



Mieter können kostenlos Defekte in ihren Wohnungen melden!

Wie melden Mieter am einfachsten ein gestörtes Fernsehsignal oder eine Unschönheit im Hausflur? Diese Dinge werden in den meisten Fällen von Mietern per Telefon bei der Hausverwaltung gemeldet. Doch mittlerweile steht in der Bevölkerung eine andere Kommunikationsmöglichkeit ganz weit vorne: Apps! So gut wie jeder besitzt ein Smartphone oder Tablet. Diesen einfachen Kommunikationsweg nutzt die „Neue Heimat Südbayerische Wohnstätten e.G.“ aus dem oberbayerischen Trostberg/Alz und stellt ihren Mietern eine kostenlose Störungs-App zur Verfügung.

Die Neue Heimat Trostberg kümmert sich in den Landkreisen Traunstein und Altötting um insgesamt 750 Wohneinheiten. Bei dieser Anzahl an Wohnungen ist es selbstverständlich, dass der ein oder andere Wasserhahn tropft, eine Haustür quietscht oder im Garten etwas repariert werden muss. Um sich das Leben, als „Anlaufstelle für Defekte“ zu erleichtern und gleichzeitig ihren Mietern einen einfachen Service zur Verfügung zu stellen, arbeiteten die Neue Heimat Trostberg und die sixData GmbH eng zusammen und entwickelten die Störungs-App für Hausverwaltungen.

Aufmerksam auf eine solche App wurde Herr Hofer, Geschäftsführer der Neuen Heimat e.G., über die Störungs-App, die bereits die Stadt Trostberg für Ihre Bürger einsetzt. „Wir haben die Störungs-App bei der Stadt Trostberg kennengelernt und uns gedacht, was bei den Kommunen funktioniert und der Verwaltung hilft, hilft uns und unseren Mietern auch.“

Störungs-App bringt Vorteile für Mieter und Hausverwaltung

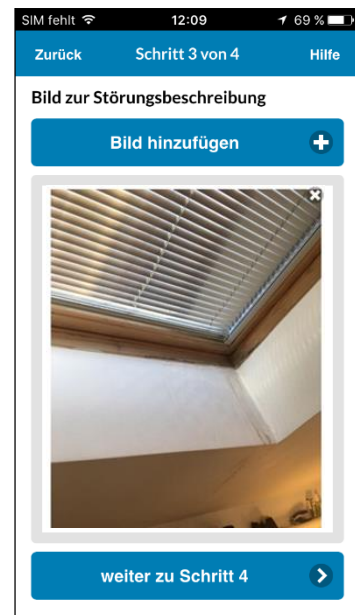
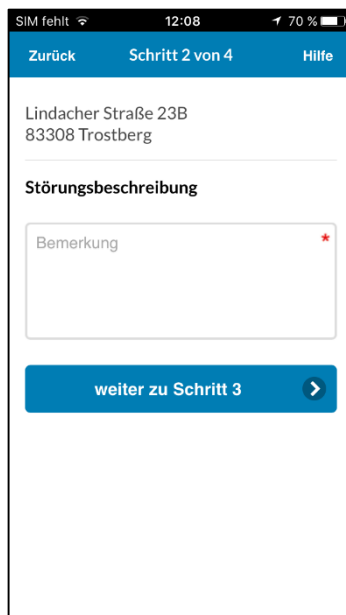
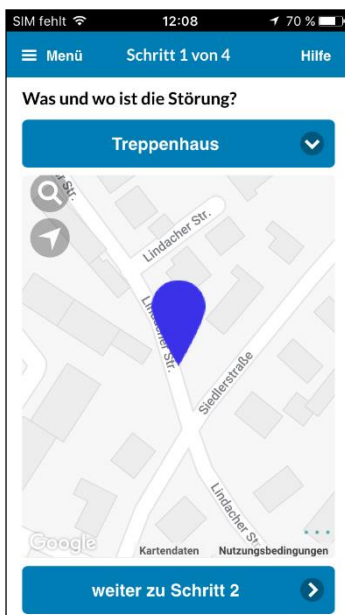
„Die meisten Störungen erhalten wir am Wochenende oder abends, wenn die Mieter wieder von der Arbeit zu Hause sind.“ Zu diesen Zeitpunkten ist die Störungsaufnahme natürlich schwierig. Dadurch, dass die Störungsmeldungen bisher nicht richtig dokumentiert bzw. nicht alle nötigen Informationen aufgenommen wurden, fehlten oft wichtige Details. „Hausmeister und beauftragte Firmen mussten oft ins „Blaue“ zur Reparatur geschickt werden, was natürlich unnötig Zeit und Geld kostet.“ Durch die App sind automatisch alle Störungen sauber dokumentiert und das beigefügte PDF dient als guter Nachweis zur Auftragserteilung bei größeren Reparaturen.

Die Neue Heimat nutzt die Störungs-App mittlerweile als „Beweisübermittler“. „Eine weitere wichtige Möglichkeit der Nutzung ist für uns auch die Dokumentation von Verkehrssicherungspflichten.“ berichtet Herr Hofer. Hausmeister können die Kontrollbesuche der Anwesen oder Gewerke einfach und schnell „mängelfrei“ dokumentieren. Bei Begehungen, z.B. nach einem starken Sturm, werden nichtbeschädigte Dächer und Bäume mit der App aufgenommen. Diese eingegangenen Meldungen sind für die Dokumentation der Verkehrssicherheit ausreichend.

Die Störungs-App bringt für beide Seiten eine klare Erleichterung. Mieter haben den direkten Draht zur Hausverwaltung und müssen sich keine Gedanken mehr machen: „Wem und wie soll ich jetzt diesen Defekt melden?“ Gleichzeitig muss die Verwaltung nicht alle Defekte telefonisch, persönlich oder per Mail aufnehmen, digitalisieren und die Hausmeister informieren. „Unsere Vorteile der App liegen in der Aufnahme und der Verwaltung der Schadensmeldungen, der Auftragsdokumentation und der Dokumentation der Verkehrssicherung. All diese Bereiche können wir mit unserer App abdecken.“ berichtet Herr Hofer.

Vier Schritte zur erfolgreichen Störungsmeldung

In nur vier Schritten melden Mieter einen Defekt bei der Hausverwaltung. Sofern das Geräte-GPS eingeschaltet ist, navigiert die App im ersten Schritt direkt zum aktuellen Standort des Störungsmelders. Sollte der momentane Standort nicht der des Objekts mit dem Defekt sein, kann die Adresse auch manuell im Suchfeld eingegeben werden. In diesem Schritt fragt die App auch direkt nach der Störungsart. Der Störungsmelder kann in dieser App unter anderem zwischen Dach, Fassade, Treppenhaus und Außenanlage auswählen.



Im nächsten Schritt wird dem Störungsmelder zur Kontrolle die ausgewählte Adresse angezeigt. Sollte diese nicht korrekt sein, kann er jederzeit einen Schritt zurückgehen. In Schritt zwei gibt der Störungsmelder ebenfalls noch eine kurze Störungsbeschreibung an z.B. „Im Treppenhaus ist das Licht ausgefallen.“ Diese Störungsarten wurden von der Neue Heimat Trostberg festgelegt und könnten von ihr jederzeit geändert bzw. erweitert werden.



Um den Defekt zu verdeutlichen kann im nächsten Schritt ein Bild hinzugefügt werden und für eventuelle Rückfragen seitens der Hausverwaltung kann der Melder im vierten und letzten Schritt seine persönlichen Daten angeben. Hier könnten seitens der Hausverwaltung auch jederzeit Pflichtfelder definiert werden.

Fazit von Herr Hofer zur Störungs-App

„Zur Störungsmeldung bzw. Schadensaufnahme ist diese App einfach ideal. Statt darauf warten zu müssen, bis unser Büro geöffnet hat, können unsere Mieter und Mitglieder jederzeit ihren Schaden melden. Diese Meldung kann dann nach Erhalt ohne weitere Bearbeitung an die zuständige Stelle (Hausmeister/Firma) weitergeleitet werden. Die Störung ist dokumentiert und die Schadensbehebung ist veranlasst. Wir sehen die App als effektive, prozessoptimierte Lösung für die Meldung von Störungen. Defekte bzw. Störungen können einfach, schnell und unkompliziert gemeldet werden und die Kommunikation ist automatisiert und kundenfreundlich. Wir schätzen auch die Außenwahrnehmung unseres Unternehmens als „moderner Vermieter“ mit einer kundenorientierten Störungsmeldung. Unser Fazit – Klasse!“ so Herr Hofer, Geschäftsführer der Neue Heimat Südbayerische Wohnstätten e.G.