

Digitalisierung der Vermietungspraxis bei der GBMZ



Analyse und Optimierung der Warteliste für einen fairen Mietermix

Praxisarbeit von Thomas Nyffenegger, Vorstand GBMZ

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Ausgangslage und Problemstellung	3
1.2	Zielsetzung der Arbeit	4
1.3	Fragestellungen	4
1.4	Vorgehensmethodik	4
2	Vermietungspraxis und Wartelistenmanagement der GBMZ	5
2.1	Überblick über die heutige Vermietungsprozesse	5
2.2	Herausforderungen im Zürcher Wohnungsmarkt	5
2.3	Kriterien für eine soziale Durchmischung	6
2.4	Siedlungsberichte der Stadt Zürich	7
2.5	Vermietungsreglement	8
2.6	GWG und Emonitor	9
3	Optimierungsvorschlag für die GBMZ	10
3.1	Zielbild	10
4	Fazit	11

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage und Problemstellung

Gemäss Beispielen aus der Zeitschrift Wohnen zeigen die aktuellen Beispiele aus dem Genossenschaftsalltag die Situation unmissverständlich: Auf ein einziges Wohnungsinserat in Zürich (ABZ) gehen innert kürzester Zeit mehrere Hundert Bewerbungen ein. Bei der Ausschreibung einer Neubausiedlung der BGZ trafen innerhalb der ersten Stunde bereits 350 Bewerbungen ein. Für die Erstvermietung der Basler Siedlung «Wohnen und mehr» stehen rund 3000 Haushalte auf der Warteliste. Und die Winterthurer GWG verzeichnet inzwischen über 17 000 Interessierte in ihrem Wohnungsnewsletter.

Diese und zahlreiche weitere Beispiele machen deutlich: Die Nachfrage nach gemeinnützigem Wohnraum ist enorm und übersteigt das verfügbare Angebot bei weitem.

Unter diesen Bedingungen Wohnungen fair, transparent und nachvollziehbar zu vergeben, stellt Genossenschaften vor grosse Herausforderungen. Besonders anspruchsvoll ist die Frage, wie Vergabekriterien ausgestaltet werden sollen und wie eine ausgewogene Balance gelingt zwischen der Verantwortung gegenüber den bestehenden Bewohnerinnen und der Offenheit für neue Haushalte. Die Wohnsicherheit der eigenen Mitglieder hat dabei grundsätzlich Vorrang. Gleichzeitig bemühen sich viele Genossenschaften bewusst, auch neuen Interessierten regelmässig Zugangschancen zu eröffnen.

Die Gemeinnützige Bau- und Mietergenossenschaft Zürich (GBMZ) führt ihre Warteliste derzeit vollständig in einer Excel-Datei. Diese bildet die Grundlage für die Wohnungsvergabe und soll sicherstellen, dass ein fairer, sozial ausgewogener und nachhaltiger Mietermix gewährleistet wird. Die Liste unterscheidet zwischen internen und externen Bewerbenden (50/50-Regel) und berücksichtigt Kriterien wie Umsiedlungsbedarf aufgrund von Familienzuwachs, gesundheitlichen Einschränkungen oder Wohnungsanpassungen nach langer Mietdauer.

Trotz dieser Struktur stösst das bestehende System zunehmend an seine Grenzen. Die manuelle Pflege ist zeitintensiv, fehleranfällig und für Bewerbende kaum transparent. Die halbjährliche Aktualisierung durch Rückmeldungen der Interessierten führt dennoch zu teilweise veralteten oder unvollständigen Daten. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Fairness, Nachvollziehbarkeit und Effizienz in der Vermietungspraxis.

Da die Warteliste inzwischen nahezu abgearbeitet ist, eröffnet sich der GBMZ die Möglichkeit, ihre Praxis grundsätzlich neu auszurichten. Als Übergangslösung werden freie Wohnungen derzeit intern über Anschlagbretter kommuniziert.

Die Digitalisierung bietet der GBMZ die Chance, diese Herausforderungen gezielt anzugehen und die Warteliste zu einem modernen, transparenten und governance-konformen Instrument weiterzuentwickeln.

1.2 Zielsetzung der Arbeit

Ziel dieser Praxisarbeit ist es, die bestehende Wartelistenpraxis der GBMZ zu analysieren, Optimierungspotenziale zu identifizieren und ein Konzept für ein digitales Wartelistenportal zu entwickeln, das Fairness, Transparenz und Effizienz stärkt.

1.3 Fragestellungen

- Wie funktioniert die aktuelle Wartelistenpraxis der GBMZ, und wo liegen ihre Schwachstellen?
- Welche digitalen Möglichkeiten bestehen, um die Warteliste effizienter, transparenter und fairer zu gestalten?
- Wie kann ein digitales Wartelistenportal die Vermietungspraxis verbessern und den Mietermix gezielt unterstützen?

1.4 Vorgehensmethodik

Die Arbeit stützt sich auf eine umfassende Analyse der bestehenden Prozesse, die Identifikation zentraler Schwachstellen sowie die Ableitung daraus resultierender Anforderungen. Darauf aufbauend wurden ein Zielbild und konkrete Umsetzungsschritte entwickelt.

In die Ausarbeitung flossen sowohl interne Erkenntnisse — insbesondere Interviews und Überlegungen der vorbereitenden Gruppe aller beteiligten Personen — als auch externe Perspektiven ein. Dazu gehörten Gespräche mit anderen Wohnbaugenossenschaften sowie mit relevanten Softwareanbietern.

Weitere relevante Erkenntnisse wurden zudem aus besuchten Workshops sowie aus einschlägigen wissenschaftlichen Publikationen gewonnen und in die Analyse integriert.

2 Vermietungspraxis und Wartelistenmanagement der GBMZ

2.1 Überblick über die heutige Vermietungsprozesse

Die GBMZ führt eine zentrale Excel-Warteliste, in der alle Interessierten ab 18 Jahren erfasst werden. Die Liste enthält umfangreiche personenbezogene Daten, Angaben zu Wohnungswünschen, Mobilitätsbedürfnissen, Einkommenssituation, Familienstruktur und weiteren Kriterien. Die Warteliste wird manuell gepflegt und alle sechs Monate aktualisiert, indem Interessierte aktiv bestätigen müssen, dass sie weiterhin auf der Liste bleiben möchten.

Die Warteliste unterscheidet zwischen internen und externen Bewerbenden. Interne Bewerbende umfassen Mitglieder, die aufgrund von Familienzuwachs, gesundheitlichen Gründen oder nach langer Mietdauer (z. B. Wunsch nach Balkon oder grösserer Wohnung) umziehen möchten. Externe Bewerbende sind Personen ohne bestehendes Mietverhältnis.

Die Warteliste dient nicht nur der Reihenfolge, sondern auch der Steuerung eines ausgewogenen Mietermixes. Kriterien wie Haushaltsgrösse, Inklusionsbedürfnisse, Mobilität, Einkommen oder Familienstruktur spielen eine Rolle, um Wohnungen passend zu vergeben und soziale Durchmischung sicherzustellen.

Die Analyse zeigt mehrere zentrale Herausforderungen:

- **Intransparenz für Bewerbende:** Sie wissen nicht, wo sie stehen oder wie Entscheidungen zustande kommen.
- **Hoher manueller Aufwand:** Pflege, Rückmeldungen, Löschungen und Priorisierungen erfolgen händisch.
- **Fehlende Aktualität:** Trotz halbjährlicher Rückmeldungen bleiben Daten teilweise veraltet.
- **Unklare Kriterien Anwendung:** Die 50/50-Regel und Umsiedlungskriterien sind nicht systemisch hinterlegt.
- **Keine Automatisierung:** Excel bietet keine Workflows, Validierungen oder automatischen Benachrichtigungen.
- **Fehleranfälligkeit:** Medienbrüche und manuelle Eingaben erhöhen das Risiko von Inkonsistenzen.

2.2 Herausforderungen im Zürcher Wohnungsmarkt

Die Symptome auf dem Zürcher Wohnungsmarkt sind deutlich angespannt. Diese Situation führt dazu, dass in der Öffentlichkeit zunehmend genauer hingeschaut wird, wer Zugang zu bezahlbarem Wohnraum erhält. Wohnbaugenossenschaften stehen dadurch stärker im Fokus als früher und sehen sich vermehrt mit Erwartungen, Fragen und auch Kritik konfrontiert. Gleichzeitig unterstreicht diese Aufmerksamkeit die gesellschaftliche Bedeutung genossenschaftlicher Wohnmodelle und die Notwendigkeit, ihre Rolle transparent und nachvollziehbar zu kommunizieren.

Interaktive Karte

Reizthema Genossenschaften – hier wohnt die Schweiz besonders günstig

Gemeinnütziger Wohnraum ist in der Wohnungsnot gefragt. Aber profitieren die Richtigen ? Oder ist das eine Neiddebatte? 7 heisse Punkte und eine nützliche Karte.

Jacqueline Büchi | Sebastian Broschinski
Publiziert: 14.01.2025, 05:33
203
|
🖨️

Auch Millionäre dürfen in Genossenschaften wohnen

Leben die falschen Leute in Genossenschaften? Genau das sagen die Gegner der Wohnbauinitiative. Nur: Welche Klientel ist richtig?

Janine Hosp
Publiziert: 03.02.2020, 11:55
Aktualisiert: 03.02.2020, 12:03

🖨️ | 📄 | 🔗 | 🔖

2.3 Kriterien für eine soziale Durchmischung

Die Frage der sozialen Mischung sorgt in der Stadt- und Quartierentwicklung immer wieder für kontroverse Debatten. Befürworter sehen in sozial durchmischten Quartieren ein wirksames Mittel gegen individuelle Ausgrenzung und gesellschaftliche Polarisierung. Kritiker hingegen betrachten das Konzept als überhöhten Mythos, der den realen Herausforderungen nicht gerecht wird und daher überdacht werden sollte.

Eine abschliessende Wahrheit gibt es in dieser Diskussion kaum. Dennoch deutet vieles darauf hin, dass ein dritter Weg möglich ist: Soziale Mischung bleibt — und muss in einer demokratischen Gesellschaft — ein relevantes Thema sein. Entscheidend ist, wie differenziert darüber gesprochen wird und wie verantwortungsvoll Akteure in Planung, Politik und Wohnungswesen damit umgehen.

Für uns bei der GBMZ bedeutet dies, dass wir klare Kriterien definieren, den Ist-Zustand systematisch monitoren und durch gezielte Ausschreibungen konsequent auf das angestrebte Zielbild hinarbeiten.

Wichtig ist, zu definieren, welche Kriterien wichtig sind für einen fairen Mietermix.

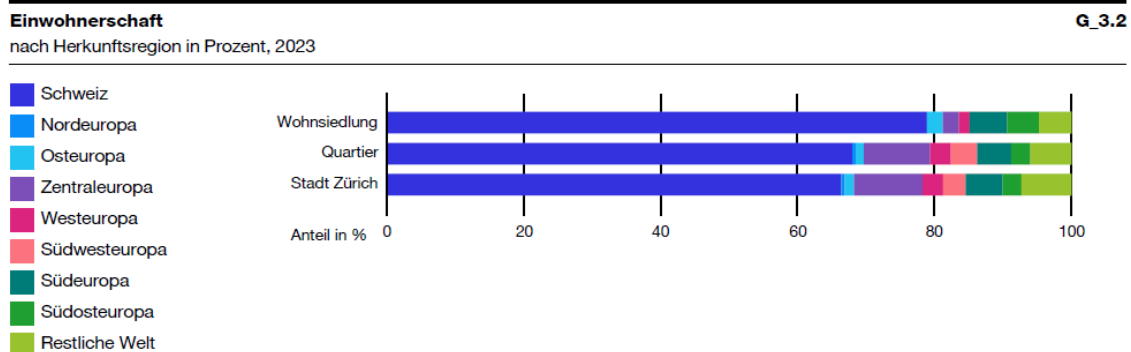
Folgende Kriterien erfasst die GBMZ in ihrem ERP (ImmoTop2).

- Alter
- Bürgerort/Heimatland
- Geschlecht
- Zivilstand
- Parkplatz
- Inklusion
- Subventionierte Wohnungen
- Haushaltsform
- Haustiere

2.4 Siedlungsberichte der Stadt Zürich

Die Stadt Zürich erhebt alle zwei Jahre detaillierte Statistiken zu ausgewählten Siedlungen. Diese Daten ermöglichen es uns, die Situation unserer eigenen Siedlungen im Vergleich zur Gesamtstadt und zu den jeweiligen Quartieren präzise einzuordnen.

Nachfolgend ein Beispiel aus der Siedlung Zurlinden (meiner Siedlung), dass die Herkunftsregionen der Bewohnerschaft veranschaulicht.



Ein weiteres Beispiel liefert die Analyse der Haushaltsstruktur, welche Aufschluss über die Zusammensetzung und Dynamik der Bewohnerschaft gibt.



Auf Basis der Daten der Stadt Zürich sowie der jeweiligen Quartiere können wir konkrete Zielwerte definieren und systematisch darauf hinarbeiten, einen Mietermix zu erreichen, der die Bevölkerung der Stadt möglichst repräsentativ abbildet.

2.5 Vermietungsreglement

Das Vermietungsreglement wurde an der letztjährigen Generalversammlung vorgestellt und seither in einem intensiven Mitwirkungsprozess gemeinsam mit den Genossenschafterinnen weiterentwickelt. Es bildet die verbindliche Grundlage für die Kriterien der Mietvergabe.

Allgemeine Vermietungsgrundsätze (Art. 4 Statuten) (Noch im Entwurf)

¹ Bei einer Vermietung wird in der Regel in nachstehender Reihenfolge bevorzugt behandelt:

1. Umsiedlung infolge bevorstehenden Abbruchs oder Sanierung der Liegenschaft
2. Umsiedlung in eine kleinere oder grössere Wohnung aus familiären, gesundheitlichen und/oder finanziellen Gründen
3. Umsiedlung, wenn die Subventions- oder Belegungsbestimmungen nicht mehr erfüllt sind
4. Externe Mietinteressierte

² Kriterien bei Vermietung an Genossenschaftsmitglieder (Umsiedlung):

- Optimale Nutzung des Wohnraums
- Dauer auf der internen Umsiedlungsliste
- Tragbarkeit der Miete (Verhältnis Mietzins zu Einkommen)
- Förderung einer ausgewogenen sozialen Durchmischung
- Bisheriges Engagement für die Genossenschaft
- Umsiedlung in eine gleichgrosse Wohnung z.B. wegen eines Balkons oder EG-Lage nach mindestens 10-jähriger Mietdauer in derselben Wohnung
- Wohnungstausch von zwei bestehenden Mietparteien, wenn sich die Wohnsituation für beide Mietparteien verbessert und die Vermietungskriterien erfüllt sind
- Mieterkinder

Umsiedlungen liegen in der Kompetenz der Geschäftsstelle. Sollte keine Einigung zwischen Geschäftsstelle und Genossenschaftsmitgliedern möglich sein, entscheidet die VeKo.

³ Kriterien bei Vermietung an externe Mietinteressierte:

- Optimale Nutzung des Wohnraums
- Dringlichkeit des Wohnungswechsels
- Tragbarkeit der Miete (Verhältnis Mietzins zu Einkommen)
- Allfällige Referenzen
- Bezug zum Quartier
- Förderung einer ausgewogenen sozialen Durchmischung
- Nachbarschaftliche Verträglichkeit und Verständigungsmöglichkeit
- Personen mit Wohnsitz in der Schweiz (Ausnahme Status L, N, S, F)

Wohnungsbelegung (Art. 4 Abs. 8 Statuten)

¹ Die Mindestbelegung ist erfüllt, wenn die Anzahl der Bewohnerinnen mindestens der Anzahl der Zimmer minus eins entspricht (Mindestbelegung = Zimmer - 1).

2.6 GWG und Emonitor

Bei der GWG konnten wir uns ein umfassendes Bild der eigens entwickelten Lösung sowie des gesamten Vermietungsprozesses machen. Ein zentrales Element ist dabei das Losverfahren.

Alle freiwerdenden Wohnungen werden über das Vermietungstool während mindestens 48 Stunden auf der GWG-Website publiziert und parallel per Newsletter an inzwischen rund 17 000 Interessierte versendet.

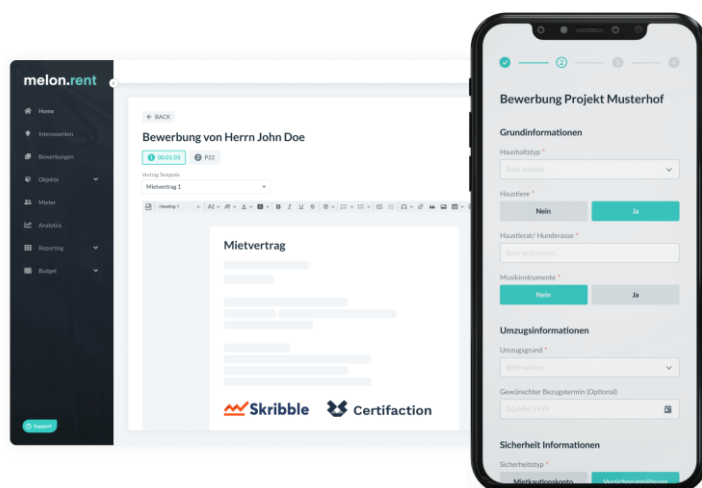
Interessierte Personen – einschliesslich GWG-Mitglieder – füllen online einen kurzen Fragebogen aus. Die Fragen sind bewusst einfach formuliert, damit sie sich problemlos mit Übersetzungsprogrammen nutzen lassen. Nur Haushalte, die die grundlegenden Voraussetzungen erfüllen, etwa hinsichtlich Belegungsvorschriften oder Tierhaltung, können das Formular überhaupt absenden.

Der grosse Vorteil dieser Lösung liegt in ihrer Einfachheit. Gleichzeitig kommen die eigentlichen Vermietungskriterien erst am Ende des Prozesses zum Tragen.

Mit Emonitor haben wir gesprochen und uns melon.rent angeschaut. Das ist eine vollständig digitale Lösung für die Wiedervermietung von Wohnungen und bildet den gesamten Prozess von der Ausschreibung bis zum unterschriebenen Mietvertrag medienbruchfrei ab. Sobald eine Wohnung frei wird, werden die Objektdaten automatisch aus dem angebundenen ERP – ImmoTop2 – in das System übertragen.

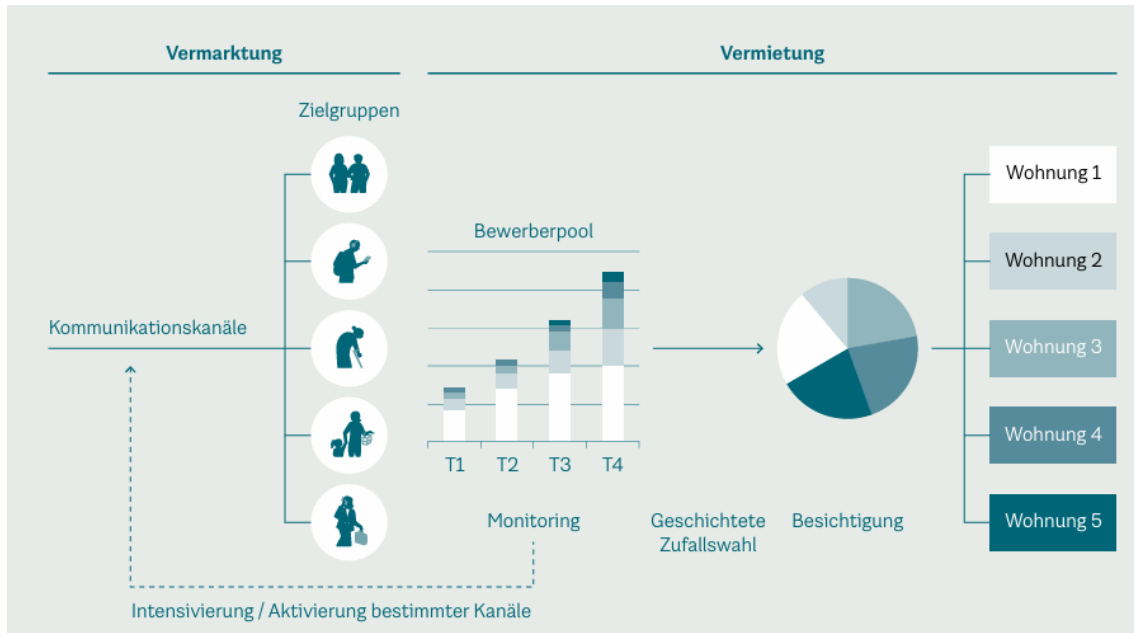
Die Vermietungsstelle muss keine Daten doppelt erfassen, was den administrativen Aufwand deutlich reduziert. Mit einem einzigen Klick lassen sich die Inserate gleichzeitig auf allen relevanten Immobilienportalen veröffentlichen und zentral verwalten. Interessentinnen bewerben sich vollständig online, wobei alle Bewerbungen strukturiert im System gesammelt werden. Auch die Terminorganisation für Besichtigungen erfolgt digital, und externe Dienstleister wie Hauswarte können unkompliziert eingebunden werden.

Darüber hinaus ermöglicht melon.rent die Erstellung und elektronische Unterzeichnung von Mietverträgen, sodass der gesamte Ablauf durchgehend digital bleibt. Insgesamt verspricht die Lösung eine deutliche Effizienzsteigerung und eine spürbare Reduktion der Kosten im Wiedervermietungsprozess.



3 Optimierungsvorschlag für die GBMZ

3.1 Zielbild



Die Abbildung der Zimraum GmbH veranschaulicht die verschiedenen Phasen des Vermietungsprozesses sehr gut. Zu Beginn steht die grundlegende Entscheidung, ob pro Objekt – also pro einzelner Wohnung – ausgeschrieben wird oder ob ein Pool nach Objekttyp gebildet wird. Die Ausschreibung pro Wohnung hat den Vorteil, dass die Bewerbungen sehr aktuell sind; gleichzeitig erhöht sich der Aufwand sowohl für die Mietinteressierten als auch für die Vermietungsstelle.

Unabhängig vom gewählten Verfahren ist es zentral, den Bewerbungspool möglichst divers zu gestalten und bereits bei der Registrierung erste Kriterien zu berücksichtigen. Die Registrierung sollte jederzeit möglich sein, damit Interessierte sich kontinuierlich anmelden können. Gleichzeitig gilt es, die Zeit aktiv zu nutzen, um schwerer erreichbare Zielgruppen gezielt zur Anmeldung zu ermutigen. Bei Bedarf soll Unterstützung angeboten werden – beispielsweise für ältere Menschen oder Personen mit sprachlichen Hürden.

Wohnungen können anschliessend sowohl über das übliche Ausschreibungsverfahren als auch gezielt innerhalb der registrierten Interessierten veröffentlicht werden. Auf diese Weise entsteht ein transparenter, zugänglicher und fairer Prozess, der unterschiedliche Zielgruppen berücksichtigt.

Beispiel:

Mieterinnen können sich über verschiedene Kanäle auf einer digitalen Warteliste registrieren. Bei der Anmeldung werden sie anhand definierter Kriterien – etwa Wohnungsbelegung, Alter, Herkunft oder dem Status intern/extern – automatisch in unterschiedliche Töpfe eingeordnet.

Wird eine Wohnung frei, wählt ein Zufallsgenerator eine bestimmte Anzahl Personen aus diesen Töpfen aus und lädt sie zur Wohnungsbesichtigung ein.

Haushalte, die keinen Zuschlag erhalten, verbleiben im Pool und können bei zukünftigen Vergaben erneut berücksichtigt werden. Damit die Angaben aktuell bleiben, müssen Interessierte ihre Kriterien alle sechs Monate bestätigen oder aktualisieren; geschieht dies nicht, werden sie automatisch von der Liste entfernt.

Ein digitales Wartelistenportal, das:

- Bewerbende selbstständig Daten aktualisieren lässt
- Automatische Priorisierung nach klaren Kriterien ermöglicht
- Transparenz schafft
- Die Vermietung entlastet
- Governance und Fairness stärkt

4 Fazit

Die Analyse der heutigen Vermietungspraxis der GBMZ zeigt deutlich, dass die bestehende Excel-basierte Warteliste den steigenden Anforderungen an Fairness, Transparenz und Effizienz nicht mehr gerecht wird. Der Druck auf dem gemeinnützigen Wohnungsmarkt nimmt weiter zu, und die Erwartungen an nachvollziehbare, governance-konforme Vergabeprozesse wachsen sowohl intern als auch extern. Unter diesen Rahmenbedingungen ist eine moderne, digitale Lösung nicht nur sinnvoll, sondern notwendig.

Die Untersuchung der aktuellen Abläufe, ergänzt durch Erkenntnisse aus Workshops, Gesprächen mit anderen Genossenschaften und wissenschaftlichen Quellen, macht klar: Die Digitalisierung bietet der GBMZ die Chance, ihre Vermietungspraxis grundlegend zu stärken. Ein digitales Wartelistenportal ermöglicht eine systematische Erfassung und Aktualisierung relevanter Kriterien, reduziert den administrativen Aufwand erheblich und schafft gleichzeitig mehr Transparenz für Bewerbende. Zudem unterstützt es die Genossenschaft dabei, den Mietermix aktiv zu steuern und die im Vermietungsreglement definierten Grundsätze konsequent umzusetzen.

Der Vergleich zwischen Eigenentwicklung und Marktlösungen zeigt, dass für die GBMZ insbesondere standardisierte, bereits erprobte Systeme wie melon.rent von Emonitor klare Vorteile bieten. Sie sind schneller implementierbar, technisch stabil, nahtlos in ImmoTop2 integrierbar und decken den gesamten Wiedervermietungsprozess ab. Eine Eigenentwicklung wäre zwar flexibel, jedoch mit hohen Entwicklungs-, Wartungs- und Governance-Risiken verbunden.

Insgesamt zeigt die Arbeit: Die Digitalisierung der Warteliste ist ein zentraler Schritt, um die Vermietungspraxis der GBMZ zukunftsfähig zu machen. Sie stärkt die Fairness, erhöht die Nachvollziehbarkeit, entlastet die Organisation und schafft die Grundlage für eine sozial verantwortungsvolle, moderne und effiziente Wohnungsvergabe. Damit positioniert sich die GBMZ als zeitgemäße Genossenschaft, die den Herausforderungen des angespannten Wohnungsmarktes aktiv und vorausschauend begegnet.