



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

Die Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 eG: Positive Resonanz auf Mitgliederumfrage

02.12.2021 Fachinformation

Die 1893 hat Anfang Dezember 2021 die Ergebnisse zur ihrer aktuellen Mitgliederumfrage digital bekanntgegeben. Diese wurden gemeinsam mit Peter Collatz von AktivBo aus Hamburg präsentiert. Darin gaben 95 Prozent der Mitglieder an, dass sie immer die richtigen Ansprechpartnerinnen ans Telefon bekommen, wenn sie bei der 1893 anrufen. Und 92 Prozent bestätigten, dass sich die Mitarbeiter an getroffene Absprachen halten. Insgesamt würden 96 Prozent der Mitglieder das Wohnen bei der 1893 weiterempfehlen. Damit konnte die 1893 die Werte aus der Mitgliederumfrage 2019 noch einmal steigern.

„Dass uns das in einer Zeit, in der wir unser Haus vorübergehend schließen mussten, gelungen ist, ist die beste Nachricht“, freute sich 1893-Vorstand **Volker Klich**. „Wir wollen unseren Mitgliedern den besten Service bieten und es ist schön zu sehen, dass das auch so rüberkommt.“

Hausaufgaben gemacht und digitalisiert, digitalisiert, digitalisiert

Volker Klich und **Guido Niehaus** sind stolz auf die 1893er, die diesen hohen Service täglich bieten. Die Einstellung stimmt – dazu optimierte und digitale Prozesse, regelmäßige Schulungen und mobiles Arbeiten. Dank der internen Kommunikation über Slack können Anliegen ohne Verzögerung geklärt werden. In IVM Professional, ZHAUS und xSuite liegen alle notwendigen Daten vor. Smartphone und Tablet geben jederzeit und sofort einen Überblick.

„Entscheidend ist aber auch, dass wir in den vergangenen zwei Jahren unsere Hausaufgaben gemacht haben“, fasst Volker Klich zusammen. Wir haben ja 2019 nicht nur die Stimmung unter unseren Mitgliedern eingefangen, sondern konkrete Maßnahmen aus den Umfrage-Ergebnissen abgeleitet.“ AktivBo kann die Ergebnisse für jede Wirtschaftseinheit auswerten. „So können wir genau sehen, wo Probleme bestehen“, so Volker Klich. „2019 gab es zum Beispiel beim Sicherheitsgefühl viel nachzubessern.“

1893-Mitglieder sind dankbar für die Verbesserungen

In puncto Sicherheit konnte die 1893 im Vergleich zu 2019 erheblich zulegen – teilweise bis zu zehn Prozent. Seit zwei Jahren fahren nachts die 1893-Rundendreher vom Sicherheitsdienst WDU durch die Quartiere. Sie schließen offene Haustüren oder Kellerfenster, schlichten so manchen Streit oder melden Vandalismus-Schäden. Auch baulich hat die 1893 eingegriffen und Anti-Einbruchschienen an den Haustüren installiert.

Weiterempfehlungsquote liegt bei 96 Prozent

96 Prozent der Mitglieder würden die 1893 weiterempfehlen. Dieses große Vertrauen möchte die 1893 nun gern mit weiteren Maßnahmen zurückgeben. „Wir schauen uns wieder genau an, wo sich unsere Mitglieder Verbesserungen wünschen und dann geht's auch schon ans Umsetzen“, so Volker Klich. Übrigens: In der Havellandstraße 24/26 im aktuellen Sanierungsvorhaben BRAND.VIER lag die Weiterempfehlungsquote bei 100 Prozent.

