



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

EVM Bewohnerbefragung 2019: Wohnende Mitglieder stellen Genossenschaft positives Zeugnis aus

24.09.2019 Fachinformation

Die EVM Berlin eG hat von April bis Juni 2019 eine Bewohnerbefragung gemeinsam mit AktivBo, einem Unternehmen, das auf Mieterumfragen bei vorwiegend kommunalen und genossenschaftlichen Wohnungsunternehmen spezialisiert ist, durchgeführt. Das gesetzte Ziel war eine Rücklaufquote von „40 Prozent plus x“, das mit einer Quote von 66,5 Prozent weit überboten werden konnte. Insgesamt wurden 99,1 Prozent der Befragten die Genossenschaft als Vermieterin weiterempfehlen. Die Ergebnisse können durch ein spezielles Tool bis auf jeden einzelnen Hausaufgang heruntergebrochen werden und zeigen detailliert, in welchen Bereichen Optimierungsbedarf besteht.

Besonders wertvoll für die EVM ist die Möglichkeit zur Auswertung der zahlreichen offenen Kommentare. Denn die Bewohnerumfrage wurde nicht ihrer selbst willen durchgeführt, sondern sollte Optimierungspotential und konkrete Maßnahmen aufzeigen. Anhand des Tools werden die Hinweise der Bewohner in Mitarbeiter-Workshops ermittelt. In diesen Runden wird geprüft, welche Verbesserungswünsche sinnvoll sind und umgesetzt werden können. Die EVM Berlin eG legt dabei großen Wert auf eine offene Kommunikation mit den Bewohnern und die Begründung ihrer Entscheidungen.

Mitglieder attestieren der Genossenschaft ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

In der aktuellen Mietendiskussion waren die Antworten auf die Frage, ob die Nutzungsgebühren in angemessenem Verhältnis zu Wohnung und Service stehen, für die Genossenschaft von besonderem Interesse. 97,5 % der Bewohner empfinden das Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Wohnung als angemessen.

Drei Wörter EVM

Die Genossenschaft wollte wissen, mit welchen drei Wörtern sie ihre Bewohner beschreiben würden. Dabei haben die Mitglieder ausschließlich positive Begriffe verwendet. In der „Wortwolke“ sind die genannten Begriffe abgebildet – je größer die Schrift, desto häufiger wurde das entsprechende Adjektiv genannt.

EVM hat Benchmark in mehreren Bereichen neu definiert

Was ist ein gutes Ergebnis? Was ist ein weniger gutes Ergebnis? Die Benchmark zeigt, wo die EVM Berlin eG im Vergleich zu über 300 anderen Wohnungsunternehmen steht, von deren Mietern AktivBo jedes Jahr Input erhält. Gleich in mehreren Bereichen (z.B. Wertschätzung der Bewohner, Weiterempfehlung, Zustand der Wohnung, Zustand des Treppenhauses) hat die Genossenschaft die Benchmark neu definiert:

Nachfolgende Bewohnerumfrage soll Entwicklungen aufzeigen

Das ausgesprochen positive Feedback der Bewohner ist das Resultat der engagierten Arbeit der Mitarbeiter in der Geschäftsstelle und der Hauswarte vor Ort in den Wohnanlagen.

Die EVM Berlin eG zeigt sich sehr zufrieden mit den erzielten Ergebnissen, hat aber

Wortwolke: Copyright EVM / AktivBo



<https://bbu.de/beitraege/evm-bewohnerbefragung-2019-wohnende-mitglieder-stellen-genossenschaft-positives-zeugnis-aus>