

Mieter: innen erfolgreich digital beraten und mit ihnen kommunizieren

Fachtag

Im Alter zu Hause. Zu Hause digital.
Chancen für das Wohnen im Alter

Helene Böhm, GESOBAU AG

Hier wohnt Berlin.

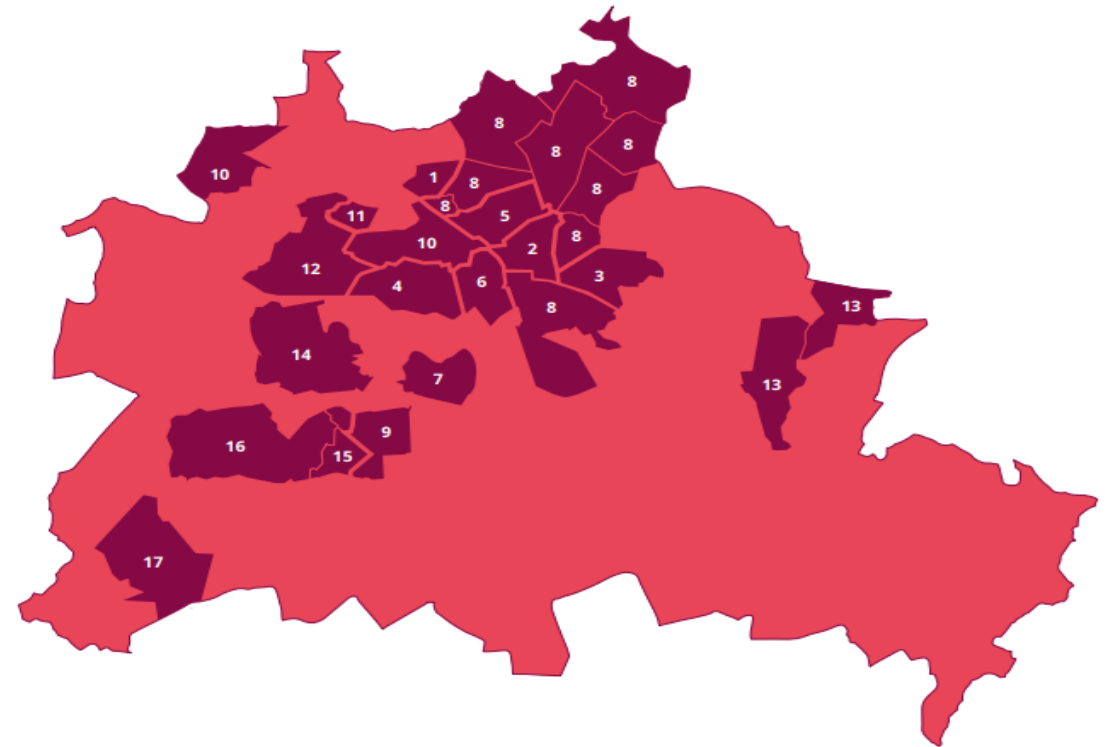
GESOBAU



Die GESOBAU AG

Bestand

- > Die GESOBAU AG ist ein Landeseigenes Wohnungsunternehmen in Berlin.
- > Die GESOBAU AG bewirtschaftet mit ihren Tochtergesellschaften einen Bestand von mehr als **47.800 Wohnungen** und **rd. 63.000 Mieteinheiten** (Wohnungen, Gewerbe, Stellplätze, Gärten u.a.)
- > Anzahl Mitarbeiter: innen: 500
- > Bekannteste Bestandsmarke ist das Märkische Viertel



Quelle Schaubild: GESOBAU Geschäftsbericht 2022

Erfolgreich mit Mieter: innen kommunizieren

Vorbemerkung

- > 90 Prozent aller GESOBAU Mieterinnen und Mieter möchten auch mit zunehmendem Alter in der eigenen Wohnung leben.
- > Selbstbestimmt und selbstständig leben zu können setzt voraus, Informationen oder Dienstleistungen jederzeit verfügbar zu haben und selbst wählen zu können, um jederzeit am sozialen Leben teilzunehmen.
- > Gerade für ältere Menschen, deren Mobilität eingeschränkt ist, bietet die Digitalisierung großen Nutzwert. Per Klick in den Browser oder App finden sie unzählige Wege für die Teilhabe am sozialen Leben sowie Hilfestellungen für den Alltag.
- > Aber: Die Chancen der digitalen Teilhabe gehen oft an der älteren Generation vorbei. Ältere, insbesondere hochaltrige Menschen sind zunehmend ausgeschlossen, da ihnen Kompetenzen oder Zugänge fehlen, um die digitalen Angebote und sozialen Medien im Alltag nutzen zu können.

Erfolgreich mit Mieter: innen kommunizieren

Agenda

- > Wie können wir die Chancen der Digitalisierung nutzen, um das Wohnen im Alter zu verbessern?
 - Vorstellung der **GESOBAU Mieter APP**, die den Kontakt zum Vermieter und Dienstleistern erleichtert
 - **Pflege@Quartier**: Beispiel für assistive Assistenzsysteme, die die Sicherheit und Selbstständigkeit von Senior: innen fördern
 - Digitale Unterstützung: **SeniorenNetz Berlin**, eine Online-Plattform für soziale Interaktion und Information
 - Analoge Anlaufstellen bleiben wichtig: **Senioren-Infotheken**, Ressource für ältere Menschen



GESOBAU Mieter-App

Direkter Draht zum Vermieter



- > Mieter: innen der GESOBAU können in der App "GESOBAU Berlin" alle Anliegen rund um ihren Mietvertrag (Schadensmeldungen, Bearbeitungsstatus bei einem Anliegen, Terminwünsche etc.) direkt, jederzeit und unkompliziert formulieren.
- > Mit wenigen Klicks werden im persönlichen Bereich alle Daten rund um das Mietverhältnis verwaltet.
- > Die App bietet außerdem eine monatsweise Übersicht über Zählerstände von Wasser und Heizung.

GESOBAU Mieter-App

Herausforderungen für Senior:innen

- > Fehlende technische Kompetenz: Nicht alle Menschen sind vertraut mit der Nutzung von Smartphones oder Apps. Manche haben Schwierigkeiten, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Sie benötigen Unterstützung und Anleitung. >> **Schulungsangebote**
>> **Kontinuierliche Kommunikation**
- > Barrierefreie Zugänglichkeit: Die App muss für alle Nutzer zugänglich und benutzerfreundlich sein. Das bedeutet auch, auf inklusive Bedürfnisse einzugehen. Die App sollte zum Beispiel eine vergrößerbare Schrift, eine klare Farbgestaltung, eine einfache Navigation und eine Sprachsteuerung bieten. >> **Browseroption**
- > Fehlende Motivation: Viele Mieter: innen sind nicht überzeugt von den Vorteilen der App oder haben Bedenken bezüglich Sicherheit. Sie müssen daher motiviert und informiert werden, um die App auszuprobieren und regelmäßig zu nutzen. Die App kann einen Mehrwert schaffen, weil sie z.B. Zeit und Kosten spart und relevante Informationen liefert.
>> **Mehrwert kommunizieren**

Die Wohnung, die auf mich aufpasst

Pflege@Quartier-Musterwohnung: Assistive Technik und Alltagshilfen erlebbar machen

- > Möglichkeiten für altersgerechtes und assistives Wohnen sind vielfältig, aber oftmals nicht bekannt. Insbesondere Maßnahmen der **primären Prävention** werden zu wenig genutzt.
- > Die Pflege@Quartier-Musterwohnung macht erlebbar, wie **intelligente Technik** und **praktikable Alltagshilfen** das Wohnen für ältere und in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen noch **komfortabler und sicherer** machen.
- > Unsere Musterwohnung will ältere und in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen über die diversen Assistenzsysteme und Alltagshilfen aufklären – niedrigschwellig und mit ganz konkreten Beispielen zum Selbst-Ausprobieren.
- > Die Musterwohnung basiert auf dem vielfach prämierten Wohn- und Versorgungskonzept „Pflege@Quartier“, das die GESOBAU im Zeitraum 2015-2018 als GKV-Modellvorhaben im Märkisches Viertel umgesetzt hat. 30 Wohnungen von Mieter: innen (77+) wurden mit assistiver Technik ausgestattet und von den Teilnehmer: innen auf Alltagsfähigkeit erprobt.

Pflege@Quartier Musterwohnung

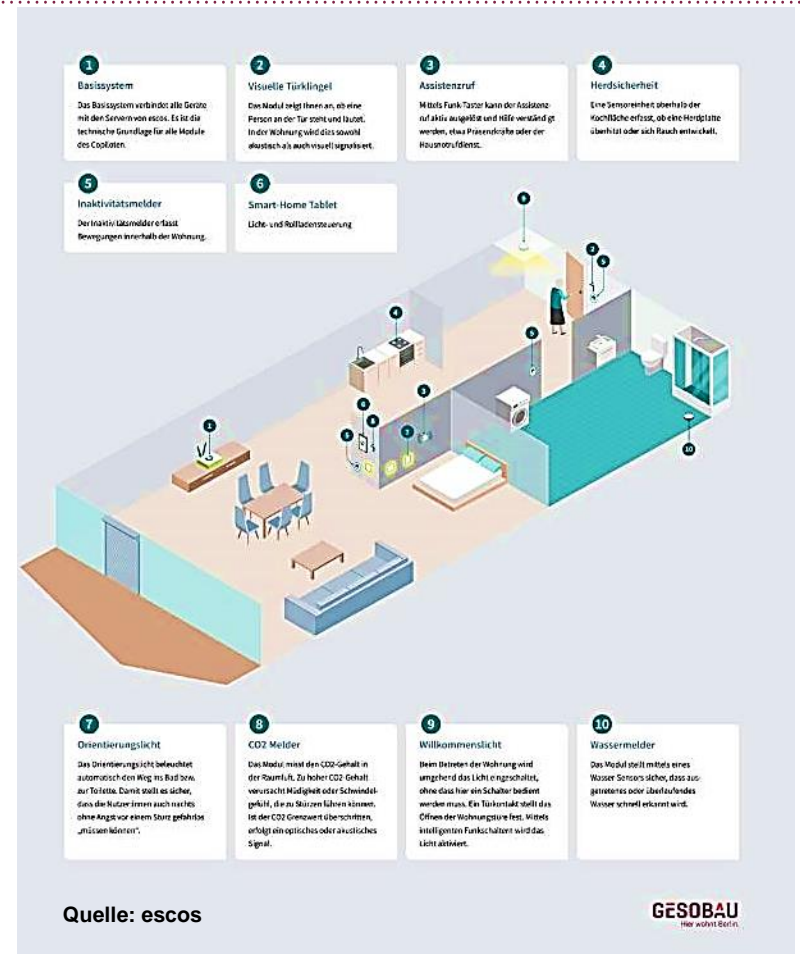
Anforderungen an die technischen Lösungen

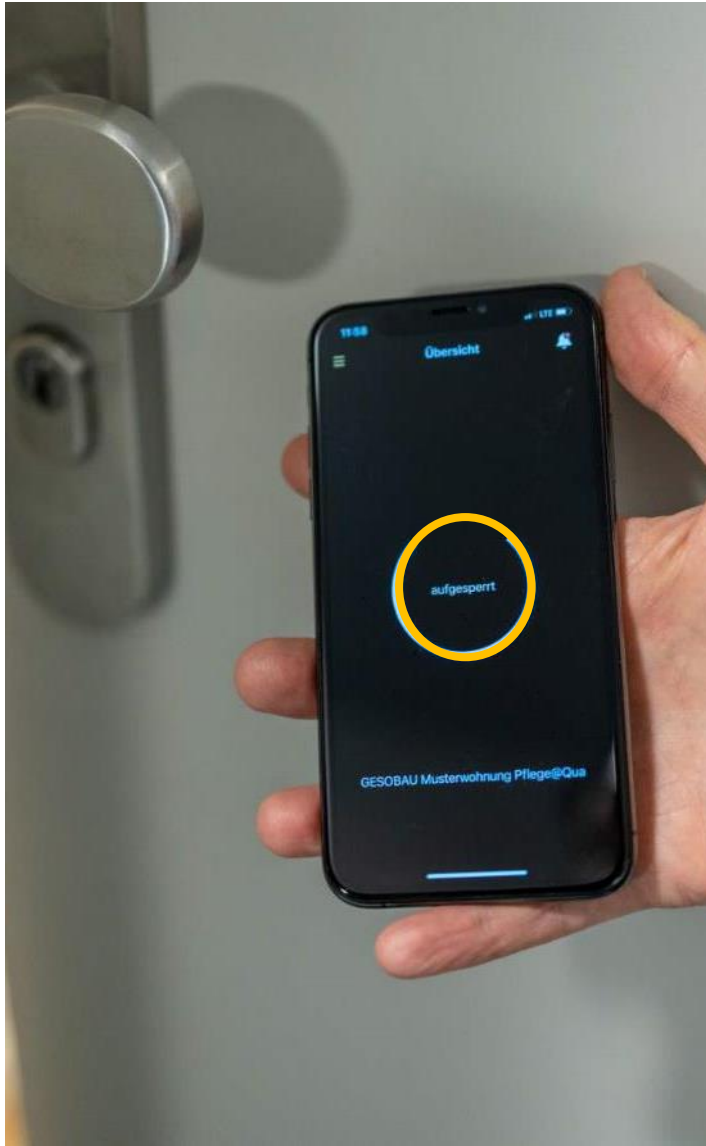
- > Die Musterwohnung ist in der Lage, automatisch **Notsituationen** zu erkennen und zu reagieren (Notfallerkennung wird über eine Verbindung zur klassischen Notrufzentrale oder mittels App eine Meldung an Angehörige sichergestellt)
- > Bei Ausstattung bewusst auf erschwingliche, **benutzerfreundliche** und niedrighschwellige Lösungen konzentriert, um älteren Bewohner*innen Zugang zu technologischen Alltagshilfen zu ermöglichen und potenzielle Gefahren (Stürze, Vergesslichkeit, Einsamkeit) zu verhindern
- > Abhängig von individuellen Anforderungen sind smarte Basis-AAL-Lösungen **erweiterbar** um Sicherheitsmodule wie Sturzerkennungs-, Orientierungslichter + Komfortfunktionen oder barrierearme Bedienbarkeit (z.B. Lichtsteuerung über Tablet, altersgerechte Tablets)
- ✓ Konzept und Umsetzung: GESOBAU AG, Prof. Birgit Wilkes (TH Wildau)
- ✓ Ausstattung: escos „Copilot“ automations GmbH (digitale Technik)
- ✓ Kooperation mit AMG (Hausnotruf) und Alma Via (Servicewohnen)

Pflege@Quartier - Musterwohnung

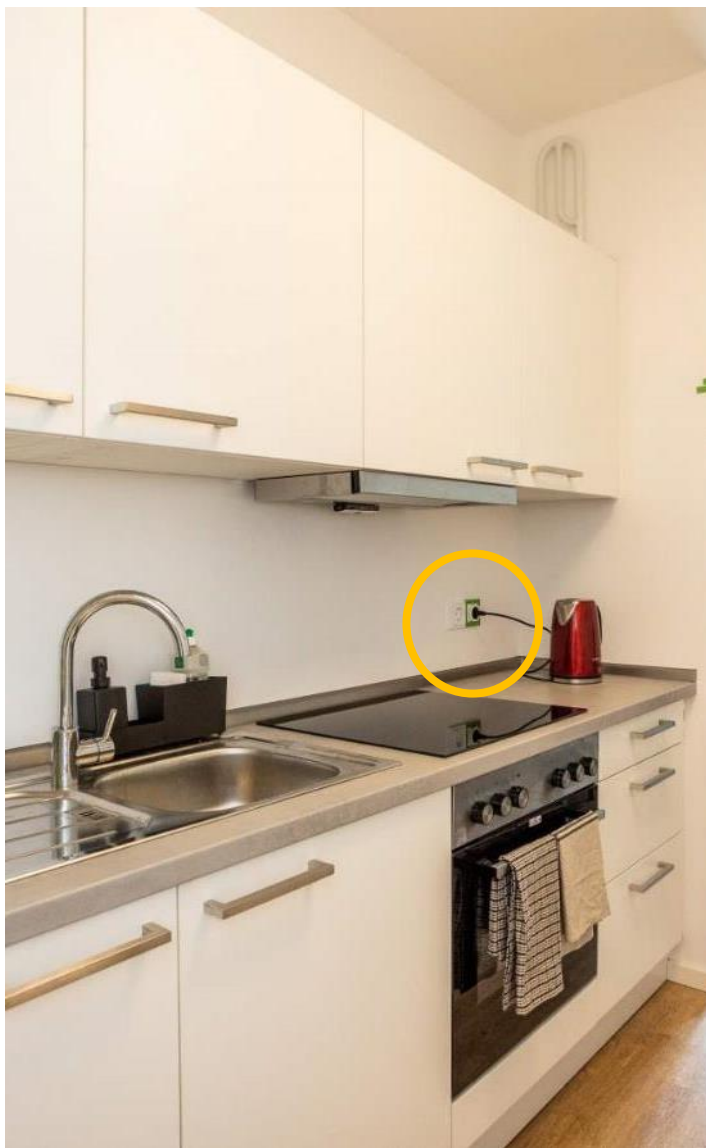
Nutzerorientierte Smart-Living-Lösungen

- > Einbauten zeigen, dass auch niedrigschwellige Hilfen erhebliche Erleichterungen bieten können und für nahezu jedes Problem im häuslichen Umfeld gibt es smarte Lösungen! Besucher*innen werden angeregt, sich (rechtzeitig) nach passenden Hilfen umzuschauen.
- > **Jeden Donnerstag, 9-12 Uhr, Zossener Straße 152, 12629 Berlin, Kontakt: pflege-quartier@gesobau.de**
- > Die Pflege@Quartier- Musterwohnung soll auch dazu beitragen, gemeinsam mit Betroffenen, Angehörigen, Pflegekräften und anderen Akteuren im Quartier bedarfsgerechte Lösungen zu erproben und weiterzuentwickeln.
- > Fachbesucher*innen herzlich willkommen!

















Digital mobil im Alter

SeniorenNetz Märkisches Viertel

- > 2017 wurde im Märkischen Viertel gemeinsam mit Senior: innen ein lokales Informations- und Interaktionsnetzwerk als Pilotprojekt entwickelt.
- > Das Projekt zielte und zielt darauf ab, älteren Menschen den Anschluss an die digitale Gesellschaft zu erleichtern, Strukturen für die digitale Teilhabe zu entwickeln bzw. bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.
- > Gefördert wurde das Projekt durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, in Kooperation mit dem Deutschen Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung, die GESOBAU AG und durch das Netzwerk Märkisches Viertel e.V.
- > 2020 wurde das SeniorenNetz Berlin durch die AWO Berlin übernommen und wird seither weiterentwickelt. Mittlerweile ist das Konzept/ das Angebot in allen Berliner Bezirken zugänglich (in Kooperation mit den Bezirksverwaltungen und gefördert durch den Berliner Senat) www.seniorennetz.berlin

Digital mobil im Alter

SeniorenNetz Märkisches Viertel / Seit 2020 SeniorenNetz Berlin – Das Konzept!



Trainingsprogramm „Cyberseniors“

- Kostenlose Tablet Kurse
- Vernetzungscafé und PC-Doktor



Senioren-Infothek Märkisches Viertel

- Anlaufstelle für Ratsuchende zu allen Fragen rund um Wohnen, Teilhabe, Nachbarschaft und Hilfe



Website www.seniorennetz.berlin

- Lokale Informationen für die digitale Darstellung aufbereitet und zugänglich machen. Jeder kann mitmachen und Einträge erstellen.



Mobile Stelen mit integrierten Tablets und Druckern

- Für Ratsuchende, die selbst kein Internet zu Hause haben, gibt es betreute Anlaufpunkte: Mobile Stelen mit integrierten Tablets und Druckern, an denen Senioren sich online informieren und Technik ausprobieren können.

Kontakt

GESOBAU AG

Helene Böhm
Abteilungsleiterin Sozial- und Quartiersmanagement
Stiftsweg 1
D-13187 Berlin
E-Mail: helene.boehm@gesobau.de

www.gesobau.de
www.hallonachbar.berlin

Fotos: GESOBAU AG



LinkedIn Helene Böhm