

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Danny Freymark (CDU) und Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

vom 17. Februar 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Februar 2025)

zum Thema:

HOWOGE-App funktionstüchtig machen

und **Antwort** vom 28. Februar 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. März 2025)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneten Danny Freymark und Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)
über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/21674
vom 17. Februar 2025
über HOWOGE-App funktionstüchtig machen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Frage zukommen zu lassen und hat daher das landeseigene Wohnungsunternehmen HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH (HOWOGE) um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Frage 1:
Seit wann genau kann die App „Meine HOWOGE“ heruntergeladen werden?

Antwort zu 1:
Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:
„Die App „Meine HOWOGE“ ist seit dem 22. November 2024 im Appstore und Playstore verfügbar.“

Frage 2:
Auf welche Weise wurde die Inbetriebnahme der App den Mietern der HOWOGE bekanntgemacht?

Antwort zu 2:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Grundsätzlich steht die App seit dem 22. November 2024 allen Wohnungsmieterinnen und -mietern der HOWOGE zur Nutzung zur Verfügung. Das Ziel ist jedoch ein schrittweiser Aufbau der Nutzerzahlen. Daher wurden insbesondere die Mieterinnen und -mieter des PRIMA- Ankaufsbestandes, der am 1. Januar 2025 in das Eigentum der HOWOGE übernommen wurde, im Begrüßungsschreiben auf die App hingewiesen. In diesem Schreiben war ein QR-Code für den direkten Download der App enthalten. Zum weiteren Ausbau der Nutzerzahlen sind gezielte Informationsmaßnahmen geplant.“

Frage 3:

Wie viele Anwender haben die App bisher heruntergeladen und wieviel Prozent der Mieter sind das?

Antwort zu 3:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Mit Stichtag zum 19. Februar 2025 sind 2.737 Mieterinnen und Mieter über die Mieter-App als User verifiziert. In den HOWOGE eigenen Wohnquartieren leben über 150.000 Mieterinnen und Mieter.“

Frage 4:

Wie erfolgt die Anmeldung der Nutzer nach dem Herunterladen der App?

Antwort zu 4:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die Registrierung erfolgt über einen Stammdatenabgleich der Mieterinnen und Mieter mit dem HOWOGE-System. Zur Verifizierung erhalten die Userinnen und User durch einen automatisierten und datenschutzrechtlich konformen Prozess einen Zugangscodes per Brief, um eine Zwei-Faktor-Authentifizierung sicherzustellen. Die Anmeldung/der Login erfolgt über ein innerhalb der Registrierungsstrecke selbstgewähltes Passwort und die Mailadresse der Userin/des Users.“

Frage 5:

Welche Probleme dabei sind bisher bekanntgeworden und wie viele der Nutzer betraf dies?

Antwort zu 5:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Insgesamt gab es bisher 187 Anfragen von Nutzenden. Dabei handelte es sich insbesondere um Probleme bei der Registrierung, z.B. aufgrund fehlender Geburtsdaten oder fehlerhaft hinterlegter Namen.“

Frage 6:

Was wird unternommen um die Probleme zu beheben?

Antwort zu 6:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Für Probleme während des Registrierungsprozesses wurde ein Supportprozess innerhalb der App etabliert. Weiterhin wurden spezifischere und eindeutige Fehlermeldungen für die Userinnen und User eingeführt.“

Frage 7:

Welche Kosten sind für die Entwicklung der App entstanden und mit welchen Kosten werden für die Behebung der beschriebenen Probleme veranschlagt?

Antwort zu 7:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die Kosten für die Entwicklung der App und die Leistungspakete für den Support durch den Dienstleister entsprechen der marktüblichen Größenordnung und wurden im Rahmen der EU-weiten Ausschreibung geprüft.“

Frage 8:

Wie wird sichergestellt, dass Mieter, die die App nicht nutzen, nicht benachteiligt werden?

Antwort zu 8:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die Mieter-App ist ein zusätzliches digitales Angebot neben der weiterhin für alle Mieterinnen und Mieter und deren Anliegen bestehenden Kontaktaufnahme per Brief, Telefon und E-Mail.

Die App umfasst derzeit insbesondere die Services:

- Zugriff auf digitale Mietdokumente wie Mietvertrag, Stellplatz oder Fahrradbox.
- Nebenkostenabrechnungen und Verbräuche, unterjährige Verbrauchsinformationen.
- Anfragen: aktuelle Mietzusammensetzung, Genehmigung für eine Tierhaltung oder die Anpassung von Vorauszahlungen.“

Frage 9:

Sind alle Angebote der Howoge auch ohne die Nutzung der App zugänglich? Falls ja, auf welche Weise wird dies gewährleistet? Falls nein, aus welchen Gründen ist dies nicht möglich?

Antwort zu 9:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Ja, siehe Antwort zu Frage 8.“

Frage 10:

Wann sind die Kundenzentren für die persönliche Einführung der App geöffnet, und wer übernimmt die Einweisung sowie technische Unterstützung?

Antwort zu 10:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die Mieterinnen und Mieter haben jederzeit die Möglichkeit, an verschiedenen Punkten der Mieter-App den Support anzuschreiben. Die persönliche Betreuung im Kundenzentrum ist nicht vorgesehen.“

Frage 11:

Wie viele Mitarbeiter sind für die Einweisung und technische Unterstützung zuständig, und wie viele Beratungen wurden bisher durchgeführt?

Antwort zu 11:

Die HOWOGE teilt dazu Folgendes mit:

„Die App ist so aufgebaut, dass sie intuitiv nutzbar und selbsterklärend ist. Mieterinnen und Mieter, die den Umgang mit Smartphone und App nicht gewöhnt sind, können weiterhin die anderen Eingangskanäle nutzen.“

Berlin, den 28.02.2025

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen