

Lünendonk®-Themendossier 2024

Facility Services für die Wohnungswirtschaft

Eine Publikation der Lünendonk & Hossenfelder GmbH
in Zusammenarbeit mit

APLEONA
Property Services

B&O
SERVICE

TREUREAL
gebäudeservice

VONOVIA



Inhaltsverzeichnis

VORWORT 3

MANAGEMENT SUMMARY 4

EINFÜHRUNG: WARUM FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT 5

DER MARKT FÜR FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT 8

VERGABE VON FACILITY SERVICES11

FAZIT: HOHE DYNAMIK IM MARKT..... 19

FACILITY SERVICES AUS DER PRAXIS 23

 Digitalisierung, Professionalität und nachhaltige Entlastung durch die gebündelte Vergabe. 24

 Einfluss eines spezialisierten Facility Management auf den Erhalt des städtischen Wohnraums. 26

 Hausmeister sind das Gesicht des Immobilieneigentümers 31

 Herausforderungen und Trends für Wohnungsgesellschaften und die Schlüsselrolle von FM-Dienstleistern 36

UNTERNEHMENSPROFILE 39

 Apleona Property Services. 40

 B&O Service. 41

 Treureal Gebäudeservice 42

 Vonovia Wohnumfeld Service 43

 Lünendonk & Hossenfelder GmbH. 44



Vorwort

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

In der Wohnungswirtschaft setzen wir uns seit jeher konsequent dafür ein, die Infrastruktur unserer Wohnanlagen effizient zu verwalten und dabei höchste Standards in Bezug auf Komfort, Sicherheit und Nachhaltigkeit zu gewährleisten.

Facility Services spielen in diesem Kontext eine entscheidende Rolle. Die Möglichkeit, infrastrukturelle und technische Leistungen bei spezialisierten Dienstleistern zu bündeln, bietet Wohnungsunternehmen nicht nur die Chance auf Kosteneinsparungen, sondern auch auf eine Optimierung der Servicequalität. Durch die Delegation dieser Aufgaben an erfahrene Multidienstleister können sich die Wohnungsunternehmen verstärkt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und gleichzeitig sicherstellen, dass ihre Mieterinnen und Mieter den bestmöglichen Wohnkomfort genießen. Gerade in Zeiten von Personalmangel und vielen zusätzlichen Anforderungen an die Wohnungsunternehmen kann dies eine hohe Entlastung darstellen.

Das vorliegende Dossier, das auf Hintergrundgesprächen mit Fachleuten und umfassender Primärdatenerhebung basiert, liefert wichtige Erkenntnisse darüber, wie Wohnungsunternehmen von dieser Entwicklung profitieren können. Es bietet fundierte Einblicke in die aktuellen Trends und Herausforderungen im Bereich der Facility Services und zeigt auf, wie Wohnungsunternehmen diese als Chance zur Optimierung ihrer Betriebsabläufe nutzen können.

Facility Services leisten nicht nur einen wichtigen Beitrag zur Effizienzsteigerung, sondern haben auch einen wesentlichen Einfluss auf die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter. Indem wir als Wohnungswirtschaft die Infrastruktur unserer Wohnanlagen kontinuierlich verbessern und modernisieren, tragen wir dazu bei, dass sich die Menschen in ihrem Zuhause wohl und sicher fühlen.

Dieses Dossier leistet einen wertvollen Beitrag zur Weiterentwicklung unserer Branche, da es nicht nur wichtige Informationen und Handlungsempfehlungen für Wohnungsunternehmen bietet, sondern auch dazu beiträgt, das Bewusstsein für die Bedeutung von Facility Services in der Wohnungswirtschaft zu stärken.



Axel Gedaschko

Präsident des Spitzenverbandes der
Wohnungswirtschaft GdW



Management Summary

- Das Themendossier befasst sich mit der Konjunktur für professionelle Facility Services in der Wohnungswirtschaft.
- Das Themendossier basiert auf Hintergrundgesprächen mit Fachleuten sowie einer Primärdatenerhebung unter Facility-Service-Unternehmen.
- „Facility Services“ bezeichnet das Erbringen verschiedener technischer und infrastruktureller Dienstleistungen durch einen Anbieter. Im Gegensatz dazu werden bei den Einzelgewerken die einzelnen Leistungen, wie beispielsweise die Hausreinigung, von jeweils einem Unternehmen erbracht.
- Anforderungen an Facility Services für die Wohnungswirtschaft unterscheiden sich wesentlich von den Bedürfnissen der Betreiber von Gewerbeimmobilien.
- Facility Services für die Wohnungswirtschaft befinden sich gerade in einer Reifegradphase des Wachstums und der Markterweiterung: Die Nachfrage und Akzeptanz der Kunden steigt.
- Zusätzliche Anforderungen an die Wohnungsgesellschaften und Personalmangel begünstigen die Bündelung und Reduzierung von Sekundärleistungen bei nur wenigen Dienstleistern.
- Besonders größere und privatwirtschaftlich organisierte Bestandshalter zeigen sich offen für eine Bündelung ihrer Facility Services bei wenigen Dienstleistern.
- Wohneigentümergeinschaften und genossenschaftliche Gesellschaften legen bei Services besonders viel Wert auf hohe Qualität.
- Die drei wichtigsten Einflussfaktoren bei der Vergabe von Gebäudedienstleistungen sind derzeit der Kostendruck auf die Mieter/Nutzer, der Personalmangel bei Wohnungsgesellschaften und Dienstleistern sowie hohe Qualitätserwartungen.

Wachstum

prägt den Markt für Facility Services für die Wohnungswirtschaft

Nachfrage

von Wohnungsunternehmen nach gebündelten Facility Services steigt

Vergabeentschluss

wird wesentlich von hohem Kostendruck beeinflusst

Gebündelte Vergabe

wird durch hohe Qualitätserwartungen und Personalmangel begünstigt





Einführung: Warum Facility Services für die Wohnungswirtschaft

Die Bündelung und Professionalisierung von Facility Services in der Wohnungswirtschaft erlebt derzeit einen Boom. Früher war es üblich, dass lokale Einzelgewerkeanbieter Einzelleistungen für größere Cluster von Wohnimmobilien übernahmen. Nun häufen sich jedoch die Meldungen, dass Eigentumsgesellschaften für größere Portfolios oder sogar ihren gesamten Bestand nur einen einzigen oder wenige Dienstleister beauftragen, die eine einheitliche Betreuung über unterschiedliche Services hinweg sicherstellen.

Bündelung und Professionalisierung von Facility Services erlebt einen Boom

Gebäudedienstleistungen in der Wohnungswirtschaft bewegen sich in einem Spannungsfeld zwischen dem Wunsch der Mieter nach geringen Kosten bei hoher Qualität, komplexem Servicemanagement und einem kleinteiligen Anbieterfeld, das auf Eigentümerseite einen hohen Aufwand erzeugt. Die Anforderungen an die Bewirtschaftung von Portfolios mit Wohnimmobilien unterscheiden sich wesentlich von denen für Gewerbeimmobilien. Der Immobilienbestand von Produktions- und Dienstleistungsunternehmen ist auf die Erbringung von Dienstleistungen oder die Entwicklung und Herstellung von Produkten ausgelegt und nicht auf den privaten Rückzugsraum. Dementsprechend sind die Kosten und Services mit weniger Emotionen verbunden. Es handelt sich um wesentlich größere Liegenschaften und Auftragssummen.

Gebäudedienstleistungen in der Wohnungswirtschaft bewegen sich in einem Spannungsfeld

Dieses seit jeher bestehende Spannungsfeld in der Wohnungswirtschaft verschärft sich. Der um sich greifende Personalmangel erschwert nicht nur den Dienstleistern die Personalsuche, sondern stellt auch die Wohnungsgesellschaften vor Herausforderungen.

”

EINFÜHRUNG: WARUM FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT

Facility Services für die Wohnungswirtschaft

Das Dienstleistermanagement bei Eigentümern von mittleren Beständen mit über 500 Wohneinheiten an mehreren Standorten ist komplex und bindet erhebliche Ressourcen. Es umfasst die Beauftragung, den Wechsel, die Kontrolle, die Rechnungsbegleichung und das Reklamationsmanagement. Dadurch stehen oft nicht genügend Ressourcen für weitere notwendige Tätigkeiten wie Mieter- und Sanierungsmanagement, An- und Verkauf sowie weitere Eigentümeraufgaben zur Verfügung. Wohnungseigentümer und Verwalter müssen Prozesse effizienter gestalten, da sie aufgrund begrenzten Personals und bevorstehender Pensionierungen vor Herausforderungen stehen.

Dienstleistermanagement
ist komplex und bindet
Ressourcen

Eine Möglichkeit zur Effizienzsteigerung ist die Reduzierung von Dienstleistungen auf weniger Partner, die größere Liegenschafts-Cluster betreuen. Gewerbeimmobilienbetreiber haben diese Entwicklung bereits in den letzten 20 Jahren vollzogen. In der Wohnungswirtschaft gibt es zwar unterschiedliche Rahmenbedingungen, aber auch hier kann durch die Bündelung von Services eine Entlastung erreicht werden.

DAS LEISTUNGSSPEKTRUM VON FACILITY SERVICES

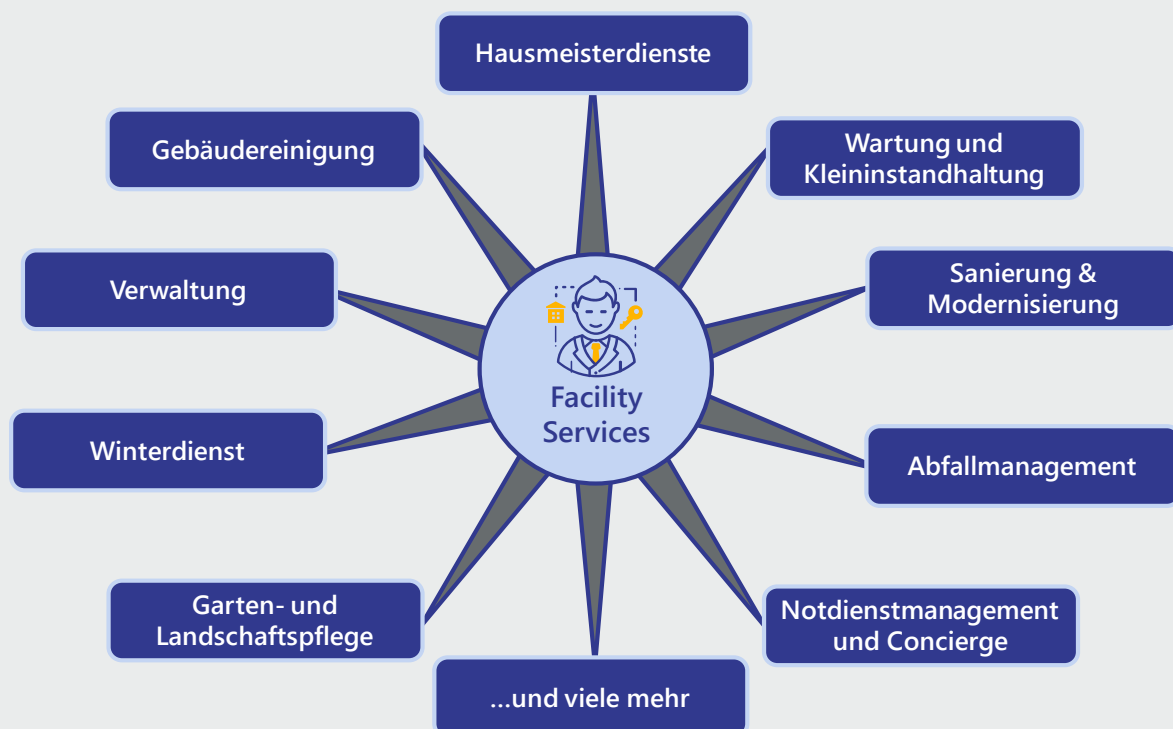


Abb. 1: Facility Services für die Wohnungswirtschaft; eigene Darstellung



Facility Services für die Wohnungswirtschaft

In diesem Themendossier untersucht das auf Facility Services spezialisierte Research- und Consulting-Unternehmen Lünendonk & Hossenfelder, ob es im Markt Anzeichen für eine Professionalisierung des Facility Managements in der Wohnungswirtschaft gibt.

DEFINITION



In diesem Themendossier bezeichnet „Facility Services“ das Erbringen verschiedener technischer und infrastruktureller Dienstleistungen durch einen Anbieter. Im Gegensatz dazu werden bei den Einzelgewerken die einzelnen Leistungen, wie beispielsweise die Hausreinigung, von jeweils einem Unternehmen erbracht.

Hierzu wurden Serviceunternehmen befragt, die mit einem signifikantem Anteil Leistungen für Kunden aus der Wohnungswirtschaft erbringen. Für dieses noch überschaubare Marktsegment haben elf Unternehmen ihre Einschätzung über eine Online-Befragung geteilt. Die Befragung wurde durch Hintergrundgespräche mit Fachleuten ergänzt, um nicht quantifizierbare Einflussfaktoren in die Analyse zu integrieren.

Nach dem Hauptteil folgen vier Praxisbeiträge, die interessierten Leserinnen und Lesern helfen sollen, die theoretische Analyse des Marktes in die Praxis umzusetzen.





Der Markt für Facility Services für die Wohnungswirtschaft

Facility Services sind mit einem externen Volumen von 59,0 Milliarden Euro der größte B2B-Dienstleistungsmarkt in Deutschland. Dieser Querschnittsmarkt umfasst nur Unternehmen, die mehr als ein Gewerk anbieten. Reine Gebäudereinigungsunternehmen zählen ebenso wenig dazu wie reine Facility-Management-Unternehmen oder Grünpflege-Anbieter. Die Anteile, die von Facility-Service-Unternehmen erbracht werden, sind jedoch im Gesamtvolumen der Einzelgewerke enthalten.

Facility Services werden hauptsächlich von mittelständischen und größeren Unternehmen sowie von der öffentlichen Hand genutzt. Privatpersonen reinigen und warten ihre Wohnung in der Regel selbst oder beauftragen Einzelgewerke. Die Wohnungswirtschaft nimmt eine Mittelposition ein: Als Unternehmen vergeben sie oft Aufträge an Einzelgewerke. Dies liegt auch an der Erwartungshaltung der Mieter nach kurzfristiger Erledigung. Diese Erwartungshaltung erschwert es Multidienstleistern, ihre Leistungen kostenoptimiert zu disponieren und wirtschaftliche Vorteile gegenüber Einzelgewerkeanbietern zu realisieren. Auf der anderen Seite setzen privatwirtschaftlich organisierte Bestandshalter bereits heute stark auf gebündelte Facility Services.

Facility Services sind
der größte B2B-
Dienstleistungsmarkt in
Deutschland

Privatwirtschaftliche
Bestandshalter setzen
bereits heute auf
gebündelte Facility
Services



MARKTSTRUKTUR DER AUFTRAGGEBER

Der Markt für Facility Services in der Wohnungswirtschaft wird wesentlich von den Strukturmerkmalen der Auftraggeber beeinflusst:

- **Organisationsform** der Eigentümer (WEG, Genossenschaft, Privatwirtschaft inkl. Family Offices, kommunale Wohnungsgesellschaft und Sonstige wie Kirchen und Vereine)
- **Größe** (unter 1.000 bis über 10.000 Wohneinheiten)
- **Konzentrationsgrad**: geschlossener Bestand in Ballungsgebieten vs. überregionaler Streubesitz

Die Strukturmerkmale geben vor, ob eine Bündelung von Facility Services für Auftraggeber und Dienstleister eine wirtschaftlich sinnvolle Lösung sind.

MARKTGRÖSSE

Die Gesamtausgaben für Wohnnebenkosten können aus dem Wohnungsbestand und den durchschnittlichen Ausgaben für Services wie Hauswart, Grünanlagenpflege, Winterdienst und Hausreinigung errechnet werden.

Eine Berechnung des Marktvolumens für Facility Services in der Wohnungswirtschaft ist nicht einfach möglich. Neben den Ausgaben der Wohnhaushalte für Dienstleistungen muss auch der Anteil berücksichtigt werden, der über Facility-Service-Unternehmen und nicht über Einzelgewerkeanbieter erwirtschaftet wird.

Lünendonk & Hossenfelder hat führende Anbieter von Facility Services, die in der Wohnungswirtschaft tätig sind, um Angaben zu ihren Umsätzen gebeten. Für das Jahr 2022 beträgt der kumulierte Umsatz 805 Millionen Euro. Hinzuzurechnen sind die Umsätze von Unternehmen, die gegenüber Lünendonk & Hossenfelder keine Angaben gemacht haben. Laut Schätzung von Lünendonk belaufen sich die kumulierten Umsätze im Jahr 2022 auf 900 Millionen bis eine Milliarde Euro.

KUNDEN AUS DER WOHNUNGSWIRTSCHAFT

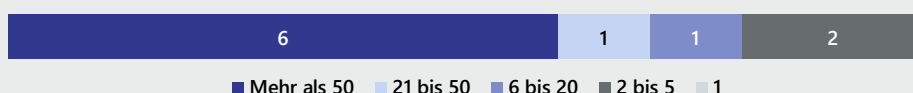


Abb. 2: Frage: Für wie viele Kunden (Unternehmen) aus der Wohnungswirtschaft arbeitet ihr Unternehmen derzeit?; Häufigkeitsverteilung; n = 10

DER MARKT FÜR FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT

Facility Services für die Wohnungswirtschaft

AUSWAHL VON FACILITY-SERVICE-MULTIDIENSTLEISTERN IN DER WOHNUNGSWIRTSCHAFT



Abb. 3: Ausgewählte Service-Anbieter für die Wohnungswirtschaft; kein Anspruch auf Vollständigkeit!

ANGEBOTENE LEISTUNGEN FÜR WOHNUNGSUNTERNEHMEN

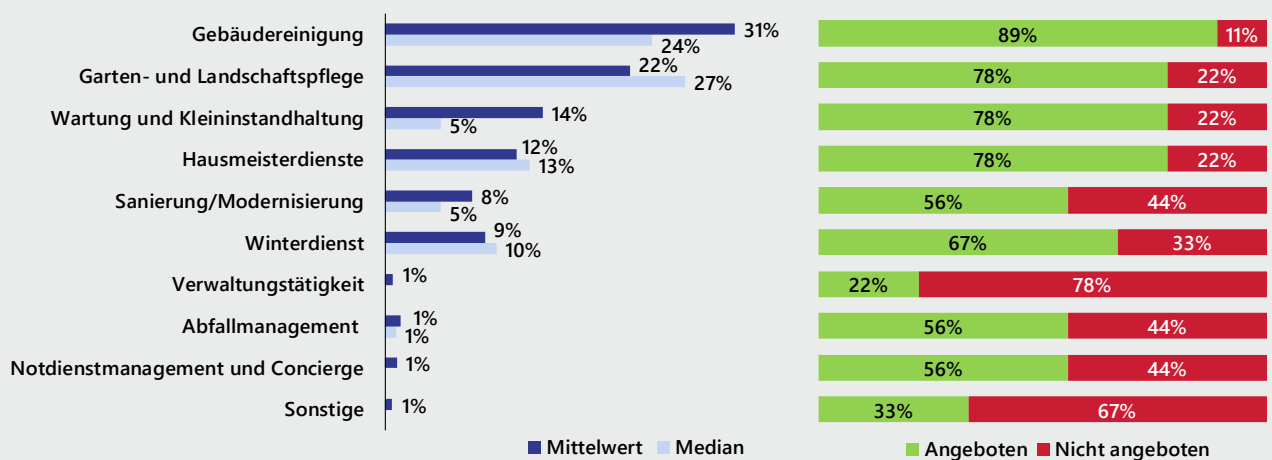


Abb. 4: Frage: Welche Facility Services bietet Ihr Unternehmen für die Wohnungswirtschaft an? Wie hoch ist der Anteil der Leistungen am Umsatz mit Kunden aus der Wohnungswirtschaft (gesamt/nur extern) in 2022?; Mittelwerte und Mediane sowie Häufigkeitsverteilung; n = 9

Vergabe von Facility Services

Welche Wohnungsgesellschaften sind gemäß führenden Facility-Service-Unternehmen besonders offen für eine gebündelte Vergabe? Wesentliche Strukturlinien im Markt sind der Typ des Wohnungshalters, die Bestandsgröße und die räumliche Verteilung beziehungsweise Konzentration der Wohneinheiten. Um dies zu vergleichen, hatten die teilnehmenden Dienstleister die Möglichkeit, ihre Einschätzung zur Offenheit für eine gebündelte Vergabe von Facility Services abzugeben. Die Einschätzung reichte von „überhaupt nicht offen“ bis „sehr offen“.

BEREITSCHAFT

Besonders offen für eine gebündelte Vergabe sind Bestandshalter aus der Privatwirtschaft, Betreiber von Family Offices und Unternehmenswohnungen sowie Wohneigentümergeellschaften. Kommunale Träger werden im Mittelfeld verortet, Wohnungsgenossenschaften und sonstige Träger werden als am wenigsten offen wahrgenommen.

Es besteht ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Größe des Wohnungsbestandes und der Offenheit für gebündelte Facility Services. Je mehr Wohneinheiten ein Wohnungshalter besitzt, desto größer ist die Bereitschaft, Facility-Service-Unternehmen zu beauftragen. Nach Einschätzung der teilnehmenden Dienstleister liegt die Schwelle für eine mehrheitliche Bereitschaft zur gebündelten Vergabe bei 4.000 Wohneinheiten.

Bestandshalter aus der Privatwirtschaft sind besonders offen für gebündelte Vergabe

Bereitschaft für gebündelte Vergabe steigt mit Anzahl der Wohneinheiten



OFFENHEIT NACH WOHNHALTERTYP FÜR GEBÜNDELTE FACILITY SERVICES

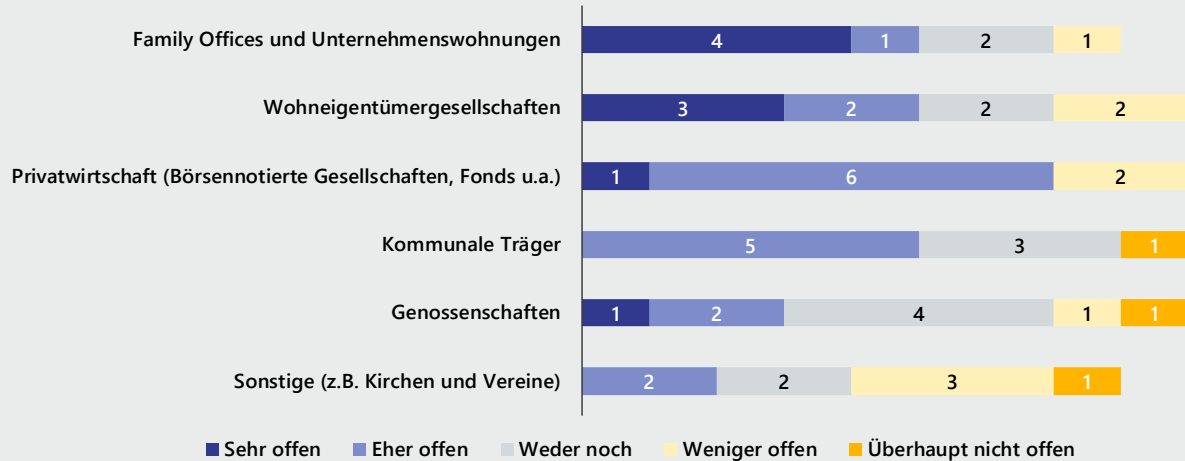


Abb. 5: Frage: Wie offen sind Ihrer Einschätzung nach die folgenden Wohnungshalterttypen für die Vergabe gebündelter Services?; Häufigkeitsverteilung; Skala von -2 = „Überhaupt nicht offen“ bis +2 = „Sehr offen“; n = 9

OFFENHEIT NACH ANZAHL DER WOHN EINHEITEN FÜR GEBÜNDELTE FACILITY SERVICES

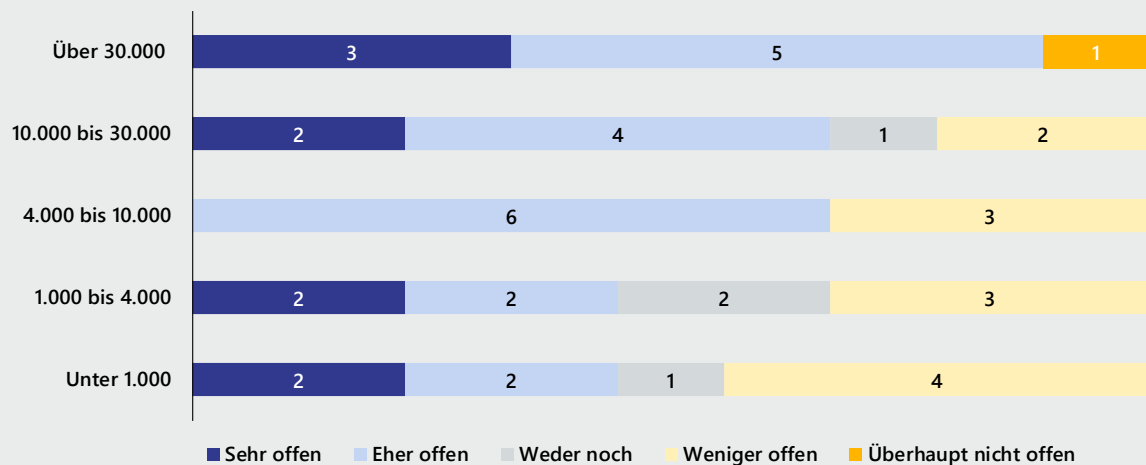


Abb. 6: Frage: Wie offen sind Ihrer Einschätzung nach die folgenden Wohnungshalterttypen für die Vergabe gebündelter Services?; Häufigkeitsverteilung; Skala von -2 = „Überhaupt nicht offen“ bis +2 = „Sehr offen“; n = 9

Die Konzentration von Wohneinheiten in geschlossenen Beständen in Ballungsgebieten oder in überregional verstreutem Besitz hat weniger Einfluss auf die Offenheit für gebündelte Services als die Größe des Bestandes oder der Typ der Wohnungsgesellschaft. Sechs von acht antwortenden Unternehmen betrachten beide Konzentrationsformen grundsätzlich als offen. Es gibt jedoch einen Unterschied in der Stärke der Ausprägung: Bestandshalter mit Streubesitz werden als sehr offen wahrgenommen.

Konzentration von Wohneinheiten hat geringeren Einfluss auf die Vergabestrategie



OFFENHEIT FÜR GEBÜNDELTE SERVICES NACH REGIONALER VERTEILUNG DES BESTANDS

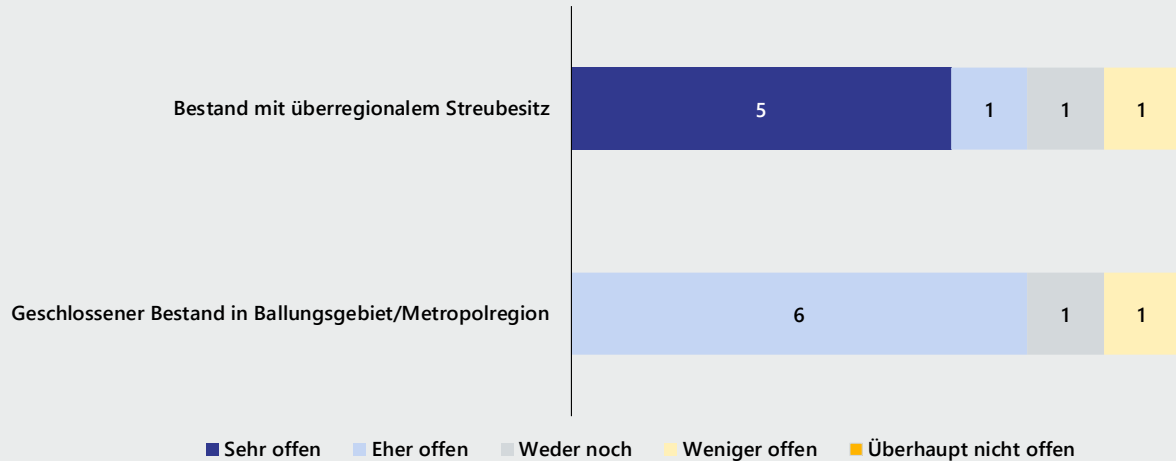


Abb. 7: Frage: Wie offen sind Ihrer Einschätzung nach die folgenden Wohnungshaltertypen für die Vergabe gebündelter Services?; Häufigkeitsverteilung; Skala von -2 = „Überhaupt nicht offen“ bis +2 = „Sehr offen“; n = 8

GRÜNDE FÜR DIE BEAUFTRAGUNG VON FACILITY-SERVICE-MULTIDIENSTLEISTERN ODER EINZELGEWERKEANBIETERN

Welche Gründe sprechen aus Sicht der befragten Dienstleister für eine Bündelung von Services bei einem oder wenigen Anbietern, welche Gründe sprechen für die Vergabe an Einzelgewerkeanbieter?

Als Gründe für die Bündelung von Services wurden am häufigsten genannt:

- höhere Qualitätsstandards und professionelle Prozesse
- geringere Preise
- weniger notwendiges Personal für die Dienstleistungssteuerung
- größere Personalbestände beim Dienstleister und dadurch besserer Ausfallschutz
- mehr Expertise, insbesondere in Bezug auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen und deren Einhaltung

Demgegenüber sprechen für die Vergabe an Einzelgewerkeanbieter folgende Argumente:

- mehr Wettbewerb unter Dienstleistern, um Unabhängigkeit und niedrige Preise sicherzustellen
- vorhandene Kapazitäten respektive eine direktere Dienstleistersteuerung
- politische Gründe, um mit regionalen/bekannten Unternehmen zusammenzuarbeiten, unabhängig von Qualität oder Preis



VERGABE VON FACILITY SERVICES

Facility Services für die Wohnungswirtschaft

GRÜNDE FÜR DIE GEBÜNDELTE VERGABE VON FACILITY SERVICES



Abb. 8: Frage: Aus welchen Gründen bevorzugen Bestandshalter Ihrer Einschätzung nach die Zusammenarbeit mit Facility-Service-Dienstleistern im Gegensatz zu lokalen Einzelgewerkeanbietern?; offene Frage; n = 7

Die Beauftragung größerer Dienstleister erfolgt tendenziell stärker auf der Basis standardisierter Verträge, in denen die wesentlichen Parameter für drei bis fünf Jahre verbindlich vereinbart werden, wodurch der Auftraggeber mehr Planungssicherheit erhält.

Für eine gebündelte Vergabe von Facility Services an größere Multidienstleister sprechen ein Abfedern des Personalausfallrisikos sowie der Aufbau professioneller und standardisierter Strukturen, um rechtssicher zu agieren. Ein professionelles Risikomanagement wird die finanzielle Stabilität beziehungsweise die Bonität des Dienstleisters ebenfalls mit berücksichtigen, um das Insolvenzrisiko des Auftragnehmers zu begrenzen.

Reduzierung des Personalausfallrisikos und der Aufbau professioneller Strukturen sind wichtige Gründe für gebündelte Vergabe

GRÜNDE FÜR DIE VERGABE AN EINZELGEWERKEANBIETER



Abb. 9: Frage: Welche Gründe sprechen gegen eine Vergabe an einen Facility-Service-Anbieter im Gegensatz zu lokalen Einzelgewerkeanbietern?; offene Frage; n = 7

Darüber hinaus sind in letzter Zeit in kurzen Intervallen die rechtlichen Rahmenbedingungen geändert worden. Tendenziell ist bei größeren, professionelleren Dienstleistern davon auszugehen, dass sie rechtskonform arbeiten und geleistete Arbeiten ordnungsgemäß dokumentieren. Investitionen in Wissensaufbau und notwendige Tools erfordert zudem eine Kapitaldecke, die nicht jeder lokale Anbieter aufweist, oder die Investitionen werden erst zu einem späteren Zeitpunkt getätigt.

Große Anbieter
gewährleisten eher
Rechtskonformität

QUALITÄT UND PREIS

Neben der Offenheit für gebündelte Facility Services ist die Motivation für die Vergabeentscheidung relevant. Auf der höchsten Abstraktionsebene ist dies nach der Bewertung, ob ein Dienstleister eine gefragte Leistung überhaupt erbringen kann, die Abwägung zwischen einer möglichst preisgünstigen Dienstleistung oder einer hohen Leistungsqualität. Je nach Priorität des Auftraggebers konkurriert der Drittmarkt auch mit der Eigenleistung der Eigentumsgesellschaft.

Sechs der acht antwortenden Unternehmen sehen bei den Gesellschaften mit einer Eigentumsbeteiligung der Wohnungsnutzer einen klaren Schwerpunkt auf Qualität. Kommunale Träger, Family Offices und sonstige Träger werden nicht klar zugeordnet, privatwirtschaftliche Gesellschaften legen nach der Erfahrung der Anbieter eher Wert auf niedrige Preise als auf Qualität.

Gesellschaften mit
Eigentumsbeteiligung
legen hohen Wert
auf Qualität

GEWICHTUNG VON PREIS UND QUALITÄT NACH WOHNHALTERTYPEN

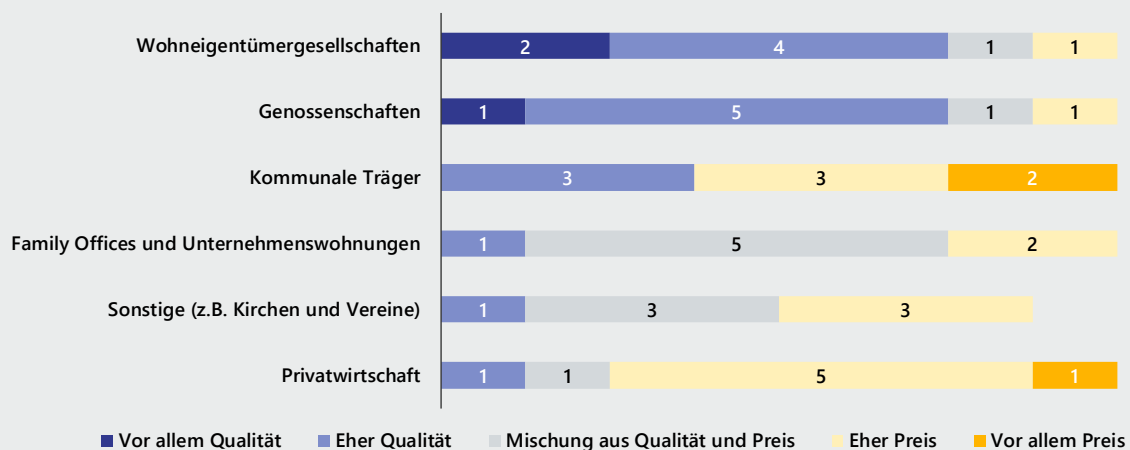


Abb. 10: Frage: Wie gewichten Ihrer Einschätzung nach die folgenden Wohnungshalterttypen Qualität und Preis bei der Vergabe von infrastrukturellen und technischen Facility Services?; Häufigkeitsverteilung; Skala von -2 = „Vor allem Preis“ bis +2 = „vor allem Qualität“; n = 8



Dies ist eng verbunden mit der Auswertung nach Wohneinheiten im Besitz:
Genossenschaften und WEGs weisen meist eine geringere Anzahl Wohnungen auf als kommunale oder privatwirtschaftliche Gesellschaften.

GEWICHTUNG VON PREIS UND QUALITÄT NACH ANZAHL DER WOHN EINHEITEN

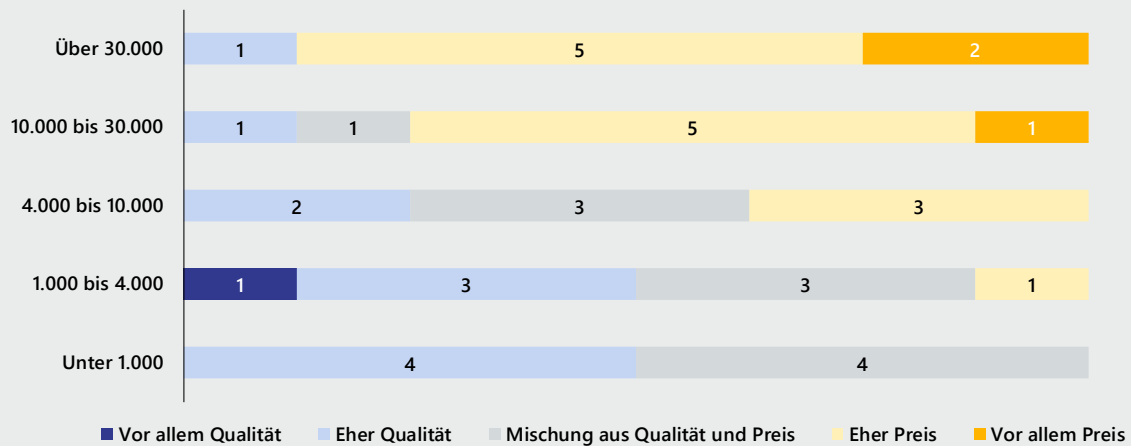


Abb. 11: Frage: Wie gewichten Ihrer Einschätzung nach die folgenden Wohnungshaltertypen Qualität und Preis bei der Vergabe von infrastrukturellen und technischen Facility Services?; Häufigkeitsverteilung; Skala von -2 = „Vor allem Preis“ bis +2 = „vor allem Qualität“; n = 8

GEWICHTUNG VON PREIS UND QUALITÄT NACH REGIONALER VERTEILUNG DES BESTANDS

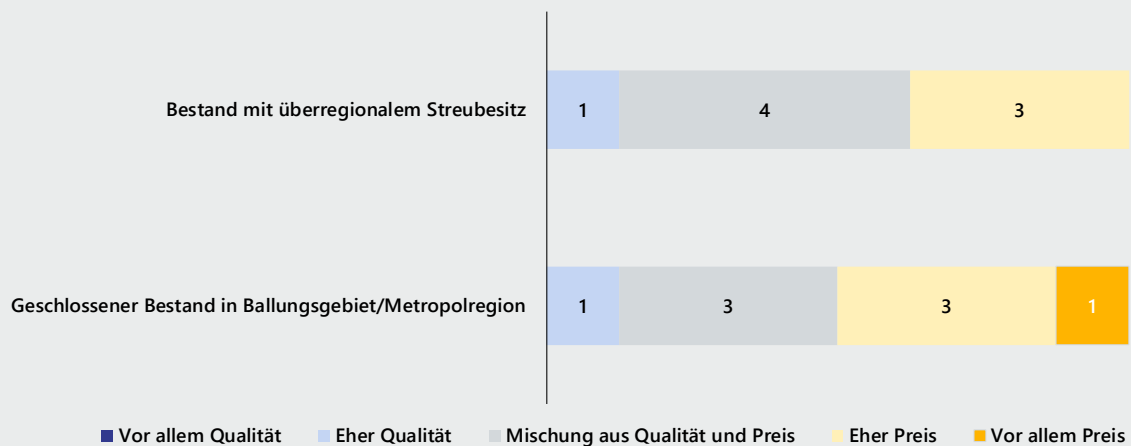


Abb. 12: Frage: Wie gewichten Ihrer Einschätzung nach die folgenden Wohnungshaltertypen Qualität und Preis bei der Vergabe von infrastrukturellen und technischen Facility Services?; Häufigkeitsverteilung; Skala von -2 = „Vor allem Preis“ bis +2 = „vor allem Qualität“; n = 8



Wie der Angebotspreis einzuordnen ist, hängt auch von den Voraussetzungen und Strukturen der Auftraggeber ab: Eine Vollkostenrechnung berücksichtigt auch die Kosten für die Dienstleistungssteuerung und -verwaltung sowie die möglichen finanziellen Auswirkungen von angefochtenen Nebenkostenabrechnungen. Insbesondere eine automatisierte Leistungsdokumentation, Rechnungsprüfung und ein automatisierter Rechnungsausgleich sollten bei der Bewertung der Angebote berücksichtigt werden. Insbesondere in Anbetracht des aktuellen und zukünftigen Personalmangels kann ein zunächst höherer Preis am Ende wirtschaftlich günstiger sein als ein vermeintlich günstiges Angebot.

Ein zunächst höherer
Preis kann langfristig
wirtschaftlich günstiger
sein

Hinzu kommen neben den Verwaltungskosten auch die Erwartungshaltung und der Anspruch der Wohnungsnutzer: Eigentümer und Genossenschaftsmitglieder sind im Durchschnitt wohlhabender als Mieter und gewichten Qualität und Preis meist anders als finanziell weniger gut situierte Menschen.

BEEINFLUSSENDE THEMEN UND TRENDS

Welche Themen und Trends wirken auf das grundlegende Spannungsfeld für Facility Services in der Wohnungswirtschaft ein? Diese Analyse ermöglicht es, Ableitungen für die zukünftige Entwicklung zu formulieren.

Die teilnehmenden Facility-Service-Unternehmen wurden gebeten, die wesentlichen Trends zu benennen, die sich auf die Dienstleistungserbringung auswirken. Neben dem gravierenden Personalmangel ist es derzeit der Kostendruck aufgrund steigender Mieten und Nebenkosten, der Wohnungseigentümer an die Grenzen ihrer finanziellen Belastbarkeit bringt. Demgegenüber stehen Qualitätserwartungen etwas hinten. Messbarkeit/Dokumentation, Gesetzgebung und Regulatorik sowie Versorgungssicherheit sind etwas weniger wichtige aktuelle Trends.

Personalmangel und
steigender Kostendruck
sind die wichtigsten
Themen

PERSONALMANGEL

Der Personalmangel wirkt sich unterschiedlich aus: Zum einen finden Wohnungsgesellschaften immer schwieriger Personal für die interne Verwaltung und damit auch für die Dienstleistungssteuerung. Auf Dienstleisterseite steigen Rekrutierungskosten, Fachwissen geht verloren und offene Stellen können nur mit längerem Vorlauf besetzt werden. Dies hat direkte Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit der Unternehmen und auf die Einhaltung der vertraglich festgehaltenen Reaktionszeiten. Folge ist, dass sich die Dienstleister auf lukrativere Aufträge konzentrieren und es so zu einem weiteren Auseinanderklaffen der Qualitätsschere zwischen Auftraggebern mit hoher Preissensibilisierung und denjenigen mit hohem Qualitätsanspruch kommt.

Leistungsfähigkeit
ist direkt an die
Personalsituation
gekoppelt



WESENTLICHE TRENDS UND AUSWIRKUNGEN AUF DIE VERGABE VON SERVICES

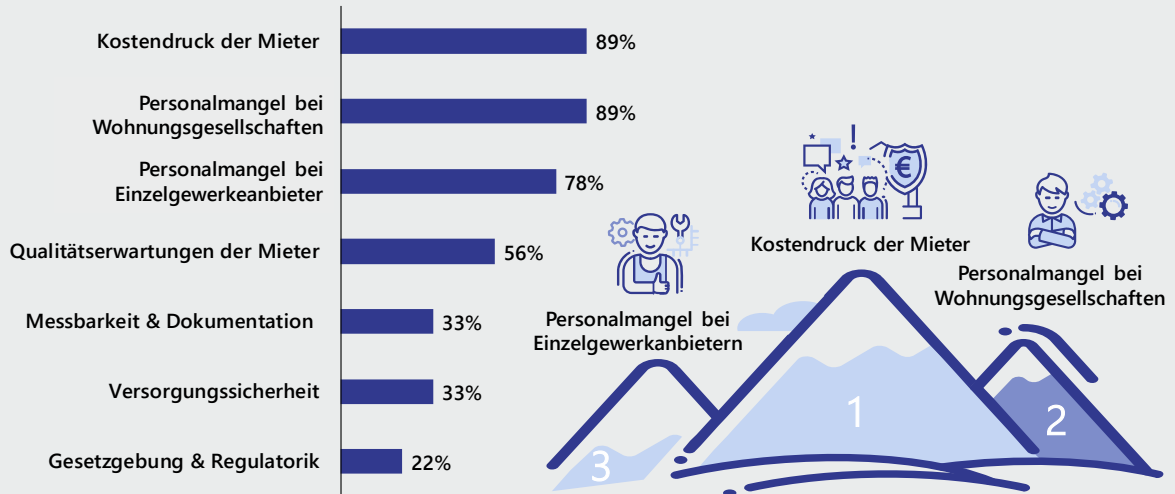


Abb. 13: Frage: Welche der folgenden Trends haben eine wesentliche Auswirkung auf die Vergabe von Services?; Häufigkeitsverteilung; Mehrfachantworten möglich; n = 9

KOSTENDRUCK

Der auf den Wohnungsnutzern lastende Kostendruck offenbart ein Spannungsfeld zwischen unterschiedlichen Interessen: Nebenkosten sind für die Wohnungsgesellschaften ein Kostenblock mit geringeren wirtschaftlichen Auswirkungen als die Kaltmiete, die für Kapitaldienst, Investitionen, Verwaltungstätigkeit und Gewinnerwartung relevant ist. Die Höhe der Nebenkosten wird dann wirtschaftlich relevant, wenn sie die zu vereinbarende Miethöhe aufgrund von am Markt nicht mehr akzeptierten Gesamtwohnungskosten beeinflusst. Indirekt profitieren Wohnungsgesellschaften von niedrigen Nebenkosten. Die Facility-Service-Anbieter benötigen auskömmliche Honorare, um eine hohe Leistungsqualität sicherzustellen.

Kostendruck offenbart ein Spannungsfeld zwischen verschiedenen Interessen

Diese Debatte spiegelt sich nur bedingt in der öffentlichen Diskussion um Mietpreise und Wohnkosten wider. Gerade kommunale Wohnungsgesellschaften, aber auch die großen privatwirtschaftlichen Bestandshalter sehen sich unter großem Druck, Wohnkosten stabil zu halten und gleichzeitig in die energetische Modernisierung des Wohnungsbestandes in Deutschland zu investieren. Bei kommunalen Wohnungsgesellschaften kommt noch die Renditeerwartung der Kommunen hinzu, die oft über angespannte Haushaltslagen verfügen. Ein Spannungsfeld, dass unter den aktuellen politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen kaum auflösbar scheint.

Stabilität der Wohnkosten und notwendige Investitionen in die energetische Modernisierung kaum zu vereinbaren

Anders gelagert ist die Situation bei WEGs, bei denen der Kostendruck insgesamt geringer ist und die eine hohe Leistungsqualität priorisieren. Hier stehen die Nebenkosten deutlich weniger in Konkurrenz zu anderen Wohnkosten und wirken sich nur durch die Höhe der Verwaltergebühr für den Auftraggeber der Serviceunternehmen aus.





Fazit: Hohe Dynamik im Markt

FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT IM MARKTREIFEMODELL

Um die aktuelle Marktetablierung von Facility Services in der Wohnungswirtschaft zu verorten, hat Lünendonk & Hossenfelder die führenden Dienstleister in dem Segment nach ihrer Einschätzung zur Marktreife nach einem vierstufigen Modell befragt:

GERINGE MARKTREIFE

Eine geringe Marktreife und ein Markt in der Entstehungsphase liegen vor, wenn ein gemeinsamer Marktbegriff nicht verbreitet und akzeptiert wird und sich die teilnehmenden Akteure anderen Märkten zugehörig fühlen. Das Anbieterfeld ist meist sehr heterogen aufgestellt und es gibt kaum Normen, die dem Markt eine Richtung geben und Standards anbieten. Der Facility-Management-Markt in Deutschland war Ende der 1980er/Anfang der 1990er Jahre in dieser Phase. Erst später wurde der Begriff als Querschnittsmarkt verbreitet. Pionierunternehmen bieten ein neues Leistungsangebot an und testen die Akzeptanz am Markt.

ENTSTEHENDER MARKT

Entstehende Märkte zeichnen sich dadurch aus, dass sich ein erster Markterfolg einstellt, der von anderen Unternehmen aufgegriffen wird. In der Frühphase sind kurze Innovationszyklen und das Ausprobieren von Lösungen typische Merkmale. In der Innovationsforschung sind es die Innovatoren und die „Early Adopters“, die erste Erfahrungen sammeln und auf Konferenzen über Potenziale und Chancen sowie eine



mögliche Veränderung und Disruption des Marktes sprechen. Diese sogenannten Evangelisten genießen meist eine hohe Aufmerksamkeit.

WACHSENDER UND REIFENDER MARKT

Der Übergang zum Mainstream ist gekennzeichnet durch die Weiterentwicklung und Standardisierung der Technik aus der zweiten Phase mit Blick auf den Operativbetrieb. Ein stark zunehmendes Kundeninteresse führt zu steigenden Umsätzen, die neue Marktteilnehmer anziehen. Dazu zählen bereits im Markt tätige Unternehmen, die sich bisher nicht als Teil des Neuen definiert haben und ihre Marketing- und Sales-Tätigkeiten anpassen, genauso wie neu gegründete Unternehmen oder solche, die eine Business Unit gründen. Ein weiterer wichtiger Indikator für einen sich etablierenden Markt, der im Mainstream ankommt, ist das Entstehen eines Ökosystems aus Verbänden, Beratungshäusern, Zulieferern, Fachmedien und Wissenschaft sowie eines Veranstaltungsportfolios, über das sich die Branche austauscht und verfestigt. Ein wachsender und reifender Markt ermöglicht im Vergleich zu den anderen Phasen häufig hohe Umsatzrenditen.

VIER TYPEN DER MARKTREIFE

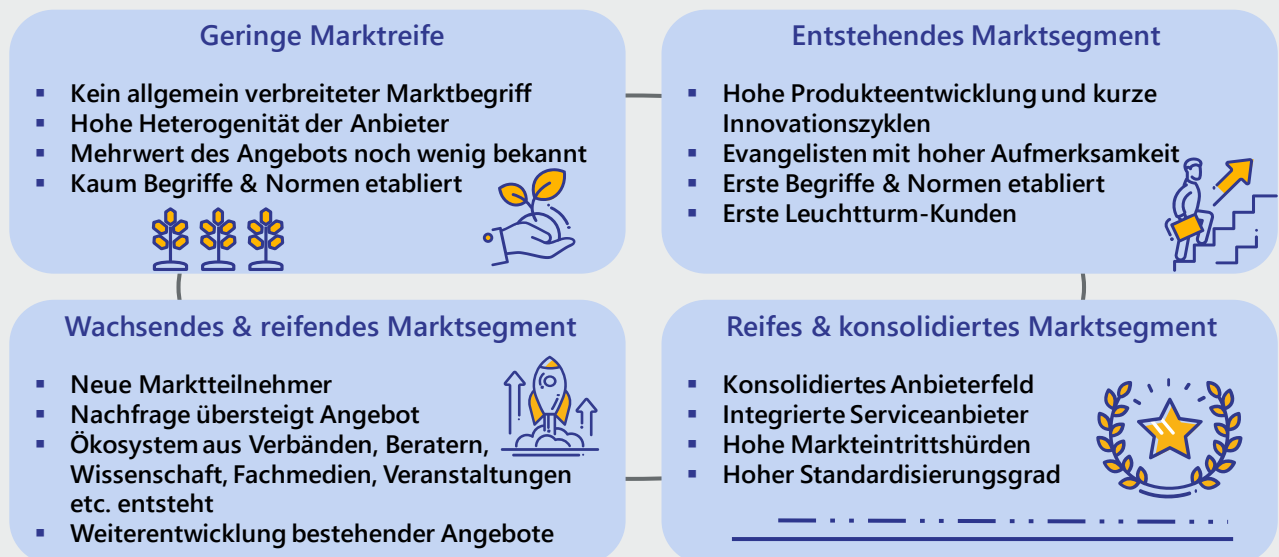


Abb. 14: Marktreifemodell

HOHER REIFEGRAD UND ÜBERGANG ZWISCHEN DEN PHASEN

Der vierte Haupttypus der Marktreife ist der konsolidierte Markt, in dem sich ein verfestigtes Anbieterfeld herausgebildet hat. Im Übergang von der dritten zur vierten Phase haben sich Unternehmen aus dem Markt zurückgezogen oder wurden übernommen. Die nun größer gewordenen zentralen Anbieter decken ein breiteres Leistungsangebot ab und richten sich an mehrere Kundengruppen mit unterschiedlichen Anforderungen. Der vorangeschrittene Reifeprozess hat zu einer Optimierung des Geschäftsmodells und der Geschäftsprozesse geführt, sodass die Markteintrittshürden unter anderem auch durch Normen und Richtlinien höher geworden sind.

Die vier hier beschriebenen Reifegradphasen wirken in beide Richtungen: Ein Markt mit hohem Reifegrad kann durch externe Faktoren oder einen technischen Entwicklungssprung wieder in eine dynamischere Phase gelangen oder gar ganz an Bedeutung verlieren. Es ist aber auch möglich, dass der Reifegradprozess in einer frühen Phase an Dynamik verliert, nie einen hohen Wert erreicht und der Markt in einer unreifen Form verbleibt.

FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT SIND EIN WACHSENDES MARKTSEGMENT

Obwohl die gebündelte Vergabe von Facility Services bei Wohnimmobilien weniger verbreitet ist als bei Gewerbeimmobilien, bewerten die analysierten Anbieter Facility Services für die Wohnungswirtschaft als wachsenden Markt. Besonders bei Wohnungsunternehmen mit einem Bestand von über 10.000 Einheiten ist die Anbieterstruktur bekannt und teilweise etabliert.

Facility Services für die Wohnungswirtschaft sind ein wachsender Markt

DER MARKT FÜR FACILITY SERVICES FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT WÄCHST

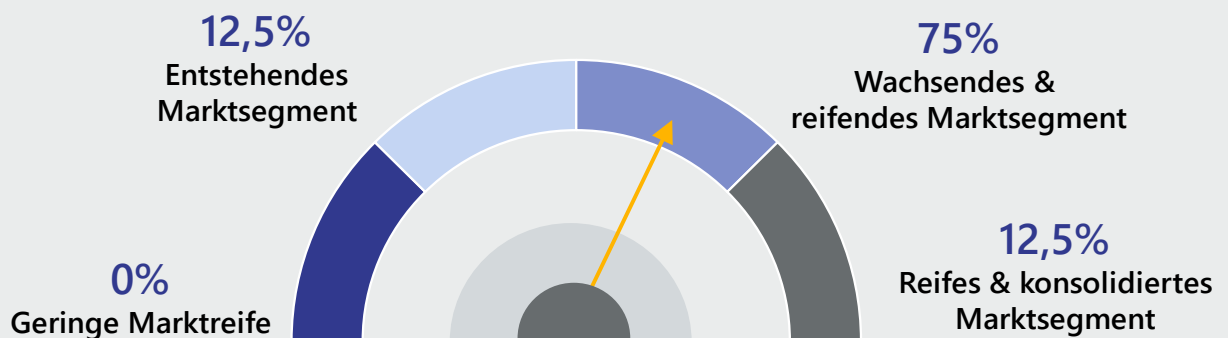


Abb. 15: Reifegrad von Facility Services für die Wohnungswirtschaft

Gewinnt der Markt in den kommenden Jahren wie prognostiziert weiter an Reife, folgen sukzessive die noch nicht erschlossenen Teilsegmente wie die Gesellschaften mit kleineren Bestandsgrößen.

Erfolgsentscheidend wird sein, ob die von Facility-Service-Anbietern entwickelten branchenspezifischen Serviceprodukte angenommen werden. Dies erfordert jedoch einen kulturellen Wandel in der Wohnungswirtschaft, der etablierte Betriebskonzepte hinterfragt und sich neuen Ansätzen öffnet. Insbesondere kleinere und mittlere Wohnungsunternehmen könnten als Markttreiber agieren, da ein professionelles Facility Management und gebündelte Vergabestrategien in dieser Gruppe noch weniger verbreitet sind. Die zukünftigen Anforderungen an den Immobilienbetrieb und Regularien werden ebenfalls eine entscheidende Rolle für die Marktdynamik spielen.

AUSBLICK

Der Ausblick auf die kommenden Jahre ist durchwachsen: Vieles spricht dafür, dass der Druck auf den Wohnungsmarkt weiter anhält. In Ballungsgebieten ist die Nachfrage nach Wohnraum trotz Homeoffice weiter hoch, der gesellschaftliche Druck auf energetische Sanierungen wird ebenfalls weiter hoch bleiben – nicht zuletzt wegen der deutlich gestiegenen Energiekosten. Somit ist ein Ende des Kosten- und Handlungsdrucks auf Wohnungsgesellschaften und Mieter nicht abzusehen.

Für ein professionelles Facility Management hat diese Ausgangslage Schatten- und Sonnenseiten: Der Druck auf das Budget für Wohnungsnebenkosten ist hoch und wird angesichts der steigenden Personalkosten weiter zunehmen. Auf der anderen Seite stehen die Vorzeichen aus Sicht der Branche günstig, dass die Wohnungsgesellschaften auf die demografische Welle mit einer Komplexitäts- und internen Ressourcenreduzierung reagieren müssen. Gerade mittlere Bestandshalter mit einer Vielzahl von Dienstleistungspartnern werden in den kommenden Jahren ihre Prozesse professionalisieren und sich auf das Kerngeschäft konzentrieren müssen. Steigt die Nachfrage nach gebündelten Facility Services wie von vielen Marktteilnehmern erwartet an, wird auch das Angebot ausgebaut und in den heute noch wenig attraktiven Nischen ausgebaut. Gründe für eine gegenläufige Entwicklung sind kaum erkennbar.

Bei kleinen und mittleren Wohnungsunternehmen ist ein professionelles Facility Management noch wenig verbreitet

Ein Ende des Kosten- und Handlungsdrucks auf die Wohnungswirtschaft ist noch nicht abzusehen

Gerade mittlere Bestandshalter werden in den kommenden Jahren ihre Prozesse professionalisieren müssen



Facility Services aus der Praxis



Digitalisierung, Professionalität und nachhaltige Entlastung durch die gebündelte Vergabe

APLEONA
Property Services

Die Wohnungswirtschaft steht vor den größten Herausforderungen zur Bewältigung der aktuellen Themen wie Dekarbonisierung und Schaffung von attraktivem Wohnraum. Gerade beim nachhaltigen Gebäudebetrieb wird das technische Facility Management eine immer entscheidendere Rolle spielen.



Ulrike Bettge
Geschäftsführerin

LÜNENDONK: Wie kann ein professionelles, externes Facility Management Wohnungsunternehmen effektiv unterstützen?

ULRIKE BETTGE: Gerade mittlere und kleinere Wohnungsunternehmen können sich auf ihr eigentliches Kerngeschäft, das Asset-, Mieter- und Portfoliomanagement, konzentrieren und ihre Ressourcen auf die aktuellen Top-Themen wie Neubau und Dekarbonisierung des Bestands allokalieren. Auf die Wohnungswirtschaft spezialisierte Facility-Management-Unternehmen wiederum fokussieren sich auf Themen wie Fachkräftemangel und Digitalisierung von Dienstleistungen und internen Prozessen.

LÜNENDONK: Wo sehen Sie aktuell das größte Potenzial für die gebündelte Vergabe von Facility Services in der Wohnungswirtschaft? Wie profitieren Wohnungsunternehmen von einer Service-Bündelung?

ULRIKE BETTGE: Die Bündelung der Vergabe im pauschalierten Kleinreparaturmanagement geht einher mit der Professionalisierung, Digitalisierung und nachhaltigen Entlastung der eigenen Verwaltungstätigkeiten der Wohnungsunternehmen.



Eine gebündelte Vergabe von Wohnungsmodernisierung und Leerwohnungsmanagement hat Vorteile für die Wohnungsunternehmen, da das Risiko bei Kapazitätsengpässen oder der komplette Ausfall der beauftragten Handwerksunternehmen beim Facility-Management-Dienstleister liegt und durch ihn gemanagt wird. Allgemein gilt: Gebündelte Vergaben führen zu deutlich schlankeren Prozessen mit Verringerung der Anzahl der Ansprechpartner vor Ort und zu einheitlichen Standards sowie gleicher Qualität – ein großer Vorteil gerade bei größeren Wohnungsportfolios, die über mehrere Standorte oder Regionen verteilt sind.

LÜNENDONK: Für wen eignet sich welches Facility-Service-Modell besonders? Wie positioniert sich Apleona hierzu?

ULRIKE BETTGE: Wir begleiten sehr erfolgreich Wohnungsunternehmen mit unterschiedlichen wirtschaftlichen Interessen, Eigentümerstrukturen und entsprechenden Portfolio- und Bewirtschaftungsstrategien und richten unsere Leistungen und Partnerschaften entsprechend aus - ob modular, gebündelt oder als integrierte Gesamtleistung, entscheiden unsere Kunden jeweils selbst. Generell lässt sich sagen, dass kleinere und mittelgroße Portfolios, die sich im Eigentum privater Investoren wie Family Offices oder Fonds befinden, besonders an dem integrierten Ansatz Interesse zeigen, während Portfolios in öffentlicher oder genossenschaftlicher Hand eher an der reinen Dienstleistung interessiert sind. Viele dieser Akteure sehen aber auch zunehmend die Vorteile einer stärkeren Professionalisierung und Auslagerung des Facility Managements an Spezialisten.

LÜNENDONK: Welche Themen werden in der Wohnungswirtschaft in den kommenden Jahren besonders wichtig? Welche Rolle werden Facility-Service-Anbieter bei dieser Entwicklung spielen?

ULRIKE BETTGE: Die Wohnungswirtschaft steht allgemein vor den größten Herausforderungen zur Bewältigung der aktuellen Themen wie Dekarbonisierung und Schaffung von attraktivem Wohnraum. Gerade beim nachhaltigen Gebäudebetrieb wird das technische Facility Management eine immer entscheidendere Rolle spielen.

LÜNENDONK: Vielen Dank für das Gespräch!



Einfluss eines spezialisierten Facility Managements auf den Erhalt des städtischen Wohnraums

B&O
SERVICE

Den richtigen Handwerkenden zur richtigen Zeit mit dem passenden Werkzeug, Material und den erforderlichen Fähigkeiten am richtigen Ort zu haben, ist die tägliche Herausforderung unseres Unternehmens. Denn für eine effiziente Reparaturabwicklung ist es wichtig, dass Handwerkende nahezu 100 Prozent ihrer verfügbaren Arbeitszeit für handwerkliche Tätigkeiten nutzen. Dies kann beispielsweise durch Digitalisierung erfolgen, um Fahrtrouten zu optimieren, um technische Hilfestellungen für ungelernte oder fachfremde Arbeitskräfte zu bieten oder um Schadensursachen mithilfe von künstlicher Intelligenz und Bilderkennung zu identifizieren.



Thomas Wagner
Vorstand

84,6 Millionen. Laut dem Statistischen Bundesamt ist dies die offizielle Bevölkerungsanzahl in Deutschland. Damit ist die Bevölkerung in den letzten zehn Jahren, um 3,9 Millionen gewachsen. Dies entspricht einem Wachstum von 4,8 Prozent in den letzten zehn Jahren und liegt damit über dem Niveau der Wachstumsrate der Europäischen Union von 1,4 Prozent.

Doch in welchen Orten leben die 84,6 Millionen Einwohnenden bevorzugt? Diese Fragestellung ist für die Branche der Wohnungswirtschaft von besonderer Relevanz und Interesse. Die Entwicklung der Urbanisierungsquote, welche den Anteil der Stadtbewohner an der Gesamtbevölkerung widerspiegelt, zeigt die große Beliebtheit von Städten. Von 2013 bis 2022 ist die Urbanisierung in Deutschland von 77,2 auf 77,7 Prozent leicht gestiegen. Betrachtet man dies über einen längeren Zeitraum und bezieht die Einwohnenden von Gemeinden mit mehr als 5.000 Einwohnern mit ein, wird der Trend noch deutlicher: Im Jahr 1950 lebten nur knapp 62 Prozent der Bevölkerung in Gemeinden dieser Größe, während es 2018 bereits 89,8 Prozent waren. Diese Entwicklung spiegelt auch die sogenannte Suburbanisierung wider, welche seit 2014 erkennbar ist und sich im Zuge der Corona-Pandemie nochmals verstärkt hat.



DIE BEVÖLKERUNG IN DEN STÄDTEN WÄCHST

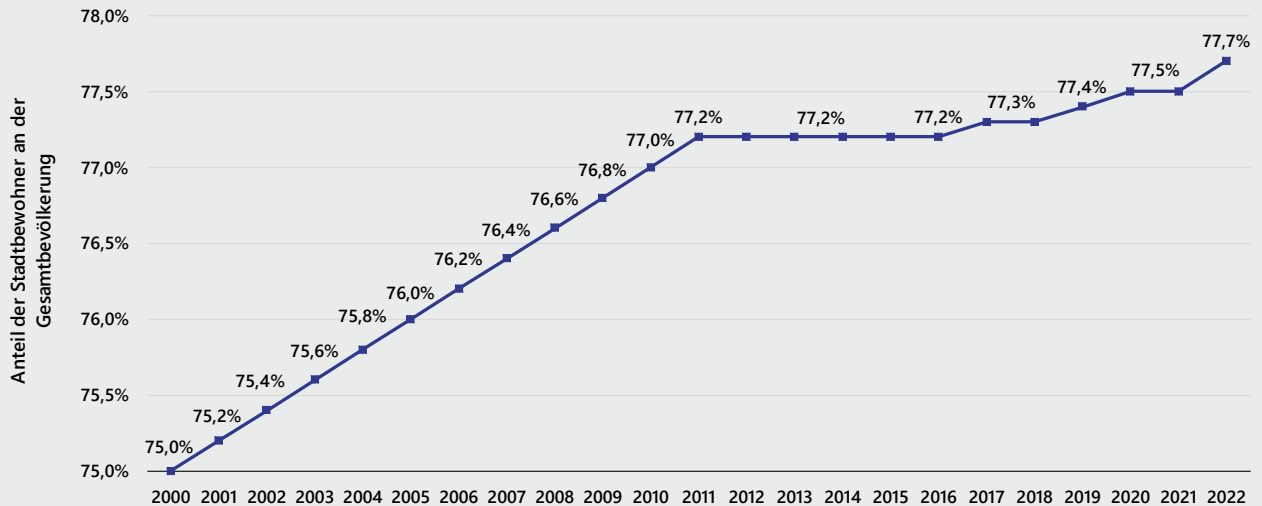


Abb. 16: Urbanisierungsgrad in Deutschland von 2000 bis 2022 (Quelle: statista); eigene Darstellung

Die Kombination dieser beiden maßgeblichen Entwicklungen, nämlich dem Anstieg der Bevölkerungszahl und der zunehmenden Urbanisierung, führt rein rechnerisch zu einem Bevölkerungszuwachs in deutschen Städten von 62,31 auf 65,74 Millionen in den letzten zehn Jahren. Das entspricht einem Zusatzbedarf von 3,43 Millionen Menschen, die in deutschen Städten nach einem Wohnort, einer Wohnung oder einem Haus suchen. Zudem hat sich das Wohnverhalten deutlich verändert: Mehr Menschen leben in Einpersonenhaushalten und die durchschnittliche Wohnungsgröße ist pro Einwohner auf 47,4 Quadratmeter angestiegen.

Auch der Wegfall von gemeinschaftlich genutzten Einrichtungen in Immobilien wie Etagenbäder, die erhöhte Komplexität der technischen Ausstattung in den Objekten, notwendige Umbaumaßnahmen für altersgerechtes Wohnen aufgrund des demographischen Wandels, die vermehrte Nutzung von Wohnobjekten für berufliche Zwecke (Homeoffice) sowie der gestiegene Bedarf an Wohnobjekten inklusive der dazugehörigen Wohnflächen sind weitere Einflussfaktoren, welche den Bedarf nach (handwerklichen/technischen) Dienstleistungen im Bereich Wohnraum bestimmen.

Um diesem steigenden Bedarf nach technischen Dienstleistungen im Bereich des Wohnens gerecht zu werden, sind erheblich mehr Kapazitäten (verfügbare Arbeitsstunden) an den relevanten Orten (Städten) erforderlich. Es zeigt sich allerdings bereits jetzt, dass die Nachfrage nicht gedeckt werden kann. Allein im Gewerk Sanitär Heizung Klima (SHK) - dem wichtigsten Gewerk - fehlen derzeit 60.000 Beschäftigte, um diesem Bedarf gerecht zu werden.



BEDARF AN WOHNFLÄCHE STEIGT

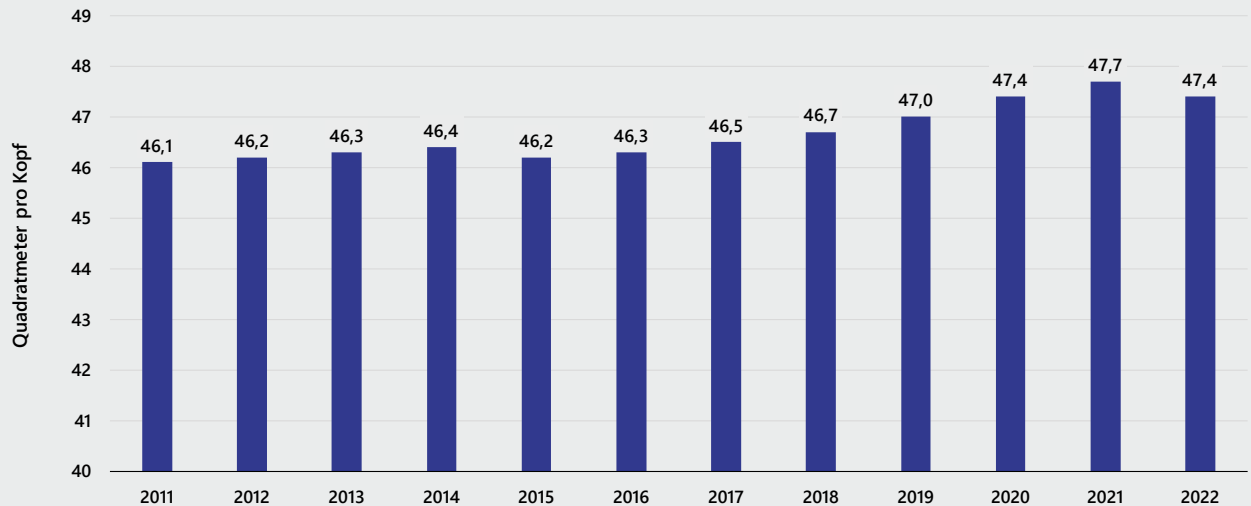


Abb. 17: Entwicklung der Wohnfläche pro Kopf, 2011-2022 (Quelle: Statistisches Bundesamt); eigene Darstellung

Eine unmittelbare Erhöhung des Angebots zur Kompensation dieser Lücke wird aufgrund einer mehrjährigen Ausbildungsdauer nicht möglich sein. Darüber hinaus gestaltet sich die Suche nach geeigneten Interessenten für offene Ausbildungsplätze im handwerklichen Bereich problematisch. Zusätzlich liegt die Abbruchquote bei der Ausbildung im SHK-Bereich mit 36,5 Prozent deutlich über vergleichbaren Ausbildungsberufen. Ein ähnliches Bild zeichnet sich im handwerklichen Bereich ab. 1.612 Meisterstellen waren in der Berufsgattung SHK im Jahr 2023 offen.

Schlussfolgernd zeigt sich, dass es weniger Menschen gibt, die fähig (und möglicherweise auch gewillt) sind, im handwerklichen Bereich das Problem der fehlenden Kapazitäten aufzufangen. Der Ausblick auf die kommenden Jahre lässt damit keine deutliche Erhöhung der verfügbaren Kapazitäten erkennen. Im Gegenteil ist zu erwarten, dass die Altersstruktur und die damit einhergehende Zunahme der Verrentung diese Herausforderungen verstärken wird. Im Jahr 2021 waren 22,4 Prozent der Beschäftigten zwischen 55 und 64 Jahren alt und werden somit in den kommenden Jahren in den Ruhestand gehen. Entsprechende Aussagen hat eine Studie des VdZ – Wirtschaftsvereinigung Gebäude und Energie e.V. aus dem Jahre 2018 getroffen. Zum Jahre 2040 wird für den SHK-Bereich eine Lücke von 5,9 Prozent prognostiziert.

Stellt man diese Zahlen dem Bevölkerungswachstum und den veränderten Rahmenbedingungen gegenüber, zeigt sich eine deutlich divergierende Entwicklung von Nachfrage und Angebot nach/von handwerklichen Dienstleistungen im Bereich des Wohnens.



Um das Grundbedürfnis – Wohnen – inklusive funktionsfähigem Inventar wie fließendem, warmem Wasser, elektrischem Licht, verschließbaren sowie öffnenden Fenstern bei wachsender Nachfrage und gleichzeitig sinkendem Angebot trotzdem sicherzustellen, werden Innovationen und Skaleneffekte maßgeblich sein. Aus betriebswirtschaftlicher Perspektive stellt sich die Frage: Wie lässt sich bei gegebenem (sinkendem) Input, wie den verfügbaren Arbeitsstunden, der Output, sprich die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit, maximieren?

Dieser Herausforderung widmen sich Facility-Management-Unternehmen, die im Dienst der Wohnungswirtschaft in Deutschland tätig sind. So auch der deutschlandweite Komplettanbieter für Handwerksleistungen B&O Service. Den richtigen Handwerkenden zur richtigen Zeit mit dem passenden Werkzeug, Material und den erforderlichen Fähigkeiten am richtigen Ort zu haben, ist die tägliche Herausforderung des Unternehmens. B&O Service setzt dabei auf Spezialisierung und Fokussierung. Denn für eine effiziente Reparaturabwicklung ist es wichtig, dass Handverkende nahezu 100 Prozent ihrer verfügbaren Arbeitszeit für handwerkliche Tätigkeiten nutzen und nicht unökologisch/unökonomisch ihre Zeit im Auto auf deutschen Straßen oder mit Nebentätigkeiten wie Materialbeschaffung verbringen. Dies kann beispielsweise durch Digitalisierung erfolgen, um Fahrtrouten zu optimieren, um technische Hilfestellungen für ungelernte oder fachfremde Arbeitskräfte zu bieten oder um Schadensursachen mithilfe von künstlicher Intelligenz und Bilderkennung zu identifizieren.

Die Analyse der Ursachen von Schäden ist für eine schnelle Behebung entscheidend. Nur wenn diese bekannt sind, kann der richtige Handwerker mit dem passenden Werkzeug und Ersatzteilen den Schaden beim ersten Einsatz erfolgreich beheben. B&O Service hat sich darauf spezialisiert, diese Analyse zu perfektionieren und dadurch die Ersterledigungsquote kontinuierlich zu verbessern. Jährlich werden mehr als eine Million Kleinschäden in über 620.000 Wohneinheiten durch das Unternehmen behoben. Die Schäden werden entweder telefonisch oder digital gemeldet, was eine enorme Entlastung für vermietende Wohnungsunternehmen darstellt, da jährlich rund 1,7 Millionen Anrufe bearbeitet werden. Dies ermöglicht den Vermietern, ihren Fokus auf nicht standardisierte und komplexere Schadensfälle zu richten. Durch die Harmonisierung von Erstkontakt und verfügbarer Handwerkskapazität ermöglicht B&O Service eine direkte Terminvergabe, wodurch Rückrufe auf ein Minimum reduziert werden und die Mieterzufriedenheit deutlich gesteigert werden kann.



Durch unabhängige Komplettanbieter wie B&O Service, welche Aufträge von verschiedenen Mietenden oder Vermietenden an einem Ort bündeln, lässt sich eine wirtschaftlich effizientere und ökologischere Bearbeitung von Schadensfällen in Wohnobjekten realisieren. Dabei strebt das Unternehmen die Vision an, dass Handwerker*innen im Best-Case ihr Fahrzeug (oder sogar Lastenrad) morgens in einem Stadtviertel abstellen und alle Aufträge zu Fuß erledigen können (unabhängig des Mietenden oder Vermietenden).

Innovative Vertragskonzepte bieten gleichzeitig, neben den zuvor genannten Hebeln auch die Möglichkeit, den Output erheblich zu steigern. Durch pauschale Instandhaltung, wie es beispielsweise B&O Service anbietet, wird der Großteil der Interessen der eingebundenen Parteien - technischer Dienstleister und Wohnungsunternehmen - im Hinblick auf die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit weitgehend harmonisiert. Die Fokussierung auf langlebige Reparaturen anstelle aufwendiger Ersatzmaßnahmen und die Minimierung des administrativen Aufwands (in Verbindung mit den oben beschriebenen Stellhebeln) führen zu einer deutlich höheren Ersterledigungsquote. Diese ist letztendlich entscheidend für die Erhöhung des Outputs. Darüber hinaus stellt B&O Service als deutschlandweiter Komplettanbieter sicher, dass standardisierte Produkte eingebaut werden und ermöglicht somit die Vereinheitlichung des Bestandes. Außerdem wird den vermietenden Wohnungsunternehmen eine umfassende Transparenz zu den abgewickelten und laufenden Reparaturaufträgen in den Beständen geboten. Das Facility Management kann damit als Partner der Wohnungsunternehmen einen erheblichen Mehrwert bieten, um den sich weiter verschärfenden Kapazitätsengpass auszugleichen. Dabei darf nicht außer Acht gelassen werden, dass sorgloses (funktionsfähiges) Wohnen ein Grundbedürfnis ist, dessen Relevanz besonders während der Phase der Corona-Pandemie deutlich wurde, als ein Großteil der Bevölkerung Tage und Wochen in ihren Wohnobjekten verbrachte.

Das finale Fazit einer Ifo-Umfrage: „Um auch langfristig bezahlbares Wohnen für untere Einkommensgruppen sicher zu stellen, ist es von zentraler Bedeutung, den Wohnungsbau insbesondere dort auszuweiten, wo die Nachfrage am höchsten ist. Unsere Analysen legen den Schluss nahe, dass dies auch in Zukunft in den Ballungsräumen der Fall sein wird“, kann daher um eine Komponente erweitert werden: Der (kostengünstige) Erhalt des Wohnraums und dessen Funktionsfähigkeit sind neben der Schaffung des bezahlbaren Wohnraums nicht minder wichtig. Spezialisierte Komplettanbieter sind hierbei ein Schlüssel, um diese Herausforderung zu meistern.



Hausmeister sind das Gesicht des Immobilieneigentümers



Die Prozesstiefe und der Austausch zwischen Wohnungsunternehmen und Facility Service werden zunehmen. Auf der Seite des Facility Service werden die Qualifikationsanforderungen durch die wachsende Technisierung steigen. Darauf sind wir eingestellt – auch in Zeiten schwieriger Personalsuche. Was sicher dabei helfen dürfte: Respekt gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Facility Service. Sie schaffen nicht nur wichtige Bausteine dafür, dass Nutzer sich wohlfühlen in ihren Wohnimmobilien, sie werden auch die Zukunftsfähigkeit von Gebäuden und Wohnungsunternehmen mitgestalten.



Uwe Lippmann
Geschäftsführer

Hausmeister oder Facility Service? Was für viele einst der Kümmerer mit Besen oder Schraubendreher war, wird immer mehr zu einer Schlüsselposition in der Gebäudebewirtschaftung. So sehen es die Lenker der Treureal Gebäudeservice GmbH (TGS), die mit deutschlandweit rund 3.500 betreuten Gebäuden alle Facetten dieser Entwicklung im Blick haben. Mehr noch: Klimawende, Gebäudesanierung, steigende Technisierung, Optimierung der Bewirtschaftung – ohne die Fachkraft im Gebäude werden zukünftige Aufgaben der gewerblichen Wohnungswirtschaft kaum zu bewältigen sein, so das Credo des TGS.

„Stirbt der Hausmeister aus?“ war einmal eine Frage zur Zukunft der Zunft an Uwe Lippmann, Geschäftsführer des TGS. „Natürlich nicht“, sind er sowie der TGS überzeugt, „seine Rolle ändert sich: Er wird einen entscheidenden Beitrag zu künftigen Aufgaben in der Gebäudebewirtschaftung übernehmen.“ Welche Entwicklungen sich dabei abzeichnen, dazu hat der TGS in den eigenen Reihen genügend Belege.



OBJEKT-BETREUER FÜR DAS PROPERTY MANAGEMENT

Neben den infrastrukturellen Leistungen im und am Gebäude, wie Grünpflege, Reinigung und Servicearbeiten, werden heute „klassische Elemente“ der Gebäudeverwaltung in vielen Fällen vom Servicepersonal des TGS übernommen: Kontrollen zur Verkehrssicherheit, Maßnahmen, um diese sicherzustellen, Übergabe oder Abnahme von Mieteinheiten, die technische Objektbetreuung sowie die laufende Mängelerfassung inklusive der Koordination der Mängelbeseitigung. Property Management oder Verwaltung konzentrieren sich zunehmend auf kaufmännische Aufgaben und das Vertragsmanagement. Fortschreitende Aufgabenvertiefung bei steigendem Personalmangel in kaufmännischen Bereichen führen dazu, dass Arbeiten im Objekt an qualifiziertes Fachpersonal im Facility Service übergeben werden. Mit vernetzten IT-Systemen wachsen hierzu die Möglichkeiten. Lippmann: „Unsere Mitarbeiter bedienen heute neben der Rohrzange auch Tablets.“

GESICHT DES IMMOBILIENEIGENTÜMERS

Anwesenheitszeiten im Objekt, vor allem bei lokal oder regional gestreuten Portfolios, werden im Immobilienmanagement als Kostentreiber identifiziert. Daher gehört es zum Standard, dass Mitarbeiter des Facility Service nicht nur Technisches oder Infrastrukturelles in ihren Leistungskatalogen verzeichnen. Mitarbeiter des TGS sind auch in der Mieterkommunikation engagiert, klären für den Property Manager vor Ort oder steuern Handwerkerleistungen im Gebäude. Hierbei erleichtern zunehmend webbasierte Zugriffe auf notwendige Dokumente den Rollenwechsel. Je nach Mieterschaft eines Vermieters wird damit der Hausmeister zum Gesicht des Immobilieneigentümers.

KOLLEGE „APP“ IM TECHNIKRAUM

Ob Prozessoptimierungen durch wirtschaftlichen Druck oder steigende dokumentarische Anforderungen motiviert sind – sie stehen bei allen Akteuren im Immobilienmanagement auf der Tagesordnung. Erreicht werden sie nicht durch Insellösungen, sondern durch zunehmende Vernetzung. Facility-Service-Unternehmen sind heute darauf eingestellt, ihre Arbeiten in Gebäuden in unterschiedlichen IT-Systemen abzubilden. Mitarbeiter des TGS dokumentieren Serviceleistungen oder Befunde vor Ort in Systemen von Auftraggebern. Mit entsprechenden Schnittstellen stoßen sie damit kaufmännische Prozesse bis hin zur Rechnungslegung an. Das Plus für Auftraggeber: Über webbasierte Tools und Logins erhalten sie direkten Zugriff auf den Leistungsstand und neue Controllingmöglichkeiten. Lippmann: „Bei dieser Vernetzung verstehen wir uns als strategischer Partner von Wohnungsunternehmen.“



ESG UND DEKARBONISIERUNG

Die Dekarbonisierung des Gebäudebestandes wird in Zukunft nicht nur die technischen Anforderungen im Immobilienmanagement erhöhen. Auswirkungen auf den Facility Service und die Organisation im Gebäudebetrieb werden nicht ausbleiben. Uwe Lippmann: „Für die richtigen Entscheidungen auf diesem Weg benötigen Eigentümer Daten. Diese zu erheben, wenn sie nicht aus bestehenden Systemen geschöpft werden können, bedeutet zusätzlichen Aufwand – in der Verbrauchserfassung vor Ort, in der Prüfung von Leistungen oder in der Identifikation von Erfassungslücken. Der TGS beschäftigt sich schon heute damit, welche Dienstleistungen ESG-Ziele eines Eigentümers unterstützen können.“ Dazu gehört auch der ESG-kritische Blick auf die eigenen Leistungsbausteine: Wie sehen Verträge in Zukunft aus, die ESG-relevante Leistungen umfassen? Wie laufen in Zukunft Leistungsprüfungen, beispielsweise Nachhaltigkeits-Auditierungen ab? Welche Aufgaben übernimmt der Facility Service bei Zertifizierungsverfahren? Und nicht zuletzt: Welche Qualifikationen braucht ein Mitarbeiter im Facility Service dann?



UWE LIPPMANN IM GESPRÄCH MIT LÜNENDONK

LÜNENDONK: Was ist das Alleinstellungsmerkmal des Treureal Gebäudeservice?

UWE LIPPMANN: Wir verstehen uns als Teil des Gesamtprozesses des Immobilienmanagements und werfen auch immer einen Blick über den Tellerrand. Unser Schwester-Unternehmen ist ein profilierter deutschlandweit arbeitender Property Manager. Zusammen gehören wir heute zur Immobiliengruppe Rhein-Neckar, deren Kern eine Wohnungsgenossenschaft ist. Diese DNA prägt: Wir haben also mehr als 30 Jahre Erfahrung an der Seite der Wohnungswirtschaft und zwar bundesweit in sehr unterschiedlichen Portfolios in Struktur und Größe. Um unsere Qualität zu sichern, liegt unsere Eigenleistungsquote bei rund 80 Prozent. Wir kennen unsere Mitarbeiter – und sie kennen unsere DNA.



LÜNENDONK: Welche Vorteile haben Wohnungsunternehmen in der Zusammenarbeit mit einem Facility-Service-Dienstleister gegenüber Einzelvergaben?

UWE LIPPMANN: Ein qualifiziertes Facility-Service-Unternehmen übernimmt auch die Steuerung der Einzelleistungen – nicht nur im Ablauf. Mit unserer Nähe zu den Objekten können wir Optimierungspotential aufzeigen. Wir sind QM-zertifiziert. Für uns heißt das: Wir nehmen den Blickwinkel des Auftraggebers auf und beraten. Was ist notwendig am Objekt? Was lässt sich besser organisieren? Wie können wir Prozesse gemeinsam vereinfachen?

LÜNENDONK: Sie haben Hausmeister als Auge und verlängerten Arm der Verwaltung bezeichnet. Was bedeutet das in der Praxis?

UWE LIPPMANN: Wir ersparen einem Verwalter den Weg ins Objekt für alles, was nur dort an technischen Aufgaben, Dokumentationen oder in der Mieterkommunikation getan werden kann: von der Raumübergabe bis hin zur Verkehrssicherung. Wir sehen uns nicht nur als Auftragnehmer, sondern auch als strategischer Partner in den Geschäftsbeziehungen.

LÜNENDONK: Welche Trends und Entwicklungen beobachten Sie aktuell in der Wohnungswirtschaft? In welchem Zusammenhang stehen diese mit den sich verändernden Bedürfnissen von Eigentümern und Mietern?

UWE LIPPMANN: Im Wesentlichen ist sie heute geprägt durch zunehmende Regulierungen, aktuell durch die bekannten Probleme im Neubau und Kostendruck bei Sanierungen, in Zukunft durch die Forderungen in der Dekarbonisierung des Bestandes. Für alle strategischen Handlungsfelder suchen wir nach Lösungen im Facility Service, sei es durch neue IT-Tools oder durch die Integration von neuen Leistungen in unseren Service.

Das betrifft auch die Mieterkommunikation: Als TGS kennen wir heute auf der einen Seite die Bestückung von digitalen Informationstools von Wohnungsunternehmen, das damit den Kommunikationsgewohnheiten jüngerer Mieter entgegenkommt. Auf der anderen Seite stellen wir mit eigenem Personal gerne sicher, dass möglichst immer der gleiche bekannte Ansprechpartner vor Ort ist, den man auch direkt anrufen kann. Welche Lösung besser passt, finden wir mit unseren Auftraggebern gemeinsam heraus.



LÜNENDONK: Wo erwarten Sie zukünftig eine besonders hohe Nachfrage und warum?

UWE LIPPMANN: Die zwangsläufig zunehmende Technisierung der Gebäude wird höhere Ansprüche an die Dienstleistungen mit sich bringen: Optimierung von Anlagenführungen, laufende Wartungen und Funktionsprüfungen. Wir sind mit einem qualifizierten Handwerker-Team darauf eingestellt, dass dieser Leistungsbereich wächst. Doch auch klassische infrastrukturelle Leistungen werden wachsen. Die demografische Entwicklung wird sich auch bei den Mietern zeigen, sodass Wohnungsunternehmen hier vor größeren Aufgaben stehen.

LÜNENDONK: Wenn Sie in die berühmte Glaskugel schauen müssten, welche Entwicklungen erwarten Sie für die Wohnungswirtschaft in den kommenden fünf Jahren?

UWE LIPPMANN: Sicher keine kurzfristige Entspannung der Wohnraumsituation in den Ballungsräumen. Zunehmen werden digitale Formen der Mieterkommunikation, für die der Facility Service seinen Beitrag leisten wird.

Klar zeichnet sich ab: Die Prozesstiefe und der Austausch zwischen Wohnungsunternehmen und Facility Service werden zunehmen. Auf der Seite des Facility Service werden die Qualifikationsanforderungen durch die wachsende Technisierung steigen. Darauf sind wir eingestellt – auch in Zeiten schwieriger Personalsuche. Was sicher dabei helfen dürfte: Respekt gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Facility Service. Sie schaffen nicht nur wichtige Bausteine dafür, dass Nutzer sich wohlfühlen in ihren Wohnimmobilien, sie werden auch die Zukunftsfähigkeit von Gebäuden und Wohnungsunternehmen mitgestalten. Das wird heute oft noch nicht ausreichend gesehen.

LÜNENDONK: Vielen Dank für das Gespräch!



Herausforderungen und Trends für Wohnungsgesellschaften und die Schlüsselrolle von FM-Dienstleistern

VONOVIA

Durch eine strategische Auslagerung von Facility Services an spezialisierte Dienstleister wie die Vonovia Wohnumfeld Service GmbH können Wohnungsgesellschaften ihre Kosten senken und gleichzeitig die Qualität der Dienstleistungen optimieren. Effiziente Prozesse und innovative Technologien sind hierbei entscheidend. Durch den Einsatz modernster Technologien und digitaler Lösungen können Arbeitsabläufe optimiert und Kosten gesenkt werden, was letztendlich zu einer Entlastung der Mieter führt.



Norbert Rieger
Geschäftsführer
Wohnumfeld Services

In Zeiten rapide fortschreitender Veränderungen steht die Wohnungswirtschaft vor vielfältigen Herausforderungen, die eine effiziente und qualitativ hochwertige Bewirtschaftung ihrer Bestände erschweren. Die Dynamik des Immobilienmarktes, der steigende Kostendruck, insbesondere zunehmende Miet- und Nebenkosten seitens der Mieter und Kunden, erfordern innovative Ansätze zur Effizienzsteigerung im Facility Management. Gleichzeitig kämpfen Wohnungsunternehmen mit einem akuten Personalmangel, der die Bewältigung der täglichen Aufgaben in den Gebäuden und Liegenschaften erschwert.

Doch nicht nur interne Faktoren beeinflussen die Arbeit der Wohnungsunternehmen, sondern auch externe Anforderungen wie der Klimawandel und die steigenden Erwartungen in Bezug auf Biodiversität stellen neue Herausforderungen dar. Darüber hinaus steigt der Anspruch an Qualität und Service der Mieter und Kunden stetig, was eine kontinuierliche Optimierung der angebotenen Dienstleistungen erfordert.



KOSTENDRUCK, ZEITGLEICHER QUALITÄTSANSPRUCH UND EFFIZIENZSTEIGERUNG

Für Unternehmen der Wohnungswirtschaft ist der Spagat zwischen Kosteneinsparungen und Qualitätsansprüchen eine permanente Herausforderung. Der Wettbewerbsdruck auf dem Wohnungsmarkt erfordert kosteneffiziente Lösungen, ohne die Wohnqualität zu vernachlässigen. Stetig steigenden Mietpreise setzen die Unternehmen und deren Mieter unter Druck, die Kosten für Nebenkosten und Services zu reduzieren. In diesem Kontext müssen Wohnungsgesellschaften Wege finden, um ihre Betriebskosten zu optimieren, ohne dabei an Servicequalität einzubüßen.

In diesem Zusammenhang gewinnt die Vergabe von Dienstleistungen rund um die Gebäude, Liegenschaften und Freiflächen an externe Facility-Service-Dienstleister zunehmend an Bedeutung. Durch eine strategische Auslagerung von Facility Services an spezialisierte Dienstleister wie die Vonovia Wohnumfeld Service GmbH können Wohnungsgesellschaften ihre Kosten senken und gleichzeitig die Qualität der Dienstleistungen optimieren. Effiziente Prozesse und innovative Technologien, wie sie von Facility-Dienstleistern wie Vonovia Wohnumfeld Service angeboten werden, sind hierbei entscheidend. Durch den Einsatz modernster Technologien und digitaler Lösungen können Arbeitsabläufe optimiert und Kosten gesenkt werden, was letztendlich zu einer Entlastung der Mieter führt.

PERSONALMANGEL IN WOHNUNGSGESELLSCHAFTEN

Ein weiteres zentrales Thema ist der zunehmende Personalmangel in den Service-Bereichen der Wohnungswirtschaft. Der Mangel an qualifiziertem Personal stellt eine der größten Herausforderungen für Wohnungsunternehmen dar. Die Rekrutierung und Bindung qualifizierter Fachkräfte gestaltet sich aufgrund des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels als zunehmend schwierig und stellt eine enorme Herausforderung dar, die zu Engpässen und einer Überlastung des vorhandenen Personals führt.

Facility-Management-Dienstleister wie die Vonovia Wohnumfeld Service GmbH können hier eine Lösung bieten und Unternehmen der Wohnungswirtschaft durch ihre Expertise und Ressourcen entlasten, indem sie über spezialisierte Teams und ein breites Netzwerk von Fachkräften verfügen, um die kontinuierliche Betreuung und Instandhaltung von Wohnanlagen sicherzustellen. Durch die Auslagerung von Facility Services können Wohnungsunternehmen ihre Ressourcen effektiver nutzen, gleichzeitig von der Expertise und Flexibilität profitieren und sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.



ANFORDERUNGEN AN KLIMAWANDEL UND BIODIVERSITÄT

Die zunehmende Bedeutung von Umweltschutz und Nachhaltigkeit stellt Wohnungsgesellschaften vor die Herausforderung, ihre Immobilien nach ökologischen Gesichtspunkten zu verwalten und zu betreiben. Der Klimawandel erfordert die Umstellung auf energieeffiziente Gebäudetechnik und die Reduzierung des CO₂-Ausstoßes, nicht nur aus ökologischer, sondern auch aus gesetzlicher Sicht. In vielen Ländern werden immer strengere Vorschriften und Richtlinien eingeführt, die die Energieeffizienz von Gebäuden regeln und den Einsatz erneuerbarer Energien fördern. Diese gesetzlichen Anforderungen müssen von Wohnungsgesellschaften umgesetzt und eingehalten werden, was zusätzliche Herausforderungen an das Facility Management stellt.

Darüber hinaus gewinnt der Schutz der Biodiversität insbesondere in urbanen Wohngebieten stark an Bedeutung und erfordert ein Umdenken in der Immobilienbewirtschaftung. Stadtplaner und Behörden legen verstärkt Wert auf den Erhalt von Grünflächen, der Schaffung von Lebensräumen für lokale Tier- und Pflanzenarten und den Schutz der natürlichen Ressourcen. Wohnungsgesellschaften müssen diesen Anforderungen gerecht werden und ökologische Maßnahmen in ihr Bewirtschaftungskonzept integrieren, um Gebäude und Grünflächen klimafreundlich zu gestalten sowie die Artenvielfalt zu fördern.

Die Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks und die Schaffung grüner Lebensräume werden zu immer wichtigeren Anliegen für Mieter und die Gesellschaft als Ganzes. Neben den gesetzlichen Anforderungen sind auch Reportinganforderungen relevant. Immer mehr Investoren und Stakeholder verlangen transparente Berichte über Umweltleistung und Nachhaltigkeitsbemühungen. Wohnungsgesellschaften sind daher zunehmend gefordert, Nachhaltigkeitsberichte zu erstellen und Umweltkennzahlen offenzulegen. Dienstleister wie Vonovia Wohnumfeld Service spielen dabei eine zentrale Rolle, indem sie nachhaltige Lösungen - von der Freianlagenplanung bis hin zur Bewirtschaftung - für die Grünflächenpflege und Gestaltung der Außenanlagen anbieten.

FAZIT

Insgesamt zeigt sich, dass sich Facility Management im Wandel befindet und für Wohnungsgesellschaften eine zentrale Rolle bei der Bewältigung aktueller Herausforderungen spielt. Facility-Management-Dienstleister wie die Vonovia Wohnumfeld Service GmbH bieten maßgeschneiderte Lösungen, um den Kostendruck zu reduzieren, Personalmangel zu überwinden und ökologische Anforderungen zu erfüllen. Durch eine strategische Partnerschaft mit erfahrenen Facility-Management-Anbietern können Wohnungsgesellschaften ihre Effizienz steigern und gleichzeitig einen Mehrwert für Mieter und Umwelt schaffen.



Unternehmensprofile



UNTERNEHMENSPROFIL

Apleona Property Services



KONTAKT

Apleona Property Services

Ulrike Bettge

Geschäftsführerin

Paul-Robeson-Str. 37, 10439 Berlin

Telefon: +49 30 44670-77277

Mobil: +49 151 120 37 277

E-Mail: ulrike.bettge@apleona.com

Website: www.apleona.com

Apleona Property Services unterstützt Wohnungsunternehmen bundesweit bei ihren Bewirtschaftungsstrategien mit technischen und infrastrukturellen Facility Services. Alle Leistungen werden modular, gebündelt oder als integrierte Gesamtleistung angeboten.

Die Apleona Gruppe ist ein in Europa führender Real Estate und Facility Manager mit Sitz in Neu-Isenburg bei Frankfurt am Main. Über 40.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in mehr als 30 Ländern betreiben und managen Immobilien aller Asset-Klassen, Produktionsstätten sowie regionen- und länderübergreifende Portfolios. Zu ihren Kunden gehören marktführende Unternehmen unterschiedlichster Branchen, darunter Technologie-, Finanz-, Healthcare-, Chemie-, Automotive-, Energieversorgungs- sowie Informations- und Kommunikationstechnik-Unternehmen.

Das Dienstleistungsspektrum reicht vom integrierten Facility Management über Gebäudetechnik und Innenausbau bis hin zu kaufmännischen Leistungen und dem Real Estate Management. Regional ist der Schwerpunkt die DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz). Mit partnerschaftlichen Vertragsmodellen, innovativen Produkten und digitalen Lösungen begleitet Apleona seine Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung von ESG-, Workplace- und Portfolio-Optimierungsstrategien.

INFRASTRUKTURELLE SERVICES

Hausmeisterservice



Gebäudereinigung



Außenanlagenpflege



Winterdienste



TECHNISCHE SERVICES

Kleinreparaturmanagement



Leerwohnungsmodernisierung



Notdienst



APLEONA
Property Services

UNTERNEHMENSPROFIL

B&O Service



KONTAKT

B&O Service AG

Thomas Wagner

Vorstand

Anne-Frank-Straße 64 , 83043 Bad Aibling

Telefon: +49 8061 985 34 44

E-Mail: kunden@boservice.de

Website: www.buo.de/service

Die Heizung spinnt? Die Klingel ist kaputt? Das Licht bleibt aus? Nichts ist ärgerlicher als eine notwendige Reparatur in der eigenen Wohnung. B&O Service bringt das in Ordnung. Und das rund um die Uhr.

Wir sind spezialisiert auf die Instandhaltung und Wohnungsmodernisierung und sind damit einer der wichtigsten Player in der Wohnungswirtschaft und Marktführer für Handwerksleistungen. Als Komplettanbieter übernehmen wir alle technischen Dienstleistungen von der Instandhaltung von Mietwohnungen über die Wohnungsmodernisierung und Wartung bis zur Beseitigung von Versicherungsschäden.

Derzeit verantworten wir diese Leistungen in über 600.000 Wohnungen für privatwirtschaftliche und kommunale Wohnungsunternehmen deutschlandweit und beheben eine Millionen Schäden pro Jahr. Diese hohe Zahl an Aufträgen lässt sich nur bewältigen, weil wir neben den 1.000 eigenen Handwerkenden mit knapp 2.000 ausgewählten Handwerksunternehmen zusammenarbeiten. Ein Profi-Netzwerk, das aufgrund des kontinuierlichen Wachstums ständig weiter ausgebaut wird.



UNTERNEHMENSPROFIL

Treureal Gebäudeservice



KONTAKT

Treureal Gebäudeservice GmbH

Uwe Lippmann

Geschäftsführer

Schulstraße 85, 09125 Chemnitz

Telefon: +49 371 52077- 218

Mobil: +49 171 386 59 91

E-Mail: uwe.lippmann@treureal.de

Website: www.treureal-service.de

Zuverlässiger Immobilienbetrieb

Der optimale Betrieb für Ihre Wohn-, Büro- und Gewerbeimmobilien: Als technischer Dienstleister sorgt der Treureal Gebäudeservice mit 30 Jahren Erfahrung für die reibungslose Nutzung von Immobilien, insbesondere im Bereich Wohnen. Mit mehr als 300 deutschlandweit tätigen Mitarbeitern betreuen wir über 3.500 Immobilien für private, kommunale, genossenschaftliche und institutionelle Auftraggeber als Hausmeister, in der Gebäudereinigung, der Grün- und Außenpflege, im technischen Betrieb und Handwerkerservice sowie im Wasserschadensmanagement. Wir sind seit vielen Jahren Mitglied im Fachverband gefma und seit über 20 Jahren QM zertifiziert. Unsere Mitarbeiter verfügen über zahlreiche Fachqualifikationen für die infrastrukturelle und technische Immobilienbetreuung.



UNTERNEHMENSPROFIL

Vonovia Wohnumfeld Service



KONTAKT

Vonovia Wohnumfeld Service
GmbH

Norbert Rieger

Geschäftsführer

Universitätsstr. 133, 44803 Bochum

Mobil: +49 174 318 45 97

E-Mail: Norbert.Rieger@vonovia.de

Website: www.vonovia.de

Die Vonovia Wohnumfeld Service GmbH bewirtschaftet für die Vonovia SE, Europas führendes privates Wohnungsunternehmen, alle Freiflächen der eigenen Immobilien und fungiert so als Dienstleistungsunternehmen analog zu anderen Fremddienstleistern inklusive unabhängigem Qualitätsmanagement.

Der Wohnumfeld Service ist bundesweit an mehr als 60 Standorten tätig und bewirtschaftet im Bereich der Grünpflege aktuell mehr als 40 Millionen Quadratmeter Freiflächen. Mit aktuell deutschlandweit rund 1.700 eigenen Mitarbeiter:innen erbringen wir unter anderem Leistungen in der klassischen Freiflächenpflege inklusive Grünpflegedienstleistungen, Außenanlagenreinigung und Winterdienstleistungen, der Instandhaltung und dem Neubau im Garten- und Landschaftsbau sowie der Innenreinigung. In vielen unserer Standorte bilden wir zudem Mitarbeiter:innen aus und investieren in den weiteren Ausbau der Standorte.

Die Wohnumfeld Service GmbH ist ein Unternehmen, das sich nicht nur auf die Erbringung von Dienstleistungen konzentriert, sondern auch in den Bereichen Biodiversität, Nachhaltigkeit und Artenschutz aktiv ist. Dabei arbeitet das Unternehmen eng mit Organisationen und Vereinen aus dem Naturschutz zusammen.

In den vergangenen Jahren haben wir unsere Dienstleistungen erfolgreich über die eigenen Vonovia-Bestände hinaus ausgedehnt und bieten diese nun auch externen Kunden aus der Wohnungswirtschaft und öffentlichen Auftraggebern an. Dabei können wir auf eine wachsende Zahl von erfolgreichen Referenzprojekten verweisen.



UNTERNEHMENSPROFIL

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

L Ü N E N D O N K „



Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Digital & IT, Managementberatung, Wirtschaftsprüfung sowie Steuer- und Rechtsberatung, Real Estate Services und Personaldienstleistung (Zeitarbeit, IT-Workforce).

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien“ heraus.

Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalistinnen und Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Persönlichkeiten mit den Lünendonk B2B Service-Awards aus.

KONTAKT

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Thomas Ball

Partner

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 73140-0

Mobil: +49 151 230 127 03

E-Mail: ball@lunenendonk.de

Website: www.lunenendonk.de



ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Digital & IT, Managementberatung, Wirtschaftsprüfung sowie Steuer- und Rechtsberatung, Real Estate Services und Personaldienstleistung (Zeitarbeit, IT-Workforce).

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien“ heraus.

Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalistinnen und Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Persönlichkeiten mit den Lünendonk B2B Service-Awards aus.



Digital & IT



Managementberatung



Wirtschaftsprüfung



Real Estate Services



Personaldienstleistung

IMPRESSUM

Herausgeber:
Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 8261 73140-0
Telefax: +49 8261 73140-66
E-Mail: info@lunenondk.de

Erfahren Sie mehr unter www.lunenondk.de

Autoren:
Thomas Ball, Partner
Stefan Schubert, Junior Consultant

Bilderquellen:
Titel © Adobe Stock / MaxStock
S. 2 © Adobe Stock / Quality Stock Arts
S. 5 © Adobe Stock / Maximusdn

S. 8 © Adobe Stock / ronstik
S. 11 © Adobe Stock / khunkornStudio
S. 19 © Adobe Stock / Lightfield Studios