

Nachbarschaft in der Hosentasche

Autor(en): **Staub, Michael**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Wohnen**

Band (Jahr): **94 (2019)**

Heft 1-2: **Management**

PDF erstellt am: **21.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-867727>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Apps können die Kommunikation zwischen Hausdienst und Mietenden erleichtern. Den direkten Kontakt ersetzen sie aber nicht.

Siedlungsapps für die Mieterkommunikation sind auf dem Vormarsch

Nachbarschaft in der Hosentasche

Mit Siedlungsapps können Genossenschaften in direkten und unkomplizierten Kontakt mit ihren Mieterinnen und Mietern treten. Vernetzung, Organisation und Administration werden so tendenziell einfacher. Doch die zunehmende Digitalisierung der Immobilienverwaltung sorgt auch für mehr Aufwand.

Von Michael Staub

Die jungen Eltern aus dem vierten Stock verschenken eine Krabbeldecke, der Nachbar nebenan sucht ein günstiges Mietauto für den Umzug und das Ehepaar im Parterre leiht Interessierten seine Elektrowerkzeuge aus. Solche

Informationen werden traditionellerweise in vielen Genossenschaftssiedlungen mittels Anschlagbrettern, Kleininseraten in der Hauszeitschrift oder dem berühmten «Flurfunk», also dem Gespräch im Treppenhaus, geteilt. Seit

wenigen Jahren gibt es nun einen weiteren Kanal, der für die gegenseitige Information zusehends nützlicher wird, die Siedlungsapps (siehe auch *Wohnen* 3/2016).

Umfang, Anspruch und Funktionen dieser Apps sind sehr verschieden. Die meisten bieten eine Chat- oder Forumsfunktion, eine Pinnwand, einfache Reservationsmöglichkeiten für Gruppen- oder andere Räume. Häufig gibt es zudem eine einfache Kontaktmöglichkeit zur Verwaltung, etwa für Anfragen, Anliegen oder Reklamationen. Die Funktionalität, aber auch das Preisschild solcher Apps sind ausgesprochen unterschiedlich. Von einfachen Standardlösungen, wie sie auch von privaten Immobilienbewirtschaftern eingesetzt werden, bis zu Eigenentwicklungen, die quasi auf den Pixel genau den Bedürfnissen einer Genossenschaft entsprechen, sind fast alle Varianten vertreten. So vielfältig und bunt wie die Welt der Wohnbaugenossenschaften ist also auch die Landschaft der Siedlungsapps. Einige interessante Vergleiche ermöglicht die Tabelle auf Seite 21. Nicht alle angefragten Genossenschaften mochten sich jedoch zu ihrer App äussern. Dazu gehört auch die beachtliche Nutzergemeinschaft von «TheSmarterPlace».

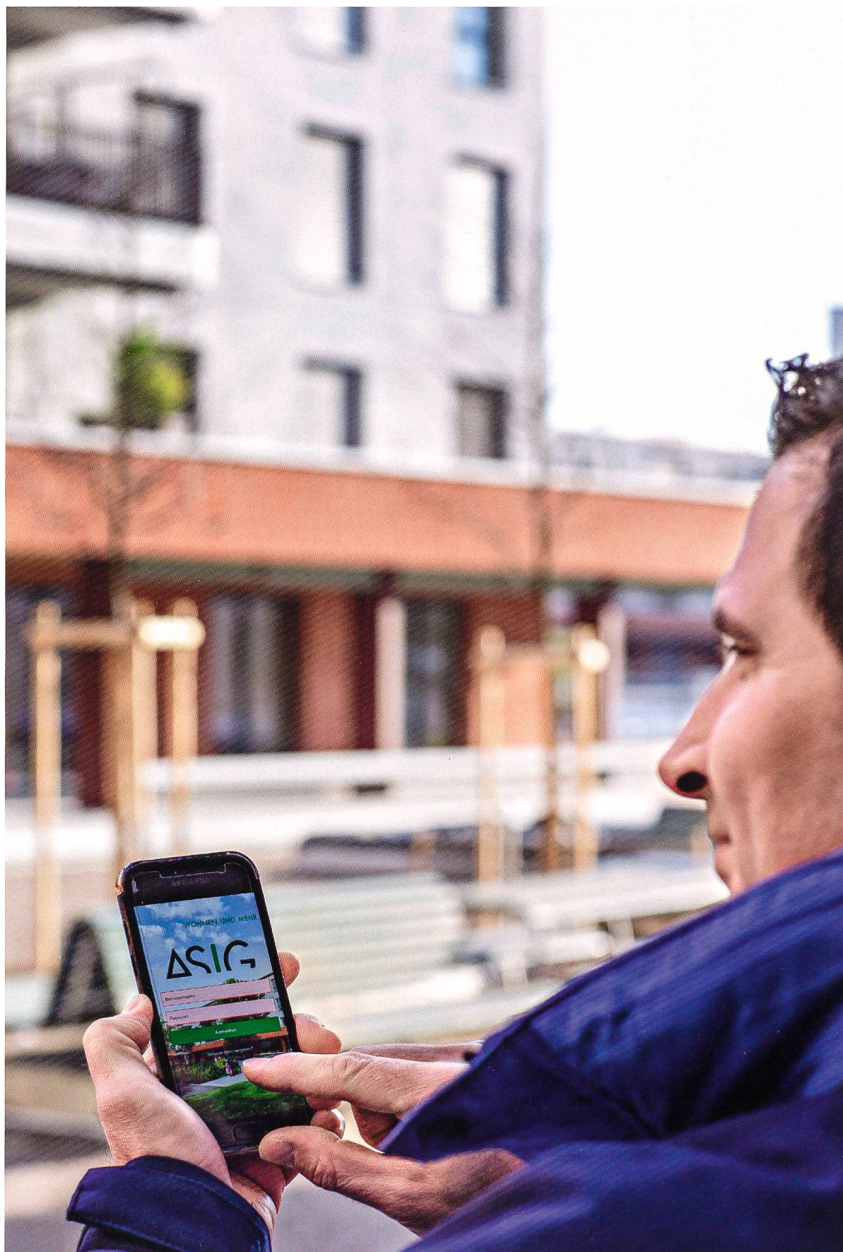
Vielfältige Anwendungen

Die Digitalisierung von Genossenschaftsversammlungen scheint bis jetzt noch kein Thema zu sein. Das niederschwellige Melden von Problemen kann jedoch ein guter Treiber für die Appnutzung sein. Diese Erfahrung hat die Allgemeine Baugenossenschaft Zürich (ABZ) gemacht, deren bestehende «Wink»-Plattform seit diesem Jahr auch über eine App zugänglich ist: «Zwei Drittel der neuen Wink-User haben unmittelbar nach der Registrierung eine Reparaturmeldung erfasst», berichtet Ariel Leuenberger, Leiter Kommunikation ABZ. In den drei Monaten seit der Lancierung erfolgten über 1200 Reparaturmeldungen mittels Wink.

Stark auf Vernetzung orientiert ist die «Luogo»-App, die von der Genossenschaft Kraftwerk1 in Auftrag gegeben und tatkräftig mitentwickelt wurde. «Unsere App basiert auf Gruppen, die von den Mietenden auch selber eröffnet werden können», sagt Andreas Engweiler, Geschäftsführer von Kraftwerk1. Dies ermögliche den gegenseitigen Austausch, das Planen von Anlässen oder die Verteilung von Ressourcen: «Das Angebot wird rege genutzt, täglich werden Informationen und Anliegen innerhalb der Siedlungen ausgetauscht. Auch für uns als Verwaltung ist der Kanal ein offizielles Informationsmedium.»

Vielfältige Vorzüge

Seit wenigen Monaten macht auch die ASIG Wohngenossenschaft gute Erfahrungen mit einer Siedlungsapp. Eine bestehende Lösung, die seit 2014 auf dem Markt ist, wurde von der Entwicklerfirma gemäss den Wünschen der



Einige Genossenschaften wie die ASIG nutzen Apps, die auf bestehenden Lösungen basieren. Andere haben eigene Anwendungen entwickelt.

Genossenschaft angepasst. Nun können sich Hauswarte und Mieterinnen auch über die Appricot genannte App austauschen, wenn Termine oder Reparaturen anstehen. Ebenso nutzt die ASIG-Verwaltung den Kanal, um ihre Mietparteien zu informieren. «Die App haben wir im Oktober 2018 anlässlich des Bezugs unseres Ersatzneubaus Oase Am Glattbogen eingeführt», berichtet Geschäftsführer Reto Betschart. Nun sammeln Verwaltung, Hauswartung und Mietende erste Erfahrungen. Im Frühling 2019 soll die App dann allen 2800 ASIG-Haushalten zur Verfügung gestellt werden.

Welche Vorzüge bringt die Nutzung einer Genossenschafts- oder Siedlungsapp? Die Antworten der befragten Genossenschaften umfassen zahlreiche Punkte. Reto Betschart von der ASIG erwähnt «die zeitgemässe, strukturierte und tageszeitunabhängige Kommunikationsmöglichkeit für Mieter, Hauswarte und Verwaltung.» Nachteile sieht er keine: «Unsere App ersetzt keine bestehenden Kommunikationskanäle, sondern ist als Ergänzung und

Mehrwert zu betrachten.» Auch Andreas Engweiler von Kraftwerk1 hebt die einfache, direkte Kommunikation innerhalb der Siedlung hervor. Angebote, Gesuche oder Veranstaltungen könnten so einfach bekannt gemacht werden, und zwar von der Mieterschaft wie auch von der Verwaltung.

Ergänzung statt Ersatz

Auch Kraftwerk1 nutzt die App als Ergänzung zum normalen Papieraushang. «So stellen wir sicher, dass möglichst viele Mietende erreicht werden», sagt Andreas Engweiler. Bei der ABZ sind neben der individuellen Vernetzung der Mieterinnen und Mieter zwei Punkte zentral: «Reparaturen können viel einfacher gemeldet werden. Und im Hintergrund verläuft alles bis hin zur Ablage und Dokumentation digital. Das spart Zeit, Aufwand und Papier», meint Ariel Leuenberger. Um das Potenzial der Digitalisierung zu nutzen, ist jedoch für die ABZ ein merkbarer Aufwand nötig. «Die App ist stetig im Wandel. Mieterinnen oder Mitarbeiter bringen Wünsche und Ideen für die Weiterentwicklung ein, die wir prüfen. Und es gibt Bugs, die geflickt werden müssen. Man muss immer dranbleiben», sagt Ariel Leuenberger.

Genau dieses Dranbleiben braucht es auch ohne inhaltliche oder funktionale Veränderungen. Denn die Betriebssysteme von Smartphones werden relativ häufig aktualisiert oder mit Sicherheitsupdates ergänzt. Das verlangt zahlreiche kleinere oder grössere Anpassungen, damit bestehende Apps weiterhin reibungslos laufen. Bei den Nachbesserungen gilt es, die Abwärtskompatibilität zu bewahren: Auch wer ein älteres Smartphone oder Tablet nutzt, soll nicht von der Nutzung der App ausgeschlossen werden. Und diesen Spagat zwischen Alt und Neu gilt es in der Regel erst noch auf zwei Be-

triebssystemen gleichzeitig zu machen, nämlich iOS (Geräte von Apple) und Android (Geräte von Samsung, Huawei, Sony, HTC und weiteren Herstellern). Abhilfe können sogenannte Web-Apps schaffen. Diese sind keine Apps im strengen Sinn, sondern bieten «nur» den Zugriff auf ein Webportal, in dem sämtliche Funktionen zentral verwaltet werden.

Funktionen genau planen

Dass Apps für die Siedlungsgemeinschaft nutzbringend sein können, findet auch Katja Rost, die Professorin für Soziologie an der Universität Zürich ist. Einer ihrer Forschungsschwerpunkte ist digitale Soziologie; diese untersucht die Auswirkungen der Digitalisierung auf Gesellschaften. Vom soziologischen Standpunkt seien Siedlungsapps grundsätzlich zu begrüßen, weil sie soziale Kontakte förderten, meint Katja Rost. Viele Elemente der klassischen Nachbarschaftshilfe, etwa das Blumengiessen, Kinderhüten oder Briefkastenleeren, könnten so unkompliziert organisiert werden. Ebenso betont sie den Nutzen solcher Apps für Sharingkonzepte: «Eine Bohrmaschine leihe ich lieber in der Nachbarschaft aus, statt dafür lange irgendwo hinfahren zu müssen.»

Kritischer sieht die Soziologin gewisse Aspekte, die allen sozialen Medien gemein sind: «Das Bemängeln und Kritisieren ist digital viel leichter. Auch Konflikte zwischen einzelnen Usern entstehen online oft schneller und eskalieren rascher.» Grund dafür sei der Online-Enthemmungseffekt: «Nonverbale Signale wie Stimme, Gestik oder Mimik sind sehr wichtig für unsere Kommunikation. Wenn sie fehlen, neigen wir Menschen schneller zu Kategorisierungen und Stereotypen.» Deshalb rät Katja Rost, wichtige Themen nicht online, sondern in einer klassischen Genossenschaftsversammlung zu diskutieren: «Dies gilt gerade auch bei Abstimmungen, weil hier zum Beispiel die unterlegene Partei hinterher nochmals zu Wort kommen kann.»

Für Mieter kostenlos und sicher

Während viele populäre Apps, darunter WhatsApp oder Instagram, mit den Daten ihrer Nutzer Geschäfte betreiben, können sich die Mieterinnen und Mieter der befragten Genossenschaften in Sicherheit wiegen. Die Daten aller vorgestellten Siedlungsapps werden in der Schweiz gehostet und unterstehen damit den hiesigen Datenschutzbestimmungen. Zudem übernehmen alle angefragten Genossenschaften die entstehenden Kosten für ihre Bewohnerinnen und Bewohner. «Für unsere Mieter entstehen keine Kosten, da wir mit der App ja auch effizienter werden», sagt Ariel Leuenberger von der ABZ. Bei der ASIG beziffert man die Erstinvestition für die eigene App auf einige Tausend Franken, die jährlich wiederkehrenden Kosten auf weniger als fünf Franken pro Wohnung. Diese werden den Mietparteien jedoch nicht

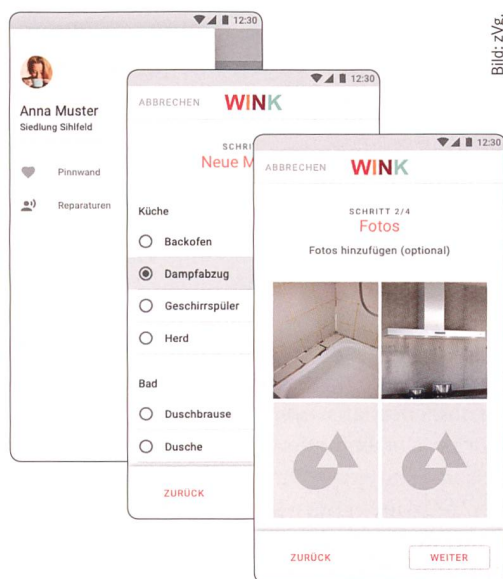


Bild: zVg.

Im Herbst hat die ABZ ihr Mitglieder-Onlineportal Wink um eine App ergänzt. Sie wird bereits rege genutzt, vor allem für Reparaturmeldungen.

Siedlungsapps im Vergleich

	Allthings	Luogo	TheSmarterPlace	Wink	Appricot
Verfügbar seit	2015	2015	2017	2015 (App seit 2018)	2018 (Zugrunde liegende App seit 2014)
Plattformen	«Progressive Web App», nutzbar mit iOS, Android oder via Webzugang	Web, Web-App	iOS, Android, Webzugang	iOS, Android, Webzugang	iOS, Android
Wichtigste Funktionen für WBG	– Pinnwand – «Service Point» (Anliegen via App melden) – Markt- und Leihplatz – Datenablage für eigene Wohnung – Visualisierung des Energiebezugs	– Gruppen (Nutzung aller Tools innerhalb einer offenen/geschlossenen Gruppe) – Reservationen (Räume, Geräte usw.) – Koordination (z.B. Arbeitseinsätze) – Dateiablage – Veranstaltungskalender	– Lokalorganisation – Anlässe – Blackboard – Marktplatz – Nachbarschaftshilfe – Datenaustausch zwischen Geschäftsstelle und Mietparteien	– Reparaturmeldungen – Pinnwand – Gästezimmer-Reservation – Schnittstelle zu Prozess-Engine und zu Abalmmo	– direkte Kommunikation zwischen Mietparteien und Hauswarten (Reparaturmeldung) – Pushnachrichten von Verwaltung an Mieter (Information) – Notfallnummern
Anzahl WBG, die App verwenden	4	1	8	1	2
Anzahl betroffene Liegenschaften	20	3	75	60	25
Anzahl User innerhalb WBG	Etwa 70% pro Siedlung	Keine Angabe	1200 Personen	Etwa 1250 Personen	Alle rund 2800 Haushalte der ASIG (ab Rollout 2019), 300 Haushalte der zweiten Genossenschaft
Download- und Nutzungsraten	Keine absoluten Zahlen; etwa 50% der Downloader nutzen App	Keine absoluten Zahlen; knapp die Hälfte der User nutzt Luogo-App mindestens einmal wöchentlich	70–80% der Mietparteien laden App herunter, davon nutzen sie 50–70%	Bisher 1215 Downloads, viele Mietparteien nutzen Wink weiterhin über Webportal	Noch keine Daten für ASIG erhoben. Bei anderen Mandanten nutzen über 90% der Downloader App
Spezielle Features für WBG	Keine	Luogo wurde von Grund auf für selbstverwaltete WBG entwickelt. Insbesondere die Module Hausdienst, Reservationen und Koordination sind spezifisch auf Bedürfnisse moderner WBG ausgelegt	Lokalorganisation, Anlässe, Blackboard, Marktplatz, Nachbarschaftshilfe usw.	E-Schalter, konsequent durchgängige digitale Prozesse; Benutzerverwaltung im Selfservice	Bestehende App, an Bedürfnisse ASIG angepasst
Bemerkungen	Im genossenschaftlichen Umfeld vergleichsweise schwach vertreten, bei kommerziellen Immobilienakteuren hoch im Kurs	Keine klassische Vermarktung geplant, evtl. Nutzung durch andere selbstverwaltete Genossenschaften möglich	Keine der Genossenschaften, die App einsetzen, stand für Auskünfte zur Verfügung	Eigenentwicklung ABZ, im Prinzip für andere Genossenschaften verfügbar	Die Immo-App, welche hinter «Appricot» steht, ist auch für Dritte verfügbar

Angaben: Entwicklerfirmen bzw. Genossenschaften, die eigene App entwickeln liessen. Einzelne Apps sind in den App Stores nur sichtbar, wenn man die entsprechenden Links/Codes erhält. Stand Dezember 2018.

weiterverrechnet. Auch bei der Genossenschaft Kraftwerk1 gibt es keinen Zins- oder Nebenkostenaufschlag: «Aktuell fallen nur die Hosting- und Supportkosten an, die über den Verwaltungsaufwand unserer Genossenschaft verbucht werden», sagt Andreas Engweiler.

Und wie soll die digitale Vernetzung weitergehen? Bei Kraftwerk1 plant man derzeit keine grösseren Ausbauschritte für die App, weil diese den Wunsch nach einer zentralen und transparenten Kommunikationsplattform gut erfülle. Andere Genossenschaften hegen bereits Ausbaupläne. So plant etwa die ASIG eine elektronische Warteliste für Mitglieder, die innerhalb der Genossenschaft eine grössere oder kleinere Wohnung suchen. Mit der geplanten

Applösung können die Mitglieder ihre Wünsche jederzeit den veränderten Bedürfnissen anpassen, ohne zeitraubende Telefonate oder Schriftwechsel mit der Verwaltung. Selbstverständlich werden die Mitglieder weiterhin auch herkömmlich bedient. Eine Warteliste für externe Interessenten wird bewusst nicht integriert, da ein Appzugriff nur mit einem aktiven Mietverhältnis und persönlichem Login möglich ist. Eine grosse Erweiterung plant auch die ABZ. Deren App soll schrittweise zu einem elektronischen Schalter ausgebaut werden, damit die Mietparteien möglichst viele administrative Aufgaben erledigen können, ohne persönlich in der Geschäftsstelle erscheinen zu müssen. ■