

Studie

KI in der Wohnungswirtschaft: Status 2026

Ergebnisse einer Umfrage unter Wohnungsunternehmen in Deutschland

Datenstand 9. Oktober 2026, Fassung vom 12. Oktober 2026

Christian Fischer | Simon Schwan | Dr. Korbinian Weisser

Herausgeber: VdW Bayern Digital Solutions GmbH

Inhalt

Vorwort der Autoren.....	4
1 Management-Zusammenfassung.....	5
2 Was sich seit 2025 verändert hat.....	6
2.1 Die Rechtslage ist konkreter geworden.....	6
2.2 KI ist in der Standardsoftware angekommen	6
2.3 Die Branche hat sich Orientierung gegeben	7
2.4 Was sich nicht verändert hat	7
3 Datenbasis: Wer geantwortet hat.....	8
3.1 Die Erhebung.....	8
3.2 Wie genau die Zahlen sind	8
3.3 Struktur der Antwortenden.....	8
3.4 Wer den Fragebogen ausgefüllt hat	10
3.5 Was die Zahlen tragen und was nicht	10
3.6 Antworten aus der IT und aus der Geschäftsführung.....	11
4 Verbreitung: Wie weit die Unternehmen sind.....	12
4.1 Der Einsatzstand	12
4.2 Seit wann	13
4.3 Der Nutzerkreis	13
4.4 Nutzung ohne Freigabe	14
4.5 Tendenzen nach Größe und Rechtsform	14
5 Einsatzfelder, Werkzeuge und Anbindung.....	15
5.1 Wo KI heute arbeitet	15
5.2 Womit gearbeitet wird	16
5.3 Wie tief die KI angebunden ist	17
5.4 Tendenzen nach Größe.....	17
6 Regelungen und Verantwortung: was vorhanden ist, was fehlt.....	18
6.1 Was vorhanden ist	18
6.2 Wer das Thema treibt	19
6.3 Wie Mitarbeitende befähigt werden	20
6.4 Stand bei der KI-Verordnung.....	20
6.5 Regeln und Nutzung ohne Freigabe.....	21
7 Nutzen: Was der Einsatz heute bringt.....	22
7.1 Spürbare Entlastung	22
7.2 Gemessener Nutzen	22
7.3 Was das bedeutet	23
7.4 Wie sich der Nutzen messen lässt.....	23
8 Was den Einsatz bremst	24
8.1 Die Rangfolge.....	24
8.2 Unternehmen mit und ohne Einsatz	25
8.3 Tendenzen nach Größe.....	26
8.4 Was sich davon bewegen lässt.....	26
9 Was die Unternehmen selbst berichten	27
10 Erwartung versus Realität	28
10.1 Die Erwartung.....	28
10.2 Die Lücke.....	28
10.3 Pläne und Wirklichkeit	30
10.4 Was die Lücke bedeutet	31
11 Was Unternehmen jetzt konkret tun können	32
11.1 Wenn Ihr Unternehmen noch nicht angefangen hat.....	32
11.2 Wenn Ihr Unternehmen testet	33
11.3 Wenn Ihr Unternehmen im Regelbetrieb ist.....	33
11.4 Für alle: die Fragen, die die Leitung beantworten können sollte	34
11.5 Was sich die Unternehmen vom Verband wünschen.....	34
12 Wo wir in drei Jahren stehen.....	35
12.1 Drei Arten, KI einzusetzen.....	35
12.2 Wo die Wohnungswirtschaft heute steht	35
12.3 Warum das kein Dauerzustand ist.....	35

12.4	Zuständigkeit und Anbindung.....	36
12.5	Drei Wege in die nächsten drei Jahre	36
12.6	Was unabhängig vom Weg auf die Unternehmen zukommt	36
12.7	Was wir erwarten, und woran wir uns messen lassen	37
13	Anhang	38
13.1	Methodik im Detail	38
13.2	Der Fragebogen	40
13.3	Die Autoren.....	44
13.4	Glossar.....	45
13.5	Weiterführende Informationen.....	46
13.6	Disclaimer.....	46
13.7	Kontakt.....	46

Zu den Abbildungen

Die Abbildungen zeigen die Werte des ausgewiesenen Datenstands. Die Balkenlängen sind maßstäblich, und 100 Prozent sind in jeder Abbildung gleich breit. Ein Sternchen am Wert heißt: Der Anteil beruht auf weniger als 25 Antworten und ist nur eine Tendenz. Wo eine Abbildung eine Grundlage braucht, die noch fehlt, steht das an ihrer Stelle. Summen im Text sind aus den genauen Werten gerechnet und können von der Summe der gerundeten Werte einer Abbildung um einen Punkt abweichen.

Vorwort der Autoren

Vor gut einem Jahr haben wir mit „KI in der Wohnungswirtschaft: Status 2025“ versucht, Ordnung in ein Thema zu bringen, das damals vor allem aus Schlagzeilen bestand. Wir haben die Grundlagen erklärt, die Rechtslage sortiert und fünf Anwendungsfelder beschrieben, in denen Künstliche Intelligenz (KI) in einem Wohnungsunternehmen nach unserer Einschätzung schon damals einen echten Nutzen bringen konnte. Was uns gefehlt hat, waren eigene Zahlen. Unser Eindruck, dass viele Unternehmen erste Erfahrungen gesammelt haben, von einer breiten Nutzung aber noch keine Rede sein kann, stammte aus Gesprächen, Seminaren und Projekten mit Mitgliedsunternehmen. Wir hatten also einen begründeten Eindruck, aber keinen Beleg.

Das wollten wir dieses Jahr ändern. Im Herbst 2026 haben wir Wohnungsunternehmen gebeten, uns zu sagen, wie weit sie tatsächlich sind. Uns ging es dabei ausdrücklich nicht um Pläne oder Wünsche, sondern um das, was heute im Alltag läuft. Ausgewertet haben wir 296 Antworten. 98 davon kommen aus Bayern, die übrigen aus anderen Bundesländern. Dafür möchten wir uns bedanken, auch bei den Unternehmen, die uns geschrieben haben, dass sie KI bisher gar nicht einsetzen. Gerade diese Antworten machen das Bild vollständig.

Was Sie in diesem Bericht nicht finden, sind Bewertungen von Anbietern oder Empfehlungen für bestimmte Produkte. Das war schon 2025 unsere Linie, und wir bleiben dabei. Grundlage unserer Arbeit ist die Arbeitshilfe 101 des GdW (Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen) zu generativer KI. Wir versuchen, sie mit den Antworten der Wohnungsunternehmen und mit unseren eigenen Erfahrungen aus der Praxis zu vertiefen, und wo wir uns auf sie stützen, schreiben wir das dazu.

Noch eine Bitte an Sie als Leserin oder Leser: Bitte lesen Sie einen niedrigen Wert in diesem Bericht nicht als Tadel. Wer noch nicht angefangen hat, ist in guter Gesellschaft. Wer angefangen hat, findet hier den Vergleich mit anderen Unternehmen. Und wer wissen möchte, was der nächste sinnvolle Schritt wäre, für den haben wir Kapitel 11 geschrieben.

Christian Fischer, Simon Schwan, Dr. Korbinian Weisser

1 Management-Zusammenfassung

Mit dieser Studie holen wir eine Antwort nach, die wir 2025 schuldig bleiben mussten: Wie weit ist der Einsatz von KI in den Wohnungsunternehmen wirklich? Grundlage sind 296 Antworten aus einer Umfrage unter sozial orientierten Wohnungsunternehmen. 98 davon kommen aus Bayern, die übrigen aus anderen Bundesländern. Die Zusammensetzung der Antwortenden lässt sich nicht gegen die Wohnungsunternehmen insgesamt halten, weil es dafür keine Statistik nach Rechtsform und Größe in den Klassen des Fragebogens gibt. Wie wir das eingeordnet haben, steht in Kapitel 3.

34 Prozent	58 Prozent	61 Prozent	50 Prozent	75 Prozent
der Unternehmen haben KI im Regelbetrieb	im Einsatz (Tests und Regelbetrieb)	haben eine schriftliche KI-Leitlinie	berichten Nutzung ohne Freigabe	sehen die Branche in drei Jahren wesentlich verändert
Basis alle, n = 296	Basis alle, n = 296	Basis Einsatz, n = 165	Basis Einsatz, n = 173	Basis alle, n = 296

Abbildung 1.1 Der Stand in fünf Zahlen
Umfrage KI in der Wohnungswirtschaft 2026. Basis und Fallzahl je Kachel.

Fünf Ergebnisse haben uns bei der Auswertung am meisten beschäftigt, und sie ziehen sich durch den ganzen Bericht.

Der Einsatzstand. 34 Prozent der Unternehmen setzen KI im Regelbetrieb ein, weitere 24 Prozent sind in der Testphase. 40 Prozent setzen bisher keine KI ein, wobei 37 Prozent (43 von 117) davon konkret prüfen oder planen. Uns interessiert vor allem der Anteil im Regelbetrieb, weil er etwas anderes misst als die reine Erfahrung mit KI. Erfahrung haben inzwischen viele. Von Regelbetrieb sprechen wir erst, wenn ein Ablauf ohne die KI nicht mehr so lief wie vorher. Gefragt haben wir allerdings nur nach der Selbsteinordnung der Antwortenden; ob der angegebene Regelbetrieb diesen Maßstab erfüllt, haben wir nicht nachgeprüft (Abschnitt 3.5).

Die Einsatzfelder. Am häufigsten wird KI heute für „Allgemeine Textarbeit“ eingesetzt, danach folgt „Recherche in Dokumenten, Verträgen und Akten“. Die fünf Anwendungsfelder aus der Studie 2025 liegen hinter der allgemeinen Textarbeit und der Recherche in Dokumenten, die streng genommen beide keine Anwendungsfelder im Sinne von 2025 sind, sondern eher Arbeitsweisen. Auffällig finden wir, dass 58 Prozent der Unternehmen mit Einsatz die KI ohne angebundenen Zugriff auf eigene Daten und Systeme nutzen, also nur mit dem, was man ihr im Chat übergibt. Ganz eindeutig ist diese Zahl nicht, mehr dazu in Abschnitt 5.3.

Die Regelungen. 61 Prozent der Unternehmen mit Einsatz haben eine schriftliche KI-Leitlinie, 23 Prozent haben keine der abgefragten Regelungen. In 50 Prozent (86 von 173) der Unternehmen mit Einsatz nutzen Mitarbeitende nach Einschätzung der Antwortenden KI auch ohne offizielle Freigabe, also über private Zugänge.

Die Hemmnisse. Am häufigsten genannt wird „Fehlendes Know-how bei den Mitarbeitenden“, und zwar von 42 Prozent der Unternehmen; knapp dahinter liegt „Unklare Rechtslage und Datenschutz“ mit 38 Prozent. 8 Prozent kreuzen „Keine wesentlichen Hemmnisse“ an, 6 Prozent (18 von 291) ausschließlich diese Antwort. Unternehmen mit und ohne Einsatz nennen beide das fehlende Know-how und die unklare Rechtslage weit vorn und gewichten das Übrige verschieden: Unternehmen ohne Einsatz nennen deutlich häufiger einen unklaren Nutzen, Unternehmen mit Einsatz deutlich häufiger die Datenqualität und häufiger fehlende Schnittstellen.

Erwartung und Realität. 75 Prozent der Unternehmen erwarten, dass KI die Wohnungswirtschaft in den nächsten drei Jahren wesentlich verändern wird. Im Regelbetrieb sind 34 Prozent. Dazwischen liegen 41 Punkte. Die Erwartung an die Branche läuft dem Regelbetrieb im eigenen Unternehmen also weit voraus. Sie ist zudem ungleich verteilt: Unter den Unternehmen mit Einsatz stimmen 88 Prozent (152 von 173) zu, unter den Unternehmen ohne Einsatz 59 Prozent (69 von 117). Es sind also zwei Lücken, eine zwischen Erwartung und Regelbetrieb und eine zwischen zwei Gruppen von Unternehmen. Kapitel 10 geht beiden nach, und für die Empfehlungen in Kapitel 11 hat die zweite die größeren Folgen.

Was aus alldem folgt, haben wir in Kapitel 11 nach Ausgangslage sortiert. Kurz gefasst hängt der nächste Schritt davon ab, wo ein Unternehmen heute steht. Wer noch nicht angefangen hat, braucht aus unserer Sicht zuerst ein paar Regeln und ein kleines, überschaubares Testfeld. Wer testet, braucht irgendwann eine Entscheidung. Und wer im Regelbetrieb ist, sollte sich mit der Messung des Nutzens und mit der Anbindung an die eigenen Daten beschäftigen.

2 Was sich seit 2025 verändert hat

Wir haben dieses Kapitel bewusst kurz gehalten. Wer die Grundlagen nachlesen möchte, findet sie in der Studie 2025 und in der GdW-Arbeitshilfe 101. Hier beschreiben wir nur, was sich seit Oktober 2025 verändert hat und was davon für Entscheidungen in den Unternehmen eine Rolle spielt.

2.1 Die Rechtslage ist konkreter geworden

Die Studie 2025 endete mit einem Ausblick auf den 2. August 2026. Dieser Termin liegt inzwischen hinter uns, und seitdem gelten die Transparenzpflichten der EU-KI-Verordnung (Artikel 50). Für ein Wohnungsunternehmen heißt das vor allem: Ein Chatbot oder Sprachassistent, mit dem Mieterinnen und Mieter kommunizieren, muss sich als KI zu erkennen geben, und wer mit KI Bilder, Videos oder Tonaufnahmen erzeugt oder verändert, die echten Personen, Gegenständen, Orten, Einrichtungen oder Ereignissen ähneln und echt wirken, muss offenlegen, dass sie künstlich erzeugt oder verändert sind. Mit KI erzeugte Texte muss ein Unternehmen nur kennzeichnen, wenn es sie veröffentlicht, um die Öffentlichkeit über Angelegenheiten von öffentlichem Interesse zu informieren, und kein Mensch die redaktionelle Verantwortung übernimmt. Wer seine Texte vor der Veröffentlichung liest und freigibt, übernimmt diese Verantwortung; eine Kennzeichnung ist dann nicht nötig. Der VdW Bayern hat seine Mitglieder dazu im August 2026 informiert und dabei auf die Arbeitshilfe 101 verwiesen.

Parallel dazu hat die EU die Verordnung an anderer Stelle entschärft. Mit dem sogenannten Digital Omnibus wurden¹ die Pflichten für Hochrisiko-Systeme verschoben, für eigenständige Systeme nach Anhang III auf den 2. Dezember 2027 und für in Produkte eingebettete Systeme auf den 2. August 2028. Für die Kennzeichnung synthetischer Inhalte durch Systeme, die vor dem 2. August 2026 auf dem Markt waren, gibt es eine Übergangsfrist bis zum 2. Dezember 2026. Auch die Pflicht zur KI-Kompetenz aus Artikel 4 wurde im Wortlaut abgeschwächt: Unternehmen müssen weiterhin Maßnahmen ergreifen, die die KI-Kompetenz ihrer Mitarbeitenden fördern, aber für niemanden ein bestimmtes Niveau garantieren.

Für die meisten Anwendungen in der Wohnungswirtschaft ändert der Omnibus wenig, weil Mieterkommunikation, Rechnungsverarbeitung, Textarbeit und Recherche keine Hochrisiko-Anwendungen sind. Zwei Bereiche aus unserem Fragebogen möchten wir trotzdem hervorheben. Wer KI zur Auswahl von Bewerberinnen und Bewerbern einsetzt, bewegt sich im Hochrisikobereich nach Anhang III Nummer 4 der KI-Verordnung. Dasselbe gilt für die automatisierte Bewertung der Kreditwürdigkeit natürlicher Personen, und bei der Auswahl von Mietinteressenten ist dieser Punkt schneller erreicht, als man denkt (Anhang III Nummer 5). Die Pflichten dafür gelten ab Dezember 2027. Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gilt davon unabhängig schon heute.

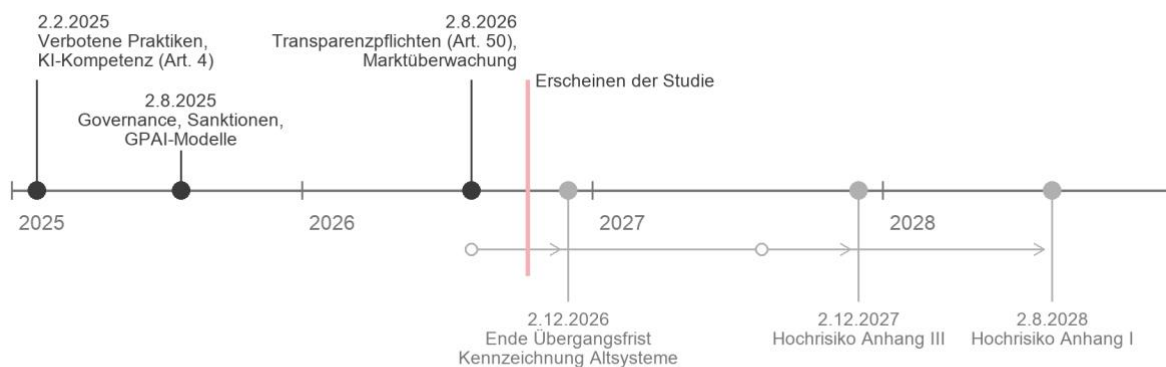


Abbildung 2.1 Die EU-KI-Verordnung von 2025 bis 2028: was gilt, was verschoben wurde
Eigene Darstellung nach Verordnung (EU) 2024/1689 in der Fassung der Verordnung (EU) 2026/1744 (Digital Omnibus).

2.2 KI ist in der Standardsoftware angekommen

2025 war KI für die meisten Unternehmen noch ein eigenes Werkzeug, das man zusätzlich öffnen musste. Inzwischen steckt sie in der Software, die ohnehin läuft. Die Office-Pakete bringen einen Assistenten mit, der E-Mails zusammenfasst und Entwürfe schreibt. Die Anbieter wohnungswirtschaftlicher Software (ERP, Enterprise Resource Planning, also die zentrale Verwaltungssoftware eines Wohnungsunternehmens) und der Dokumentenmanagementsysteme (DMS) haben nach unserem Überblick KI-Funktionen für das Auslesen von

¹Verordnung (EU) 2026/1744 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juli 2026 (Digital-Omnibus-Verordnung zur KI), ABl. L, 2026/1744, 24.7.2026, in Kraft seit 27.7.2026.

Rechnungen, die Vorsortierung von Posteingängen und die Suche in Akten ausgeliefert oder zumindest angekündigt. Das senkt die Einstiegshürde spürbar, verschiebt aber auch die Frage, die sich ein Unternehmen stellen muss. Sie lautet heute seltener „Sollen wir KI einsetzen?“ und öfter „Welche der KI-Funktionen, die wir schon bezahlen, nutzen wir eigentlich, und nach welchen Regeln?“.

Ob die Unternehmen diese Funktionen nutzen, sehen wir in Kapitel 5, und ob sie Regeln dafür haben, in Kapitel 6.

2.3 Die Branche hat sich Orientierung gegeben

Die GdW-Arbeitshilfe 101 „Generative Künstliche Intelligenz in der Wohnungswirtschaft“ ist im September 2025 erschienen, nur wenige Wochen vor unserer Studie 2025. Aus unserer Sicht ist sie heute die Referenz für Wohnungsunternehmen, die KI einführen wollen. Sie erklärt die Technologien, ordnet die rechtlichen Rahmenbedingungen und beschreibt die Anwendung im Unternehmen, einschließlich Mustern für Leitlinien und Verzeichnisse. Diese Studie will sie nicht ersetzen. Wir schauen vielmehr nach, wie weit die Wohnungswirtschaft in Deutschland auf dem Weg gekommen ist, den die Arbeitshilfe beschreibt, und wo es in der Praxis hakt.

2.4 Was sich nicht verändert hat

2025 haben wir drei Stolpersteine benannt, die uns in Projekten immer wieder begegnet waren: fehlende Schnittstellen zu ERP und DMS, eine unzureichende Datenqualität und unklar verteilte Verantwortung. Die ersten beiden haben wir als Antwortoptionen in die Hemmnisfrage aufgenommen. Die Verantwortung nicht, weil sie sich als Hemmnis schlecht ankreuzen lässt; nach ihr fragen wir stattdessen in Kapitel 6 über den Treiber des Themas. Ob sie 2026 noch die Bremsen sind, für die wir sie damals gehalten haben, sehen wir in Kapitel 8.

3 Datenbasis: Wer geantwortet hat

Bevor wir zu den Ergebnissen kommen, möchten wir Ihnen zeigen, worauf sie beruhen. Wir stellen das bewusst an den Anfang und nicht in den Anhang, weil man die Zahlen in diesem Bericht ohne diese Angaben nicht richtig einordnen kann.

3.1 Die Erhebung

Die Umfrage lief vom 7. September 2026 bis zum 9. Oktober 2026 als Online-Fragebogen mit 25 Fragen in sechs Abschnitten, ohne Abfrage des Unternehmensnamens (zu Kontaktdaten und Anonymität siehe Anhang 13.1). Eingeladen waren die rund 500 Mitgliedsunternehmen des VdW Bayern, über eine Infomail und den Newsletter des Verbands, dazu über den deutschlandweit erscheinenden DigiWoh-Newsletter. Teilgenommen haben auch Unternehmen aus anderen Bundesländern, vor allem weil vbw, vtw und vnw ihre Mitglieder gesondert eingeladen haben; einzelne Antworten kommen aus weiteren Ländern. Wir haben um eine Antwort je Unternehmen gebeten, ausgefüllt von einer Person aus der Leitungsebene oder aus dem Bereich Digitalisierung. Unternehmen ohne KI-Einsatz bekamen über eine Verzweigung nur den Teil des Fragebogens zu sehen, der auf sie zutrifft. Uns war wichtig, die Hürde für genau diese Gruppe niedrig zu halten, weil ihre Antworten in KI-Umfragen sonst gern fehlen.

In die Auswertung sind 296 Antworten eingegangen; eine weitere haben wir als Doppelantwort entfernt, weil dieselbe Person den Fragebogen zweimal ausgefüllt hat. Bei drei Unternehmen haben mehrere Personen geantwortet; alle Antworten zählen (siehe Anhang 13.1). Wo wir im Folgenden von Unternehmen sprechen, zählen wir Antworten. Der Sitz der Unternehmen verteilt sich auf mehrere Bundesländer: 98 aus Bayern, 198 aus anderen Ländern, am häufigsten aus Baden-Württemberg und Thüringen. Wir zählen Antworten nicht nach Bundesland aus der Basis heraus. Der Grund ist einfach: Die Fragen dieser Studie richten sich an die Wohnungswirtschaft, und deren Lage bei der KI hängt nicht an einer Landesgrenze. Das Bundesland weisen wir stattdessen als Strukturmerkmal aus, so wie Rechtsform und Größe.

3.2 Wie genau die Zahlen sind

Wäre dies eine Zufallsauswahl, läge bei 296 Antworten das 95-Prozent-Intervall eines Anteilswerts von 50 Prozent bei rund plus oder minus 6 Prozentpunkten. Es ist keine Zufallsauswahl, sondern freiwillige Teilnahme, und die Zahl beschreibt deshalb nur die rechnerische Unschärfe, nicht eine Verzerrung durch die Auswahl der Antwortenden. Wir nennen sie als Größenordnung, nicht als Schwelle: Sie sagt, wie grob eine Zahl bei dieser Fallzahl rechnerisch ist, aber nicht, ob ein Unterschied zwischen zwei Gruppen echt ist. Wo die Grenzen liegen, beschreiben wir in Abschnitt 3.5.

3.3 Struktur der Antwortenden

Ob die 98 Antworten aus Bayern der Mitgliedschaft des VdW Bayern ähneln, lässt sich nicht prüfen: Eine Statistik der Mitgliedsunternehmen in den Klassen des Fragebogens gibt es nicht. Wir beschreiben deshalb, wer geantwortet hat.



Ohne Vergleich mit der Mitgliedschaft: Eine Mitgliederstatistik in diesen Klassen gibt es nicht.

Abbildung 3.1 Die Antwortenden nach Rechtsform und Größe
Umfrage 2026, Basis alle, n = 296.

Nach Rechtsform stellen Wohnungsgenossenschaften 59 Prozent der Antwortenden, kommunale Wohnungsunternehmen 33 Prozent und kirchliche, privatwirtschaftliche und sonstige Unternehmen zusammen 7 Prozent.

Nach Größe haben 58 Prozent der Antwortenden bis zu 1.500 Wohneinheiten, 42 Prozent mehr.

Wie sich die Antwortenden zu den Wohnungsunternehmen insgesamt verhalten, können wir ebenso wenig sagen: Auch für die Mitglieder der anderen Verbände gibt es keine Statistik in den Klassen des Fragebogens. Unabhängig davon gilt der übliche Vorbehalt: Wer an einer Umfrage zu KI teilnimmt, ist im Schnitt näher am Thema als die Wohnungsunternehmen insgesamt. Die Zahlen dieses Berichts beschreiben also die Unternehmen, die geantwortet haben, und sind auf andere Wohnungsunternehmen nur mit dieser Einschränkung übertragbar.

3.4 Wer den Fragebogen ausgefüllt hat

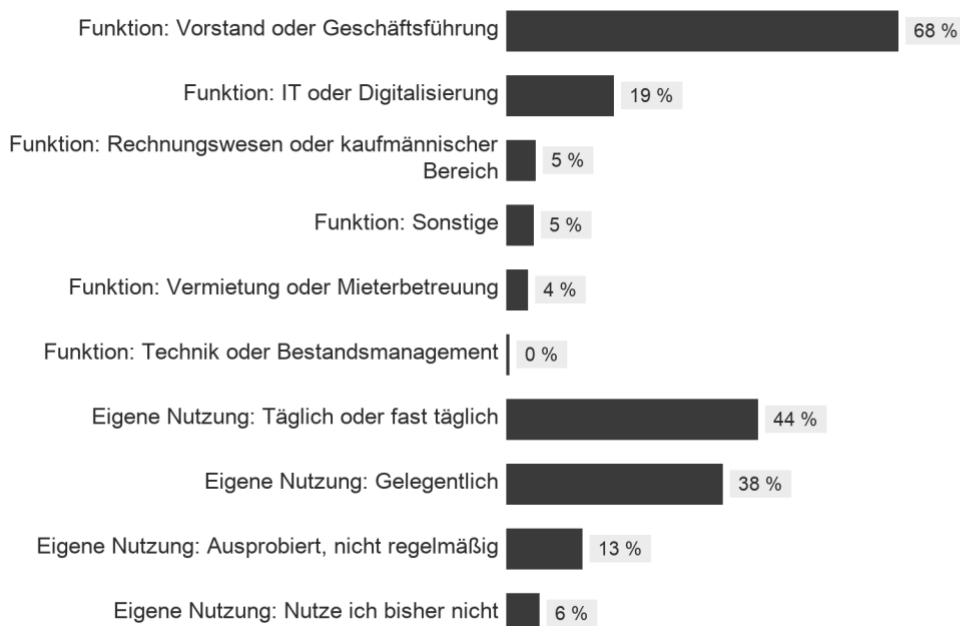


Abbildung 3.2 Wer den Fragebogen ausgefüllt hat
Umfrage 2026, Basis alle, n = 296.

68 Prozent der Fragebögen wurden von Vorstand oder Geschäftsführung ausgefüllt, 19 Prozent (55 von 296) aus der IT oder dem Bereich Digitalisierung und 14 Prozent aus den Fachbereichen oder sonstigen Funktionen. 68 Prozent der antwortenden Unternehmen haben höchstens 30 Mitarbeitende. In dieser Größenordnung gibt es selten eine eigene IT, und die Geschäftsführung trägt das Thema meist selbst. Die Antwortenden sind mit KI vertraut: 81 Prozent nutzen KI-Werkzeuge selbst mindestens gelegentlich. Bei einer Umfrage zu KI überrascht uns das nicht, für die Lesart ist es aber wichtig. Wer antwortet, ist im Schnitt näher am Thema als der Durchschnitt der Wohnungsunternehmen, und deshalb dürften die Werte zum Einsatzstand für die Wohnungsunternehmen insgesamt eher zu hoch als zu niedrig liegen. Für andere Kennzahlen, etwa die Erwartung an die Branche oder die genannten Hemmnisse, kennen wir die Richtung der Verzerrung nicht. Ohne Vergleichsdaten lässt sie sich nicht bestimmen, und wir behaupten sie deshalb auch nicht.

3.5 Was die Zahlen tragen und was nicht

Für alle Kapitel gelten drei Regeln, die wir uns vor der Auswertung gesetzt haben.

Aussagen über alle Antwortenden tragen. Sie beschreiben die 296 ausgewerteten Antworten, und genau das ist die Aussage. Einen Unterschied von zwei oder drei Punkten zwischen zwei Anteilen lesen wir trotzdem nicht als Unterschied, weil er bei dieser Fallzahl schon durch wenige Antworten entsteht. In Rangfolgen nennen wir zwei Anteile deshalb „gleichauf“, wenn ihre gedruckten, auf ganze Prozent gerundeten Werte höchstens drei Punkte auseinanderliegen. Das gilt auch, wenn die gedruckten Zahlen verschieden sind, etwa 34 und 31 Prozent.

Vergleiche zwischen Untergruppen tragen dagegen nur eingeschränkt. Eine Gruppe mit 25 Antworten hätte nach derselben Modellrechnung wie in Abschnitt 3.2 eine Unschärfe von rund plus oder minus 20 Punkten. Wir vergleichen deshalb nur zwei Größengruppen, nämlich Unternehmen bis 1.500 und über 1.500 Wohneinheiten, und wir segmentieren nie nach Größe und Rechtsform gleichzeitig. Wo wir Unterschiede zwischen Gruppen nennen, bezeichnen wir sie als Tendenz und nennen die Fallzahl dazu. Anteile aus Gruppen mit weniger als 25 Antworten weisen wir nur zusammen mit den absoluten Fallzahlen aus, also als „x von y“, und lesen sie rein beschreibend als Beobachtung, nicht als Ergebnis. Das betrifft in diesem Bericht mehrere Vergleiche, etwa in den Abschnitten 5.3, 7.2 und 12.4.

Und schließlich sind alle Angaben Selbstauskünfte. Wer „Regelbetrieb“ angekreuzt hat, hat das nach eigenem Maßstab getan. Wir haben die Antwortoptionen so formuliert, dass dieser Maßstab möglichst eindeutig ist, nachgeprüft haben wir aber nichts.

3.6 Antworten aus der IT und aus der Geschäftsführung

Noch vor dem Start der Umfrage hat ein Kollege eingewandt, dass technische Fragen von Nicht-Technikern womöglich unzuverlässig beantwortet werden. Wir fanden den Einwand berechtigt und haben deshalb die Funktion der antwortenden Person erhoben, um ihn prüfen zu können. Der geplante Vergleich zwischen Antworten aus der IT und aus der Geschäftsführung ist mit diesen Daten möglich, bleibt aber eine Tendenz. Die technischen Fragen haben nur die Unternehmen mit Einsatz beantwortet; unter ihnen kommen 109 Antworten aus Vorstand oder Geschäftsführung und 41 aus der IT. Beide Gruppen erreichen damit die Mindestgröße von 25, die wir uns in Abschnitt 3.5 gesetzt haben; die übrigen Funktionen liegen mit 23 Antworten darunter. Dass überwiegend Vorstand und Geschäftsführung geantwortet haben, ist kein Mangel, sondern die Perspektive dieser Studie: Sie zeigt den Stand so, wie die Leitungsebene ihn sieht.

Den Einwand prüfen wir auf drei Wegen. Der erste ist der Anteil „Weiß ich nicht“ über die sechs technischen Fragen, die diese Antwort anbieten. Er liegt insgesamt bei 4 Prozent, bei Vorstand und Geschäftsführung bei 3 Prozent und in der IT bei 3 Prozent. Einen Unterschied zwischen beiden Gruppen lesen wir darin nach Abschnitt 3.5 nicht. Die Antwortenden haben die technischen Fragen also beantwortet, ohne auszuweichen. Ob die Antworten auch technisch zutreffen, zeigt dieser Anteil allerdings nicht, er zeigt nur, wer Nichtwissen zugibt. Dass nicht jede sichere Antwort zutrifft, legt die Frage nach dem Zugriff in Abschnitt 5.3 nahe. Technische Schutzmaßnahmen wie die Anmeldung nur mit dem Firmenkonto oder gesperrte Dienste haben wir nicht abgefragt; die neun Regelungen in Kapitel 6 sind organisatorisch.

Der zweite Weg ist der Zusammenhang zwischen der persönlichen Vertrautheit der antwortenden Person und dem berichteten Stand des Unternehmens. Von den Antwortenden, die KI täglich nutzen, berichten 59 Prozent (76 von 129) Regelbetrieb, von denen, die KI nicht oder nur probeweise nutzen, 4 Prozent (2 von 56). Der berichtete Stand des Unternehmens hängt eng mit der eigenen Nutzung der antwortenden Person zusammen. Das kann zweierlei heißen: Wer selbst nutzt, treibt den Einsatz im Unternehmen, oder wer selbst nutzt, sieht mehr Einsatz im Unternehmen. Beides ist plausibel, und wir können es nicht trennen.

Der dritte Weg ist die innere Stimmigkeit der Antworten, zum Beispiel ob Unternehmen, die eine direkte Anbindung an Fachprogramme oder mehrere Anbindungen parallel angeben, auch KI-Funktionen ihrer Fachsoftware (ERP oder DMS) als Werkzeug nennen: 72 Prozent (26 von 36). Die Gruppe ist klein, und wir zählen beide Anbindungsarten zusammen, weil „Mehreres parallel“ die Fachprogramme einschließen kann, aber nicht muss. Ein stimmiges Ergebnis prüft nur die innere Logik der Antworten, nicht deren Richtigkeit. Widersprüche weisen wir aus. Die vollständige Tabelle steht im Anhang.

4 Verbreitung: Wie weit die Unternehmen sind

Die Statusfrage ist das Herzstück der Umfrage. Sie unterscheidet sechs Stufen, von „ausdrücklich untersagt“ bis „im Regelbetrieb in mehreren Bereichen, breit etabliert“. Wir haben sie so kleinteilig gebaut, weil uns die Antwort „Wir nutzen KI“ in Gesprächen zu wenig sagt. Ein Unternehmen, in dem drei Kolleginnen gelegentlich einen Chatbot öffnen, und ein Unternehmen, in dem der Posteingang ohne KI nicht mehr bearbeitet wird, würden beide mit Ja antworten, obwohl sie an völlig unterschiedlichen Punkten stehen.

4.1 Der Einsatzstand



Abbildung 4.1 Wie weit die Unternehmen sind
Umfrage 2026, Basis alle, n = 296.

7 Prozent der Unternehmen haben KI breit etabliert, 27 Prozent nutzen sie im Regelbetrieb in einzelnen Bereichen. Zusammen sind damit 34 Prozent im Regelbetrieb. 24 Prozent befinden sich in der Testphase. 15 Prozent prüfen oder planen konkret, 22 Prozent haben das Thema bisher nicht bearbeitet, und 3 Prozent haben die Nutzung ausdrücklich untersagt. 2 Prozent konnten den Stand ihres Unternehmens nicht einordnen.

Aus dieser Verteilung lesen wir vor allem zwei Werte ab. Tests und Regelbetrieb zusammen genommen ergeben 58 Prozent, und das ist die Zahl, die man in Schlagzeilen üblicherweise findet. Uns interessiert eher der Anteil im Regelbetrieb, 34 Prozent. Dazwischen liegen die 24 Prozent in der Testphase, also die Unternehmen, die angefangen haben, bei denen KI aber noch kein fester Bestandteil eines Ablaufs geworden ist. Aus unseren Gesprächen wissen wir, dass genau an dieser Stelle viele Vorhaben stehen bleiben. Für diese Unternehmen wird es in den nächsten zwölf Monaten weniger darum gehen, ob KI funktioniert, als darum, ob aus dem Test ein dauerhafter Ablauf wird.

2025 hatten wir geschrieben, viele Unternehmen hätten erste Erfahrungen gesammelt, von einer flächendeckenden Nutzung könne aber keine Rede sein. Die Zahlen bestätigen unseren Eindruck von 2025. Die Mehrheit der Unternehmen ist nicht im Regelbetrieb, obwohl die meisten Antwortenden KI persönlich nutzen.

Der Anteil der Unternehmen, die KI ausdrücklich untersagen, ist klein, ein ausdrückliches Verbot ist die Ausnahme.

4.2 Seit wann

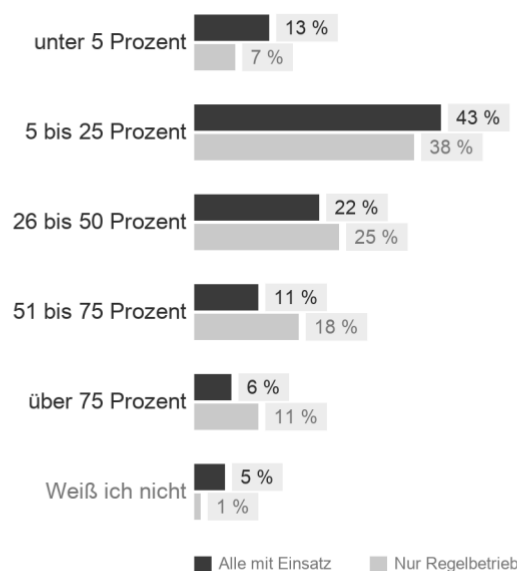


Abbildung 4.2 Seit wann KI eingesetzt wird
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173.

Unter den Unternehmen mit Einsatz setzen 2 Prozent KI schon seit mehr als zwei Jahren ein, also seit einer Zeit, in der es unsere Studie 2025 noch gar nicht gab. 29 Prozent sind seit ein bis zwei Jahren dabei und 69 Prozent seit weniger als einem Jahr. Der Einsatz ist also noch jung, die Mehrheit der Unternehmen mit Einsatz hat erst im vergangenen Jahr angefangen. Für den Schritt in den Regelbetrieb hat diese Zeit vielen trotzdem gereicht.

Einen Vergleich nennen wir hier als Tendenz. Von den Unternehmen, die seit mindestens einem Jahr einsetzen, sind 70 Prozent (37 von 53) im Regelbetrieb, von den Unternehmen, die seit weniger als einem Jahr einsetzen, 53 Prozent (64 von 120). Die Fallzahlen dazu: 53 und 120. Zeit scheint also ein Faktor zu sein: Wer länger dabei ist, ist häufiger im Regelbetrieb.

4.3 Der Nutzerkreis



Die Reihe „Nur Regelbetrieb“ ist eine Teilmenge der Reihe „Alle mit Einsatz“, kein getrennter Vergleichskreis.

Abbildung 4.3 Welcher Anteil der Mitarbeitenden KI wöchentlich nutzt
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 171. Zweite Reihe nur Regelbetrieb, n = 100.

Einsatz und Durchdringung sind zwei verschiedene Dinge. Ein Unternehmen kann KI in der Rechnungsverarbeitung im Regelbetrieb haben, und trotzdem arbeiten nur drei Personen damit. Deshalb haben wir gefragt, welcher Anteil der Mitarbeitenden KI mindestens wöchentlich für die Arbeit nutzt.

In 13 Prozent der Unternehmen mit Einsatz nutzen weniger als 5 Prozent der Mitarbeitenden KI wöchentlich, in 43 Prozent sind es 5 bis 25 Prozent. Mehr als die Hälfte der Belegschaft erreicht KI in 18 Prozent (30 von 171) der Unternehmen. 5 Prozent konnten das nicht sagen.

In den meisten Unternehmen mit Einsatz ist KI damit die Sache weniger Personen. In der Anfangsphase ist das normal und auch nicht falsch. Man sollte sich aber bewusst machen, dass die Entlastung, um die es in Kapitel 7 geht, dann auf wenigen Schultern liegt, und dass das Wissen mit diesen Personen das Unternehmen verlässt, wenn sie gehen.

Unter den Unternehmen im Regelbetrieb ist der Nutzerkreis wie zu erwarten größer, 54 Prozent (54 von 100) erreichen dort mehr als ein Viertel der Belegschaft.

4.4 Nutzung ohne Freigabe



Abbildung 4.4 Nutzung ohne offizielle Freigabe nach Einschätzung der Antwortenden
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173.

Neben dem offiziellen Einsatz gibt es in vielen Unternehmen einen inoffiziellen. Gefragt haben wir danach nur die Unternehmen mit Einsatz; über Unternehmen ohne Einsatz sagen die folgenden Zahlen nichts. Mitarbeitende nutzen KI-Werkzeuge über private Zugänge, meist in der kostenlosen Version und meist, ohne dass jemand im Unternehmen davon weiß. Wir haben hier nach der Einschätzung der Antwortenden gefragt, nicht nach einer Messung, und gehen davon aus, dass die Zahlen eher zu niedrig als zu hoch sind.

12 Prozent der Antwortenden halten die Nutzung ohne Freigabe in ihrem Unternehmen für verbreitet, 38 Prozent kennen Einzelfälle. 38 Prozent gehen davon aus, dass es das bei ihnen nicht gibt, und 12 Prozent wissen es nicht.

Zusammengenommen berichten 50 Prozent der Unternehmen mit Einsatz von einer Nutzung ohne Freigabe. Wir halten das weder für eine Randerscheinung noch für einen Skandal, sondern für die ganz normale Folge davon, dass die Werkzeuge frei verfügbar sind und die Mitarbeitenden schneller waren als die Regeln. Das eigentliche Problem liegt beim Datenschutz. Bei einem privaten Zugang zu einem Chatbot besteht zwischen dem Unternehmen und dem Anbieter in aller Regel kein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV, die nach DSGVO nötige Vereinbarung mit einem Dienstleister, der im Auftrag personenbezogene Daten verarbeitet), und je nach Kontotyp und Einstellungen können die Eingaben zum Training des Modells verwendet werden. Maßgeblich sind Kontotyp, Vertrag und Verwendung, nicht der Preis; einzelne Anbieter bieten auch ohne Zusatzkosten Organisationskonten mit Unternehmensdatenschutz an. Kopiert ein Mitarbeiter ein Mieteranliegen mit Namen, Anschrift oder anderen Angaben zur Person in einen privaten Chatbot, um eine Antwort zu formulieren, ist das in aller Regel ein Datenschutzverstoß.

Ein Verbot hilft an dieser Stelle nach unserer Erfahrung wenig. Was hilft, ist ein freigegebenes Werkzeug, das mindestens so gut ist wie das private. Ob die Unternehmen so etwas haben, sehen wir in Kapitel 6, und dort schauen wir auch nach, ob Unternehmen mit einer Liste freigegebener Werkzeuge seltener von Nutzung ohne Freigabe berichten.

4.5 Tendenzen nach Größe und Rechtsform

Die folgenden Vergleiche sind Tendenzen. Sie beruhen auf zwei Größengruppen und, sofern die Fallzahl es zulässt, auf dem Vergleich von Genossenschaften mit den übrigen im Fragebogen angebotenen Rechtsformen.

Nach Größe sind Unternehmen mit mehr als 1.500 Wohneinheiten zu 40 Prozent (50 von 125) im Regelbetrieb, Unternehmen bis 1.500 Wohneinheiten zu 30 Prozent (51 von 171). Die Fallzahlen: 125 und 171. Größere Unternehmen sind etwas häufiger im Regelbetrieb, der Abstand liegt aber innerhalb der Unschärfe, die bei Gruppen dieser Größe zu erwarten ist. Für kleine Unternehmen ist das ohnehin kein Rückstand, den sie mühsam aufholen müssten. Ihre Abläufe sind kürzer, und ein Werkzeug in der Standardsoftware erreicht sie genauso.

Nach Rechtsform: Genossenschaften sind zu 31 Prozent (55 von 175) im Regelbetrieb, die übrigen Rechtsformen zusammen zu 38 Prozent (44 von 116). Das ist ein Unterschied innerhalb der Unschärfe. 5 Antworten mit frei eingetragener Rechtsform sind keiner Gruppe zugeordnet.

5 Einsatzfelder, Werkzeuge und Anbindung

Dieses Kapitel bezieht sich nur auf die Unternehmen mit Einsatz. Die Basis ist deshalb kleiner, 173 statt 296, und die rechnerische Unschärfe nach der Modellrechnung aus Abschnitt 3.2 entsprechend größer, rund plus oder minus 7 Punkte.

5.1 Wo KI heute arbeitet



Abbildung 5.1 Wo KI heute arbeitet

Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173, Mehrfachnennung. Reihenfolge nach Auswertung absteigend. Anteile an allen Unternehmen mit Einsatz, auch ohne Nennung.

Die Bereichsfrage hatte zehn Antwortoptionen. Die ersten fünf entsprechen den Anwendungsfeldern aus der Studie 2025: Mieterkommunikation, Rechnungsverarbeitung, Betriebskostenabrechnung und Berichte einschließlich Nachhaltigkeitsberichten (ESG, für Umwelt, Soziales und Unternehmensführung), Schadensmeldungen und Tickets sowie Energie- und Verbrauchsdaten. Die weiteren fünf haben wir aus der Praxis ergänzt: allgemeine Textarbeit, Recherche in Dokumenten, Vermietung, Personalarbeit sowie IT-Support und Softwareentwicklung.

Am häufigsten genannt wird „Allgemeine Textarbeit“ mit 84 Prozent, danach folgen „Recherche in Dokumenten, Verträgen und Akten“ mit 58 Prozent und „Mieterkommunikation“ mit 50 Prozent. Am seltensten genannt werden „Energie- und Verbrauchsdaten“ mit 6 Prozent und „Betriebskostenabrechnung und Berichte, auch zur Nachhaltigkeit“ mit 8 Prozent. Im Durchschnitt nennt ein Unternehmen mit Einsatz 3,0 Bereiche, 14 Prozent (24 von 173) nennen nur einen einzigen.

In dieser Reihenfolge erkennen wir ein Muster, das uns aus Gesprächen mit Mitgliedsunternehmen vertraut ist. KI wird zuerst dort eingesetzt, wo sie keinen Ablauf verändert, also beim Entwerfen und Zusammenfassen von Texten oder bei der Suche in Dokumenten. Das ist eher eine Arbeitsweise als ein Anwendungsfeld im Sinne von 2025. Die Felder, die einen Prozess verändern, etwa Rechnungsverarbeitung oder Ticketbearbeitung, liegen dahinter. Wir lesen das nicht als Widerspruch zur Landkarte von 2025, aber als Korrektur der Reihenfolge: Der Weg in den Prozess führt in den meisten Unternehmen über die Textarbeit.

Zwei Felder möchten wir gesondert ansprechen. Die Mieterkommunikation ist aus unserer Sicht das Feld mit dem größten Hebel und zugleich dem größten Risiko, weil hier personenbezogene Daten und Außenwirkung zusammenkommen. 50 Prozent der Unternehmen mit Einsatz nutzen KI dort. Die Personalarbeit ist das Feld, in dem die KI-Verordnung am ehesten greift, wie in Kapitel 2 beschrieben. 14 Prozent nennen sie. Ob darunter auch die Bewerberauswahl ist, wissen wir nicht, weil die Frage das nicht getrennt erfasst hat.

5.2 Womit gearbeitet wird

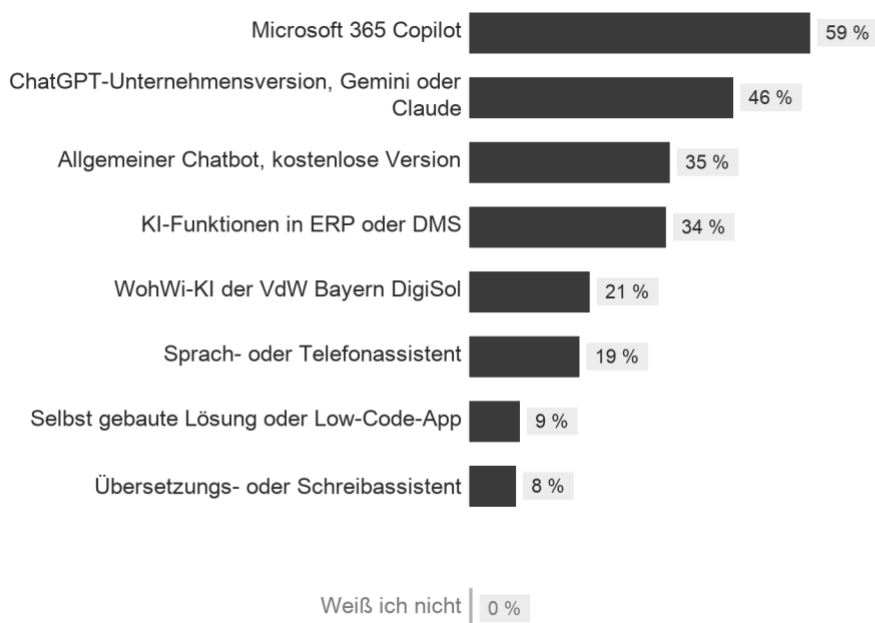


Abbildung 5.2 Womit gearbeitet wird, nach Werkzeugkategorie

Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173, Mehrfachnennung. Einzelwerkzeuge zu Kategorien zusammengefasst; die allgemeinen Assistenten im Text sind Microsoft 365 Copilot, ChatGPT in der Unternehmensversion, Google Gemini und Anthropic Claude (beide ohne Versionsangabe abgefragt) sowie die kostenlosen Chatbots.

Wir bewerten keine Anbieter, und wir haben die Werkzeugfrage trotzdem gestellt, weil die Art des Werkzeugs etwas über den Einsatz verrät. Ein allgemeiner Chatbot in der Unternehmensversion ist ein anderes Werkzeug als eine KI-Funktion im Dokumentenmanagement, auch wenn beides unter „KI“ läuft.

90 Prozent (156 von 173) der Unternehmen mit Einsatz nutzen einen allgemeinen Assistenten. 34 Prozent (59 von 173) nutzen KI-Funktionen ihrer Fachsoftware, also des ERP-Systems oder des Dokumentenmanagements.

21 Prozent (36 von 173) arbeiten mit der WohWi-KI der VdW Bayern DigiSol (zur Einordnung siehe Anhang 13.1; die WohWi-KI ist ein Angebot der Herausgeberin, 28 der 36 Nennungen kommen aus Bayern). 9 Prozent haben sich etwas selbst gebaut, und 19 Prozent setzen einen Sprachassistenten ein. In Baden-Württemberg nennen ihn 15 von 51 Unternehmen mit Einsatz, in Bayern 5 von 53; ob dahinter ein regionales Angebot oder ein anderes Verständnis der Option steht, wissen wir nicht.

Eine Zahl aus dieser Frage gehört eigentlich in Kapitel 6, wir nennen sie aber schon hier: 35 Prozent (60 von 173) der Unternehmen mit Einsatz führen die kostenlose Version eines Chatbots als tatsächlich genutztes Werkzeug auf. Ob das Unternehmen diese Nutzung freigegeben hat, erfasst die Werkzeugfrage nicht. Für eine kostenlose Privatversion besteht in aller Regel kein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Unternehmen; ob das auch für ein kostenloses Organisationskonto gilt, hängt vom Anbieter und vom Vertrag ab. Wer personenbezogene Daten in ein Werkzeug eingibt, das nicht vertraglich für den Unternehmenseinsatz abgesichert ist, handelt in aller Regel datenschutzwidrig. Bei kostenlosen Versionen darf der Anbieter die Eingaben oft auch für eigene Zwecke nutzen. Unternehmensversionen mit Vertrag kosten je nach Anbieter einen niedrigen zweistelligen Eurobetrag je Person und Monat.

Die KI-Funktionen der Fachsoftware sind in den Unternehmen angekommen. Sie laufen allerdings meist neben einem allgemeinen Assistenten und nicht an seiner Stelle.

5.3 Wie tief die KI angebunden ist

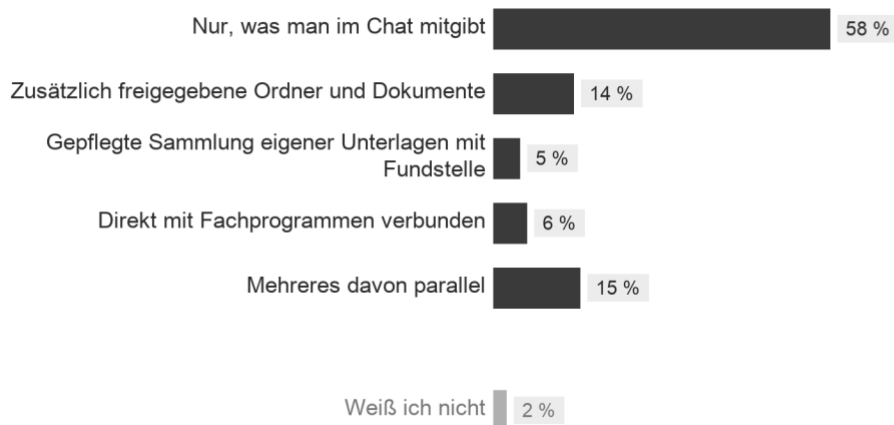


Abbildung 5.3 Wie tief die KI an Daten und Fachprogramme angebunden ist
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173.

In der Studie 2025 haben wir ein ganzes Kapitel darauf verwendet, warum KI ohne Anbindung an das eigene Wissen oberflächlich bleibt. In der Umfrage wollten wir nun wissen, wie tief diese Anbindung in der Praxis geht. Die Frage kennt vier Stufen. Auf der ersten weiß die KI nur, was man ihr im Chat mitgibt. Auf der zweiten hat sie Zugriff auf freigegebene Ordner und Dokumente. Auf der dritten arbeitet sie mit einer gepflegten Sammlung eigener Unterlagen und nennt in der Antwort die Fundstelle. Dieses Verfahren heißt in der Fachsprache RAG (Retrieval-Augmented Generation), die KI sucht also zuerst in den eigenen Unterlagen und antwortet dann auf dieser Grundlage. Auf der vierten Stufe ist die KI direkt mit den Fachprogrammen verbunden und arbeitet dort mit, etwa im ERP oder im Dokumentenmanagement.

58 Prozent der Unternehmen mit Einsatz stehen auf der ersten Stufe, 14 Prozent auf der zweiten, 5 Prozent auf der dritten und 6 Prozent auf der vierten. 15 Prozent nutzen mehrere Stufen parallel, 2 Prozent konnten es nicht sagen.

Ein großer Teil der Unternehmen mit Einsatz nutzt KI also ohne angebundenen Zugriff auf eigene Daten. Ganz eindeutig ist das nicht: Rund die Hälfte der Unternehmen mit Microsoft 365 Copilot gibt ebenfalls „nur Chat“ an, obwohl die lizenzierte Fassung alles sieht, was die Person in Microsoft 365 sehen darf. Gemeint ist dann wohl der kostenlose Copilot Chat, oder die Angabe stimmt nicht. Was man ihr im Chat übergibt, können durchaus eigene Unterlagen sein, nur eben von Hand. Für die Textarbeit reicht das völlig. Sicherer ist es deshalb nicht automatisch, denn was im Chat landet, kann dieselben personenbezogenen Daten enthalten wie eine Anbindung; für den Datenschutz zählt zuerst, welches Werkzeug unter welchem Vertrag läuft. Mit einer Anbindung kommt die Sicherheit dazu: Die KI findet alles, was die Person sehen darf, auch zu weit freigegebene Dateien. Was auf dieser Stufe nicht geht, lässt sich dagegen genau sagen: Eine KI, die die Betriebskostenabrechnung nicht kennt, kann bei einer Mieterfrage dazu beim Formulieren helfen, nicht beim Prüfen. Ob die Anbindung deshalb die Entlastung erhöht, ist eine Vermutung, die wir mit diesen Daten nicht prüfen können; der Vergleich weiter unten hat auf den tieferen Stufen nur wenige Fälle und trägt keinen Wirkungsnachweis.

Der Zusammenhang zwischen Anbindung und Entlastung gehört zu den Vergleichen, für die wir die Umfrage überhaupt gebaut haben. Von den Unternehmen auf Stufe eins berichten 72 Prozent (73 von 101) eine spürbare Entlastung, von den Unternehmen, die eindeutig auf Stufe drei oder vier stehen, sind es 89 Prozent (16 von 18). Die Fallzahlen: 101 und 18. Die 15 Prozent (26 von 173) der Unternehmen mit „Mehreres parallel“ lassen wir in diesem Vergleich außen vor, weil sie ihre Kombination nicht benennen und wir sie keiner Stufe zuordnen können. Auf den tieferen Stufen reicht die Fallzahl für eine belastbare Aussage nicht aus. Der Vergleich ist deshalb ein Hinweis, mehr nicht, und er belegt weder eine Wirkung der Anbindung noch ihr Fehlen. Woher die Entlastung kommt, aus der Textarbeit oder aus dem Prozess, haben wir nicht je Einsatzfeld erhoben.

5.4 Tendenzen nach Größe

Nach Größe unterscheiden sich die Unternehmen bei der Zahl der Einsatzfelder kaum, bei der Anbindung zeigt sich dagegen eine Tendenz. Unternehmen über 1.500 Wohneinheiten nennen im Schnitt 3,1 Einsatzfelder, Unternehmen bis 1.500 nennen 2,9. Eindeutig auf Stufe drei oder vier der Anbindung stehen 16 Prozent (14 von 88) der großen und 5 Prozent (4 von 85) der kleinen Unternehmen. Weil unter den kleinen Unternehmen nur wenige so tief angebunden sind, lesen wir den Abstand als Tendenz und nicht als Ergebnis. Die Fallzahlen: 88 und 85.

6 Regelungen und Verantwortung: was vorhanden ist, was fehlt

In der Studie 2025 haben wir Leitplanken beschrieben: eine Unternehmensleitlinie, freigegebene Kanäle mit Auftragsverarbeitungsvertrag, ein Vier-Augen-Prinzip für sensible Ergebnisse, eine Protokollierung, die Einbindung des Betriebsrats und für sensible Anwendungen eine Datenschutz-Folgenabschätzung. Die GdW-Arbeitshilfe 101 beschreibt dieselben Bausteine ausführlicher und liefert Muster dafür. In der Regulationsfrage unserer Umfrage haben wir genau diese Bausteine abgefragt. Das Ergebnis ist ein Umsetzungsstand, gemessen an den Bausteinen der Arbeitshilfe 101.

Dieses Kapitel bezieht sich auf die Unternehmen mit Einsatz, Basis 173.

6.1 Was vorhanden ist



Abbildung 6.1 Welche Regelungen vorhanden sind
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 165, Mehrfachnennung.

Die Frage bot neun Maßnahmen zur Auswahl, dazu „Nichts davon“ und „Weiß ich nicht“. Am häufigsten vorhanden ist „Schriftliche KI-Leitlinie oder Nutzungsrichtlinie“ mit 61 Prozent, am seltensten „Protokollierung der Nutzung“ mit 7 Prozent und „Freigabe- oder Vier-Augen-Prinzip für sensible Ergebnisse“ mit 9 Prozent.

Drei dieser Maßnahmen betrachten wir als Grundausstattung, weil ein KI-Einsatz mit personenbezogenen Daten ohne sie kaum steuerbar ist und, sobald ein Anbieter Daten im Auftrag verarbeitet, ohne Vertrag nicht zulässig wäre: eine schriftliche Leitlinie, festgelegte freigegebene Werkzeuge und Auftragsverarbeitungsverträge mit den genutzten Anbietern. Eine schriftliche KI-Leitlinie haben 61 Prozent der Unternehmen mit Einsatz. Freigegebene Werkzeuge haben 50 Prozent (83 von 165) festgelegt. Auftragsverarbeitungsverträge nennen 25 Prozent. Diese letzte Zahl sollte man mit Vorsicht lesen. Wer die KI-Funktionen seiner Office-Software nutzt, hat über den bestehenden Vertrag mit dem Anbieter in der Regel längst einen Auftragsverarbeitungsvertrag, ohne ihn als solchen zu kennen. Die Zahl ist deshalb eher eine Untergrenze. Für private Zugänge zu frei verfügbaren Werkzeugen gilt das allerdings nicht, dort besteht zwischen Unternehmen und Anbieter in aller Regel kein Vertrag, wie in Kapitel 5 beschrieben. Alle drei Maßnahmen zusammen haben 18 Prozent (29 von 165).

Die weiteren Maßnahmen sichern den laufenden Betrieb ab. Ein Freigabe- oder Vier-Augen-Prinzip für sensible Ergebnisse haben 9 Prozent (15 von 165), die Nutzung protokollieren 7 Prozent. Den Betriebsrat eingebunden haben 21 Prozent, wobei nicht jedes Unternehmen überhaupt einen Betriebsrat hat. Eine Datenschutz-Folgenabschätzung für mindestens einen Anwendungsfall haben 16 Prozent gemacht, und ein Verzeichnis der eingesetzten KI-Systeme führen 21 Prozent. Eine verantwortliche Person oder Arbeitsgruppe für KI haben 38 Prozent benannt.

23 Prozent (38 von 165) der Unternehmen mit Einsatz haben keine einzige der abgefragten Maßnahmen, 4 Prozent (7 von 172) wissen es nicht.

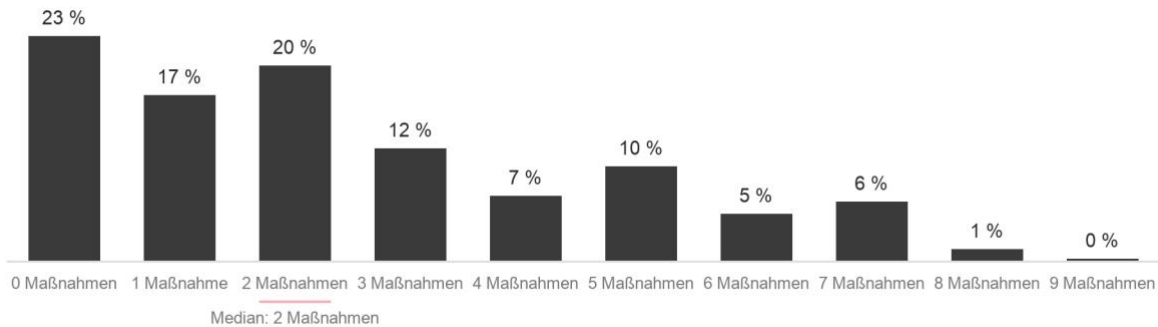


Abbildung 6.2 Wie viele Maßnahmen ein Unternehmen umgesetzt hat
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 165.

Zählt man die Maßnahmen je Unternehmen zusammen, bekommt man eine Orientierung zum Regelungsstand, keinen geprüften Reifegrad, denn nicht jede Maßnahme passt zu jedem Unternehmen; die Abstimmung mit dem Betriebsrat ist das offensichtlichste Beispiel. Der Median liegt bei 2 von neun Maßnahmen. Von den Unternehmen, die ihren Stand kennen, haben 60 Prozent (99 von 165) höchstens zwei umgesetzt, 12 Prozent (20 von 165) sechs oder mehr. Die 4 Prozent (7 von 172) mit „Weiß ich nicht“ zählen wir dabei nicht als null Maßnahmen, sondern führen sie getrennt; eine unbekannte Ausstattung ist kein festgestellter Mangel.

Die Regelungen sind also noch nicht so weit wie der Einsatz. Die meisten Unternehmen mit Einsatz haben bisher weniger als die Hälfte der Maßnahmen aus der Arbeitshilfe 101 umgesetzt. Einige dieser Maßnahmen sind schnell erledigt, andere wie eine Folgenabschätzung oder die Protokollierung brauchen Zeit und Fachwissen; jede aber braucht jemanden, der sie tatsächlich anpackt, und wer das in den Unternehmen ist, sehen wir in Abschnitt 6.2.

Den Vergleich mit dem Einsatzstand nennen wir als Tendenz: Unternehmen im Regelbetrieb haben im Median 2 (n = 97) Maßnahmen umgesetzt, Unternehmen in der Testphase 2 (n = 68). Unternehmen im Regelbetrieb haben im Durchschnitt nur wenig mehr Maßnahmen umgesetzt als Unternehmen in der Testphase (2,7 gegen 2,2), im Median gleich viele. Regelbetrieb und Regelung hängen also nicht eng zusammen. Es gibt Unternehmen im Regelbetrieb ohne Leitlinie, und es gibt Unternehmen in der Testphase mit weitgehendem Regelwerk.

6.2 Wer das Thema treibt

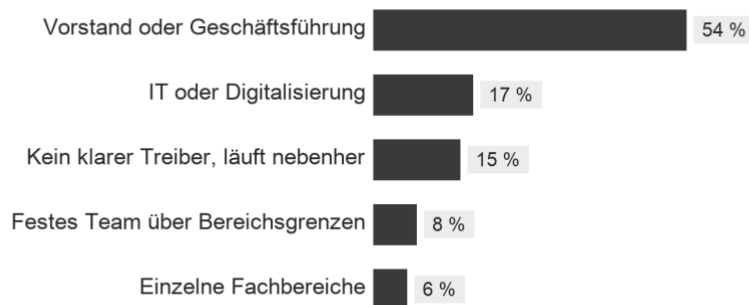


Abbildung 6.3 Wer das Thema treibt

Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173. Die rechte Tafel (Regelbetrieb je Gruppe) entfällt, weil die Gruppe ohne klaren Treiber die Mindestgröße von 25 Antworten nur knapp erreicht; den Vergleich nennt Abschnitt 6.2 als Hinweis.

2025 hatten wir geschrieben, erfolgreich seien vor allem die Unternehmen, die die Verantwortung von Beginn an sichtbar in der Führung verankern. Damals war das eine Beobachtung aus Projekten, jetzt konnten wir es nachfragen.

In 54 Prozent der Unternehmen mit Einsatz treibt der Vorstand oder die Geschäftsführung das Thema. In 17 Prozent ist es die IT oder der Bereich Digitalisierung, in 6 Prozent (10 von 173) sind es einzelne Fachbereiche. Ein festes Team über Bereichsgrenzen hinweg, das wir 2025 als Kompetenzzentrum aus zwei bis drei Personen beschrieben hatten, haben 8 Prozent. In 15 Prozent der Unternehmen gibt es keinen klaren Treiber, das Thema läuft dort nebenher.

Von den Unternehmen, in denen die Führung das Thema treibt, sind 60 Prozent im Regelbetrieb, von den Unternehmen ohne klaren Treiber 65 Prozent (17 von 26). Die Fallzahlen: 94 und 26. Die Gruppe ohne klaren Treiber

erreicht unsere Mindestgröße von 25 Antworten nur knapp, und der Abstand zur Führung liegt innerhalb der Unschärfe. Wir nennen den Vergleich deshalb nur als Hinweis und leiten daraus keine Wirkung der Führung ab.

Der Anteil der Unternehmen ohne klaren Treiber ist die Zahl in diesem Kapitel, die uns am meisten beschäftigt. In diesen Unternehmen läuft KI nebenher, und genau in diesem Zustand entstehen nach unserer Erfahrung Nutzung ohne Freigabe und fehlende Regeln. Die erste Maßnahme dort wäre keine Software, sondern ein Name.

6.3 Wie Mitarbeitende befähigt werden

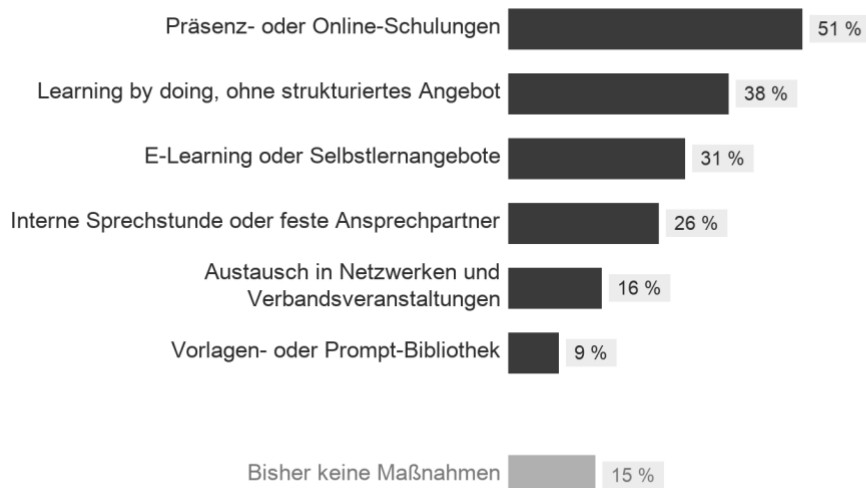


Abbildung 6.4 Wie Mitarbeitende befähigt werden
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173, Mehrfachnennung.

Die KI-Verordnung verlangt von Unternehmen, die KI-Kompetenz ihrer Mitarbeitenden zu fördern, wie in Kapitel 2 beschrieben, lässt die Form aber offen. Die Arbeitshilfe 101 und unsere Studie 2025 nennen kurze, rollenbezogene Schulungen, Sprechstunden und eine Vorlagenbibliothek.

51 Prozent der Unternehmen mit Einsatz schulen in Präsenz oder online, 31 Prozent setzen auf E-Learning oder Selbstlernangebote. Eine interne Sprechstunde oder feste Ansprechpartner haben 26 Prozent, eine Vorlagen- oder Prompt-Bibliothek 9 Prozent. Den Austausch in Netzwerken und auf Verbandsveranstaltungen nutzen 16 Prozent. 38 Prozent (66 von 173) nennen Learning by doing. „Bisher keine Maßnahmen“ kreuzen 15 Prozent an, 9 Prozent (16 von 173) ausschließlich diese Antwort. Ausschließlich auf Learning by doing, auf keine Maßnahme oder auf beides verlassen sich 27 Prozent (46 von 173).

Die Mehrheit der Unternehmen mit Einsatz hat ein strukturiertes Angebot. Nach der Debatte um die Kompetenzpflicht hätten wir weniger erwartet.

6.4 Stand bei der KI-Verordnung



Drei der 173 Unternehmen mit Einsatz haben die Frage nicht beantwortet.

Abbildung 6.5 Stand bei der KI-Verordnung

Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 170 Antwortende von 173; fehlende Antworten nicht enthalten.

Wir haben nach dem Stand bei den Anforderungen der KI-Verordnung gefragt und dabei auf die KI-Kompetenz und die Transparenz hingewiesen. Der Fragetext gibt die Kompetenzpflicht noch in der Fassung vor dem Digital Omnibus wieder. Die Transparenzpflichten gelten seit dem 2. August 2026 unverändert, die Kompetenzpflicht in abgeschwächter Form. Für die Einordnung der Antworten ändert das aus unserer Sicht wenig, denn gefragt war, ob die Anforderungen bekannt sind und ob an ihrer Umsetzung gearbeitet wird.

Von den 173 Unternehmen mit Einsatz haben 170 die Frage beantwortet; die folgenden Anteile beziehen sich auf diese Antwortenden. 24 Prozent sehen die Anforderungen als bekannt und umgesetzt. Bei 29 Prozent (50 von 170)

läuft die Umsetzung, bei 16 Prozent (27 von 170) hat sie noch nicht begonnen. 31 Prozent sagen, die Anforderungen seien ihnen nicht ausreichend bekannt.

Dass 31 Prozent der Unternehmen mit Einsatz die Anforderungen nach eigener Angabe nicht ausreichend kennen, gibt uns zu denken. Diese Zahl sagt vermutlich weniger über die Unternehmen als über die Vermittlung. Die Rechtslage muss in einer Form ankommen, mit der eine Geschäftsführung im Alltag arbeiten kann. Das nehmen wir für Kapitel 11 mit.

6.5 Regeln und Nutzung ohne Freigabe

In Kapitel 4 haben wir die Nutzung ohne Freigabe beschrieben. Hier schauen wir uns den Zusammenhang mit den Regeln an, als Tendenz. Von den Unternehmen mit festgelegten freigegebenen Werkzeugen berichten 45 Prozent (37 von 83) eine Nutzung ohne Freigabe, von den Unternehmen ohne diese Festlegung 54 Prozent (44 von 82). Die Fallzahlen: 83 und 82; 8 Unternehmen ohne inhaltliche Angabe zu den Regelungen sind keiner Gruppe zugeordnet.

Wo Werkzeuge freigegeben sind, berichten die Unternehmen etwas seltener von einer Nutzung ohne Freigabe. Der Abstand liegt allerdings innerhalb der Unschärfe, die bei zwei Gruppen dieser Größe zu erwarten ist. Einen Beleg dafür, dass die Festlegung wirkt, sehen wir darin nicht, einen Beleg für das Gegenteil aber auch nicht. Nach unserer Erfahrung lohnt es sich, die Mitarbeitenden bei der Auswahl der Werkzeuge zu fragen, damit die freigegebenen auch die sind, mit denen sie arbeiten wollen.

7 Nutzen: Was der Einsatz heute bringt

In der Studie 2025 hatten wir einen Steuerungsrahmen vorgeschlagen: wenige Ziele, wenige Kennzahlen, ein Vorher-Nachher-Vergleich und am Ende eine Entscheidung. In diesem Kapitel schauen wir nach, ob die Unternehmen so arbeiten. Dahinter stehen zwei Fragen, nämlich ob die Entlastung gespürt wird und ob sie gemessen wird. Basis sind die Unternehmen mit Einsatz, 173.

7.1 Spürbare Entlastung

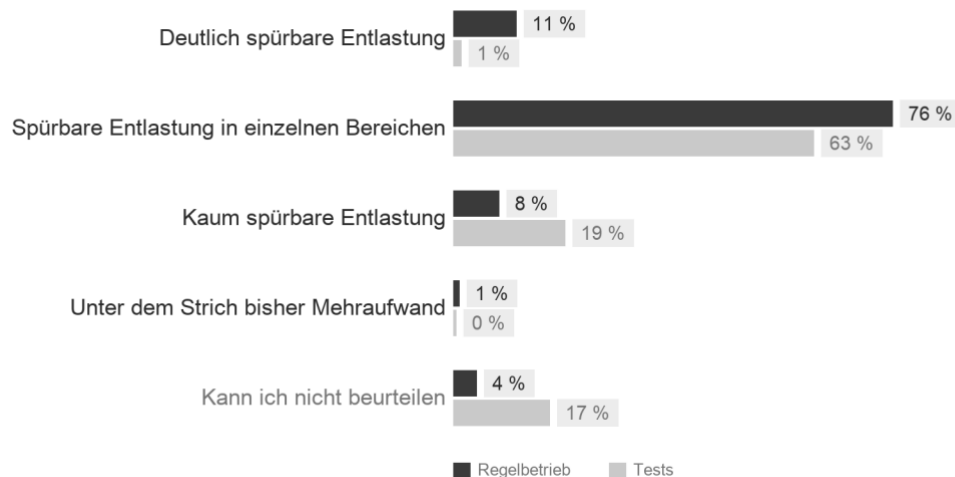


Abbildung 7.1 Ob KI spürbar entlastet
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 173. Regelbetrieb (n = 101) gegen Tests (n = 72).

7 Prozent der Unternehmen mit Einsatz berichten eine deutlich spürbare Entlastung, 71 Prozent spüren sie in einzelnen Bereichen. 13 Prozent spüren kaum etwas, und 1 Prozent (1 von 173) sagen, unter dem Strich sei es bisher eher Mehraufwand. 9 Prozent können es nicht beurteilen.

Uns interessiert zuerst der Mehraufwand. Dieser Anteil ist klein: Wer KI einsetzt, hat also selten das Gefühl, dass es sich nicht lohnt. Danach schauen wir auf „Kann ich nicht beurteilen“. Rund jedes zehnte Unternehmen mit Einsatz kann den Nutzen nicht beurteilen, die große Mehrheit hat also ein Bild davon.

Zusammengenommen berichten 77 Prozent eine spürbare Entlastung. Im Regelbetrieb sind es 87 Prozent (88 von 101), in der Testphase 64 Prozent (46 von 72). Die Fallzahlen: 101 und 72. Unternehmen im Regelbetrieb berichten also häufiger eine Entlastung als Unternehmen in der Testphase. Einen zeitlichen Verlauf belegt das nicht: Ob der Regelbetrieb die Entlastung bringt oder ob Tests mit spürbarer Entlastung eher in den Regelbetrieb übergehen, können wir mit einer einmaligen Befragung nicht trennen, und das Zweite ist mindestens so plausibel. Aus der Erfahrung unserer Projekte raten wir Unternehmen in der Testphase trotzdem, eine geringe Entlastung im Test nicht als Grund zum Abbruch zu nehmen, sondern als Anlass für die Entscheidung, die der Steuerungsrahmen von 2025 vorsieht.

7.2 Gemessener Nutzen

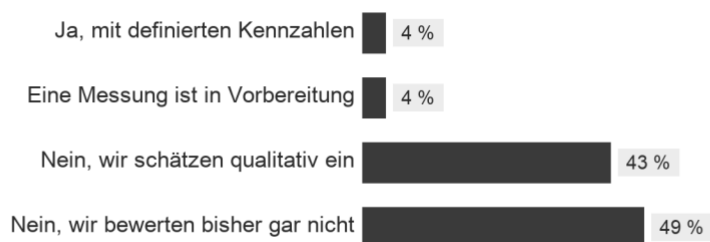


Abbildung 7.2 Ob der Nutzen gemessen wird
Umfrage 2026, Basis Einsatz, n = 172.

4 Prozent (7 von 172) der Unternehmen mit Einsatz messen den Nutzen mit definierten Kennzahlen, etwa der Bearbeitungszeit oder der Fehlerquote. 43 Prozent schätzen ihn qualitativ ein, 49 Prozent bewerten ihn bisher gar nicht. Bei 4 Prozent (7 von 172) ist eine Messung in Vorbereitung.

Nur wenige Unternehmen berichten also definierte Kennzahlen. Das heißt nicht, dass die anderen den Nutzen nicht kennen: Die qualitative Einschätzung ist eine Bewertung, und für die Textarbeit oft die angemessene. Es heißt aber, dass eine vergleichbare Größenordnung des Nutzens in dieser Branche bisher fast nirgends erhoben wird, und der Steuerungsrahmen von 2025 ist in seiner messbaren Form in der Praxis nicht angekommen. Für uns ist das die wichtigste Zahl in diesem Kapitel, weil sie eine andere erklärt: Wer weder misst noch einschätzt, tut sich schwer mit der Entscheidung zwischen Beibehalten und Verwerfen. Der Test bleibt dann einfach Test.

Der Zusammenhang zwischen Messen und Entlastung ist eine Tendenz mit kleiner Fallzahl. Von den Unternehmen, die mit Kennzahlen messen, berichten 100 Prozent (7 von 7) eine spürbare Entlastung, von den Unternehmen ohne Bewertung 63 Prozent (53 von 84). Die Fallzahlen: 7 und 84. Die Gruppe mit Kennzahlen ist für eine Aussage zu klein, wir nennen den Vergleich nur als Hinweis.

7.3 Was das bedeutet

Der Nutzen von KI ist in der Wohnungswirtschaft heute etwas, das gespürt, aber kaum gemessen wird. In der Anfangsphase finden wir das normal, und für die Textarbeit ist es auch angemessen, denn niemand misst, wie viel schneller ein Protokoll fertig war. Schwierig wird es, sobald Geld und Abläufe daran hängen. Eine Rechnungsverarbeitung, deren Fehlerquote niemand kennt, ist aus unserer Sicht kein Regelbetrieb, sondern ein Risiko.

7.4 Wie sich der Nutzen messen lässt

Nutzen zu messen muss nicht aufwendig sein. Es genügt, einen Ablauf vor und nach der Einführung zu vergleichen, etwa Mieteranfragen oder Eingangsrechnungen.

Bearbeitungszeit. Wie lange dauert ein typischer Vorgang? Eine Stichprobe von 20 Vorgängen vor der Einführung und drei Monate danach reicht für einen ersten Eindruck.

Durchlaufzeit. Wie viele Tage vergehen vom Eingang bis zur Erledigung? Die Zeitstempel stehen meist schon im Fachprogramm oder im Postfach.

Nacharbeit. Wie oft muss ein Ergebnis korrigiert oder zurückgegeben werden? Daran sehen Sie, ob die gewonnene Zeit an anderer Stelle wieder verloren geht.

Nutzung. Wie viele Mitarbeitende nutzen das Werkzeug jede Woche? Die Lizenzverwaltung zeigt das ohne Befragung.

Wer diese Werte einmal im Quartal festhält, kann nach einem Jahr sagen, was der Einsatz gebracht hat, und muss sich nicht auf den Eindruck verlassen.

8 Was den Einsatz bremst

Die Hemmnisfrage haben wir allen Teilnehmenden gestellt, auch den Unternehmen ohne Einsatz. Jedes Unternehmen konnte bis zu drei Hemmnisse nennen. Beantwortet haben die Frage 291 der 296 Antwortenden. Die Anteile in diesem Kapitel beziehen sich auf diese Antwortenden, und weil Mehrfachnennungen möglich waren, addieren sie sich nicht auf 100.

8.1 Die Rangfolge



Abbildung 8.1 Was den Einsatz bremst

Umfrage 2026, Basis alle, n = 291 Antwortende von 296, höchstens drei Nennungen je Unternehmen. Reihenfolge nach Auswertung absteigend.

Am häufigsten genannt wird „Fehlendes Know-how bei den Mitarbeitenden“ mit 42 Prozent, danach „Unklare Rechtslage und Datenschutz“ mit 38 Prozent sowie gleichauf „Fehlende personelle Kapazität“ und „Fehlende Schnittstellen zur wohnungswirtschaftlichen Software oder zum Dokumentenmanagement“ mit je 30 Prozent. Am seltensten genannt wird „Abstimmung mit dem Betriebsrat“ mit 2 Prozent. 8 Prozent der Unternehmen kreuzen „Keine wesentlichen Hemmnisse“ an; 6 von ihnen nennen daneben aber doch ein Hemmnis oder eine eigene Angabe.

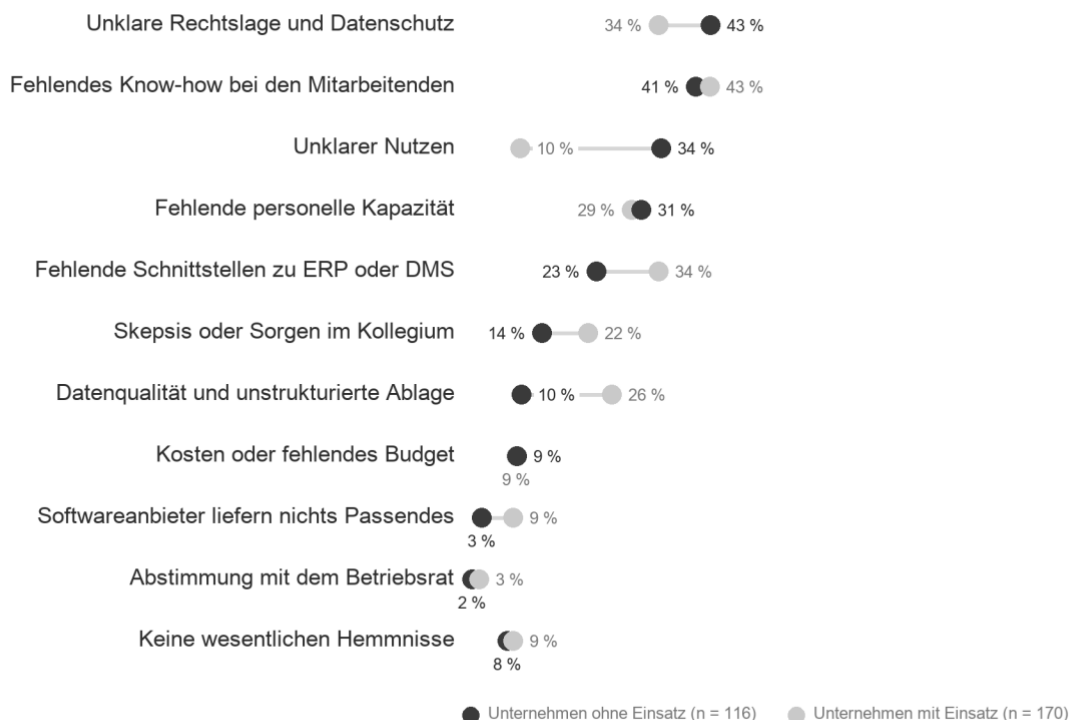
Beim Lesen hilft es, die Optionen in drei Gruppen zu sortieren. Manche Hemmnisse liegen außerhalb des Unternehmens, etwa die unklare Rechtslage und der Datenschutz, fehlende Schnittstellen zu ERP oder DMS oder Softwareanbieter, die nichts Passendes liefern. Andere liegen im Unternehmen selbst, etwa die Datenqualität und eine unstrukturierte Ablage, fehlendes Know-how, fehlende personelle Kapazität oder die Kosten. Und eine dritte Gruppe hat mit der Überzeugung zu tun, also mit dem unklaren Nutzen, der Skepsis im Kollegium und der Abstimmung mit dem Betriebsrat.

An der Spitze stehen zwei Hemmnisse nah beieinander, und aus unserer Sicht hängen sie zusammen. Die Rechtslage ist seit der Arbeitshilfe 101 und dem 2. August 2026 beschrieben, anspruchsvoll zwar, aber beschrieben. Wenn sie den Unternehmen trotzdem unklar erscheint, ist das kein Wissensproblem der Rechtslage, sondern eines der Übersetzung in den Alltag eines Unternehmens ohne Rechtsabteilung. Ein Teil davon ist dieselbe Lücke, die das fehlende Know-how beschreibt. Das fehlende Know-how nennen Unternehmen mit und ohne Einsatz ähnlich oft, die Rechtslage nennen Unternehmen ohne Einsatz etwas häufiger; der Abstand liegt innerhalb der Unschärfe. Beides zusammen ist aus unserer Sicht eine Aufgabe, bei der die Unternehmen Unterstützung brauchen; was sie sich dafür wünschen, steht in Abschnitt 11.5.

2025 hatten wir drei Stolpersteine benannt, die Schnittstellen, die Datenqualität und die Verantwortung. Schnittstellen nennen heute 30 Prozent der Unternehmen, die Datenqualität 20 Prozent. Die Verantwortung stand nicht als Option in

der Frage, ihr Fehlen zeigt sich aber indirekt in Kapitel 6 im Anteil der Unternehmen ohne klaren Treiber. Die Stolpersteine von 2025 sind es also noch, die Datenqualität allerdings nur im Mittelfeld der Rangfolge.

8.2 Unternehmen mit und ohne Einsatz



ERP steht für die wohnungswirtschaftliche Software, DMS für das Dokumentenmanagement.

Abbildung 8.2 Bremsen vor und nach dem ersten Schritt

Umfrage 2026, Unternehmen ohne Einsatz (n = 116) gegen Unternehmen mit Einsatz (n = 170).

Wer noch nicht angefangen hat, wird vermutlich von anderen Dingen gebremst als wer mittendrin steckt. Weil beide Gruppen dieselbe Frage bekommen haben, können wir das nachprüfen. Zur Gruppe ohne Einsatz gehören 117 Unternehmen, zur Gruppe mit Einsatz 173. Die beiden Gruppen ergeben zusammen nicht 296, weil 6 Unternehmen den eigenen Stand nicht angeben konnten; sie stehen in keiner der beiden Gruppen. Die Frage nach den Hemmnissen haben 116 Unternehmen ohne und 170 mit Einsatz beantwortet; auf diese Antwortenden beziehen sich die Anteile.

Bei den Unternehmen ohne Einsatz stehen vorn: Unklare Rechtslage und Datenschutz (43 Prozent), Fehlendes Know-how bei den Mitarbeitenden (41 Prozent), Unklarer Nutzen (34 Prozent) und Fehlende personelle Kapazität (31 Prozent), die ersten beiden gleichauf und die letzten beiden gleichauf. Bei den Unternehmen mit Einsatz: Fehlendes Know-how bei den Mitarbeitenden (43 Prozent), Unklare Rechtslage und Datenschutz (34 Prozent) und Fehlende Schnittstellen zur wohnungswirtschaftlichen Software oder zum Dokumentenmanagement (34 Prozent), die letzten beiden gleichauf.

Unternehmen mit und ohne Einsatz nennen beide das fehlende Know-how und die unklare Rechtslage weit vorn und gewichten das Übrige verschieden, und dieser Unterschied ist für uns die eigentliche Aussage des Kapitels. In beiden Gruppen weit vorn stehen „Fehlendes Know-how bei den Mitarbeitenden“ (ohne Einsatz 41, mit Einsatz 43 Prozent) und „Unklare Rechtslage und Datenschutz“ (ohne 43, mit Einsatz 34 Prozent). Unternehmen ohne Einsatz nennen dagegen deutlich häufiger „Unklarer Nutzen“ (34 gegen 10 Prozent), also einen Grund, der vor dem ersten Schritt liegt. Unternehmen mit Einsatz nennen deutlich häufiger „Datenqualität und unstrukturierte Ablage“ (26 gegen 10 Prozent) und häufiger „Fehlende Schnittstellen zur wohnungswirtschaftlichen Software oder zum Dokumentenmanagement“ (34 gegen 23 Prozent), also Gründe, die erst beim zweiten Schritt auftauchen. Ein Teil dessen, was die einen bremst, nennen die anderen deutlich seltener; ob sie es überwunden haben, zeigt eine einmalige Befragung nicht. Für ein Unternehmen ohne Einsatz heißt das aus unserer Sicht: Das fehlende Know-how und die Rechtslage werden es vermutlich auch nach dem ersten Schritt beschäftigen, und mit der Datenqualität und den Schnittstellen sollte es von Anfang an rechnen.

„Keine wesentlichen Hemmnisse“ nennen 9 Prozent (15 von 170) der Unternehmen mit Einsatz und 8 Prozent (9 von 116) der Unternehmen ohne, jeweils bezogen auf die Unternehmen, die die Frage beantwortet haben. Dass auch

Unternehmen ohne Einsatz keine wesentlichen Hemmnisse sehen, finden wir bemerkenswert. Ein Teil von ihnen nennt daneben doch ein Hemmnis; die übrigen haben nicht angefangen, obwohl sie selbst nichts nennen, was sie bremst. Für diese Gruppe haben wir Kapitel 11 geschrieben.

8.3 Tendenzen nach Größe

Nach Größe unterscheiden sich die Hemmnisse erkennbar. Unternehmen bis 1.500 Wohneinheiten nennen kein Hemmnis um mehr als 10 Punkte häufiger, am ehesten noch „Unklarer Nutzen“ (24 gegen 15 Prozent). Unternehmen über 1.500 Wohneinheiten nennen häufiger „Fehlende Schnittstellen zur wohnungswirtschaftlichen Software oder zum Dokumentenmanagement“ (38 gegen 24 Prozent) und „Datenqualität und unstrukturierte Ablage“ (27 gegen 14 Prozent). Die Fallzahlen: 167 und 124. Wir lesen das als Tendenz und nicht als Rangliste.

8.4 Was sich davon bewegen lässt

Die Hemmnisse lassen sich unterschiedlich gut bewegen. Bei der Rechtslage liegt das Material vor: Die Arbeitshilfe 101 liefert die Muster, und Kapitel 2 fasst zusammen, was seit August 2026 gilt. Was oft fehlt, ist die Übersetzung in den Alltag eines Unternehmens ohne Rechtsabteilung. Die Datenqualität ist eine Vorarbeit, die vor jedem KI-Einsatz ansteht und mit KI nicht leichter, sondern eher anspruchsvoller wird; wer sie anpackt, hat auch ohne KI etwas gewonnen. Die Schnittstellen sind ein Anbieterthema, an dem ein einzelnes Unternehmen wenig ändern kann, an dem sich aber die Anbindungsfrage aus Kapitel 5 entscheidet. Die personelle Kapazität ist das Hemmnis, das wir am ernstesten nehmen. Sie verschwindet nicht durch eine Arbeitshilfe. Sie wird aber beherrschbar, wenn der erste Schritt klein genug ist, und wie klein, beschreiben wir in Kapitel 11.

9 Was die Unternehmen selbst berichten

Zahlen zeigen, wie weit die Unternehmen sind. Sie zeigen nicht, wie es sich anfühlt, den ersten Ablauf umzustellen. Deshalb haben wir am Ende des Fragebogens nach der wichtigsten Erfahrung mit KI gefragt, ausdrücklich auch nach dem, was nicht funktioniert hat. 60 Unternehmen haben uns geantwortet. Was sie berichten, fassen wir hier zusammen, ohne einzelne Unternehmen erkennbar zu machen.

Wir haben alle 60 Freitexte nach Themen sortiert.² Am häufigsten geht es um die Prüfung der Ergebnisse (17), um Zeitersparnis und Entlastung im Arbeitsalltag (16) und um Recherche und Auswertung von Informationen (15). Die Zahlen in Klammern nennen die Antworten; eine Antwort kann mehrere Themen haben. 13 Unternehmen schildern eine erlebte Schwierigkeit mit KI, etwa Nacharbeit, Mehraufwand oder eine Verzögerung. Eine gemeinsame Ursache haben diese Fälle nicht; sechsmal waren es fehlerhafte oder schwankende Ergebnisse.

Am häufigsten ist der Ton der Freitexte sachlich: 24 der 60 Antworten beschreiben ohne Wertung, wofür KI genutzt wird oder was dafür nötig ist, 13 sind positiv, 12 gemischt und 11 kritisch. Das passt zum Bild aus Kapitel 7: Der Nutzen wird gespürt, und die Grenzen sind bekannt.

²Die Einordnung der Freitexte ist KI-gestützt und von einem der Autoren durchgesehen, siehe Anhang 13.1 (Freitexte).

10 Erwartung versus Realität

Wir haben allen Teilnehmenden einen Satz zur Bewertung vorgelegt: „KI wird die Wohnungswirtschaft in den nächsten drei Jahren wesentlich verändern.“ Und wir haben alle nach dem Einsatzstand in ihrem eigenen Unternehmen gefragt. In diesem Kapitel legen wir beides übereinander. Es ist das Kapitel, für das wir die Umfrage in erster Linie gebaut haben, und zugleich das, dessen Ergebnis wir vor der Auswertung am wenigsten vorhersagen konnten. Basis ist bei beiden Fragen 296.

10.1 Die Erwartung

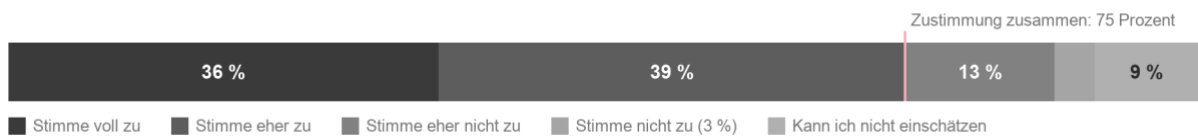


Abbildung 10.1 Ob KI die Branche in drei Jahren wesentlich verändert
Umfrage 2026, Basis alle, n = 296.

36 Prozent der Unternehmen stimmen dem Satz voll zu, 39 Prozent eher. Zusammen sind das 75 Prozent. 16 Prozent stimmen eher nicht oder gar nicht zu, und 9 Prozent können es nicht einschätzen.

Die Erwartung ist damit ziemlich eindeutig. Drei von vier Unternehmen rechnen mit einer wesentlichen Veränderung, und zwar nicht irgendwann in zehn Jahren, sondern in den nächsten drei.

10.2 Die Lücke

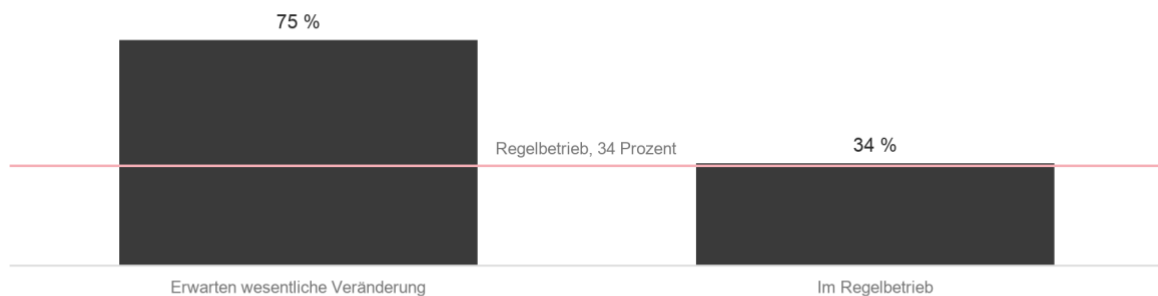


Abbildung 10.2 Erwartung an die Branche und Regelbetrieb im eigenen Unternehmen
Umfrage 2026, Basis alle, n = 296.

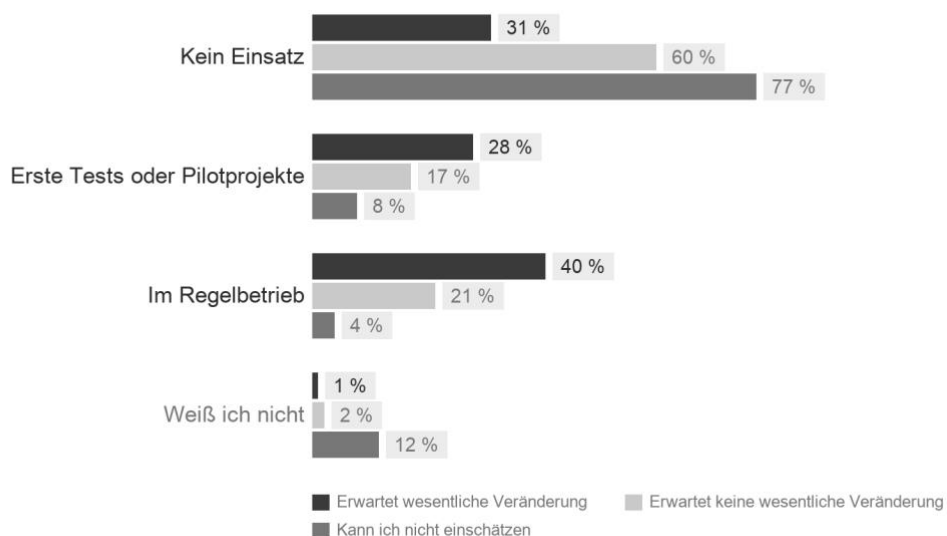


Abbildung 10.3 Erwartung und Einsatzstand übereinandergelegt
Umfrage 2026, Basis alle, n = 296. Balken: Anteil innerhalb der jeweiligen Erwartungsgruppe, je Farbe zusammen 100 Prozent.

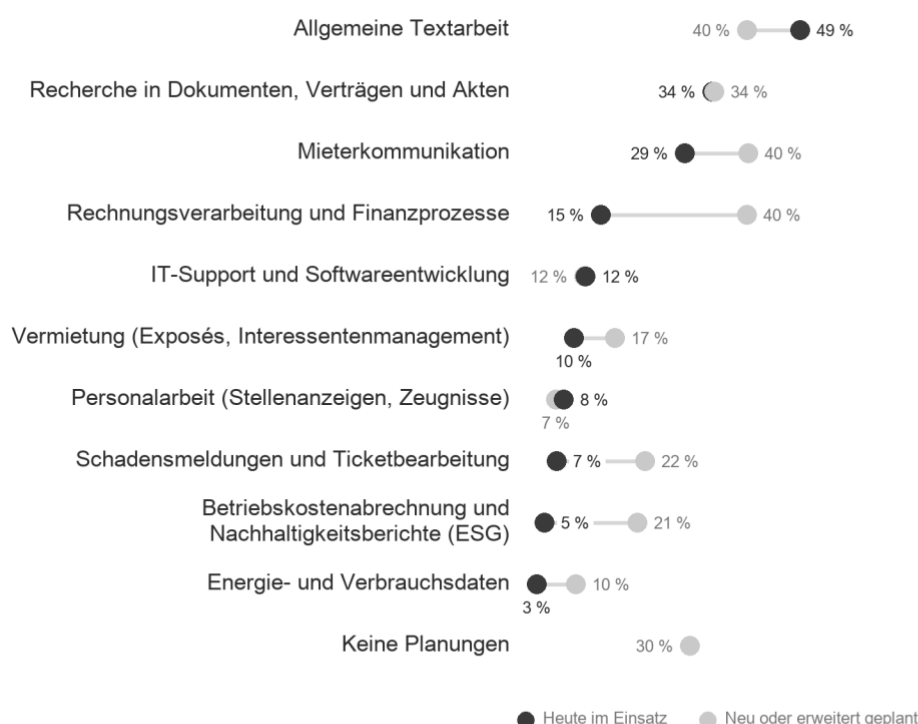
75 Prozent der Unternehmen erwarten eine wesentliche Veränderung, 34 Prozent sind im Regelbetrieb. Dazwischen liegen 41 Punkte. Schaut man auf die einzelnen Unternehmen, ergibt sich folgendes Bild: Von denen, die eine wesentliche Veränderung erwarten, sind 40 Prozent (90 von 223) im Regelbetrieb, 28 Prozent (62 von 223) sind in der Testphase, und 31 Prozent (69 von 223) setzen keine KI ein. Von den Unternehmen, die zustimmen und keine KI einsetzen, haben 45 Prozent (31 von 69) das Thema bisher nicht einmal bearbeitet.

Das ist die Lücke, die dieser Studie ihren Kern gibt. Wir nennen den Abstand so, und das ist eine gewählte Perspektive: Der Fragebogen misst eine Erwartung an die Branche und einen Stand im eigenen Unternehmen, keinen Soll-Ist-Rückstand. Die Unternehmen erwarten, dass KI ihre Branche in drei Jahren wesentlich verändert, und im eigenen Unternehmen ist daraus erst bei 40 Prozent (90 von 223) von ihnen Regelbetrieb geworden. Ein Teil des Abstands lässt sich erklären, denn der Satz im Fragebogen fragt nach der Branche und nicht nach dem eigenen Unternehmen. Man kann durchaus erwarten, dass sich etwas verändert, ohne selbst derjenige zu sein, der es verändert. Ein weiterer Teil ist unterwegs: 28 Prozent (62 von 223) der Zustimmungstesteten gerade, und aus Tests wird erfahrungsgemäß irgendwann Regelbetrieb oder eine bewusste Entscheidung dagegen. Bleiben die 31 Prozent (69 von 223), die zustimmen und nichts einsetzen. Von ihnen haben 45 Prozent (31 von 69) das Thema bisher nicht einmal bearbeitet. Wer die Veränderung erwartet und sie anderen überlässt, überlässt ihnen aus unserer Sicht auch die Regeln, nach denen sie stattfindet.

Wie die Erwartung nach Einsatzstand aussieht: Unter den Unternehmen mit Einsatz stimmen 88 Prozent (152 von 173) zu, unter den Unternehmen ohne Einsatz 59 Prozent (69 von 117). 24 Prozent (28 von 117) der Unternehmen ohne Einsatz erwarten keine wesentliche Veränderung, 17 Prozent (20 von 117) können es nicht einschätzen. Für uns ist das die zweite Lücke dieser Studie, und womöglich die wichtigere. Sie liegt nicht zwischen Erwartung und Regelbetrieb, sondern zwischen zwei Gruppen von Unternehmen. Wer KI einsetzt, erwartet die Veränderung ganz überwiegend. Wer sie nicht einsetzt, ist zurückhaltender: Rund sechs von zehn erwarten sie, die übrigen erwarten sie nicht oder können es nicht sagen. Die Erwartung hängt also mit der eigenen Erfahrung zusammen. In welche Richtung, sagt eine einmalige Befragung nicht: Wer einsetzt, kann durch die Erfahrung überzeugt worden sein, oder wer überzeugt war, hat eher angefangen. Für Kapitel 11 nehmen wir daraus mit, dass die Erwartung allein kein Argument für Unternehmen ohne Einsatz ist, weil rund vier von zehn von ihnen sie ohnehin nicht teilen. Was sie überzeugt, wissen wir aus dieser Umfrage nicht; nach unserer Erfahrung aus Gesprächen mit Mitgliedsunternehmen ist es ein eigener Test.

An dieser Stelle gehört ein Vorbehalt hin. Wer an einer Umfrage zu KI teilnimmt, ist im Schnitt näher am Thema als die Wohnungsunternehmen insgesamt, das haben wir in Kapitel 3 beschrieben. Der Regelbetriebsanteil in dieser Studie dürfte deshalb eher zu hoch als zu niedrig sein. Ob das auch für die Erwartung gilt, wissen wir nicht; die Selbstauswahl kann sie ebenso nach oben verschieben, und Vergleichsdaten für die Nichtteilnehmenden haben wir nicht. In welche Richtung sich der Abstand bei den Wohnungsunternehmen insgesamt verschiebt, lässt sich deshalb nicht sagen.

10.3 Pläne und Wirklichkeit



Zwei verschiedene Merkmale, kein Vorher-Nachher: Gefragt war nach neuem oder erweitertem Einsatz, ein unverändert fortgeführtes Feld musste nicht angekreuzt werden.

Abbildung 10.4 Wo die Unternehmen ausbauen wollen

Umfrage 2026, beide Werte auf Basis alle. Heutiger Einsatz: n = 296, nur bei Unternehmen mit Einsatz erhoben und umgerechnet. Geplanter neuer oder erweiterter Einsatz: n = 284 Antwortende. Zwei Merkmale, kein Vorher-Nachher.

Die Bereichsfrage haben wir zweimal gestellt, einmal für heute und einmal für die nächsten zwölf Monate, mit derselben Liste. Die Planungsfrage haben alle bekommen, auch die Unternehmen ohne Einsatz. Gefragt wurde nach einem neuen oder erweiterten Einsatz. Wer ein Feld heute nutzt und unverändert weiterführt, musste es nicht ankreuzen. Die Planungswerte sind deshalb kein künftiger Bestand, sondern zeigen, wo Bewegung geplant ist; ein Rückgang bei der Textarbeit heißt nicht, dass sie weniger genutzt wird.

Beantwortet haben die Planungsfrage 284 der 296 Antwortenden; die Anteile beziehen sich auf diese Antwortenden. 30 Prozent der Unternehmen kreuzen an, dass sie in den nächsten zwölf Monaten keinen neuen oder erweiterten Einsatz planen; 29 Prozent (82 von 284) geben ausschließlich diese Antwort. Unter den Unternehmen ohne Einsatz kreuzen 48 Prozent diese Antwort an. 54 Prozent (61 von 113) der Unternehmen ohne Einsatz nennen mindestens ein Feld für den Einstieg. Beides zusammen ergibt mehr als 100 Prozent, weil 2 Antworten beides enthalten; wir haben sie in beiden Zahlen belassen, statt sie nach einer eigenen Regel umzudeuten. 4 Unternehmen ohne Einsatz haben die Frage nicht beantwortet.

Am häufigsten geplant werden gleichauf „Mieterkommunikation“, „Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse“ und „Allgemeine Textarbeit“: je 40 Prozent der Antwortenden nennen dort Einführung oder Ausbau. Am seltensten genannt werden „Personalarbeit“ mit 7 Prozent und „Energie- und Verbrauchsdaten“ mit 10 Prozent.

Die Planungsfrage fasst Einführung und Ausbau zusammen, deshalb sagt eine hohe Planungsquote nichts darüber, ob ein Feld neu dazukommt. In einem der meistgenannten Felder, Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse, nutzen 24 Prozent (27 von 113) der Planenden KI heute schon, 84 noch nicht. Bei 2 ist es unklar: Ein Unternehmen hat bei der Frage nach dem Stand des KI-Einsatzes „Weiß ich nicht“ angegeben, eines setzt KI ein, hat die Frage nach den Einsatzfeldern aber nicht beantwortet. Heute setzen 15 Prozent aller Unternehmen KI in diesem Feld ein. Dieser Wert und die Planungsquote sind zwei verschiedene Merkmale mit verschiedenen Nennern; ihre Differenz ist kein Wachstum. Deutlich über der heutigen Nutzung liegt die Planungsquote in vier Feldern: Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse; Betriebskostenabrechnung und Berichte, auch zur Nachhaltigkeit; Schadensmeldungen und Ticketbearbeitung; Mieterkommunikation.

Die geplante Bewegung konzentriert sich auf wenige Felder. In vier Feldern liegt der Anteil der Unternehmen mit Plänen mehr als zehn Punkte über dem Anteil, der das Feld heute nutzt; in den übrigen Feldern liegen beide Anteile

näher beieinander, bei der Textarbeit liegt der Plananteil darunter, und 29 Prozent der Antwortenden (82 von 284) planen für die nächsten zwölf Monate gar nichts. Ein Gesamtwachstum lässt sich daraus nicht berechnen, weil ein unveränderter Einsatz in der Planungsfrage nicht erscheint. Aufbruchstimmung sieht trotzdem anders aus, und eine zurückhaltende Planung ist eher belastbar als eine, die viel verspricht. Ob sich die Lücke aus Abschnitt 10.2 in den nächsten zwölf Monaten verändert, sagt die Planungsfrage nicht; das prüfen wir 2027 mit der nächsten Erhebung.

Die Planungsfrage zeigt uns noch etwas. Die Felder, in denen die Unternehmen den Einsatz ausbauen wollen, sind überwiegend dieselben, in denen KI in der Branche heute schon am häufigsten genutzt wird. Das einzelne Unternehmen plant dabei aber in aller Regel auch ein Feld, das es selbst noch nicht nutzt: Von den Unternehmen mit Einsatz, die ein Feld planen, nennen 88 Prozent (120 von 136) mindestens ein solches. Über alle ihre Nennungen gerechnet halten sich neue Felder und der Ausbau bestehender etwa die Waage: 250 von 496 geplanten Feldern sind für das jeweilige Unternehmen neu. In einem der meistgeplanten Felder, Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse, überwiegt dagegen der Einstieg: Dort planen deutlich mehr Unternehmen, als es heute nutzen, und von den Unternehmen mit Einsatz, die es planen, nutzen es 66 Prozent (53 von 80) heute noch nicht.

10.4 Was die Lücke bedeutet

Die Lücke zwischen Erwartung und Regelbetrieb ist kein Vorwurf an die Unternehmen, sondern eine Beschreibung des Jahres 2026. Die Werkzeuge sind da, die Regeln sind beschrieben, die Erwartung ist geweckt, und der Umbau der Abläufe hat in den meisten Unternehmen noch nicht begonnen. Ob und wie sich die Lücke schließt, sagen die Daten nicht; wir sehen zwei Wege. Entweder die Unternehmen schließen sie, indem sie anfangen, oder sie schließt sich von selbst, wenn die Erwartung nachlässt, weil die Veränderung ausbleibt. Das Zweite wäre aus unserer Sicht die schlechtere Variante, denn dann bliebe die Branche bei der Textarbeit stehen, während Anbieter und Mieter weitergehen. Wie die erste Variante aussehen kann, beschreiben wir in Kapitel 11.

11 Was Unternehmen jetzt konkret tun können

Dieses Kapitel haben wir nach der Ausgangslage sortiert und nicht nach Themen, weil ein Unternehmen ohne Einsatz andere Schritte braucht als ein Unternehmen im Regelbetrieb. Die Schritte bauen auf der GdW-Arbeitshilfe 101 auf, die für die meisten davon Muster liefert, und auf dem Testfeld-Ansatz aus unserer Studie 2025. Neu ist die Gewichtung: Wir nennen zuerst, was die Umfrage als größte Lücke zeigt.

Abbildung 11.1 Fahrplan nach Ausgangslage

Wenn Ihr Unternehmen noch nicht angefangen hat	Wenn Ihr Unternehmen testet	Wenn Ihr Unternehmen im Regelbetrieb ist
Anteil in der Umfrage: 40 Prozent (117 von 296)	Anteil in der Umfrage: 24 Prozent (72 von 296)	Anteil in der Umfrage: 34 Prozent (101 von 296)
1. Eine verantwortliche Person benennen.	1. Entscheiden: beibehalten, nachschärfen oder verwerfen, mit Datum.	1. Ablage aufräumen, Berechtigungen prüfen, dann anbinden.
2. KI-Leitlinie schreiben, zwei Seiten, Muster aus der Arbeitshilfe 101.	2. Drei Kennzahlen messen, vorher und nachher.	2. Transparenzpflichten prüfen: Chatbot, Sprachassistent, öffentliche Texte.
3. Ein freigegebenes Werkzeug in der Unternehmensversion mit Auftragsverarbeitungsvertrag.	3. Regelwerk vervollständigen: Auftragsverarbeitungsverträge, Vier-Augen-Prinzip, Verzeichnis.	3. Verzeichnis der KI-Systeme und Datenschutz-Folgenabschätzung für sensible Fälle.
4. Ein Testfeld, vier bis acht Wochen, drei Kennzahlen, Entscheidungstermin.	4. Mitarbeitende und Betriebsrat einbinden.	4. Personalauswahl und Bonitätsbewertung gesondert prüfen (Hochrisiko ab Dezember 2027).
	5. Kompetenz fördern, kurz und nach Rolle.	5. Nutzerkreis erweitern, Wissen sichern: Vorlagenbibliothek, Sprechstunde.

Schritte aus den Abschnitten 11.1 bis 11.3. Anteile aus der Statusfrage, Basis alle. Die übrigen 2 Prozent (6 von 296) konnten den Stand ihres Unternehmens nicht einordnen.

11.1 Wenn Ihr Unternehmen noch nicht angefangen hat

Das betrifft 40 Prozent der Unternehmen in dieser Umfrage und vermutlich einen noch größeren Teil der Wohnungswirtschaft insgesamt.

Jemanden benennen. Bestimmen Sie eine Person, die für das Thema zuständig ist, und zwar eine Person und keine Arbeitsgruppe. Sie muss nichts von Technik verstehen, sie braucht vor allem die Zeit, die nächsten drei Schritte zu gehen. In 15 Prozent der Unternehmen mit Einsatz gibt es keinen klaren Treiber, und diesen Zustand vermeiden Sie am einfachsten, bevor er entsteht.

Regeln vor dem Werkzeug. Schreiben Sie eine KI-Leitlinie, bevor Sie ein Werkzeug freigeben. Zwei Seiten reichen: Was darf eingegeben werden und was nicht, welche Werkzeuge sind freigegeben, wer prüft Ergebnisse, bevor sie das Unternehmen verlassen. Die Arbeitshilfe 101 enthält ein Muster, das Sie nur an Ihr Unternehmen anpassen müssen. 61 Prozent der Unternehmen mit Einsatz haben eine solche Leitlinie. Die anderen holen sie irgendwann nach, dann allerdings unter schlechteren Bedingungen, weil die Nutzung längst läuft.

Ein freigegebenes Werkzeug mit Vertrag. Ihre Mitarbeitenden nutzen KI vermutlich schon, über private Zugänge. Belegen können wir das für Ihr Unternehmen nicht: Die Frage nach der Nutzung ohne Freigabe haben nur die Unternehmen mit Einsatz bekommen. Unsere Vermutung stützt sich auf Gespräche mit Mitgliedsunternehmen und darauf, wie verbreitet die Nutzung dort ist, wo gefragt wurde. Ein Verbot ändert daran erfahrungsgemäß wenig. Ein freigegebenes Werkzeug in der Unternehmensversion, mit Auftragsverarbeitungsvertrag und ohne Nutzung der Eingaben zum Training, ändert daran viel. Das kostet je nach Anbieter einen niedrigen zweistelligen Eurobetrag je Person und Monat, und ein einfacher Assistent ist oft schon in der vorhandenen Office-Software enthalten. Fragen Sie Ihren IT-Dienstleister, was Sie bereits bezahlen.

Ein Testfeld von vier bis acht Wochen. Wählen Sie einen Ablauf, der häufig vorkommt, nach klaren Regeln läuft und sich messen lässt. Der Posteingang mit Vorsortierung und Antwortentwürfen ist der klassische Einstieg. Legen Sie vorher drei Zahlen fest, etwa die Bearbeitungszeit, den Anteil der Entwürfe, die ohne Änderung verwendet werden, und die Zahl der Rückfragen. Und legen Sie ein Datum fest, an dem entschieden wird, ob Sie den Einsatz beibehalten, nachschärfen oder verwerfen. Ohne dieses Datum bleibt der Test nach unserer Erfahrung ein Test.

11.2 Wenn Ihr Unternehmen testet

Das betrifft 24 Prozent der Unternehmen. Es ist die Gruppe zwischen Anfang und Regelbetrieb, und nach unserer Erfahrung die Gruppe, in der am meisten hängen bleibt.

Entscheiden. Wenn Ihr Test länger als ein halbes Jahr läuft, ist er kein Test mehr. Setzen Sie ein Datum und entscheiden Sie. Verwerfen ist dabei ein völlig legitimes Ergebnis. 1 Prozent (1 von 173) der Unternehmen mit Einsatz berichten Mehraufwand, und wer das nach einem Test feststellt, hat den Test richtig gemacht.

Messen. 4 Prozent (7 von 172) der Unternehmen mit Einsatz messen den Nutzen mit Kennzahlen. Die übrigen 165 antwortenden Unternehmen mit Einsatz teilen sich in zwei große Gruppen: 45 Prozent (74 von 165) schätzen den Nutzen qualitativ ein, 51 Prozent (84 von 165) bewerten ihn gar nicht, bei den restlichen ist eine Messung in Vorbereitung. Eine qualitative Einschätzung genügt für die Textarbeit oft; für einen Ablauf, an dem Geld hängt, reicht sie nicht, und gar keine Bewertung reicht dort nie. Drei Zahlen, vorher und nachher erhoben, reichen aus. Wer schon im Test nicht misst, holt es im Regelbetrieb nach unserer Beobachtung nicht mehr nach.

Das Regelwerk vervollständigen. Prüfen Sie die Liste aus Kapitel 6 gegen Ihr Unternehmen. Leitlinie, freigegebene Werkzeuge und Auftragsverarbeitungsverträge sind die Grundausstattung, ein Vier-Augen-Prinzip für alles, was das Unternehmen verlässt, kommt dazu. Ein Verzeichnis der eingesetzten KI-Systeme ist eine Seite lang und erspart später viel Arbeit, wenn die KI-Verordnung danach fragt oder der Prüfer.

Mitarbeitende und Betriebsrat einbinden. Wer die Nutzung regelt, regelt Arbeitsbedingungen. Wo es einen Betriebsrat gibt, gehört er an den Tisch, bevor das Werkzeug ausgerollt wird, und wo es keinen gibt, gehören die Mitarbeitenden an den Tisch. Wie viele Unternehmen das gemacht haben, steht in Kapitel 6.

Kompetenz fördern, kurz und nach Rolle. Die KI-Verordnung verlangt es in abgeschwächter Form, und die Praxis verlangt es ohnehin. Eine Stunde für die Vermietung, eine Stunde für das Rechnungswesen, jeweils mit den eigenen Vorlagen und den eigenen Grenzen, und kein Grundlagenseminar. 38 Prozent (66 von 173) der Unternehmen mit Einsatz setzen auf Learning by doing. Für die Textarbeit reicht das, für den Datenschutz nicht.

11.3 Wenn Ihr Unternehmen im Regelbetrieb ist

Das betrifft 34 Prozent der Unternehmen. Für sie stellt sich nicht mehr die Frage, ob KI funktioniert, sondern wie tief sie in die Abläufe hinein darf.

Die Ablage aufräumen, dann anbinden. Die nächste Stufe nach dem Chat ist der Zugriff auf die eigenen Dokumente, wie in Kapitel 5 beschrieben. Bevor eine KI auf den Fileserver darf, muss klar sein, wer dort was sehen darf, denn eine KI findet alles, worauf der Nutzer Zugriff hat, auch das, was er selbst nie gesucht hätte. Berechtigungen prüfen, Altbestände trennen, Ablagestruktur festlegen. Das ist die Hausaufgabe, die 20 Prozent der Unternehmen als Hemmnis nennen, und sie wäre ohne KI genauso fällig.

Transparenzpflichten prüfen. Seit dem 2. August 2026 muss sich ein Chatbot oder Sprachassistent für Mieter als KI zu erkennen geben, und veröffentlichte, mit KI erzeugte Texte zu Angelegenheiten von öffentlichem Interesse brauchen eine Kennzeichnung, sofern kein Mensch sie redaktionell verantwortet. Antwortschreiben an einzelne Mieterinnen und Mieter fallen nicht darunter. Zu prüfen ist deshalb vor allem, ob sich Chatbot oder Sprachassistent zu Beginn des Gesprächs als KI zu erkennen geben.

Verzeichnis und Folgenabschätzung. Ein Verzeichnis der eingesetzten KI-Systeme haben 21 Prozent der Unternehmen mit Einsatz, eine Datenschutz-Folgenabschätzung 16 Prozent. Wer KI im Regelbetrieb mit personenbezogenen Daten nutzt, muss diese Verarbeitungen ohnehin im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten nach Artikel 30 DSGVO führen; ein Verzeichnis der KI-Systeme ist dafür der einfachste Weg, als eigene Pflicht verlangt es das Gesetz nicht. Ob eine Datenschutz-Folgenabschätzung nötig ist, hängt vom Risiko ab und ist zu prüfen und zu dokumentieren. Für einen Chatbot, der mit Mieterinnen und Mietern spricht, und für alles, was Mieter oder Mietinteressenten bewertet oder sortiert, wird sie in aller Regel erforderlich sein.

Personalauswahl und Bonitätsbewertung gesondert prüfen. Wer KI bei der Auswahl von Bewerberinnen und Bewerbern oder bei der Bewertung der Kreditwürdigkeit von Mietinteressenten einsetzt, bewegt sich in Bereichen, für die die KI-Verordnung ab Dezember 2027 die Pflichten für Hochrisiko-Systeme vorsieht, wie in Kapitel 2 beschrieben. Bis dahin sollte entschieden sein, ob der Einsatz dort bleiben soll und was das an Dokumentation, Aufsicht und Information der Betroffenen bedeutet.

Den Nutzerkreis erweitern und das Wissen sichern. In 56 Prozent der Unternehmen mit Einsatz nutzen höchstens ein Viertel der Mitarbeitenden KI wöchentlich. Regelbetrieb in einem Bereich ist ein Anfang und noch kein Ziel. Mit einer Vorlagenbibliothek und einer internen Sprechstunde überträgt sich das Wissen der ersten Nutzer auf die anderen, und es bleibt im Unternehmen, wenn die ersten Nutzer einmal gehen.

11.4 Für alle: die Fragen, die die Leitung beantworten können sollte

Ein Ergebnis aus Kapitel 3 richtet sich an die Leitungsebene. Der Fragebogen wurde überwiegend von Vorstand und Geschäftsführung ausgefüllt, und auch sie haben die technischen Fragen beantwortet, ohne auszuweichen: Der Anteil „Weiß ich nicht“ liegt bei ihnen bei 3 Prozent, insgesamt bei 4 Prozent. Drei Fragen sollte aus unserer Sicht jeder Vorstand über KI im eigenen Unternehmen beantworten können: Welche Werkzeuge sind freigegeben, worauf greifen sie zu, und gibt es eine Leitlinie. Wer sie nicht beantworten kann, hat den ersten Schritt aus Abschnitt 11.1 noch vor sich, unabhängig vom Einsatzstand.

Wo Ihr Unternehmen im Vergleich steht, können Sie mit den Fragen dieser Studie im Selbstcheck auf studie.vdwbayern.de/selbstcheck prüfen.

11.5 Was sich die Unternehmen vom Verband wünschen



Abbildung 11.2 Welche Unterstützung gewünscht wird

Umfrage 2026, Basis alle, n = 281 Antwortende von 296, höchstens drei Nennungen. Zweite Reihe Unternehmen ohne Einsatz, n = 106.

Am Ende des Fragebogens haben wir gefragt, welche Unterstützung beim Thema KI am meisten helfen würde. Das war keine Frage nach unseren Angeboten, sondern nach dem Bedarf der Unternehmen, und wir lesen die Antworten als Auftrag an uns.

Beantwortet haben die Frage 281 der 296 Antwortenden; die Anteile beziehen sich auf diese Antwortenden. Am häufigsten gewünscht wird „Musterdokumente wie KI-Leitlinie, Verzeichnis oder Checklisten“ mit 57 Prozent, danach „Kurzschulungen und Webinare für Mitarbeitende“ mit 51 Prozent sowie gleichauf „Formate für Vorstand und Geschäftsführung“, „Erfahrungsaustausch zwischen Mitgliedsunternehmen“, „Ein branchenspezifischer KI-Assistent für die Wohnungswirtschaft“ und „Übersicht über Anbieter und Marktentwicklung“ mit 33, 32, 31 und 31 Prozent. Am seltensten genannt werden gleichauf „Begleitung konkreter Pilotprojekte“ und „Individuelle Beratung im Unternehmen“ mit je 8 Prozent. Die Musterdokumente stehen bei den Unternehmen ohne Einsatz allein vorn, bei den Unternehmen mit Einsatz gleichauf mit den Kurzschulungen.

Die Unternehmen wünschen sich Handwerkszeug und keine Strategiepapiere, Musterdokumente und Kurzschulungen liegen vorn. Das passt zu dem, was wir in den Kapiteln 6 und 8 gesehen haben: Es hakt bei der Umsetzung, nicht bei der Einsicht.

Was der Verband und die DigiSol daraus machen, steht nicht in dieser Studie.

12 Wo wir in drei Jahren stehen

Die vorherigen Kapitel beschreiben, was die Antworten hergeben. Hier ziehen wir ein Fazit und wagen einen Ausblick. Wir sagen dazu, worauf beides beruht und was es umwerfen würde.

12.1 Drei Arten, KI einzusetzen

In unserer eigenen Arbeit hat sich eine Unterscheidung bewährt, die wir vor gut einem Jahr für uns aufgeschrieben haben und seitdem benutzen. Sie trennt drei Arten, KI einzusetzen, und sie hilft beim Einordnen dessen, was man gerade tut.

Spielerei meint einen Einsatz ohne klares Ziel. Das Ergebnis ist nicht besser als das, was ohne KI entstanden wäre, und der Aufwand steht in keinem Verhältnis dazu. Ein Text, den niemand liest, gehört hierher.

Augmentation meint, dass ein Mensch die Aufgabe weiterhin steuert und die KI ihm zuarbeitet. Die Arbeit wird schneller und oft auch besser, der Ablauf bleibt derselbe. Wer einen Entwurf von der KI schreiben lässt und ihn danach prüft, arbeitet augmentiert.

Substitution meint, dass die KI eine Aufgabe ganz übernimmt. Damit ändert sich der Ablauf, und in der Folge ändern sich Zuständigkeiten und Rollen. Eine Auswertung, die früher jemand von Hand gemacht hat und die heute niemand mehr anfasst, ist substituiert.

Die drei Begriffe sind eine Praxisheuristik und keine Messskala. Sie liegen auch nicht auf einer Achse: „Spielerei“ bewertet den Nutzen, Augmentation und Substitution beschreiben, wie viel Arbeit beim Menschen bleibt. Auch automatisierte Arbeit kann sich nicht lohnen, und unterstützte Arbeit kann dauerhaft gut organisiert sein. Augmentation ist für viele Aufgaben genau richtig, und sie ist der übliche Einstieg. Für die Frage nach den nächsten Jahren macht die Unterscheidung trotzdem einen Unterschied. Bei der Substitution ändert sich der Ablauf selbst, und die Änderung ist damit im Unternehmen festgelegt. Ein augmentierter Ablauf kann genauso festgelegt sein, wenn er beschrieben, geschult und zugeordnet ist; wo das fehlt, hängt er an der Person, die das Werkzeug für sich entdeckt hat.

12.2 Wo die Wohnungswirtschaft heute steht

Legt man die Umfrage auf diese drei Begriffe, ist Vorsicht geboten: Der Fragebogen misst keinen Automatisierungsgrad, und deshalb lässt sich kein Unternehmen einer Stufe zuordnen. Was die Zahlen hergeben, ist ein Bild der Einsatzfelder. 84 Prozent der Unternehmen mit Einsatz nutzen KI für allgemeine Textarbeit. 21 Prozent (36 von 173) nennen keines der sieben Felder, die wir als Prozessfelder zusammenfassen, sondern nur Textarbeit, Recherche oder IT-Unterstützung. Freitextnennungen unter „Sonstiges“ ordnen wir dabei keinem Prozessfeld zu, auch wenn sie einen Prozess berühren könnten; eine solche Nennung betrifft etwa Auswertungen und Berechnungen. Die große Mehrheit hat also mindestens ein Prozessfeld angekreuzt, am häufigsten die Mieterkommunikation. Ob KI dort einen Ablauf verändert oder Entwürfe liefert, die jemand prüft, sagt die Frage nicht.

Dazu kommen zwei weitere Zahlen. 58 Prozent der Unternehmen mit Einsatz geben der KI keinen angebundenen Zugriff auf eigene Daten. Der Median liegt bei 2 der neun abgefragten Regelungen. Ob die Wohnungswirtschaft damit bei der Augmentation oder schon bei der Substitution steht, sagen diese Zahlen nicht; Einsatzfelder, Datenanbindung und Regelungszahl messen den Automatisierungsgrad nicht, und auch Textarbeit oder Recherche können einen Ablauf verändern. Unsere Lesart, gestützt auf Gespräche mit Mitgliedsunternehmen und die Freitexte in Kapitel 9, ist, dass die Branche mit KI überwiegend zuarbeitet und selten einen Ablauf abgibt. Wir schreiben das als Einschätzung, nicht als Ergebnis, und wir fragen 2027 direkt danach.

Eine Einschränkung müssen wir dazu machen, und sie betrifft die erste Stufe. Nur 4 Prozent (7 von 172) der Unternehmen mit Einsatz berichten definierte Kennzahlen; die meisten schätzen den Nutzen qualitativ ein oder bewerten ihn bisher nicht. Eine qualitative Einschätzung ist eine Bewertung, aber keine vergleichbare Größenordnung. Ohne eine solche Größenordnung lässt sich Augmentation von Spielerei von außen nicht sicher unterscheiden. Wir gehen nach allem, was uns die Antwortenden in Kapitel 7 und 9 geschrieben haben, davon aus, dass der Nutzen überwiegend echt ist. In Zahlen belegen kann ihn derzeit nur eine kleine Minderheit.

12.3 Warum das kein Dauerzustand ist

Beim Thema KI laufen zwei Bewegungen nebeneinander, die in Gesprächen leicht als eine erscheinen. Die eine betrifft die Werkzeuge. Sie werden besser, für alle gleichzeitig und ohne Zutun der Unternehmen. Die andere betrifft die Arbeit in einem einzelnen Unternehmen, und über die entscheidet dieses Unternehmen selbst.

Was daraus folgt, ist unbequem. Die Grenze zwischen Augmentation und Substitution verschiebt sich, ob ein Unternehmen sich damit beschäftigt oder nicht. Die zweite Bewegung dagegen läuft nicht von allein. Ein Ablauf ändert

sich, wenn jemand ihn anschaut, auseinandernimmt und neu zusammensetzt, und das kostet Zeit in einer Abteilung, die schon ohne KI ausgelastet ist.

12.4 Zuständigkeit und Anbindung

In den Daten gibt es einen Hinweis darauf, woran es liegen könnte, und er hat uns überrascht. Wir haben die Unternehmen mit Einsatz danach getrennt, ob ihre KI über das hinaus, was man ihr im Chat mitgibt, auf etwas zugreifen kann. 39 Prozent (68 von 173) sind weiter als die erste Stufe.

Unter ihnen haben 52 Prozent (34 von 65) eine verantwortliche Person oder Arbeitsgruppe für KI benannt. Unter den Unternehmen auf der ersten Stufe sind es 30 Prozent (29 von 97). Bei der schriftlichen Leitlinie ist der Abstand kleiner: 71 Prozent (46 von 65) gegen 56 Prozent (54 von 97).

Die naheliegende Einrede lautet, dass große Unternehmen eher beides haben, eine Anbindung und eine zuständige Person, und dass die Größe den Zusammenhang erzeugt. Wir haben deshalb innerhalb der beiden Größengruppen gerechnet. Bei den Unternehmen bis 1.500 Wohneinheiten bleibt der Zusammenhang bestehen, bei den größeren zeigt er sich nicht. Eine der vier Teilgruppen liegt dabei unter unserer Mindestgröße, wir nennen die Zahlen deshalb als Beobachtung und nicht als Beleg: Bei den Unternehmen bis 1.500 Wohneinheiten haben von den tiefer angebundenen 43 Prozent (9 von 21) jemanden benannt, von denen auf der ersten Stufe 5 Prozent (3 von 57). Bei den Unternehmen über 1.500 Wohneinheiten sind es 57 Prozent (25 von 44) und 65 Prozent (26 von 40). Bei der schriftlichen Leitlinie schrumpft der Abstand innerhalb der Größengruppen auf wenige Punkte: bis 1.500 Wohneinheiten 43 Prozent (9 von 21) gegen 37 Prozent (21 von 57), darüber 84 Prozent (37 von 44) gegen 83 Prozent (33 von 40).

Eine benannte Zuständigkeit geht also mit einer tieferen Anbindung einher, allerdings nur bei den kleineren Unternehmen. Bei einer schriftlichen Leitlinie bleibt davon innerhalb der beiden Größengruppen wenig übrig. Die beiden Ausgangsgruppen mit 68 und 101 Unternehmen sind groß genug für den Vergleich insgesamt. Die Einschränkung auf die kleineren Unternehmen beruht dagegen auf einer Teilgruppe unter unserer Mindestgröße und ist deshalb eine Beobachtung. Eine Ursache ist in keinem Fall bewiesen: Es kann ebenso sein, dass Unternehmen, die ohnehin weiter sind, eher jemanden benennen. Wir halten den Befund für wichtig, weil er zu dem passt, was wir in Gesprächen mit Mitgliedsunternehmen sehen. Eine Leitlinie beschreibt, was erlaubt ist. Eine zuständige Person kann sich einen Ablauf vornehmen und ihn ändern.

12.5 Drei Wege in die nächsten drei Jahre

Wie es weitergeht, hängt weniger an der Technik als an einer Entscheidung, die in jedem Unternehmen einzeln fällt. Wir sehen drei Wege, und sie schließen einander nicht aus.

KI kommt als Update. Das Unternehmen unternimmt nichts Eigenes. Die wohnungswirtschaftliche Software liefert KI-Funktionen aus, das Office-Paket ebenso, und irgendwann ist KI im Unternehmen, ohne dass jemand sie geholt hätte. Nach dem, was die Anbieter ankündigen, halten wir das für den wahrscheinlichsten Verlauf, wenn nichts weiter geschieht. Das Feld Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse ist das nächste Beispiel: Heute setzen 15 Prozent der Unternehmen KI dort ein, 40 Prozent der Antwortenden nennen dort Einführung oder Ausbau. Ein Teil dieser Pläne wird sich von selbst erfüllen, weil die Funktion im nächsten Release enthalten ist. Was dabei fehlt, sind Regeln, eine Zuständigkeit und eine Vorstellung davon, was die Funktion leisten soll. Was dabei nicht fehlt, ist die Rechnung: KI-Funktionen in der Fachsoftware kommen als Lizenzaufschlag, Unternehmensversionen der Assistenten kosten je Arbeitsplatz. Die Zahlen aus Kapitel 6 legen nahe, dass die Branche gerade diesen Weg geht.

KI kommt als Projekt. Einzelne treiben das Thema, meist neben ihrer eigentlichen Arbeit, und es entstehen Anwendungen, die tatsächlich etwas bringen. Der Nutzen ist echt, er hängt aber an Personen. Fällt die Person aus, fällt die Anwendung mit. Diesen Weg sehen wir heute bei einem Teil der Unternehmen, die weiter sind als der Durchschnitt. Tragfähig wird er, wenn aus dem Projekt ein Zustand wird.

KI kommt als Umbau. Das Unternehmen schaut sich einen Ablauf an, ändert ihn, und die KI ist Teil der Änderung. Dieser Weg ist der einzige, bei dem am Ende das Unternehmen mehr kann und nicht nur seine Software. Er ist auch der einzige, der Arbeit macht, bevor er Arbeit spart. Er braucht keine große Mannschaft, aber Ausdauer.

Welcher Weg eingeschlagen wird, entscheidet sich nach unserer Einschätzung nicht daran, ob ein Unternehmen mit einer wesentlichen Veränderung durch KI rechnet. Für die Branche erwarten das nach Kapitel 10 schon heute 75 Prozent. Es entscheidet sich daran, ob jemand dafür zuständig ist. Belegen können wir das nicht. Die Daten zeigen bisher nur einen Zusammenhang zwischen Zuständigkeit und Anbindung, und den nur bei den kleineren Unternehmen, siehe Abschnitt 12.4.

12.6 Was unabhängig vom Weg auf die Unternehmen zukommt

Zwei Dinge ändern sich in den nächsten Jahren, gleich welchen Weg ein Unternehmen wählt.

Das erste betrifft die KI-Verordnung. Die Kompetenzpflicht gilt seit Februar 2025, die Transparenzpflichten gelten seit August 2026, und die Pflichten für Hochrisiko-Anwendungen folgen ab Dezember 2027. Heute haben 21 Prozent (34 von 165) der Unternehmen mit Einsatz ein Verzeichnis ihrer KI-Systeme. Bei den Unternehmen bis 1.500 Wohneinheiten kennen 49 Prozent (41 von 84) die Anforderungen der Verordnung nach eigener Angabe nicht ausreichend, bei den größeren 14 Prozent (12 von 86). Dieser Abstand ist aus unserer Sicht der wichtigste Hinweis in diesem Kapitel, weil er zeigt, wo Unterstützung am dringendsten gebraucht wird.

Das zweite betrifft die Kosten. Heute nennen 10 Prozent der Unternehmen Kosten als Hemmnis, dazu 1 freie Nennung zum Kosten-Nutzen-Verhältnis, und das ist wenig. Wir vermuten, dass es deshalb wenig ist, weil die meisten noch nichts gekauft haben; erhoben haben wir das nicht. Kommt KI als Update, kommt die Rechnung mit. In drei Jahren können an der Spitze andere Hemmnisse stehen als heute, und die Frage nach dem Nutzen, die heute kaum jemand mit Zahlen beantworten kann, wird dann von der Buchhaltung gestellt.

12.7 Was wir erwarten, und woran wir uns messen lassen

Drei Wege offen zu beschreiben, ist redlich, aber es ist noch keine Antwort auf die Frage, was wir selbst glauben. Deshalb legen wir uns fest.

Wir erwarten, dass 2027 deutlich mehr Unternehmen KI-Funktionen ihrer Fachsoftware nennen, weil die Anbieter sie ausliefern. Wir erwarten, dass der Anteil der Unternehmen ohne jedes Prozessfeld trotzdem nur wenig sinkt, weil eine Funktion im Release noch keinen Ablauf ändert. Wir erwarten, dass eine benannte Zuständigkeit bei den kleineren Unternehmen weiterhin mit einer tieferen Anbindung einhergeht. Und wir erwarten nicht, dass sich die Lücke aus Kapitel 10 von der Seite der Unternehmen schließt. Beim letzten Punkt wären wir gern widerlegt.

Prognosen sind billig, solange niemand sie nachhält. Wir nehmen die folgenden Fragen in die nächste Erhebung mit und halten sie gegen den dann gemessenen Stand.

Verschiebt sich der Einsatz von der Textarbeit in die Prozessfelder, oder bleibt es bei der Textarbeit auf höherem Niveau? Der Anteil der Unternehmen, die keines der sieben Prozessfelder nennen, sondern nur Textarbeit, Recherche oder IT-Support, ist dafür eine Kennzahl, mit derselben Definition wie in Abschnitt 12.2; besser wäre eine Frage nach dem Automatisierungsgrad je Feld, die wir 2027 ergänzen.

Wächst die Zahl der Unternehmen mit benannter Zuständigkeit, und geht die Benennung weiterhin mit tieferer Anbindung einher? Trägt der Zusammenhang aus Abschnitt 12.4, sollte er sich 2027 bei den kleineren Unternehmen bestätigen, dann auf breiterer Grundlage als diesmal. Bei den größeren fehlt er diesmal, obwohl dort beide Teilgruppen über unserer Mindestgröße liegen. Zeigt er sich dort auch 2027 nicht, gilt er nur für die kleineren Unternehmen.

Beginnt jemand zu messen? Heute tun es 4 Prozent (7 von 172) der Unternehmen mit Einsatz. Solange das so bleibt, wird die Branche über den Nutzen von KI streiten, ohne ihn in vergleichbaren Zahlen belegen zu können.

Verändert sich der Abstand aus Kapitel 10, und wenn ja, von welcher Seite? Er kann sich verringern, indem die Unternehmen anfangen, oder indem die Erwartung nachlässt; er kann auch wachsen.

Wir rechnen nicht damit, dass uns die Antworten durchweg gefallen werden. Das ist der Grund, warum wir sie vorher aufschreiben.

13 Anhang

13.1 Methodik im Detail

Erhebungsinstrument. Online-Fragebogen in Microsoft Forms mit 25 Fragen in sechs Abschnitten: Ihr Unternehmen, tatsächlicher Einsatz, Regeln und Verantwortung, Nutzen und Erfahrung, Hemmnisse und Pläne, Abschluss. Die Fragen und Antwortoptionen stehen in Abschnitt 13.2. Die Statusfrage steuert eine Verzweigung: Unternehmen ohne Einsatz und Unternehmen mit „Weiß ich nicht“ überspringen die Abschnitte zu Einsatz, Regeln und Nutzen und beantworten nur den ersten Abschnitt, die Fragen zu Hemmnissen und Plänen sowie den Abschluss. Pflichtfragen waren die Fragen 1 bis 4 und 7 (Unternehmensform, Bundesland, Wohneinheiten, Mitarbeitende und Stand des KI-Einsatzes). Die übrigen Fragen waren freiwillig, um Abbrüche zu vermeiden. Deshalb kann die Fallzahl je Frage unter 296 liegen, und jede Abbildung nennt ihre Fallzahl.

Feldzeit und Einladung. 7. September 2026 bis 9. Oktober 2026. Einladung an die Mitgliedsunternehmen des VdW Bayern über eine Infomail und den Newsletter, dazu über den deutschlandweit erscheinenden DigiWoh-Newsletter; darüber hinaus haben Unternehmen aus anderen Bundesländern teilgenommen; vbw, vtw und vnw haben ihre Mitglieder gesondert eingeladen. Erbeten war eine Antwort je Unternehmen. Ob ein Unternehmen mehrfach geantwortet hat, lässt sich ohne Pflichtangabe des Unternehmens nur eingeschränkt prüfen. Eine offensichtliche Doppelantwort haben wir entfernt, siehe Datenbereinigung.

Anonymität und Kontaktdaten. Der Fragebogen hat weder den Namen des Unternehmens noch den der antwortenden Person abgefragt, und Ergebnisse werden nur ohne Nennung einzelner Unternehmen veröffentlicht. Vollständig anonym war die Erhebung nicht: Teilnehmende konnten freiwillig eine dienstliche E-Mail-Adresse für einen persönlichen Kurzreport hinterlassen. Bis zum Teilnahmeschluss standen diese Adressen im Export von Microsoft Forms in derselben Zeile wie die Antworten; wo eine Adresse angegeben wurde, war die Antwort dem Unternehmen zuordenbar. Genutzt haben wir sie in dieser Zeit nur, um doppelte Antworten derselben Person und Antworten mehrerer Personen aus einem Unternehmen zu erkennen, ausgegeben in keiner Auswertungsdatei, Grafik oder Tabelle. Am 9. Oktober 2026, unmittelbar nach dem Teilnahmeschluss, haben wir die Adressen in eine eigene Datei getrennt; ausgewertet wurde nur die Datei ohne Adressen. Zugriff auf die Adressen hat nur der Autor, der die Kurzreports versendet. Sie werden nur für die Erzeugung der Kurzreports wieder zugeordnet und nach deren Versand gelöscht. Freitexte werden nur nach Themen gezählt und ohne Nennung einzelner Unternehmen zusammengefasst.

Datenbereinigung. Aus dem Rohexport von 297 Antworten haben wir eine Doppelantwort entfernt: Dieselbe Person hat den Fragebogen zweimal ausgefüllt, gezählt wird die erste Antwort. Bei drei Unternehmen haben mehrere Personen geantwortet, erkennbar an der Adresse für den Kurzreport; alle Antworten zählen. Ohne Adresse lässt sich das nicht prüfen. Antworten werden nicht nach Bundesland ausgeschlossen; das Bundesland ist Strukturmerkmal, nicht Auswahlkriterium. Verbleibende Basis: 296. Mehrfachnennungen wurden in Einzelspalten zerlegt. Die Optionslisten haben wir mit dem Export abgeglichen; außer freien Angaben unter „Sonstiges“ ließ sich jeder Wert einer Antwortoption zuordnen.

Basen. „Basis alle“ meint alle 296 auswertbaren Antworten. „Basis Einsatz“ meint die 173 Unternehmen mit Tests oder Regelbetrieb, denn nur sie haben die Fragen der Abschnitte zwei bis vier gesehen. Anteile in den Kapiteln 5 bis 7 beziehen sich auf diese Basis. Wo wir sie auf alle Unternehmen umrechnen, etwa in Abbildung 10.4, sagen wir das ausdrücklich. Freiwillige Fragen haben weniger Antworten als ihre Basis; Anteile beziehen sich dann auf die Antwortenden der Frage, und Text wie Abbildung nennen diese Zahl: Hemmnisse 291, Pläne 284, gewünschte Unterstützung 281, Nutzerkreis 171, Regelungen 165 (ohne 7 nur mit „Weiß ich nicht“ und eine ohne Angabe), KI-Verordnung 170, Nutzenmessung 172. Fehlende Antworten weisen wir aus, statt sie als „nein“ oder „null“ zu zählen; „Weiß ich nicht“ führen wir getrennt. Eine Ausnahme sind die Einsatzfelder in Abbildung 5.1: Dort beziehen sich die Anteile auf alle Unternehmen mit Einsatz, auch auf die, die kein Feld angekreuzt haben, weil eine leere Antwort bei dieser Frage eher „keines dieser Felder“ bedeutet als eine übersprungene Frage.

Statistische Unschärfe. Bei einem Anteilswert von 50 Prozent liegt das rechnerische 95-Prozent-Intervall bei plus oder minus 6 Punkten für alle 296 Antworten und 7 Punkten für die 173 Unternehmen mit Einsatz, jeweils ohne Endlichkeitskorrektur, weil die Grundgesamtheit über die Mitgliedschaft des VdW Bayern hinaus nicht bekannt ist. Für Untergruppen sind es rund 20 Punkte bei 25 Antworten, 14 bei 50 und 10 bei 100. Anteile nahe 0 oder 100 Prozent haben kleinere Intervalle. Diese Werte unterstellen eine Zufallsauswahl; die Teilnahme war freiwillig, und die Werte sind deshalb eine Modellrechnung zur Einordnung, keine gesicherte Fehlermarge. Signifikanztests haben wir aus demselben Grund nicht gerechnet.

Untergruppen. Vergleiche nach Größe nutzen zwei Gruppen, bis 1.500 und über 1.500 Wohneinheiten. Vergleiche nach Rechtsform stellen Genossenschaften den kommunalen, kirchlichen und privatwirtschaftlichen Unternehmen gegenüber, sofern beide Gruppen mindestens 25 Antworten haben. Frei eingetragene Rechtsformen sind keiner Gruppe zugeordnet. Größe und Rechtsform werden nie gleichzeitig segmentiert. Anteile aus Gruppen unter 25

Antworten werden nur zusammen mit den absoluten Fallzahlen („x von y“) ausgewiesen, rein beschreibend und als Beobachtung gekennzeichnet; alle Untergruppenvergleiche sind als Tendenz formuliert.

Strukturvergleich. Einen Vergleich der Antwortenden mit der Mitgliedschaft nach Rechtsform und Größenklasse enthält diese Studie nicht: Eine Mitgliederstatistik in den Klassen des Fragebogens gibt es weder für den VdW Bayern noch für andere Verbände. Gewichtet wird nicht.

Antworten nach Funktion. Für die sieben Fragen der folgenden Tabelle haben wir den Anteil „Weiß ich nicht“ je Funktionsgruppe berechnet, ebenso die Verteilung der Statusfrage je Funktionsgruppe. Die vollständige Tabelle:

Abbildung 13.1 „Weiß ich nicht“ nach Funktion der antwortenden Person

Frage	Vorstand oder GF (n = 109)	IT oder Digitalisierung (n = 41)	Übrige Funktionen (n = 23)	Alle (n = 173)
Welche KI-Werkzeuge werden genutzt?	0 Prozent	0 Prozent	0 von 23	0 Prozent
Worauf kann die KI zugreifen?	1 Prozent	2 Prozent	2 von 23	2 Prozent
Nutzung ohne offizielle Freigabe?	13 Prozent	10 Prozent	3 von 23	12 Prozent
Was davon ist vorhanden (Regelungen)?	3 Prozent	5 Prozent	2 von 23	4 Prozent
Stand bei der KI-Verordnung	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt
Anteil der Mitarbeitenden mit wöchentlicher Nutzung	4 Prozent	2 Prozent	4 von 23	5 Prozent
Seit wann wird KI eingesetzt?	0 Prozent	0 Prozent	0 von 23	0 Prozent
Mittelwert über die Fragen	3 Prozent	3 Prozent	11 von 138	4 Prozent

Verteilung der Statusfrage je Funktionsgruppe, bezogen auf alle Antwortenden (n = 201, 55 und 40):

Einsatzstand	Vorstand oder GF	IT oder Digitalisierung	Übrige Funktionen	Alle
Kein Einsatz	43 Prozent	25 Prozent	40 Prozent	40 Prozent
Tests	21 Prozent	27 Prozent	38 Prozent	24 Prozent
Regelbetrieb	33 Prozent	47 Prozent	20 Prozent	34 Prozent
Weiß ich nicht	2 Prozent	0 Prozent	3 Prozent	2 Prozent

Umfrage 2026, Basis Einsatz. Anteil „Weiß ich nicht“ je Frage an allen Unternehmen der Gruppe, Gruppen unter 25 Unternehmen als Fallzahl. Die Frage zur KI-Verordnung hatte keine Option „Weiß ich nicht“.

Selbstselektion und Selbstauskunft. Die Teilnahme war freiwillig, und Unternehmen mit Interesse am Thema haben vermutlich eher geantwortet. Werte zum Einsatzstand dürften für die Wohnungsunternehmen insgesamt deshalb eher zu hoch liegen; für andere Kennzahlen ist die Richtung der Verzerrung ohne Vergleichsdaten nicht bekannt. Alle Angaben sind Selbstauskünfte der jeweils antwortenden Person, ohne Nachprüfung. Die persönliche Vertrautheit der antwortenden Person mit KI haben wir erhoben und in Kapitel 3 ausgewiesen. In Bayern lief die Einladung über Kanäle des Verbands, und Unternehmen, die die WohWi-KI der VdW Bayern DigiSol nutzen, stehen ihm vermutlich näher als andere und haben deshalb eher geantwortet. Zudem nennt die Werkzeugfrage die WohWi-KI beim Namen. Ihr Anteil in Kapitel 5 dürfte entsprechend zu hoch sein.³

Freitexte. Die Antworten auf die Frage nach der wichtigsten Erfahrung haben wir nach einem festen Themenschema sortiert und gezählt. Die Zuordnung ist KI-gestützt: Drei Durchgänge haben nach dem Teilnahmeschluss jeden Text unabhängig voneinander eingeordnet, gezählt wird, worin mindestens zwei übereinstimmen. Einer der Autoren hat jede Zuordnung durchgesehen. Kapitel 9 zitiert keine einzelnen Antworten.

Eine Einschränkung zur Frage nach der KI-Verordnung. Die Frage nennt die Kompetenzpflicht noch in der Fassung vor dem Digital Omnibus als Anforderung („ausreichende KI-Kompetenz der Mitarbeitenden“, Wortlaut in Abschnitt 13.2). Der Digital Omnibus hat diese Pflicht im Juli 2026 abgeschwächt. Die Antworten sind deshalb als Einschätzung des Kenntnisstands zur Verordnung insgesamt zu lesen und nicht als Aussage zu einer einzelnen Pflicht.

Auswertung. Die Auswertung erfolgte mit einem Skript, das aus dem Rohexport alle Verteilungen und Kreuztabellen erzeugt. Jede Zahl in diesem Bericht lässt sich damit aus dem Export reproduzieren; eine Prüftabelle mit Definition, Zähler, Nenner und Filter je Kennzahl liegt der Redaktion vor. Für Freitexte gelten drei Regeln. Erstens zählen

³Die WohWi-KI betreibt die VdW Bayern DigiSol, die diese Studie herausgibt. Kapitel 5 nennt sie deshalb beim Namen, damit erkennbar ist, dass der Wert allein dieses Werkzeug betrifft.

Freitextnennungen in Ranglisten nicht mit, weil sonst die seltenste Nennung immer ein Einzeltext wäre; Ranglisten laufen nur über die Antwortoptionen des Fragebogens. Zweitens werden Freitexte keiner Standardoption zugeschlagen: Wo eine freie Nennung inhaltlich neben eine Option passt, etwa Skepsis in der Geschäftsführung neben Skepsis im Kollegium oder das Kosten-Nutzen-Verhältnis neben die Kosten, nennen wir sie getrennt und zählen sie nicht in den Anteil hinein. Drittens gilt dasselbe für den Indikator in Kapitel 12: Gezählt wird, wer nur Textarbeit, Recherche oder IT-Support angekreuzt hat; eine freie Nennung daneben, die einen Prozess berühren könnte, bleibt unberücksichtigt und ist dort genannt. Die 13 Antworten in Kapitel 9, die eine erlebte Schwierigkeit schildern, stammen aus derselben Einordnung der Freitexte. Gezählt ist jede Antwort, die einen Fehlschlag, einen Abbruch, Nacharbeit, Mehraufwand oder eine konkrete Verzögerung beschreibt. Die häufigsten Themen mit ihren Zählungen nennt Kapitel 9. Bei Auswertung und Textentwurf haben wir KI-Werkzeuge eingesetzt; die fachliche Endprüfung jeder Zahl und jeder Aussage liegt bei den Autoren.

13.2 Der Fragebogen

Die Tabelle gibt die 25 Fragen des Online-Fragebogens in der Reihenfolge des Formulars wieder. Den Wortlaut der Fragen haben wir aus dem Export übernommen, bei Frage 25 aus dem Formular, weil der Export diesen Text kürzt. Die Antwortoptionen stammen aus den Listen, mit denen die Auswertung jede Antwort zuordnet. In der Spalte „Auswahl“ steht, ob eine oder mehrere Antworten möglich waren. „Nur bei Einsatz“ heißt: Diese Fragen haben nur Unternehmen gesehen, die KI testen oder im Regelbetrieb nutzen. Der Fragebogen in der Fassung des vnw hat denselben Wortlaut. Frage 25 gibt den Hinweis zur E-Mail-Adresse so wieder, wie er während der Feldzeit im Formular stand; die darin genannte Anfrage als Praxisbeispiel ist entfallen. Wie die Adressen tatsächlich gespeichert und genutzt wurden, beschreibt Abschnitt 13.1 unter „Anonymität und Kontaktdaten“.

Nr.	Frage	Antwortoptionen	Auswahl	Nur bei Einsatz
1	Welcher Unternehmensform ist Ihr Unternehmen zuzuordnen?	Wohnungsgenossenschaft Kommunales Wohnungsunternehmen Kirchliches Wohnungsunternehmen Privatwirtschaftliches oder freies Wohnungsunternehmen Sonstiges, mit freier Angabe	Einfach	nein
2	In welchem Bundesland hat Ihr Unternehmen seinen Sitz?	Baden-Württemberg Bayern Berlin Brandenburg Bremen Hamburg Hessen Mecklenburg-Vorpommern Niedersachsen Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz Saarland Sachsen Sachsen-Anhalt Schleswig-Holstein Thüringen	Einfach	nein
3	Wie viele Wohneinheiten bewirtschaftet Ihr Unternehmen?	bis 500 501 bis 1.500 1.501 bis 5.000 5.001 bis 10.000 mehr als 10.000	Einfach	nein
4	Wie viele Mitarbeitende beschäftigt Ihr Unternehmen?	bis 10 11 bis 30 31 bis 75 76 bis 200 mehr als 200	Einfach	nein

Nr.	Frage	Antwortoptionen	Auswahl	Nur bei Einsatz
5	In welcher Funktion beantworten Sie diesen Fragebogen?	Vorstand oder Geschäftsführung IT oder Digitalisierung Rechnungswesen oder kaufmännischer Bereich Vermietung oder Mieterbetreuung Technik oder Bestandsmanagement Sonstige	Einfach	nein
6	Wie vertraut sind Sie persönlich mit KI-Werkzeugen?	Ich nutze sie täglich oder fast täglich für meine Arbeit Ich nutze sie gelegentlich Ich habe sie ausprobiert, nutze sie aber nicht regelmäßig Ich nutze sie bisher nicht	Einfach	nein
7	Wie weit ist der Einsatz von KI in Ihrem Unternehmen heute?	Kein Einsatz, die Nutzung ist bei uns ausdrücklich untersagt Kein Einsatz, das Thema haben wir bisher nicht bearbeitet Kein Einsatz, aber wir prüfen oder planen konkret Erste Tests oder Pilotprojekte laufen Im Regelbetrieb in einzelnen Bereichen Im Regelbetrieb in mehreren Bereichen, breit etabliert Weiß ich nicht	Einfach	nein
8	Seit wann wird KI in Ihrem Unternehmen eingesetzt?	seit weniger als 6 Monaten seit 6 bis 12 Monaten seit 1 bis 2 Jahren seit mehr als 2 Jahren Noch kein Einsatz Weiß ich nicht	Einfach	ja
9	Welche KI-Werkzeuge werden in Ihrem Unternehmen tatsächlich genutzt?	Microsoft 365 Copilot ChatGPT in einer kostenpflichtigen Unternehmensversion (Team oder Enterprise) ChatGPT oder ein anderer Chatbot in der kostenlosen Version Google Gemini Anthropic Claude Übersetzungs- oder Schreibassistenten, zum Beispiel DeepL KI-Funktionen unserer wohnungswirtschaftlichen Software (ERP) KI-Funktionen im Dokumentenmanagement (DMS) oder in der Rechnungsverarbeitung Branchenspezifischer KI-Assistent für die Wohnungswirtschaft WohWi-KI der VdW Bayern DigiSol Selbst gebaute Lösung oder Low-Code-App, zum Beispiel Power Apps oder Lovable Sprach- oder Telefonassistent (Voicebot) Weiß ich nicht Sonstiges, mit freier Angabe	Mehrfach	ja

Nr.	Frage	Antwortoptionen	Auswahl	Nur bei Einsatz
10	In welchen Bereichen wird KI heute tatsächlich eingesetzt?	Mieterkommunikation (Posteingang vorsortieren, Antwortentwürfe) Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse (Belege auslesen, Kontierungsvorschläge) Betriebskostenabrechnung und Berichte, auch zur Nachhaltigkeit (ESG) Schadensmeldungen und Ticketbearbeitung Energie- und Verbrauchsdaten (Auffälligkeiten, Prognosen) Allgemeine Textarbeit (Protokolle, Zusammenfassungen, Schriftverkehr) Recherche in Dokumenten, Verträgen und Akten Vermietung (Exposés, Interessentenmanagement) Personalarbeit (Stellenanzeigen, Zeugnisse, Bewerberauswahl) IT-Support und Softwareentwicklung Sonstiges, mit freier Angabe	Mehrfach	ja
11	Welcher Anteil Ihrer Mitarbeitenden nutzt KI mindestens wöchentlich für die Arbeit?	unter 5 Prozent 5 bis 25 Prozent 26 bis 50 Prozent 51 bis 75 Prozent über 75 Prozent Weiß ich nicht	Einfach	ja
12	Worauf kann die KI in Ihrem Unternehmen zugreifen?	Nur auf das, was man ihr im Chat mitgibt Zusätzlich auf freigegebene Ordner und Dokumente Auf eine gepflegte Sammlung eigener Unterlagen, mit Angabe der Fundstelle in der Antwort Sie ist direkt mit Fachprogrammen verbunden und arbeitet dort mit, etwa mit der wohnungswirtschaftlichen Software oder dem Dokumentenmanagement Mehreres davon parallel Weiß ich nicht	Einfach	ja
13	Nutzen Mitarbeitende nach Ihrer Einschätzung KI-Werkzeuge auch ohne offizielle Freigabe, etwa über private Zugänge?	Ja, das ist verbreitet Ja, in Einzelfällen Nein, nach unserer Kenntnis nicht Weiß ich nicht	Einfach	ja
14	Was davon ist in Ihrem Unternehmen vorhanden?	Schriftliche KI-Leitlinie oder Nutzungsrichtlinie Festgelegte freigegebene Werkzeuge, andere sind untersagt Auftragsverarbeitungsverträge mit den genutzten Anbietern Freigabe- oder Vier-Augen-Prinzip für sensible Ergebnisse Protokollierung der Nutzung Abstimmung mit dem Betriebsrat ist erfolgt Datenschutz-Folgenabschätzung für mindestens einen Anwendungsfall Verzeichnis der eingesetzten KI-Systeme Benannte verantwortliche Person oder Arbeitsgruppe für KI Nichts davon Weiß ich nicht	Mehrfach	ja

Nr.	Frage	Antwortoptionen	Auswahl	Nur bei Einsatz
15	Wie werden Ihre Mitarbeitenden für den Umgang mit KI befähigt?	Präsenz- oder Online-Schulungen E-Learning oder Selbstlernangebote Interne Sprechstunde oder feste Ansprechpartner Vorlagen- oder Prompt-Bibliothek Austausch in Netzwerken und Verbandsveranstaltungen Learning by doing, ohne strukturiertes Angebot Bisher keine Maßnahmen Sonstiges, mit freier Angabe	Mehrfach	ja
16	Die EU-KI-Verordnung (AI Act) verlangt unter anderem ausreichende KI-Kompetenz der Mitarbeitenden sowie Transparenz beim KI-Einsatz. Wie ist der Stand bei Ihnen?	Anforderungen sind bekannt und umgesetzt Anforderungen sind bekannt, die Umsetzung läuft Anforderungen sind bekannt, die Umsetzung hat noch nicht begonnen Anforderungen sind uns nicht ausreichend bekannt	Einfach	ja
17	Wer treibt das Thema KI in Ihrem Unternehmen?	Vorstand oder Geschäftsführung IT oder Digitalisierung Einzelne Fachbereiche Ein festes Team über Bereichsgrenzen hinweg Es gibt keinen klaren Treiber, das Thema läuft nebenher	Einfach	ja
18	Wie stark entlastet KI Ihre Abläufe heute tatsächlich?	Deutlich spürbare Entlastung Spürbare Entlastung in einzelnen Bereichen Kaum spürbare Entlastung Unter dem Strich bisher Mehraufwand Kann ich nicht beurteilen	Einfach	ja
19	Messen Sie den Nutzen des KI-Einsatzes?	Ja, mit definierten Kennzahlen, zum Beispiel Bearbeitungszeit oder Fehlerquote Eine Messung ist in Vorbereitung Nein, wir schätzen den Nutzen qualitativ ein Nein, wir bewerten den Nutzen bisher gar nicht	Einfach	ja
20	Was war Ihre wichtigste Erfahrung mit KI? Gern auch, was nicht funktioniert hat oder woran ein Vorhaben gescheitert ist.	freie Eingabe	Freitext	ja
21	Was bremst den KI-Einsatz in Ihrem Unternehmen am stärksten?	Unklare Rechtslage und Datenschutz Fehlende Schnittstellen zur wohnungswirtschaftlichen Software (ERP) oder zum Dokumentenmanagement (DMS) Datenqualität und unstrukturierte Ablage Fehlendes Know-how bei den Mitarbeitenden Fehlende personelle Kapazität Kosten oder fehlendes Budget Unklarer Nutzen Skepsis oder Sorgen im Kollegium Abstimmung mit dem Betriebsrat Unsere Softwareanbieter liefern nichts Passendes Keine wesentlichen Hemmnisse Sonstiges, mit freier Angabe	Mehrfach, höchstens 3	nein

Nr.	Frage	Antwortoptionen	Auswahl	Nur bei Einsatz
22	In welchen Bereichen planen Sie in den nächsten zwölf Monaten einen neuen oder erweiterten KI-Einsatz?	Mieterkommunikation (Posteingang vorsortieren, Antwortentwürfe) Rechnungsverarbeitung und Finanzprozesse (Belege auslesen, Kontierungsvorschläge) Betriebskostenabrechnung und Berichte, auch zur Nachhaltigkeit (ESG) Schadensmeldungen und Ticketbearbeitung Energie- und Verbrauchsdaten (Auffälligkeiten, Prognosen) Allgemeine Textarbeit (Protokolle, Zusammenfassungen, Schriftverkehr) Recherche in Dokumenten, Verträgen und Akten Vermietung (Exposés, Interessentenmanagement) Personalarbeit (Stellenanzeigen, Zeugnisse, Bewerberauswahl) IT-Support und Softwareentwicklung Keine Planungen für die nächsten zwölf Monate Sonstiges, mit freier Angabe	Mehrfach	nein
23	KI wird die Wohnungswirtschaft in den nächsten drei Jahren wesentlich verändern.	Stimme voll zu Stimme eher zu Stimme eher nicht zu Stimme nicht zu Kann ich nicht einschätzen	Einfach	nein
24	Welche Unterstützung würde Ihnen beim Thema KI am meisten helfen?	Musterdokumente wie KI-Leitlinie, Verzeichnis oder Checklisten Kurzschulungen und Webinare für Mitarbeitende Formate für Vorstand und Geschäftsführung Erfahrungsaustausch zwischen Mitgliedsunternehmen Übersicht über Anbieter und Marktentwicklung Begleitung konkreter Pilotprojekte Ein branchenspezifischer KI-Assistent für die Wohnungswirtschaft Individuelle Beratung im Haus Sonstiges, mit freier Angabe	Mehrfach, höchstens 3	nein
25	Möchten Sie den persönlichen Kurzreport, der Ihre Antworten der Gesamtauswertung gegenüberstellt? Dann tragen Sie hier Ihre dienstliche E-Mail-Adresse ein. Die Angabe ist freiwillig, wird getrennt von Ihren Antworten gespeichert, ausschließlich für den Versand des Kurzreports und eine mögliche Anfrage als Praxisbeispiel genutzt und danach gelöscht.	freie Eingabe	Freitext	nein

13.3 Die Autoren

Christian Fischer ist Geschäftsführer der VdW Bayern Digital Solutions GmbH und Bereichsleiter Digitalisierung und IT beim Verband. Er hat Wirtschaftsinformatik studiert.

Simon Schwan ist Geschäftsführer der VdW Bayern Digital Solutions GmbH und Teamleiter IT-Infrastruktur und Security beim Verband.

Dr. Korbinian Weisser ist Geschäftsführer der VdW Bayern Digital Solutions GmbH und der Treuhandstelle. Er hat Betriebswirtschaftslehre und Informatik studiert und im Bereich Wirtschaftsethik promoviert.

13.4 Glossar

Die Begriffe sind so erklärt, wie wir sie in diesem Bericht verwenden. Ein ausführliches Glossar enthält die GdW-Arbeitshilfe 101, aus der auch das Glossar unserer Studie 2025 stammte.

Begriff	Erläuterung
Anbindung, Anbindungsstufe	Wie tief eine KI mit den Daten und Programmen eines Unternehmens verbunden ist. Vier Stufen in diesem Bericht: nur Chat, Zugriff auf Ablagen, gepflegte Wissensbasis mit Fundstelle, direkte Verbindung mit Fachprogrammen.
Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)	Vertrag nach Artikel 28 DSGVO zwischen einem Unternehmen und einem Dienstleister, der in seinem Auftrag personenbezogene Daten verarbeitet. Er ist nötig, wenn der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Unternehmens verarbeitet; ob das bei einem KI-Werkzeug der Fall ist, hängt vom Verarbeitungsweg ab.
Chatbot, Sprachassistent	KI-System, das im Dialog mit Menschen kommuniziert, schriftlich oder per Sprache. Muss sich seit August 2026 als KI zu erkennen geben.
Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA)	Strukturierte Risikoprüfung nach Artikel 35 DSGVO vor einer Verarbeitung, die für Betroffene ein hohes Risiko bedeuten kann.
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung der EU. Gilt für jede Verarbeitung personenbezogener Daten, auch durch KI.
Digital Omnibus	Änderungsverordnung der EU von Juli 2026, die Fristen der KI-Verordnung verschoben und einzelne Pflichten entschärft hat.
DMS	Dokumentenmanagementsystem. Software zur Ablage, Suche und Steuerung von Dokumenten.
ERP	Enterprise Resource Planning. Die zentrale Verwaltungssoftware eines Wohnungsunternehmens, in der Bestand, Verträge, Buchhaltung und Abrechnung geführt werden. In der Wohnungswirtschaft oft „wohnungswirtschaftliche Software“ genannt.
ESG	Environmental, Social, Governance. Umwelt, Soziales und Unternehmensführung. Sammelbegriff für Nachhaltigkeitsberichte und die dafür nötigen Daten.
GdW	Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen. Dachverband der regionalen Verbände, darunter der VdW Bayern.
Generative KI	KI, die Texte, Bilder oder andere Inhalte erzeugt. Die meisten in diesem Bericht genannten Werkzeuge gehören dazu.
Hochrisiko-System	Einstufung nach der KI-Verordnung für Anwendungen mit besonderem Risiko, etwa in der Personalauswahl oder bei der Bewertung der Kreditwürdigkeit. Für sie gelten ab Dezember 2027 besondere Pflichten.
KI-Leitlinie	Schriftliche Regelung eines Unternehmens, was mit KI erlaubt ist, was nicht, und wer wofür verantwortlich ist.
KI-Verordnung (AI Act)	Verordnung (EU) 2024/1689. Das europäische Gesetz zur KI, in Kraft seit dem 1. August 2024. Seine Pflichten gelten stufenweise, die ersten seit dem 2. Februar 2025.
Nutzung ohne Freigabe	Einsatz von KI-Werkzeugen durch Mitarbeitende ohne Freigabe des Unternehmens, meist über private Zugänge. Auch Schatten-KI genannt.
Regelbetrieb	Ein Ablauf, der mit KI läuft und ohne sie nicht mehr so lief wie vorher. Abgrenzung zum Test, der jederzeit beendet werden kann, ohne dass ein Ablauf darunter leidet. Die Anteile in diesem Bericht beruhen auf der Selbsteinordnung der Antwortenden und sind an diesem Maßstab nicht nachgeprüft.
Sprachmodell	KI-Modell, das Sprache verarbeitet und erzeugt. Grundlage von Chatbots und Assistenten. In der Fachsprache Large Language Model (LLM).
Testfeld	Ein abgegrenzter Ablauf, in dem KI vier bis acht Wochen mit wenigen Kennzahlen erprobt wird und am Ende eine Entscheidung steht.

Begriff	Erläuterung
Transparenzpflicht	Pflichten nach Artikel 50 der KI-Verordnung. Anbieter müssen KI-Systeme so gestalten, dass Menschen erkennen, dass sie mit einer KI kommunizieren, und synthetische Inhalte maschinenlesbar kennzeichnen. Wer KI einsetzt, muss offenlegen, wenn Bilder, Videos oder Tonaufnahmen mit KI erzeugt oder verändert wurden, echten Personen, Orten oder Ereignissen ähneln und echt wirken (Deepfakes), veröffentlichte, mit KI erzeugte Texte zu Angelegenheiten von öffentlichem Interesse kennzeichnen, sofern kein Mensch sie redaktionell verantwortet, und Betroffene informieren, wenn Emotionserkennung eingesetzt wird.
Wissensbasis, RAG	Gepflegte Sammlung eigener Unterlagen, in der eine KI vor der Antwort sucht und aus der sie die Fundstelle nennt. Fachbegriff: Retrieval-Augmented Generation.
Wohneinheit (WE)	Eine Wohnung im Bestand eines Wohnungsunternehmens. Übliches Maß für die Unternehmensgröße in dieser Studie.

13.5 Weiterführende Informationen

- GdW-Arbeitshilfe 101: Generative Künstliche Intelligenz in der Wohnungswirtschaft. Technologien, Rahmenbedingungen und Anwendung im Unternehmen. September 2025. Download im GdW-Mitgliederbereich.
- VdW Bayern: Verordnung über künstliche Intelligenz (EU) 2024/1689 (sog. „EU AI Act“). Mitgliederinformation vom 5. August 2026, vdwbayern.de (Bereich Recht), mit dem Rundschreiben des GdW vom 16. Juli 2025 und der Arbeitshilfe 101.
- VdW Bayern Digital Solutions: KI in der Wohnungswirtschaft, Status 2025. Oktober 2025.
- Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 (KI-Verordnung), ABl. L, 2024/1689, 12.7.2024, geändert durch die Verordnung (EU) 2026/1744 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juli 2026 (Digital-Omnibus-Verordnung zur KI), ABl. L, 2026/1744, 24.7.2026, in Kraft seit 27.7.2026. Im Amtsblatt abrufbar unter data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj und data.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj.

13.6 Disclaimer

Diese Studie dient ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Sie stellt keine rechtliche, datenschutzrechtliche, steuerliche oder technische Beratung dar und ersetzt keine Beratung im Einzelfall. Die Umfrageergebnisse beruhen auf Selbstauskünften der teilnehmenden Unternehmen und sind mit den in Kapitel 3 und im Anhang beschriebenen Einschränkungen zu lesen. Trotz sorgfältiger Erstellung übernehmen wir keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Inhalte. Rechtliche Rahmenbedingungen, insbesondere die KI-Verordnung und die DSGVO, sowie technische Gegebenheiten können sich ändern. Aus den Inhalten ergeben sich keine vertraglichen Beziehungen und keine Haftungsansprüche. Eine Empfehlung zum Erwerb oder Einsatz bestimmter Produkte oder Dienstleistungen ist mit dieser Studie nicht verbunden. Genannte Marken- oder Produktnamen dienen ausschließlich der Identifikation und sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.

13.7 Kontakt

VdW Bayern Digital Solutions GmbH

digisol@vdwbayern.de

www.vdwbayern-digisol.de