

## Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 mit AktivBo-Kundenkristall geehrt

11.02.2020      Fachinformation

Die Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 feiert ihren AktivBo-Kundenkristall. Den hat sie im Januar 2020 für den höchsten Service-Index in der Kategorie bis 3.999 Wohnungen gewonnen. AktivBo vergleicht alle zwei Jahre die Unternehmen, in denen es die Mieter befragt hat. Und weil die 1893-Mitglieder den Service im Genossenschaftshaus so hoch bewertet haben, ging der Preis in diesem Jahr nach Eberswalde.

Die 1893 hatte AktivBo im vergangenen Jahr mit einer Umfrage unter ihren 2.884 Mitgliedern beauftragt. 19 Fragen – unter anderem zum Produkt, zum Service und zu Veranstaltungen – wurden mit einer hohen Rücklaufquote von 53,8 Prozent beantwortet. In der Auswertung fiel vor allem die hohe Service-Orientierung auf. Beim Auftreten der Mitarbeiter, bei der Erreichbarkeit des richtigen Ansprechpartners oder bei der Bearbeitungszeit von Schadensmeldungen schnitt die Eberswalder Genossenschaft besonders gut ab.



*Vorstände und Mitarbeiter der Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 eG präsentieren stolz ihren Preis für den höchsten Service-Index in der Kategorie bis 3.999 Wohnungen. Bild: Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 eG*

### Herzlicher Umgang mit den Mitgliedern

„Die Auszeichnung bekommen wir für unser Tagesgeschäft, für den Umgang mit unseren Mitgliedern“, sagte 1893-Vorstand Guido Niehaus bei der Preisverleihung im Hamburger Atlantic Hotel Kempinski. „Der Preis gehört den Mitarbeitern, die täglich im Hintergrund dafür sorgen, dass sich unsere Mitglieder gut aufgehoben fühlen, also den Hausmeistern, den Damen am Empfang, den Mitarbeitern in der Buchhaltung, den Kundenbetreuern und den Vermietern. Sie sind unser größter Pfand“, so Guido Niehaus. Und genau deshalb fuhren auch diese Mitarbeiter aus dem Hintergrund mit nach Hamburg, um den Preis entgegenzunehmen und kräftig zu feiern.

„Diese Wertschätzung in der Unternehmenskultur springt scheinbar auch auf die Mitglieder über“, sagt Lisa Winter, CEO bei AktivBo, über die hohe Service-Orientierung bei der 1893. AktivBo hat in den vergangenen zwei Jahren 500.000 Mieter-Fragebögen ausgewertet. „Es gibt nicht viele Wohnungsunternehmen, die mit so viel Herzlichkeit auf ihre Kunden zugehen. Das sorgt für eine hohe Mieterzufriedenheit. 82,2 Prozent der Mitglieder fühlen sich von der 1893 wertgeschätzt. Das ist ein enormer Wert. Und das macht so manchen Mangel im Bestand wett.“

### **Hohe Weiterempfehlungsquote trotz Mängeln im Bestand**

Das nimmt auch 1893-Vorstand Guido Niehaus so wahr: „Die Umfrage hat uns auch viele Baustellen aufgezeigt, an denen wir arbeiten müssen. Trotzdem würden 95,6 Prozent unserer Mitglieder die 1893 weiterempfehlen. Um dem gerecht zu werden, heißt es nun für uns nun, diese Baustellen anzupacken und unser Angebot weiter zu verbessern. Entscheidend ist für mich die Einstellung unserer Mitarbeiter. Die zu ändern, wäre weitaus schwieriger als zum Beispiel die Außenanlagen attraktiver zu gestalten.“ Aktuell erarbeitet die 1893 einen Maßnahmenkatalog, der alle Hinweise und Wünsche aus den ausgewerteten Fragebögen enthält. Dazu kalkuliert die Genossenschaft die Kosten und legt fest, wann sie welche Maßnahme umsetzt.

### **Erfolgreicher Vertrieb geht nur mit sehr gutem Service**

Die Genossenschaft hält derzeit 3.565 Wohnungen in ihrem Bestand. Vermietet sind 87,07 Prozent. Die 1893 konnte ihre Leerstands-Quote von 20,5 Prozent in 2016 auf 12,93 Prozent im Januar 2020 senken. Den größten Leerstand gibt es in der Großwohnsiedlung Brandenburgisches Viertel. Von den 4.000 Wohnungen dort sind 1.548 im Besitz der 1893. Im April startet im Viertel das riesige Sanierungsprojekt BRAND.VIER. Innerhalb von zehn Jahren saniert die Genossenschaft 27 Wohnblöcke und möchte das Brandenburgische Viertel mit einer Kooperationsvereinbarung zwischen Stadt, Land und Genossenschaft wieder auf Augenhöhe zum Rest der Stadt heben.

An den weichen Standortfaktoren arbeitet die 1893 schon seit einiger Zeit. Seit Juni betreibt sie im Viertel die „Galerie Fenster“, die der Eberswalder Kulturunternehmer Udo Muszynski mit wechselnden Ausstellungen bespielt. Geöffnet ist immer samstags und sonntags – zusätzlich an Abenden, in denen die Galerie zu Konzerten, Lesungen, Kinofilmen oder Gesprächsreihen einlädt. Unter anderem experimentiert die Galerie mit dem Shared Reading-Konzept aus Großbritannien, das Menschen über Literatur in Austausch bringt. Stück für Stück soll aus der Galerie ein Treffpunkt werden. Ab März kommt ein Bücherzimmer dazu. „Ein Viertel braucht Kunst und Kultur. Auch das gehört zum Service bei der 1893“, so Niehaus.