



eMODAT

WHITEPAPER

Die Digitale Transformation im Wohnungswesen

DEVACON GMBH



Lessingstr. 16
16356 Ahrensfelde



+49(30)8145332-0



info@devacon.eu



www.devacon.eu



Inhaltsverzeichnis

1. Die Digitale Transformation im Wohnungswesen	3
2. Verschiedene Übergabeprotokolle – ein Überblick	3
3. Papierprotokoll	4
4. PDF-Reader Protokoll	4
5. Mobile Formulare – Cloud-Lösungen	5
6. Mobile Formulare – Inhouse-Lösungen	5
7. Abwägungen	6
a. Papierprotokoll	6
b. PDF-Formular	6
c. Cloud-Lösung	7
d. In-House-Lösung	7
8. Die Sicherheit mobiler Geräte	8
9. Fazit: Digitalisierung kann viele Vorteile bringen	8

1. Die Digitale Transformation im Wohnungswesen

In Deutschland gibt es ca. 23.000 Hausverwaltungen, die sich – wie alle anderen Branchen – den Herausforderungen der digitalen Transformation stellen müssen. Für 44 Prozent der Unternehmen im Grundstücks- und Wohnungswesen ist diese tiefgreifende Veränderung inzwischen fester Bestandteil ihrer Geschäftsstrategie – ein Anstieg von 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Mit dem digitalen Wandel, der zunehmend als Schlüssel für zukünftigen Erfolg betrachtet wird, möchte die Immobilienbranche ihre Marktposition festigen und sich gegenüber disruptiven Wettbewerbern behaupten.

Eine Studie belegt, dass bereits Einzelmaßnahmen einen digitalen Mehrwert schaffen und sich positiv auf die Umsatzentwicklung auswirken. Doch auch wenn der Digitalisierungsprozess bei Unternehmen aus dem Grundstücks- und Wohnungswesen schnell vorankommt, gibt es einen Bereich, bei dem noch keine Fortschritte gemacht wurden: das Übernahmeprotokoll.

Dieses Dokument wird beim Ein- und Auszug erstellt und beinhaltet eine Bestandsaufnahme von Wohnungszustand und möglicher Möblierung. Anschließend wird das Dokument von Mieter und Vermieter gemeinsam unterschrieben. Das wichtige Protokoll ist vor allem beim Auszug wichtig und sichert den Vermieter bei Rechtsstreitigkeiten ab. Es bestätigt darüber hinaus die ordnungsgemäße Übergabe der Mietsache.

Aktuellen Marktstudien zufolge sind im Jahr 2017 ca. 6,5 Mio. Privatpersonen bzw. 9% aller Haushalte umgezogen. In Berlin, wo sich der Bestand auf ca. 1,93 Mio. Wohnungen beläuft, beträgt diese Quote 5,9 %. Das entspricht 111.940 Wohnungen. Im Durchschnitt führt eine Hausverwaltung mit 2000 Wohneinheiten monatlich zwischen 10 und 15 Mieterwechsel durch. Eine Wohnungsübergabe dauert in der Regel 1,5 bis 2 Stunden und wird bei Ein- und Auszug durchgeführt. Die Nachbearbeitung (Protokoll abheften, Hausverwaltungssoftware aktualisieren) im Büro dauert ca. 1 Stunde. Insgesamt nimmt eine Wohnungsübergabe für eine Hausverwaltung also etwa 6 Stunden in Anspruch, was bei einem Brutto-Stundenlohn von 27 € ca. 162 € entspricht – wobei die Kosten für dabei verwendete Soft- und Hardware nicht eingerechnet sind.

Durch die Digitalisierung der Abläufe können erhebliche Kosten gespart werden.

2. Verschiedene Übergabeprotokolle – ein Überblick

Während ein Wohnungsübergabeprotokoll gesetzlich nicht vorgeschrieben ist, kann es im Streitfall viel Ärger und Kosten sparen. Im Folgenden werden die verschiedenen Möglichkeiten, ein Protokoll zu erstellen, dargestellt und miteinander verglichen.



3. Papierprotokoll

Die meisten Hausverwaltungen erstellen das Übergabeprotokoll nach wie vor auf die klassische Methode – auf Papier. Die Vorlage des Protokolls wird am PC in Word erstellt, laufend angepasst und überarbeitet, für die Übergabe ausgedruckt und anschließend Seite für Seite gemeinsam mit dem Mieter ausgefüllt. Häufig besteht das Protokoll aus Fragen mit Mehr- oder Einzelauswahlfeldern und weiterer Dokumentation, die handschriftlich auszufüllen ist. Wenn der Platz dabei nicht ausreicht, wird auf dem Rand oder der Rückseite weiter geschrieben. Schlecht lesbare, ausgelassene oder vergessene Bemerkungen bedeuten dabei einen Nachteil für den Hauseigentümer, der eventuelle Reparaturkosten übernehmen muss. Abschließend werden beide Exemplare unterschrieben und beide Parteien erhalten jeweils ein Original. Im Büro der Hausverwaltung wird das Protokoll in der Mieterakte abgelegt und beim Auszug vom Vermieter wieder mitgenommen. Mit einem Smartphone oder einer Digitalkamera werden Bilder erstellt, die im Büro digital gespeichert oder ausgedruckt werden. Dieser Vorgang erfordert viel Speicherplatz und Aufmerksamkeit bei den Mitarbeitern, da wichtige Fotos nicht gelöscht werden dürfen.

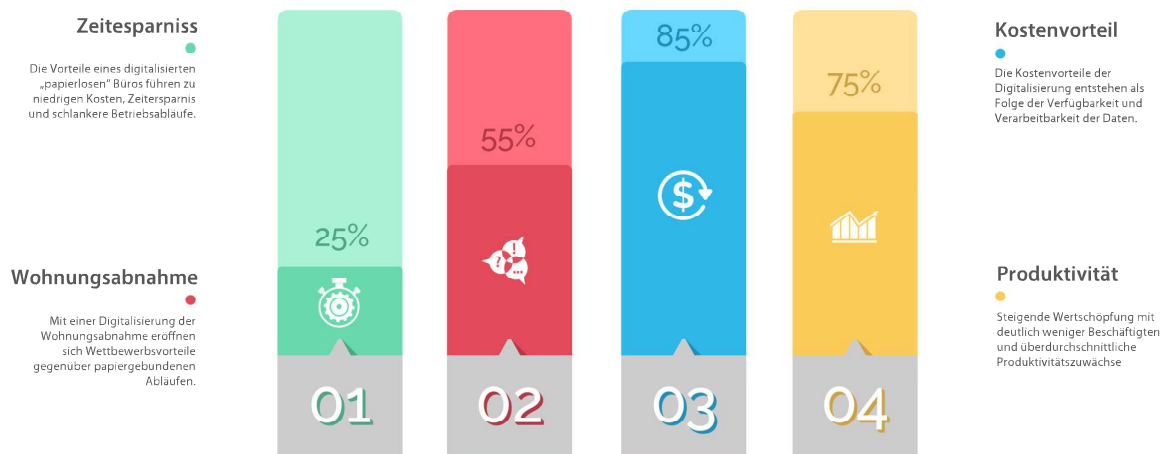
Im Zeitalter der Digitalisierung sind Papierformulare nicht unbedingt die richtige Wahl. Ist eine digitale Mieterakte vorhanden, müssen Papierprotokolle digitalisiert werden. Strukturierte Formulare können mittels moderner OCR-Programme ausgewertet und weiter verarbeitet werden, was allerdings zusätzlichen Zeitaufwand erfordert und Kosten verursacht.

4. PDF-Reader Protokoll

Protokolle, die mit einem PDF-Programm (z. B. Adobe Acrobat) erstellt wurden, werden elektronisch bereitgestellt und am PC oder Tablet bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt in der Regel mit einem kostenlos verfügbaren PDF-Reader. Der wesentliche Vorteil besteht darin, dass eine Dropdown-Liste mit möglichen Antworten erstellt werden kann. Zusätzliche Kommentare werden per Tastatur oder über eine Schrifterkennungssoftware ergänzt – handschriftliche, unlesbare Bemerkungen werden bei dieser Variante ausgeschlossen.

Die Übergabeformulare werden am Tablet oder PC geöffnet, ausgefüllt und am Ende mit einem Stift oder dem Finger unterschrieben. Anschließend werden die Dokumente gespeichert oder direkt aus der Anwendung heraus versendet (z. B. an den Mieter). Im Büro der Hausverwaltung muss das PDF-Dokument lediglich der Dateiablage des Mieters zugeordnet oder ausgedruckt und abgeheftet werden.

Die Verarbeitung von Formularen am Bildschirm spart Zeit und Ressourcen. Ein Nachteil dieser Lösung ist die manuelle Eingabe der Mieterdaten, die das Risiko von Falscheingaben und Fehlern mit sich bringt. Auch ein Vergleich der Protokolle ist möglicherweise schwierig, da der Mitarbeiter beim Übergabetermin stets zwischen beiden Protokollen wechseln muss.



5. Mobile Formulare – Cloud-Lösungen

Verschiedene Hersteller bieten cloudbasierten Lösungen für digitale mobile Formulare im monatlichen Abo an. Der Gesamtpreis des Pakets setzt sich aus den unterschiedlichen Modulen und Funktionen zusammen und wird pro Anwender abgerechnet. Viele Hersteller bieten auch eine eingeschränkte kostenfreie Version an. Je nach Anbieter beträgt die Mindestvertragslaufzeit 1 bis 12 Monate und es werden individuelle oder fertige Formulare bereitgestellt. Diese sind starr und können nicht geändert werden. Stattdessen werden Fragen aus einem bestehenden Pool ausgewählt. Nach der Bearbeitung erhält der Anwender das fertige PDF per E-Mail und muss es wie gewohnt in einem Dateiordner ablegen oder ausdrucken. Diese Lösung ist deutlich günstiger und bietet einen Einstieg in die Welt der digitalen Formulare.

Über Formularlösungen, mit denen individuelle Formulare erstellt werden können, kann eine Hausverwaltung bereits Papierformulare digitalisieren. Zahlreiche Anbieter ermöglichen außerdem den Upload von Daten aus der lokalen Datenbank, so dass diese in das Protokoll eingebaut werden können. Ein Hausverwalter kann dabei im ersten Feld Haus, Mieternummer, oder Mieter auswählen, woraufhin automatisch alle relevanten Daten in andere Felder eingefügt werden. Damit wird eine weitere Integrationsstufe erreicht. Die Mieterdaten werden im Protokoll automatisch ausgefüllt und müssen nicht mühsam manuell eingetragen werden. Wie bei der cloudbasierten Lösung werden die fertigen Protokolle per E-Mail an den Empfänger versendet und abschließend in der Firma weiterverarbeitet.

Bei beiden Varianten erfolgt der Versand der Formulare und Mieterdaten über den Server des Anbieters. Dies kann ein rechtliches Problem darstellen, da Cloud-Lösungen meistens bei großen internationalen Providern oder auf den Servern des Anbieters gehostet werden. Bei externen Dienstleistern oder Rechenzentren bestehen zusätzliche Probleme in Bezug auf datenschutzrechtliche Anforderungen: Die Daten sind außerhalb des eigenen Systems gespeichert und zahlreichen Gefahren und Angriffsszenarien ausgesetzt. Ist die Zugangskennung bekannt, kann der Datenzugriff aus dem gesamten Internet erfolgen.

6. Mobile Formulare – Inhouse-Lösungen

Der wesentliche Unterschied zu Cloud-Lösungen ist die lokale Installation der mobilen Formularlösung im Unternehmensnetzwerk der Hausverwaltung, die zahlreiche Mehrwerte bietet. Die Inhouse-Lösung wird auf einer Appliance oder einer vorhandenen virtuellen Umgebung als virtuelle Maschine installiert. Die Daten befinden sich somit im Einflussbereich des Unternehmens.

Zwar ist die öffentliche Debatte um Security, Compliance und Datenschutz in der Cloud etwas ruhiger geworden, aber aufgrund einer generellen Unsicherheit über die Rechtslage und einem beinahe ‚traditionellen‘ Bedürfnis nach lokaler Daten- und Informationsvorhaltung, ist das Thema in deutschen Unternehmen nach wie vor hochaktuell.

Im Gegensatz zu Cloud-Diensten, bei denen die rechtliche Herausforderung häufig bereits bei der Übertragung der eigenen Dateien auf den Server des Providers beginnt, ist die Anbindung des Formulars an die Datenbank der Hausverwaltung prinzipiell rechtlich sicher und technisch einfacher. Die Lösung kann direkt auf die Datenbank zugreifen und die gewünschten Daten in das Formular importieren. Lästiges Ex- und Importieren wie bei einer Cloud-Lösung ist nicht erforderlich.

Eine Exportfunktion der Daten aus dem Formular in die Hausverwaltungs-DB verbessert den Prozess der Abnahme weiter. Im voraus definierte Daten aus dem Formular werden automatisch in die Datenbank der Hausverwaltung übertragen – natürlich muss der Hersteller der Hausverwaltungssoftware das Zurückschreiben in die Datenbank erlauben. Das zeitaufwändige Eintragen der Daten aus dem Formular entfällt.

Die im Formular erhobenen Daten werden dem Verwaltungsmitarbeiter beim Auszug des Mieters direkt im Übergabeprotokoll angezeigt. Unterschiede gegenüber dem Einzug werden dokumentiert und festgehalten. Die Wohnungsübergabe wird durch die Bereitstellung der vorherigen Daten transparenter und übersichtlicher. Schäden oder Mängel können schneller festgestellt und protokolliert werden. Die Zählerstände für Strom, Gas oder Wasser müssen beim Einzug des neuen Mieters nicht eigens dokumentiert werden, sondern werden automatisch eingeblendet.

Bei Unternehmen mit vielen Mitarbeitern kann die Active Directory Integration mit der mobilen Formularlösung den Aufwand der Benutzerverwaltung minimieren. Zur Authentifizierung nutzen Anwender einfach ihre bereits vorhandenen Anmeldedaten.



7. Abwägungen

Ein Unternehmen kann sich nicht früh genug mit der Digitalisierung und ihren Möglichkeiten beschäftigen. Schon heute befinden wir uns inmitten einer Umkehr der bekannten und bewährten Methoden. Neben positiven Auswirkungen auf die Umwelt und der ständigen Verfügbarkeit von Dokumenten können Mitarbeiter durch die Digitalisierung in naher Zukunft völlig ortsungebunden arbeiten. Dokumente können auch externen Mitarbeitern und Dienstleistern barrierefrei zur Verfügung gestellt werden.

■ Papierprotokoll

Die Verwendung von Papierprotokollen bedeutet viele Nachteile gegenüber einer digitalen Lösung. Das Ausfüllen mit einem Stift nimmt mehr Zeit in Anspruch und die Eingaben sind bei ungenauer Schreibweise nicht lesbar. Zudem müssen Fotos auf einem anderen Gerät aufgenommen und ausgedruckt werden.

■ PDF-Formular

Das PDF-Formular ermöglicht die digitale Erfassung des Übergabeprotokolls im PDF-Format und ist eine spürbare Verbesserung gegenüber dem Papierformular. Allerdings können in das Formular keine Informationen aus der Datenbank oder Fotos eingebettet werden. Diese müssen weiterhin mit einer Kamera oder einem Smartphone aufgenommen und getrennt bearbeitet werden.

■ Cloud-Lösung

Cloudbasierte Lösungen sind ein günstiger Einstieg in die digitale Dokumentation, bieten viele Funktionen und können gegenüber lokaler IT-Infrastruktur deutlich besser abgesichert sein. Aus datenschutzrechtlichen Gründen sollten allerdings nur solche Cloud-Anbieter in Frage kommen, deren Rechenzentren sich in Deutschland befinden und die ihre Daten nicht ins Ausland synchronisieren.

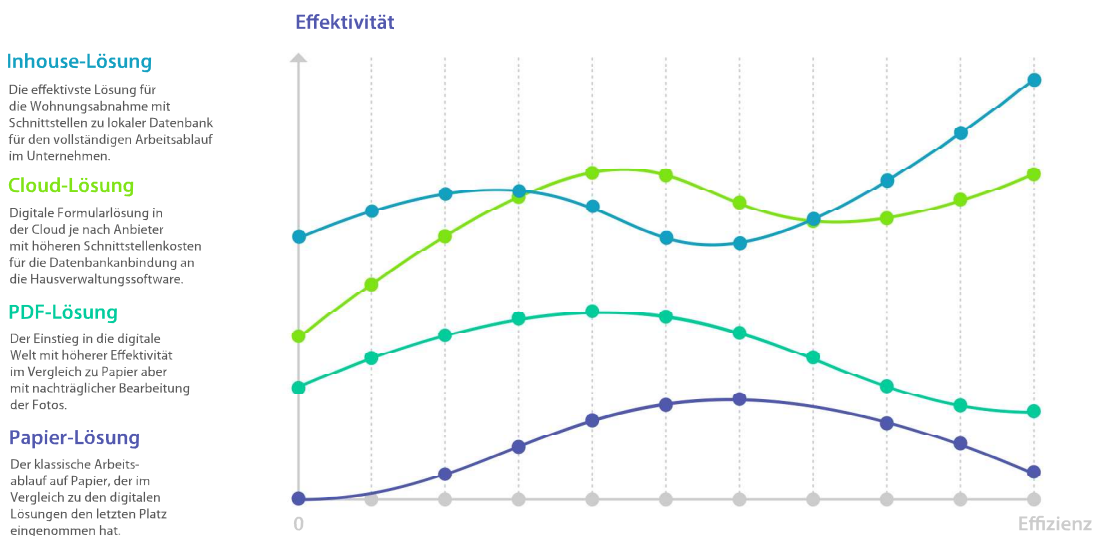
Im Gegensatz zu Papier- und PDF-Formularen werden Fotos im Formular integriert und ermöglichen die komplette Erfassung der Übergabe, die nicht weiter überarbeitet werden muss. Dabei ist die Integration mit der Datenbank der Hausverwaltungssoftware die größte Hürde: Bei gängigen Hausverwaltungslösungen ist lediglich eine lokale Installation möglich. Die Anbindung wird deshalb durch manuellen Export und Import der Daten realisiert, was einen größeren Aufwand bedeutet, insbesondere wenn sich die Daten regelmäßig ändern. Eine Automatisierung ist zwar grundsätzlich möglich, bringt aber höhere Anschaffungs- und Wartungskosten mit sich.

■ In-House-Lösung

Bei einer In-House-Lösung erfolgt die Anbindung an die Datenbank direkt und erfordert keine weiteren Anpassungen oder Entwicklungsaufträge. Auch die Anbindung und Integration weiterer Datenbanken ist in der Regel kein Problem. Die automatische Bereitstellung von Daten aus dem Einzugsprotokoll beim Auszug bedeutet eine zusätzliche Erleichterung für den Mitarbeiter, da dieser nicht zwischen den beiden Protokollen wechseln muss. Zudem erfolgt durch die regelmäßige Zustandserfassung der Mieteinheiten eine Bestandsaufnahme, die ausgewertet und für Mietanpassungen herangezogen werden kann.

Neben dem Wohnungsübergabeprotokoll können zahlreiche weitere Protokolle erstellt werden, die der Hausverwaltung einen Mehrwert bringen, beispielsweise über Reinigung, Bauabnahme und Versicherungsschäden. Die erfassten Vorgänge stehen sofort als PDF zur Verfügung und können problemlos an den Empfänger oder Dienstleister gesendet werden. Eine arbeitsintensive Nachbearbeitung entfällt. Zudem vereinfacht und beschleunigt die Benutzerverwaltung aus dem Active Directory die Administration des Systems, da die Benutzer bereits in der AD vorhanden sind und nicht zusätzlich im digitalen Formular eingepflegt werden müssen.

Eine In-House-Lösung ist für kleinere Unternehmen, die eine IT-Infrastruktur vorhalten und warten müssen, nicht zwangsläufig kostenintensiv. Insbesondere benötigen die Hausverwaltungen mehrere öffentlich IP-Adressen, damit die verschiedenen Anwendungen von außen erreichbar sind. Wegen der geringen Auswahl liefern die meisten Anbieter allerdings nur eine feste öffentliche IP-Adresse. Daher muss auf eine SDSL-Lösung ausgewichen werden, die mehrere IP-Adressen bietet, aber auch deutlich teurer ist. Aktuell bietet die Firma QSC einen VDSL-Anschluss mit mehreren IP-Adressen an, der eine interessante Alternative zu den Lösungen gängiger Providern ist.



8. Die Sicherheit mobiler Geräte

Die Sicherheit der eingesetzten Endgeräte ist insbesondere dann wichtig, wenn ein Unternehmen seinen Mitarbeitern den Gebrauch privater Geräte erlaubt oder sogar verlangt (BYOD: „Bring Your Own Device“). MDM-Lösungen garantieren die Sicherheit vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte und ermöglichen die Integration unterschiedlicher Betriebssysteme sowie Transparenz und Kontrolle der ordnungsgemäßen Nutzung. Auf den Marketplaces der MDM-Anbieter sind zahlreiche mobile Formularlösungen gelistet.

9. Fazit: Digitalisierung kann viele Vorteile bringen

Wohnungsübergabeprotokolle, die mit einem digitalen mobilen Formular erstellt wurden, ermöglichen einen schnellen Durchlauf. Die signifikante Zeitersparnis von durchschnittlich 50% ist allerdings nicht der größte Vorteil – dieser liegt im Mehrwert, den mobile Formulare bieten. Die Verwaltung erhält neben qualitativ besseren Protokollen mit Fotos auch eine Bestandsaufnahme der Mieteinheiten. Wohnungsprotokolle, die über mobile Formulare erstellt werden, sind bei einem Rechtsstreit aussagekräftiger.

Die erfassten Daten werden automatisch mit der Datenbank synchronisiert und bei der nächsten Übergabe eingeblendet. Das erleichtert den Vergleich mit dem aktuellen Zustand. Außerdem kann die regelmäßige Bestandsaufnahme als Grundlage für Mieterhöhungen und Investitionen herangezogen werden.

Zusammenfassung:

- Zeit- und ortsunabhängige Erstellung von Wohnungsübergabeprotokollen
- Deutlich schnellere Arbeitsabläufe und mehr Flexibilität für die Hausverwaltung
- Integration der Datenbank der Hausverwaltung und genaue Mieterzuordnung
- Erstellen und Einbinden von Fotos im Formular und qualitativ bessere Dokumentation
- Katalogisierung der Wohneinheiten für Mietanpassungen
- Weitere Protokolle für andere Arbeitsprozesse