkrete Entwicklung im Job (Sonderaufgaben/ Projekte)

Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal

Die 4 Bausteine erfolgreicher Personalarbeit:



Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen


Personalbindung/Generation Y

Home-Office ist sehr beliebt

Anteil der Erwerbstätigen, die gerne von zu Hause arbeiten wollen

Ich würde gerne an einigen Tagen in der Woche von zu Hause arbeiten	41 %
Ich gehe am liebsten jeden Tag ins Büro	28 %
Ich würde grundsätzlich lieber von zu Hause arbeiten	21 %
Die Möglichkeit besteht, ich arbeite bereits (teilweise) von zu Hause	10 %

Quelle: BITKOM, ARIS Umfrageforschung



Jul 2011

Tomorrow 2020
Personal - Handlungsempfehlungen

Personalbindung:

- Projektgruppen / Problemlösungs"konferenzen" auch unterhalb der Abteilungsleitererebene
- Möglichkeiten der Kommunikation schaffen z. B. durch Meetingpoints, Reaktivierung des Personalraums (Kaffeautomat etc.)
- offene Unternehmenskommunikation, Fehlerkultur
- Gesundheitsmanagement
- Weitere Flexibilisierung der Arbeitszeitkonten
- Einführung von Langzeitarbeitskonten

Jul 2011

Fazit

Jul 2011

Tomorrow 2020
Fazit

2020


Kontinuierliche Verbesserung

- Flexibilität
- flexible Preispolitik
- Veränderungsbereitschaft
- Geschäftsfelderweiterung
- Motivationsforschung
- variable Wohnraumgestaltung
- Übernahme von Verantwortung
- Kreativität
- 7-Liter-Vision weiterverfolgen
- Kundenservice
- Transparente und offene Kommunikation
- Profitcentergedanke
- Vertrauen

Jul 2011

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit!



HL

14.09.2011

The image is a slide with a black border. At the top left, the text 'Vielen Dank' is written in bold. Below it, the text 'für Ihre Aufmerksamkeit!' is written. In the top right corner, there is a circular logo with the letters 'HL' inside. In the center, a black stick figure stands with its right hand on its hip and its left hand pointing upwards towards a glowing yellow lightbulb with radiating lines. At the bottom center, the date '14.09.2011' is printed in small text.