

Servicequalität

Digitale Bretter ersetzen die Pinnwand im Treppenhaus

Die Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz eG aus Hannover ersetzt bis 2019 alle schwarzen Bretter in ihren Treppenhäusern durch digitale Info-Tafeln. Die interaktiven Bildschirme verbessern die Kommunikation zwischen Mietern und Unternehmen, sparen Kosten und werten das Treppenhaus optisch auf.



Dr. Cathrin Christoph
Cathrin Christoph Kommunikation
Hamburg

Quelle: Autorin

Rund 4.200 eigene Wohnungen bewirtschaftet die Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz eG in Hannover. Anfang 2015 fasste sie den Entschluss, das Erscheinungsbild ihrer Treppenhäuser zu verbessern. Man wollte weg von der Zettelsammlung im Hausflur, die optisch nicht überzeugt, selten aktuell und zudem sehr serviceaufwändig ist. „Wichtig war uns eine interaktive Plattform, die nach unseren Bedürfnissen aufgebaut ist und die wir nach unseren Vorgaben optisch gestalten können“, sagt Christian Petersohn, Vorstandsvorsitzender der Wohnungsgenossenschaft. „Außerdem musste dieser digitale Hausaushang einfach zu bedienen sein, damit er von unseren Mietern akzeptiert und genutzt wird.“ Die Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz entschied sich deshalb für das „Digitale Brett“ der Mieterinfo TV Kommunikationssysteme GmbH & Co. KG.

- Was gibt es Neues bei meinem Vermieter?
- Wann kommt der Energieversorger zum Able sen?
- Wie lauten die Notrufnummern?
- Welche Wartungsarbeiten sind geplant?

Auf all diese Fragen hat das Digitale Brett in den Treppenhäusern der Kleefeld-Buchholz eine Antwort. Auch Informationen wie die Hausordnung oder Energiespartipps sind hinterlegt. Hinweise zur Verkehrssicherung im Gebäude oder amtliche Warnhinweise erhöhen die Sicherheit für die Bewohner.

Das von der Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz eG gestaltete, farbig abgesetzte Ka-



Zum modernen Erscheinungsbild der Gebäude der Kleefeld-Buchholz eG sollen auch die Treppenhäuser passen: Dank sog. digitaler Bretter gehören Zettelwirtschaft und Aushänge der Vergangenheit an

cheldesign soll dem Nutzer die Orientierung erleichtern. Auch Mieter ohne Computererfahrung finden sich gut zurecht. Außerdem ermöglicht das Touchpad eine intuitive Navigation. Wer damit Schwierigkeiten hat, findet auf der Hilfeseite des Digitalen Brettes eine Anleitung, wie er sich im Menü und zur gewünschten Information bewegen kann.

Fahrpläne und Reinigungsnachweise

Die Inhalte lassen sich beliebig erweitern und den Bedürfnissen des Wohnungsunternehmens

anpassen: Seit Dezember 2016 zeigt das Digitale Brett den Mietern der Kleefeld-Buchholz beispielsweise ständig aktuelle Informationen zum Nahverkehr an. So sehen sie bereits beim Verlassen des Hauses, wann die nächste S-Bahn fährt oder ob der Bus Verspätung hat. Diese Informationen fließen per Schnittstelle automatisch in das System ein.

Auch die Reinigungskräfte nutzen das Digitale Brett: Sie können sich mit einem persönlichen Code einloggen und angeben, wann die Treppenhausreinigung stattgefunden hat. Dies ist

Quelle: Wohnungsgenossenschaft-Kleefeld-Buchholz, Foto: Daniel Junker



Reinigungsnachweis über das Digitale Brett: Anhand dieser Oberfläche können sich Reinigungskräfte und Mieter einen Überblick verschaffen



Stolze Initiatoren: Kleefeld-Buchholz-Vorstandsvorsitzender Christian Petersohn (r.) und Mieterinfo-Geschäftsführer Marcus Berbic vor einer der Tafeln

dann für die Mieter sowie für das Unternehmen einsehbar.

Digitale Bretter bis 2019 in jedem Treppenhaus

Bislang hat die Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz 179 Treppenhäuser mit dem Digitalen Brett ausgestattet. Für 2017 sind ca. 70 weitere Bildschirme geplant. Bis 2019 sollen alle Häuser der Wohnungsgenossenschaft ein Digitales Brett bekommen.

Das kostet pro Bildschirm einmalig rund 2.000 € für die Hardware und die Installation. Diese Kosten können je nach Bildschirm und Installationsart unterschiedlich ausfallen. Hinzu kommen die Kosten für den Internetanschluss und eine monatliche Gebühr für das Monitoring, die Wartung und die Software. „Für uns ist diese Investition Teil eines Gesamtkonzepts zur Aufwertung des Bestandes“, erklärt Christian Petersohn. „Die Digitalen Bretter vereinfachen außerdem die direkte und sogar tägliche Kommunikation mit den Mietern – keine Zettelwirtschaft mehr, keine Mitarbeiter, die herausfahren müssen. Und: Die Mieter können sicher sein, dass die Informationen im Treppenhaus von uns autorisiert sind.“

Die Erfahrungen sind bislang gut: „Der Verwaltungsaufwand hat sich deutlich reduziert. Außerdem ist sichergestellt, dass wichtige Informationen die Mieter auch tatsächlich erreichen. Lose Zettel gehen manchmal verloren, die Inhalte auf dem Monitor hingegen nicht“, sagt Petersohn. Über die Klickzahlen kann das Unternehmen sehr genau nachvollziehen, ob die Mieter die Digitalen Bretter auch wirklich nutzen. „Zunächst waren sie zurückhaltend. Aber mittlerweile wird das Angebot sehr gut angenommen. Außerdem werten die Digitalen Bretter die Treppenhäuser optisch auf. Ein Info-Bildschirm wirkt viel aufgeräumter und moderner als die bisherigen Papieraushän-

ge.“ Das Herstellerunternehmen der Bildschirme, die Mostron Elektronik GmbH, wurde 2016 mit dem Red Dot Award für Produktdesign ausgezeichnet.

In der Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz haben Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen Zugriff auf die Inhalte der Digitalen Bretter. Die Software dazu ist internetbasiert. Sie muss also nicht auf die einzelnen Computer geladen werden.

Alternative Mieter-App?

Wäre eine Mieter-App keine Alternative gewesen, um die Kommunikation mit den Mietern zu verbessern? Auch darüber hat die Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz nachgedacht. Doch bisher ist die Reichweite von Mieter-Apps noch begrenzt. Nur 17% aller Mieter in Deutschland möchten überhaupt online mit ihrem Vermieter kommunizieren. Davon sind wiederum nur 43% an einer Mieter-App interessiert. Zu diesem Ergebnis kam 2014 die Studie „Internetaffinität und Online-Kommunikation mit dem Vermieter“ des Beratungsunternehmens Analyse & Konzepte im Auftrag der Aareon Deutschland GmbH. Auch wenn die Akzeptanz mittlerweile gestiegen sein dürfte, erreichen Wohnungsunternehmen mit einer App bei Weitem nicht alle Mieter.

Das Digitale Brett hingegen ist für die Hausbewohner jeden Tag sichtbar. Und es funktioniert als Push- statt als Pull-Medium. Das heißt: Die Mieter müssen die Inhalte nicht aktiv anfordern. „Das lesen die älteren Mieter genauso wie die jüngeren, die z. B. über das Mietermagazin schwer zu erreichen sind“, weiß Marcus Berbic, Geschäftsführer der Firma Mieterinfo TV. Für die Zukunft ist eine Mieter-App allerdings auch bei der Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz in Planung. Diese soll dann unter anderem die Inhalte des Digitalen Brettes abbilden.

Stoßfeste Bildschirme

Vandalismusschäden an den Digitalen Brettern gab es bislang nicht. Das liegt an den robusten Edelstahl-Bildschirmen mit Sicherheitsglas, die der Dienstleister einsetzt. Sie werden in Deutschland gefertigt und sind stoßfest, hitzebeständig sowie besonders langlebig.

Die beauftragte Firma will künftig noch weitere Anwendungen anbieten, um Wohnungsunternehmen, Hausgemeinschaft und Dienstleister miteinander zu vernetzen und Abläufe zu optimieren. Mit der Wohnungsgenossenschaft Kleefeld-Buchholz entwickelt sie gerade die Funktion „Mieter zu Mieter“. Hierüber sollen Mieter selbst Informationen für die Hausgemeinschaft erstellen können – beispielsweise über anstehende Feiern oder Umzüge. Danach soll die Möglichkeit ergänzt werden, über das Digitale Brett auch Schadensmeldungen und Reparaturanfragen senden zu können. Auch Meldungen über Störungen, z. B. im Fahrstuhlbetrieb, sollen künftig über den interaktiven Monitor angezeigt werden.

Wenn dann die Mieter-App kommt, kann sie ebenfalls über die Software des Digitalen Brettes laufen. Eine entsprechende Erweiterung befindet sich derzeit in der Entwicklung. Auch zukünftige sinnvolle Smart-Home-Anwendungen können – mit entsprechenden Anpassungen – über das Digitale Brett gesteuert werden. „Es eignet sich als zentrale Plattform, weil die Bewohner mit der Bedienung bereits vertraut sind“, sagt Marcus Berbic. ■

Weitere Informationen:
www.kleefeldbuchholz.de und
www.dasdigitalebrett.de