

n löblich und interessant, aber als meinnütziger Bauträger im ländlichen Raum muss ich nicht unbedingt in der ersten Reihe fußfrei stehen und ‚Hier!‘ schreien“, sagt Doris Molnar, Vorstandsleiterin der Gedesag. „Erstens können wir uns das leisten, und zweitens kann ich mit unseren 15.000 Wohnungen in der Verwaltung nicht das Versuchsninchen spielen.“ Auch von digitalen schwarzen Brettern und Chatbots der Kommunikation mit der Hausverwaltung hält Molnar nicht viel. „In der anonymen Großstadt funktioniert es vielleicht, aber je weiter die Liegenschaft von Wien weg liegt, desto wichtiger ist auch der zwischenmenschliche

Kontakt. Ist die Glühbirne im Stiegenhaus kaputt, greift man halt zum Telefon und ruft uns an.“

Sehr wohl digitalisiert wurde in der Gedesag aber das interne Objektmanagement in der Hausverwaltung. „Als ich 2022 die Leitung übernommen habe, haben wir alles digitalisiert und unsere alten Akten in den Reißwolf gegeben. Seitdem gibt es keine Excel-Listen und keine Zettelwirtschaft mehr, sondern transparente Prozesse, die für jeden einsehbar und auf einen Klick abrufbar sind.“ Schon bald, so Molnar, werde man auch Ausschreibungen und Beauftragungen über den Domizil-Objektmanager spielen. „Das ist ein mächtiges Tool, das sehr viel

kann und das wir noch lange nicht ausgereizt haben. Um niemanden zu überfordern, rege ich allerdings an, nicht alles auf einmal umzustellen, sondern die digitale Transformation peu-à-peu zu machen.“

Digitale Kooperation

Und wie positioniert sich die gbv zum Thema Digitalisierung und KI? „Als gemeinnützige Branche sind wir hier sicher nicht federführend“, sagt der österreichische GBV-Obmann Michael Gehbauer. „Es gibt zwar ein paar tolle Smart-Home-Pionierprojekte, die auch auf Objektebene digital etwas mutiger sind, aber generell erkenne ich hier noch eine gewisse Zurückhaltung und eine spürbare Affinität zum Analogen. Ich glaube nicht, dass wir in den nächsten fünf Jahren schon keine Schlüssel und keine Lichtschalter mehr haben werden. Dazu braucht es noch mehr Erprobung und gesellschaftliche Gewöhnung.“

Wo die Branche aber bereits sehr intensiv digital zusammenarbeitet, so Gehbauer, ist der Einsatz gemeinsamer Verwaltungs- und Objektmanagement-Tools. „Erstens erlebe ich die Branche mit ihren geteilten, füreinander entwickelten Programmen als sehr kooperativ und co-kreativ, und zweitens ist diese Form der Digitalisierung ein wichtiger Schritt, um unsere Unternehmen noch effizienter zu gestalten und die Abläufe in der Hausverwaltung zu optimieren.“ Immer mehr, so Gehbauer, übertrage sich diese digitale Bereitschaft auch schon auf die Mieter:innen und Eigentümer:innen. Rund ein Drittel aller Kund:innen nimmt bereits eine rein digitale Abrechnung und Kommunikation in Anspruch, Tendenz steigend.

Annäherung an die Realität

Generell gilt: Je größer das Unternehmen, desto umfassender ist der Einsatz von Digitalisierung und KI – etwa in Form von Chatbots, E-Mail-Auswertung, Telefonvermittlung mittels KI, aber auch in der Steuerung innovativer, technisch ausgeklügelter Haustechnik-Systeme. „Manches geht ohne KI nicht mehr“, so Gehbauer. „Aber eines kann KI nicht, und zwar soziale Konflikte lösen und Nachbarschaften zusammenschweißen. Hier sehe ich die Kompetenz der gemeinnützigen Wohnungswirtschaft nach wie vor in menschlicher Hand und im ganz klassischen, altbewährten Besiedelungsmanagement, auf das wir stolz sein können.“



Der Wohnbau Grünblick verlässt sich auf das Künstliche-Intelligenz-Programm, das von Immodat, einer Sozialbau-Tochter und der Frieden-Tochter Frieden Informatik entwickelt wurde.

Dass sich die Branche verändern wird müssen, zeigt nicht zuletzt die Nachfrage auf Kundenseite. „In den vergangenen Jahren ist die Anzahl an E-Mails, die die Bewohner:innen an die Hausverwaltung schicken, um den Faktor 30 gestiegen“, sagt Gerhard Ettmayer, Geschäftsführer der in Linz ansässigen GBV-Akademie, „und das bei gleichbleibender Mitarbeiteranzahl.“ Um diesen Schwall an digitalem Schriftverkehr in den Griff zu kriegen, arbeitet er derzeit an einem KI-Programm, das zur Schulung mit 120.000 anonymisierten Schriftstücken gespeist wird und das nach einer automatisierten Themen-Clusterung vorformulierte Antworten produziert, die die Hausverwaltung dann nur noch adaptieren, korrigieren und wegschicken muss. Die Implementierung eines solchen KI-Programms, der den Kriterien des EU-AI-Act entspricht, rentiere sich für Hausverwaltungen ab einer Bestandsgröße von rund 8.000 Wohnungen, so Ettmayer.

Wohin die digitale Reise geht, zeigt sich am Areal des ehemaligen Nordwestbahnhofs in Wien-Leopoldstadt: Am Bauplatz NWB 5 planen querkraft architekten für die Arwag gerade das Haus „Luv und Lee“, ein Wohnhaus mit einem achtstöckigen Canyon, der sich als kühle Lunge durch das Gebäude zieht und dessen Klimawirkung mithilfe von KI simuliert wurde. „Unser Ziel war, mit einfachen Lowtech-Mitteln die Temperatur im Innenraum zu reduzieren und die Thermik im gesamten Haus als coole Ressource zu nutzen“, sagt Adriana Böck, Expertin für Digitalisierung und Software bei querkraft. „Die Simulationen haben ergeben, dass wir auf diese Weise bis zu fünf Grad Abkühlung schaffen werden. Ein Teil davon soll den Wohnungen zugutekommen.“ Mit den steigenden klimatischen und ökologischen Anforderungen an die Zukunft, so Böck, führe am Einsatz von KI kein Weg vorbei. KI helfe dabei, outside the box zu denken. „Und sie ist die beste Annäherung an die Realität.“

Wohnhaus Lendmark von Marion Wichter in Graz hat gar keine Schalter mehr. Lichtsteuerung und Wohnungszutritt erfolgen digital über eine App namens Nano Master.



Geplant und simuliert mithilfe von KI: Wohnprojekt von Arwag und querkraft architektur auf dem Areal des ehemaligen Nordwestbahnhofs. Fertigstellung 2030