Führung / Kommunikation

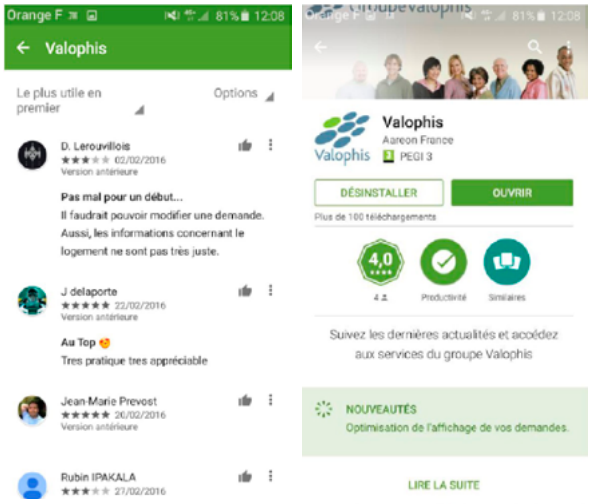
Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft: Mieter-App – in Frankreich längst etabliert – Groupe Valophis schwört auf Kommunikation per App

Mieter möchten sorgenfrei wohnen, Vermieter möchten effizient arbeiten. Beide Ansprüche verknüpft eine App der Aareon AG. Welchen Mehrwert die Anwendung bietet, lässt sich am Beispiel der Groupe Valophis nachvollziehen. Das Wohnungsunternehmen mit Sitz im französischen Saint-Maur-des-Fossés bietet den komfortablen Rundumservice bereits seit Januar 2016 an.

Saint Maurice résidence Delacroix. Foto: Groupe Valophis

Val-de-Marne, im Südwesten von Paris. Es ist früh am Morgen. Menschen fahren in Bussen und Bahnen zur Arbeit, erledigen ihre Einkäufe, haben Termine. Viele von ihnen vertreiben sich die Zeit mit dem Smartphone, schreiben Nachrichten an Freunde, informieren sich über das Weltgeschehen. Und so manch einer hat vermutlich gerade die Mieter-App der Groupe Valophis vor Augen, versendet damit Mietbescheinigungen, gibt Schadensmeldungen an die Verwaltung durch oder stöbert in der Tauschbörse der Mitbewohner seines Quartiers. 2.776 Mieter haben sich diesen besonderen App-Service installiert, den die Gruppe vor rund zwei Jahren in Ergänzung zu ihrem Mieterportal (13.086 Nutzer) gestartet hatte. Die Groupe Valophis ist mit 49.061 Wohnungen und 105.000 Mietern eines der führenden Unternehmen für sozialen Wohnungsbau, präsent in der gesamten Île-de-France und vor allem in Val-de-Marne. Sie berät zudem Gemeinden und Institutionen zu sozialen und ökologischen Urbanisierungsprojekten sowie generell rund um das Thema Wohnen.

Wo immer er ist. Der Mieter kann von jedem Ort mit seinem Vermieter per App kommunizieren. Foto: Aareon



Olivier Maizeret, Direktor für Informationssysteme bei Valophis, sieht die Entwicklung aus dem Hause Aareon als logische Antwort auf die sich mit fortschreitender Digitalisierung stetig verändernden Kommunikationsgewohnheiten der Menschen. Der Mehrwert der App liegt für ihn auf der Hand: „Das Smartphone nimmt einen immer größeren Platz im Alltag der Menschen ein. Dem tragen wir mit dieser App Rechnung. Mietern steht unser Service nun 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche zur Verfügung – ganz unabhängig davon, wo sie sich gerade befinden."

Die Reaktionen der User seien bislang sehr positiv. Für viele Vorgänge, etwa Mietzahlungen und Schadensmeldungen, ist das digitale Angebot ein willkommener Kanal. Für andere Angelegenheiten ziehen die Mieter nach wie vor den persönlichen Kontakt vor. Diese Wahl sollen die Mieter auch in Zukunft haben – eine komplette Verlagerung der Kommunikation ins Netz plant die Groupe Valophis nicht. Ausbauen möchte sie das Angebot laut Maizeret, der die Bereitstellung der App maßgeblich mitbegleitet hatte, aber durchaus. Eine noch recht neue Funktion betrifft beispielsweise Online-Anträge: Der Mieter kann eine technische oder administrative Anfrage nicht nur von der App oder dem Portal aus senden, er kann sie auch von ihrer Erstellung bis zu ihrem Abschluss verfolgen und aktualisieren.

Den Mehrwert der Aareon-Lösung spüren natürlich nicht nur die Mieter, sondern auch die Wohnungsunternehmen selbst. Denn der Bedarf für eine effiziente Verwaltung wächst mit jeder neuen Wohnung und jedem weiteren Projekt. Die Groupe Valophis beispielsweise, die wie bereits erwähnt im Bereich des sozialen Wohnungsbaus aktiv ist, errichtet jährlich circa 1.000 neue Wohnungen im Großraum Paris. Früher waren viele Verwaltungsmitarbeiter durch das Bearbeiten von Mieteranfragen so blockiert, dass Kapazitäten für andere, ebenso wichtige Aufgaben fehlten. Dass Mieter mittlerweile online und mobil die Services der Verwaltung nutzen oder Dokumente selber downloaden können, bedeutet daher auch für die Angestellten eine erhebliche Entlastung. Eine Win-Win-Situation für beide Seiten.

Karin Veyhle