WHG EBERSWALDE

Mieterbefragung 2020/21

Wir engagieren uns für Ihr Zuhause.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Warum macht die WHG eine Mieterbefragung 4

Erneut war Ihre Meinung gefragt 6

Wie lese ich die Ergebnisse der Mieterbefragung und was sagen diese aus? 8

Wer hat teilgenommen? 9

Klare Aussagen unserer Mieter 11

Die WHG und ihre Stärken 14

Gehen wir es an 15

Wie wir es angehen? 17

Offenheit und Ehrlichkeit – sind uns Ansporn und Herausforderung 18

Was sich Mieter wünschen 20

Freitextkommentare 20

Wie geht es weiter nach der Mieterbefragung? 21

Herausgeber:

WHG Wohnungsbau- und Hausverwaltungs-GmbH
Dorfstraße 9
16227 Eberswalde
E-Mail: info@whg-ebw.de
Telefon: 03334 30 20

Geschäftsführer: Hans-Jürgen Adam
amt. Aufsichtsratsvorsitzender: Volker Passoke
Registernummer: HRB 4458
Handelsregister: Frankfurt (Oder)
USt-IdNr.: DE170494449

1. Auflage: 500 Stück
Redaktion: Jens Aßmann, Jenny Schiemann, Chantal Baltus
Mit freundlicher Unterstützung und Mitwirkung von Maria Sundermann von EUCUSA

EUCUSA

EUCUSA Consulting GmbH
Mariahilfer Straße 187/39
1150 Wien, Österreich

Grafiken und Diagramme: EUCUSA
Gestaltung und Layout: WHG Eberswalde

Fotos: WHG, Eduard Fischer, graphicsson, Xuxmedia

Vorwort

Mitten in der anhaltenden weltweiten Pandemie haben wir Sie erneut gefragt, wie zufrieden Sie mit Ihrem Zuhause, mit der **WHG**, und unseren Angeboten und unserem Kundenservice sind. Gewagt, denn jeder von uns hat persönliche Erlebnisse, hat mit Beschränkungen umzugehen und Herausforderungen im Leben und im Alltag zu bewältigen. Ein positiver Blick, ein gutes Gefühl und optimistisches Erleben sind in diesen Tagen, Wochen und Monaten wahres Glück geworden.

Ein **herzliches Dankeschön** an Sie, die Sie sich inmitten der Wirrungen an unserer **Mieterumfrage 2020/2021** beteiligt haben. Mehr als 1.412 Haushalte haben geantwortet. Dankeschön dafür.

Mit dieser Broschüre stellen wir Ihnen die Inhalte und Ergebnisse unserer zweiten Mieterbefragung vor, die zugleich auch eine Veränderungsabfrage zur Mieterumfrage von 2017 ist.

In unseren 5.309 vermieteten Wohnungen stadtweit wohnen mehr als **9.100 Menschen** jeden Alters allein, zu zweit, als Familie oder Gemeinschaft. Wir sind mit fast **5.800 Wohnungen** der größte **Vermieter der Stadt**. Etwa jeder vierte Eberswalder wohnt bei der WHG. Diese Mieterbefragung mit all ihren Ergebnissen und all den Antworten von Ihnen im Vergleich zu 2017 spiegelt auch unsere soziale und gesellschaftliche Aufgabe in der Stadt für die Menschen, die hier wohnen, leben und arbeiten.

Eberswalde ist lebendig, lebenswert, vielfältig und bietet hervorragende Voraussetzungen dafür, dass **Wachstum**, **Nachhaltigkeit** und behutsame **Stadtentwicklung** auch im **Wohnen bei der WHG** ihren Raum finden. Denn wir passen das **Zuhause** den Bedürfnissen, den Wünschen und dem Alltag unserer Mieter in jeder Lebenslage und Lebensphase an. Dafür haben wir individualisierte, bedarfs- und nachfragegerechte Angebote, naturnahe WohnQuartiere mit viel Grün, Verweil- und Aufenthaltsplätzen und einen kundenorientierten Service, der digital, persönlich sowie flexibel mobil erreichbar ist.

Wir haben die Auswertungen thematisch geordnet und lesefreundlich für Sie zusammengestellt. Für die **WHG** beginnt nun die Arbeit und die Aufgabe, die Ergebnisse für Sie sichtbar und spürbar umzusetzen. Damit Sie sich von Ihrer **WHG** auch zukünftig **vertrauensvoll** und **wertschätzend** behandelt fühlen und sicher in attraktiver Umgebung Ihr Zuhause haben. Lesen Sie auf den nachfolgenden Seiten, was Ihnen, den Mietern, gefällt, was kritisch bewertet wird und welche Wünsche und Bedürfnisse im Zusammenhang mit dem Wohnen geäußert wurden.

Für unser Team bei der **WHG**, das täglich für Sie, die Mieter, rund um alle Belange des alltäglichen Wohnens agiert, sind diese Ergebnisse und Antworten wegweisend für die weitere zukunftsorientierte **WHG Strategie 2025** mit all ihren demografischen und gesellschaftlichen Herausforderungen.

H.-J. Adam

Ihr Hans–Jürgen Adam
Geschäftsführer

Warum macht die WHG eine Mieterbefragung?

„Meine Wohnung ist mein Zuhause"
Das war in der Mieterbefragung 2017 eine der wichtigsten und am häufigsten bestätigten Aussagen. Mehr als 73 % der Befragten stimmten zu. Mieterbefragungen sind für Vermieter kein Mittel zur Imagepflege. Sie sind freiwillig und anonymisiert und zugleich auch direkt und konkret.

Die **WHG** ist Eberswaldes größter Vermieter und das größte kommunale Wohnungsunternehmen der Stadt. Mieterbefragungen liefern neue und wichtige Erkenntnisse rund um das **Wohnen**, das **Stadtquartier**, die **Nachbarschaft** sowie über die gesamtgesellschaftliche Stimmung, Raum- und Ausstattungsbedarfe. Im April 2021 startete die **WHG** mit der 2. Mieterbefragung. Damit besonders viele Mieter sich an der Mieterbefragung beteiligen, gab es für jeden ausgefüllten und abgegebenen Fragebogen einen Einkaufsgutschein oder ein Präsent. Die Mieterbefragung ist datenschutzsicher und persönlich.

„Wir erreichen auch die Mieter, die ihre Anliegen und Anfragen nicht direkt an uns richten, dafür aber ein ehrliches Feedback geben, das uns wiederum hilft, Veränderungen anzustoßen in unterschiedlichen Bereichen wie Service, Angebote, Ausstattungen, Nachbarschaften, Kommunikation und Erreichbarkeit."
Jens Aßmann – WHG Kundenbetreuung und Projektleiter der Mieterbefragungen

Eberswalde ist ein Markt mit einem großen Angebot an freien Wohnungen aller Ausstattungs- und Preisklassen im Wettbewerb, um neue Mieter zu gewinnen. Stadtweit gibt es weiterhin Leerstand in Höhe von etwa 10 %. Für jeden Vermieter ist es wirtschaftlich von großer Bedeutung, Leerstände zu vermeiden und langfristige Vermietungen zu erreichen. **Kundenzufriedenheit** und **Kundenbindung** sind dabei die Schlüsselwörter. Eine Mieterbefragung ist gerade in Wohnungsmärkten wie Eberswalde, bei denen die Nachfrage langsam steigt und dennoch ausreichend freie Wohnungen verfügbar sind, ein wichtiges Instrument, um immer das **Ohr am Kunden** zu haben und zu wissen, was Mieter in den Stadtquartieren bewegt. So können quartiersgerechte Angebote und Services entwickelt werden. Sehr individuell, sehr stark ausgerichtet auf die Bewohnerstrukturen. Eine Mieterbefragung liefert auch gute Informationen, wie sich **Quartiere**, **Hausgemeinschaften**, Haushalte, Altersstrukturen und Familiengrößen verändern. Das gibt uns Sicherheit bei unseren zukünftigen Planungen. Sind unsere Einschätzungen richtig? Welche Ausstattungen, Raumgrößen und Zusatzangebote braucht es?

Es geht auch um die Zufriedenheit der Mieter. Die Mieter geben damit ein Resümee ihrer Erfahrungen, Erlebnisse und Eindrücke rund um das Wohnen bei der **WHG** ab. Viele Mieter können sich auf diese Weise Gehör verschaffen und wir haben dadurch einen Kontakt hergestellt für alle, die nicht gleich zum Telefonhörer greifen, wenn ihnen etwas auffällt, gefällt oder auch missfällt.
Lob und positives Feedback ist für uns bei der **WHG** eine Bestätigung, dass unsere Angebote, Services, Ausstattungen Akzeptanz finden, genutzt und gebraucht werden.

Wohnen, **Leben** und **Mieten** ist unser aller sehr persönliches und sehr individuelles Bedürfnis – mit vielen Emotionen und Erwartungen in jeder Phase unseres Lebens. **Unser Zuhause** ist unser Schutz, unsere Hülle. Mit unserem Zuhause verbinden wir unser wesentliches Grundbedürfnis von Geburt an mit allen räumlichen und menschlichen Veränderungen im Laufe unseres Lebens. Jeder Umzug ist ein Abschied und ein Neubeginn, den wir wagen. Vertrautes, Gewohntes und Liebgewonnenes begleiten uns dabei. Wohnen und das **Zuhausesein** passen sich unserer Lebenssituation an. Gut zu wissen, dass es einen Vermieter gibt, auf den wir uns verlassen können. Zu jeder Zeit. Die **WHG** will genau das für Sie sein.

Wir engagieren uns für Ihr Zuhause

Vielseitige Angebote, bedarfsgerechte Ausstattungen, universale oder individuelle Raumgrößen, mittendrin oder ruhiger im Quartier, gern etwas im Denkmal oder lieber praktisch funktional, allein oder in Gemeinschaft, mit oder ohne Service. Wir bei der **WHG** verbinden **Wohnen in jeder Lebensphase** mit sozialer Verantwortung und mit **Wohnungen für jeden Anspruch in allen Lebensphasen.**

Für die **WHG** ist es daher von großer und wichtiger Bedeutung, sozusagen auch die Kernaufgabe, die Wünsche und Bedürfnisse der Mieter zu kennen, um kundenorientierte und bedarfsgerechte Wohnungen mit dem richtigen Angebot an **Service**, **Betreuung** und **Beratung** anbieten zu können. Denn genau das ist Voraussetzung für eine hohe Zufriedenheit rund um das Wohnen und Mieten.

Engagiert und mittendrin.

Erneut war Ihre Meinung gefragt

Im April 2021 bekamen 5.200 Haushalte unserer Mieter Post von der **WHG**. (Ein Haushalt entspricht einer Wohnung.)

Wir haben Sie zum zweiten Mal um Ihre Mitwirkung, Meinung und Einschätzung gebeten. 28 Aspekte, die das erfahrene Institut **EUCUSA Consulting GmbH** aus Wien gemeinsam mit den Mitarbeitern der **WHG** erarbeitet hatte, sollten bewertet werden. Eine Aufgabe, die den Mietern mindestens 10 bis 15 Minuten Zeit erforderte, um ausgewählte Fragen rund um die Themen

- Erscheinungsbild/Allgemeines
- Information/Kommunikation
- Souveränität der Mitarbeiter
- Kundenorientierung
- Produktqualität
- Zusatzfragen
- Angaben zum Haushalt

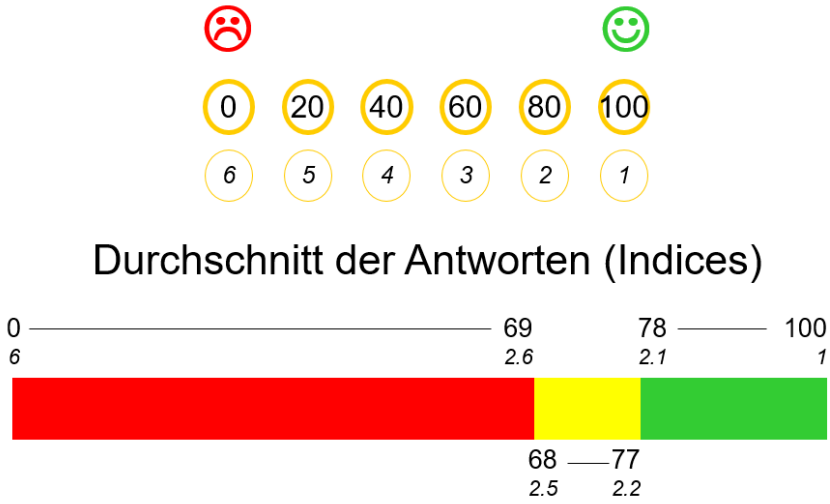
beantworten zu können.

1.412 Haushalte sind unserer Einladung gefolgt und haben den Fragebogen ausgefüllt. Fast 28 % unserer Mieter haben sich beteiligt. Dafür bedanken wir uns. Die Mieter haben uns ihre persönliche Zeit und Aufmerksamkeit geschenkt, um sich an unserer Mieterbefragung zu beteiligen. Das schätzen wir im **WHG.Team** sehr.

„Mit einem Wert von 2,1 hat sich das Gesamtergebnis im Vergleich zur letzten Mieterbefragung leicht verbessert und liegt wie schon 2017 auch in diesem Jahr wieder im grünen Bereich. Das ist sehr erfreulich und nicht selbstverständlich. Vor allem das Ergebnis des Fragebogenkapitels ‚Information/Kommunikation' lässt mit einem Durchschnittswert von 2,6 (im Vergleich zu 2,9) sogar eine signifikante Verbesserung erkennen und zeigt, dass sich hier schon Vieles getan hat. Allerdings bestand und besteht im Bereich ‚Information/Kommunikation' aus Sicht der Mieter auch das größte Optimierungspotenzial."

– Maria Sundermann, EUCUSA –

Wie lese ich die Ergebnisse der Mieterbefragung und was sagen diese aus?



Die Mieterbefragung war so aufgebaut, dass es sich nicht um Fragen im klassischen Sinn handelte, sondern um 28 ausformulierte Aspekte, bei denen die Mieter ankreuzen konnten, wie sehr sie einer Aussage zustimmen oder nicht zustimmen. Eine Skala von 1 bis 6 sollte dabei Orientierung geben und unterstützen.

Getroffene Aussagen mit Mittelwerten zwischen 1,0 und 2,1 liegen im grünen Bereich, Ergebnisse zwischen 2,2 und 2,5 im gelben Bereich und Ergebnisse ab 2,6 oder schlechter im roten Bereich. Dabei bedeutet ein Ergebnis im roten Bereich, dass man damit rechnen kann, dass Menschen anfangen, über ein Thema im Bekannten- oder Familienkreis zu sprechen.

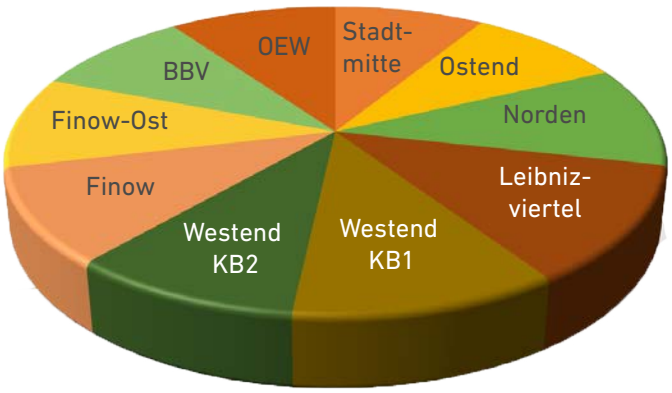
WHG EBERSWALDE

WHG Wohnungsbau- und Hausverwaltungs-GmbH
Dorfstraße 9 • 16227 Eberswalde
E-Mail: info@whg-ebw.de
www.whg-ebw.de
Tel.: 0 33 34 - 30 20
Fax: 0 33 34 - 30 22 99

LIVE-CHAT
FÜR IHRE ANFRAGEN
www.whg-ebw.de

Wer hat teilgenommen?

Wie auch bei der ersten Befragung nutzte jeder dritte Mieter die Gelegenheit, Vorschläge zu machen, Ideen oder Anregungen zu geben. Ein Großteil unserer Mieter bedankte sich mit sehr freundlichen und herzlichen Worten bei der **WHG** für den Service und die tägliche Arbeit. Auch gab es konstruktive Hinweise, die wir dankend annehmen, auswerten und in unseren Maßnahmenplan einbeziehen.



10 %	Osterweiterung/Eisenspalterei (OEW)
9 %	Stadtmitte
9 %	Ostend
10 %	Nordend
12 %	Leibnizviertel
11 %	Westend KB1
10 %	Westend KB2
10 %	Finow
10 %	Finow-Ost
9 %	BBV

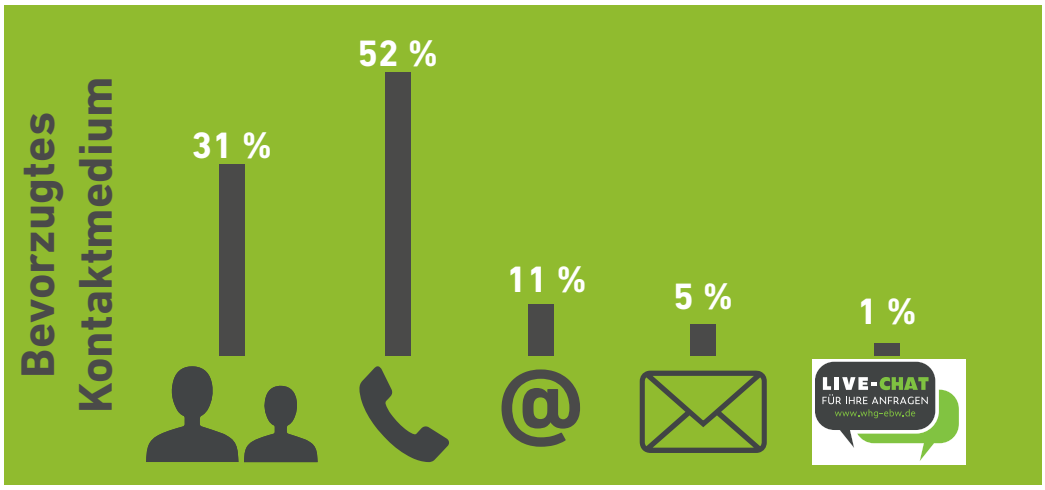
Gemäß den aktuellen Mieterbefragungsergebnissen sind unsere Mieter mit 2,1 Punkten insgesamt um 0,2 Punkte zufriedener als zum Zeitpunkt der ersten Mieterbefragung 2017. Damals erreichten wir bereits eine gute Mieterzufriedenheit von 2,3 Punkten. Für uns ein erfreuliches Ergebnis: Es bestärkt uns weiter in unserem Bestreben, Ihnen ein besonderes Wohn- und Wohlgefühl zu bieten. Dieser erste Vergleich zeigt uns, dass wir mit unseren Angeboten und Services am Puls unserer Mieter waren. Unser Anspruch ist es, uns weiter für Sie zu verbessern.

Erreichbarkeit und Service stehen bei den Mietern hoch im Kurs und sind von großer Bedeutung: So gaben fast 782 Mieter in der Befragung an, die **WHG** zwischen 2- und 5-mal im Jahr zu kontaktieren.

Wir engagieren uns für Ihr Zuhause.

Mit unseren **persönlichen** und **digitalen Servicezeiten** von montags bis freitags bieten wir einen hohen Servicestandard. Dennoch werden wir unser Beratungsangebot und auch die Servicezeiten erneut auf den Prüfstand stellen, um diese noch besser an die Wünsche der Mieter anzupassen. Hier wäre z. B. das Thema ***„Hausbesuche“*** zu nennen. In der Mieterbefragung haben nicht wenige den Wunsch nach Hausbesuchen geäußert. Das ist ein sehr sensibles Thema, das wir auch unter den Gesichtspunkten Pandemieauflagen, Datenschutz, Haustürgeschäft und mobile Daten prüfen müssen.

Das bevorzugte Kontaktmedium unserer Mieter bleibt der **Besuch unserer Geschäftsstellen** und der **Anruf beim Kundenbetreuer**. Hier gaben insgesamt 742 Haushalte an, die **WHG** am liebsten persönlich zu kontaktieren, und mehr als 1.224 Haushalte bevorzugten das Telefongespräch. Die Pandemiesituation hat demnach den Wunsch nach dem persönlichen bzw. direkten Kontakt zu uns nicht beeinflusst, obwohl die zeitweise Schließung der Geschäftsstellen und andere Maßnahmen zur Kontaktbeschränkung erforderlich waren. Für uns ist es immer Priorität, für unsere Mieter greifbar und erreichbar zu sein, auch mit Terminvereinbarung. Die Digitalisierung schreitet immer weiter voran, so auch unsere Kontaktmöglichkeiten. Gegenwärtig erarbeiten wir weitere Konzepte, unsere Erreichbarkeit noch weiter auszubauen.



Gästewohnungen
bei Ihrer WHG Eberswalde

gaestewohnung@whg-ebw.de

Klare Aussagen unserer Mieter

Der Fragebogen war in fünf Kapitel gegliedert:

- Erscheinungsbild/Allgemeines
- Information/Kommunikation
- Souveränität der Mitarbeiter
- Kundenorientierung
- Produktqualität

Wohnen. Leben. Zuhause sein.

Wohnen.Bleiben.

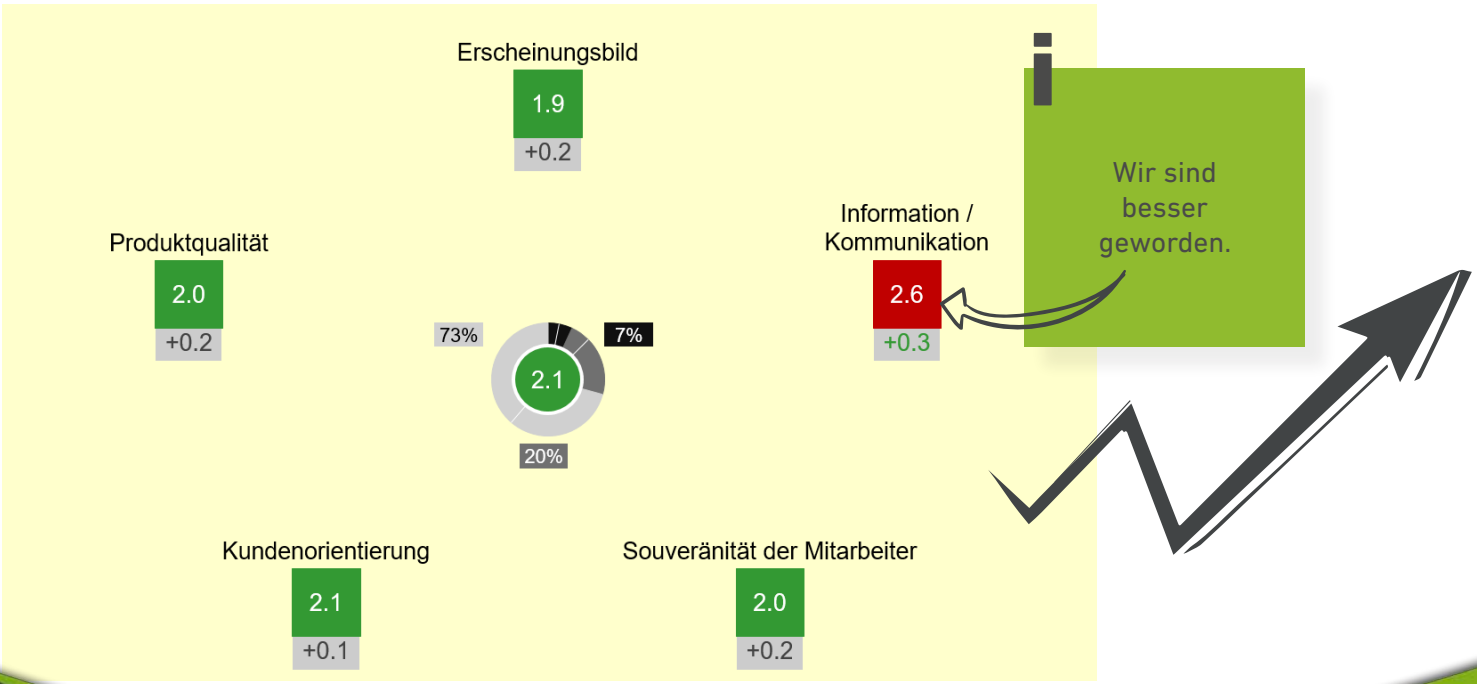
Der WHG-MIB-Index, der Mieterbefragungsindex, in der Mitte der Grafik unten ist der Mittelwert aus allen 28 Aspekten, der ein repräsentatives Stimmungsbild unserer Mieter wiedergibt.

Auf einen Blick kann man das Gesamtergebnis der Befragung ablesen. Der Indexwert entspricht der Gesamtzufriedenheit der Mieter und liegt mit 2,1 aktuell im grünen Bereich. Die Mieterbefragung 2017 ergab noch einen Wert von 2,3 Punkten. Eine kleine Differenz mit großer Wirkung! Denn gemäß dem EUCUSA-Bewertungsschema rutschen wir damit visuell betrachtet in puncto Gesamtzufriedenheit vom gelben (2,3) in den grünen Bereich (2,1). Wir freuen uns, dass seit 2017 für Sie bereits erste Verbesserungen der Wohnqualität bei der **WHG** spürbar geworden sind, und arbeiten für Sie weiter daran.

Neben den Fragebogenkapiteln gab es ebenfalls themenspezifische Zusatzfragen sowie die Möglichkeit, verschiedene Angaben zum Haushalt zu machen.

Darüber hinaus wurde ein Freitextfeld für Kommentare zur Verfügung gestellt, in das die Mieter auch weiterführende Ideen und Anregungen eintragen konnten. Um die Anonymität der Antwortenden zu gewährleisten, wurden von EUCUSA nur dann Ergebnisse zu einzelnen Merkmalen, Zusatzfragen oder Antworten aus den Stadtbezirken zur Verfügung gestellt, wenn der Auswertung mindestens 8 Antworten zugrunde lagen. Bei weniger als 8 Antworten zu einem spezifischen Merkmal wurde uns von EUCUSA kein Ergebnis mitgeteilt. Die **WHG** hat lediglich zusammenfassende Statistiken erhalten. Die abgegebenen Fragebogen verblieben bei EUCUSA und wurden nach Befragungsende vernichtet.

Bei den 28 Themen des Fragebogens wurde nicht nur um eine Einschätzung gebeten, inwieweit die Mieter der genannten Aussage zustimmen, sondern auch gefragt welche Themen (Aspekte genannt) ihnen besonders wichtig sind.



EUCUSA hat für jeden einzelnen Aspekt erfasst, wie häufig dieser von den Mietern als wichtig angekreuzt wurde.

Der Aspekt, der von den Mietern der **WHG** am häufigsten als wichtig genannt wurde, ist der Aspekt Nr. 28, ***„Die Wohnung ist mein Zuhause“***, gefolgt von ***„Freundlichkeit der Mitarbeiter“***, danach die ***„Mängelbeseitigung“***.

Wohlfühlen und Zufriedenheit ist für die Mieter einer der wichtigsten Aspekte, wenn es um das Wohnen bei der **WHG** geht. Der Aspekt ***„Die Wohnung ist mein Zuhause“*** wurde von 904 Mietern als wichtig angekreuzt. Kein anderer Aspekt ist häufiger angekreuzt worden als dieser. Dies zeigt einmal mehr, wie viel Verantwortung die **WHG** für das Wohnen trägt.

Sehr gute Bewertungen hat auch ***„Die Freundlichkeit der Mitarbeiter“*** der **WHG** bekommen. Darüber freuen wir uns sehr, denn bei uns steht Freundlichkeit und Service immer im Vordergrund bei all unserem Handeln. Mehr als 1.170 Mieter bewerten die Mitarbeiter als stets freundlich. Über dieses Lob haben sich unsere Mitarbeiter besonders gefreut, weil das eine Wertschätzung ihrer Serviceleistungen und täglichen Arbeit ist.

Mehr als 1.030 Mieter stimmten der Aussage zu, mit der ***„Mängelbeseitigung“*** sehr zufrieden zu sein. Wir arbeiten kunden- und lösungsorientiert, sodass wir jedes Problem rund um Ihre Wohnung ernst nehmen und es individuell und direkt beheben. Wir sind für Sie da!
Schön, dass Sie dies auch so wahrnehmen und unseren Service entsprechend bewertet haben.

Vielen Dank!

Diese Punkte sind Ihnen am wichtigsten!

1. **Meine Wohnung ist mein Zuhause.**
2. **Die WHG-Mitarbeiter sind stets freundlich.**
3. **Mängelbeseitigung der WHG**

Stark. Modern. Innovativ.

Die WHG und ihre Stärken

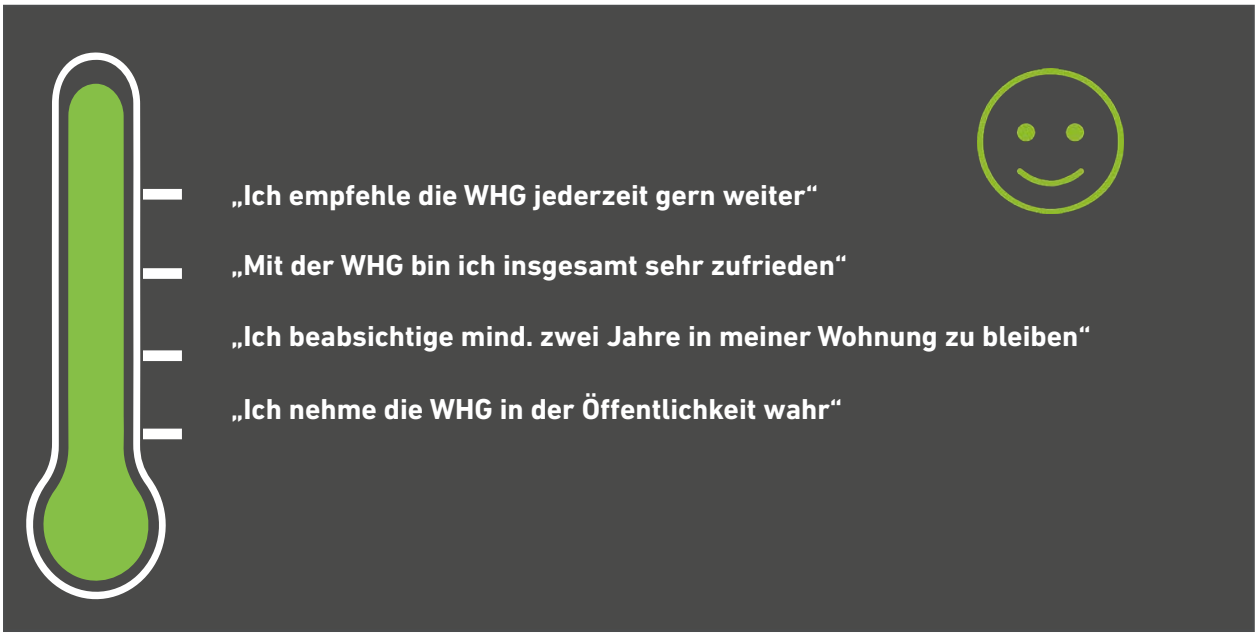
Besonders gefreut haben wir uns über die hohen und gleichzeitig wichtigen Zustimmungswerte unserer Mieter bei den Themen:

- „Ich empfehle die **WHG** jederzeit gern weiter“
- „Mit der **WHG** bin ich insgesamt sehr zufrieden“
- „Ich beabsichtige mind. zwei Jahre in meiner Wohnung zu bleiben“
- „Ich nehme die **WHG** in der Öffentlichkeit wahr“

Diese positiven Rückmeldungen unserer Mieter wollen wir auch zukünftig erhalten und unsere fachliche Kompetenz im Bereich Wohnen und Mieten in Eberswalde weiterentwickeln und ausbauen. Nicht umsonst beinhaltet die WHG.Strategie 2020 den Slogan:

Wir engagieren uns für Ihr Zuhause.

Unsere Hauptaufgaben, denen wir auch weiterhin besonders viel Aufmerksamkeit schenken werden, liegen ganz klar im **kundenorientierten Service**, in der Beratung und in den Angeboten rund um das **Wohnen – generationsübergreifend** und für jede Lebensphase.



Gehen wir es an

Es gilt weiterhin: Nach der Mieterbefragung ist vor der Mieterbefragung. Als wiederkehrender Indikator und messbarer Pegel unserer Angebote und unseres **Service** wird es weitere dieser Befragungen geben. Diese gute Resonanz, das Interesse unserer Mieter, sich zu beteiligen und etwas zu bewirken, verstehen wir als einen besonders wichtigen Ausdruck von **Vertrauen in die WHG.** Dies wollen wir weiter ausbauen und sehen die Ergebnisse der Befragung als Bestärkung und Ansporn für unseren Auftrag!

Ein ehrliches Feedback und ein ehrliches Resümee sind uns wichtig!

Wir haben gute und zustimmende Bewertungen erhalten. Dies zeigt uns, dass wir in den letzten Jahren viele Weichen richtig gestellt und Veränderungen eingeleitet haben, um unseren Kundenservice, unsere Angebote und unsere Erreichbarkeit zu verbessern.

Wichtig und durchaus erwünscht sind natürlich auch die kritischen Bewertungen. Nur so können wir unseren Service und unsere Angebote noch besser an den Bedürfnissen der Mieter ausrichten und orientieren. Es ist für uns wichtig zu erfahren, welche Wünsche und Erwartungen unsere Mieter haben, wie sie wohnen wollen, welchen Service sie benötigen und wie sie mit uns kommunizieren wollen.

Angebote „WHG ClubCard“

Bekanntheitsgrad „Wohnen.Bleiben.“

Bekanntheitsgrad „digitaler Service“

IHRE Wohnung

IHRE ClubCard Vorteile!

Ebenso wie sich Stärken ablesen lassen, zeigt die Auswertung der Mieterbefragung auch Handlungsfelder auf, in denen die **WHG** aus Sicht der Mieter noch Verbesserungspotential hat. Dieses liegt besonders in den Aspekten ***„die WHG ClubCard“***, ***„die Bekanntheit von Wohnen.Bleiben.“*** sowie ***„unsere digitalen Serviceangebote“***. **WHG.Mieter** profitieren von unseren vielfältigen Angeboten und Services, die wir sowohl digital auf der **Homepage** und im Social-Media-Bereich auf **Instagram** und **Facebook** als auch analog mithilfe von stadtweiten Werbeflächen und in unseren Geschäftsstellen präsentieren. Unsere Mieter sollen sich dessen bewusst sein und um ihre Vorteile, in einer **WHG.Wohnung** zu wohnen, wissen. So werden wir weiterhin alles daransetzen, bestmöglich über unsere Aktionen zu informieren und damit möglichst jeden unserer Mieter zu erreichen.

Wie wir es angehen?

Wir arbeiten daran, die Qualität und die Quantität der Kundenanfragen, die uns täglich auf unterschiedlichsten Kommunikationswegen erreichen, besser zu organisieren. Eine verlässliche **telefonische Erreichbarkeit**, wie sie von unseren Mietern geschätzt und beansprucht wird, werden wir durch die Einrichtung einer verbesserten, technologisch moderneren Telefonanlage mit zusätzlich erreichbaren **Services** an den Empfängen der Geschäftsstellen, der Reparaturhotline und natürlich in der Telefonzentrale sicherstellen. Wir bieten seit Sommer 2017 eine zusätzliche **Kundenkommunikation** über **Live-Chats** mit den **Servicemitarbeitern** der **Reparaturhotline** und den **Empfangsmitarbeitern** der **Kundenbetreuung** an und erreichen über dieses Angebot insbesondere viele jüngere Mieter. Dies ist ein Service, den wir zukünftig stärker entwickeln werden und der uns weitere Zielgruppen erschließt, die über diesen Weg mit uns in Kontakt bleiben.

Nachbarschaft, Ordnung, Sauberkeit und Pflege

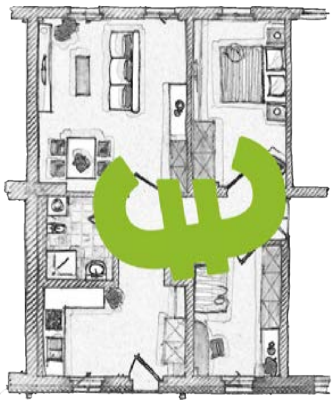
Einige Themen, die die Mieter in der Befragung angesprochen haben, werden wir in den **WohnQuartieren** und in den **Mieter- und Hausversammlungen** sowie in Gesprächen mit den Bewohnern wohnortnah konkretisieren. Die Wünsche nach **Sitzbänken, Papierkörben, Stellplätzen für das Auto** und den **Kinderwagen** oder **Rollator**, aber auch nach der Verfügbarkeit von ausreichend **Fahrradabstellplätzen** sind für uns nachvollziehbar und werden in Bezug auf Umsetzbarkeit geprüft und nach Möglichkeit erfüllt. Hier sind wir auch schon auf einem guten Weg und haben eine eigene **WHG.Sitzbank** von einem regionalen Metallbauer entwerfen lassen. Sitzbänke wollen wir in einer größeren Anzahl jährlich in den **WohnQuartieren** aufstellen. So haben wir schon 2016/17 an mehr als 20 Standorten zusätzliche Sitzbänke in **Wohnhöfen** und **Stadtquartieren** aufgestellt. Jedes Jahr finden 20 bis 30 Bänke so ihren neuen Standort und Platz und laden die Mieter zum Verweilen ein. Sitzbänke sind eine gute Basis für das **Zusammenkommen von Nachbarschaften** und ein verbindendes Element in der **Kommunikation miteinander.**

Grünflächen sind manchmal auch ein Ärgernis

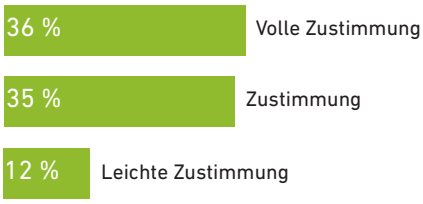
Einige Mieter fühlen sich unwohl und sind unzufrieden mit dem Zustand und der Pflege der Grünflächen in den WohnQuartieren. Bei diesem Thema sehen wir uns in der Pflicht, aktiver und noch offensiver mit **den Mietern im Dialog** zu bleiben bzw. in den Dialog zu kommen. Denn wir haben uns in der **Klimaschutzvereinbarung** mit der Stadt verpflichtet, unsere **Grünflächen nachhaltiger und bewusster zu bewirtschaften.** Weg von der extensiven hin zu einer klimabewussteren und naturnahen Pflege zum Schutz der Vögel und Insekten. Unser Ziel ist es, die Objektbetreuer und die Kundenbetreuer für den Natur- und Klimaschutz weiter zu sensibilisieren, damit sie in der **Kommunikation mit den Mietern** sicher und fachlich kompetent agieren und argumentieren, wenn es um das Verständnis für den gewollten und gewünschten ***„Wildwuchs“*** in den **WohnQuartieren** geht. Das können wir jedoch nicht allein erreichen. Wir bitten um Verständnis und um die Unterstützung von möglichst vielen interessierten Mietern für unser naturnahes Bewirtschaften der Flächen, um in unserer Stadt und in unseren **WohnQuartieren lebendige und gesunde Wohnumfelder** in **intakter Natur** zu erhalten und zu schaffen. In unseren **WHG Naturschutzberichten „Natur.Bewusst“** für 2015, 2016, 2017 und in Kürze auch für 2020 zeigen wir unser grünes Engagement und berichten über Aktionen und Veränderungen der Grünpflege hin zur ***„Essbaren Stadt“*** in Kooperation mit unseren Partnern der HNEE und Stiftung WaldWelten. Gerade wenn es um die Bewirtschaftung von Grünflächen geht, sind wir gefragt, die Hintergründe unseres Tuns und das Thema nachhaltiger Naturschutz zukünftig besser zu erklären und unsere Mieter besser zu informieren.

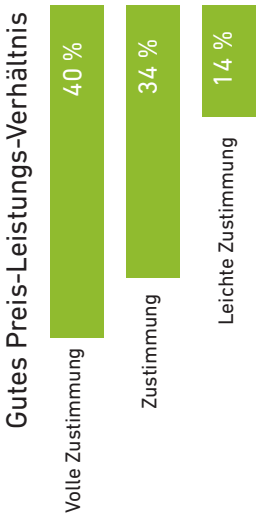
Offenheit und Ehrlichkeit – sind uns Ansporn und Herausforderung

Ein Blick auf die ausgewählten Einzelergebnisse im Detail zeigt unsere Stärken, aber auch die Herausforderungen, denen wir uns stellen werden.

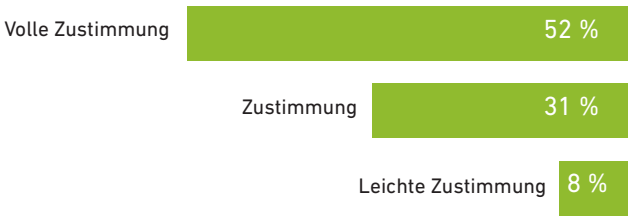


Lösungsorientierte Mitarbeiter

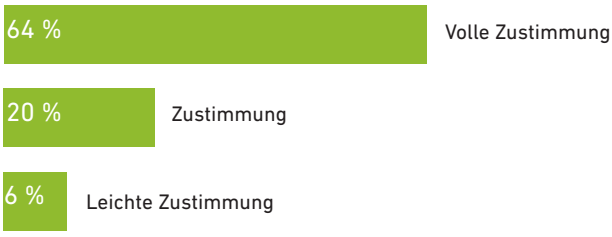




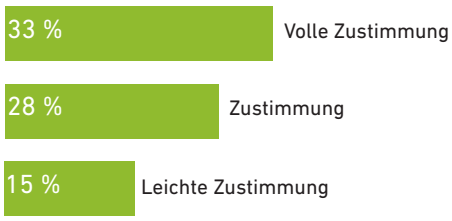
Freundliche Mitarbeiter



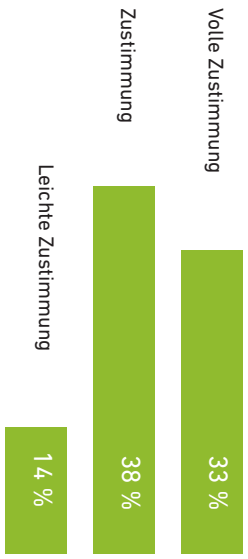
Meine Wohnung ist mein Zuhause.



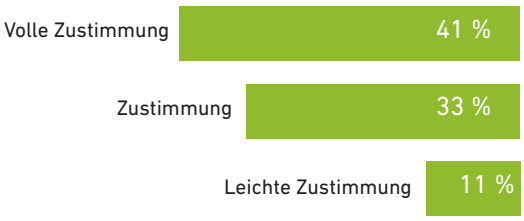
Zufriedenheit mit Objektbetreuer



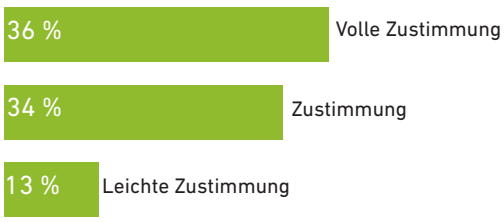
Umfang der Servicezeiten



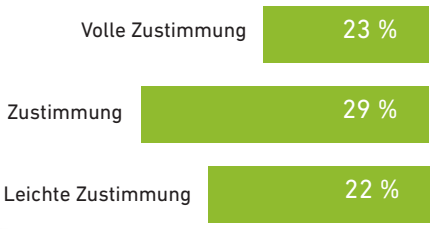
Reparaturmeldungen werden von der WHG stets zu meiner Zufriedenheit bearbeitet.



Beratungsqualität



Die WHG-Immobilie, in der ich wohne, ist sehr gepflegt.



Wir sind ein wichtiger Teil unserer Stadt.

Was sich Mieter wünschen

Wir hatten gefragt, ob es besondere **Serviceangebote** und **Servicewünsche** gibt, die die Mieter von der **WHG** erwarten und auch nutzen würden. Häufig genutzt werden die **Servicezeiten**, die **Reparatur-Hotline**, der Havarie-Dienst und die **WHG ClubCard.**

Einige Mieter wären noch am ehesten bereit, sich an den Zusatzkosten für folgende Leistungen zu beteiligen: gepflegteres Wohnumfeld, Handwerkerdienstleistungen in der Wohnung, Fensterputzer und Umzugsservice.

Freitextkommentare

Viele Mieter haben die Möglichkeit des Freitextkommentarfeldes genutzt, um der **WHG** wertvolle Anregungen und Hinweise zu geben oder wichtige Anliegen zu schildern. Auch dafür bedanken wir uns herzlich. Häufig wurden insbesondere die Themen Pflege der Außenanlagen, Reinigung, Fahrradständer/Rinne für Fahrräder, Parkplätze, Sitzbänke und Themen rund um Erneuerung sowie Renovierungswünsche genannt.

„Wir sind rundum zufrieden mit der **WHG** (...). Es ist spürbar, dass dieses Unternehmen im Interesse der Mieter handelt – nicht immer ist alles machbar, aber der Versuch, eine gemeinsame Lösung zu finden, ist sehr viel wert. Danke."

„In den letzten Jahren hat sich viel getan bei der **WHG**, sowohl in der Verwaltung als auch bei der Objektbetreuung. Wir danken allen Mitarbeitern, die dies alles gemacht haben, und nun können wir aus vollem Herzen sagen: Hier wohnen wir gern!"

„Ich fühle mich in der Wohnung wohl. Ich bin zufrieden! Danke für Ihre gute Arbeit!"

Natürlich gab es auch kritische Kommentare oder Kommentare mit konkreten Änderungswünschen wie:

„Die Wohnung ist super, auch das Umfeld, nur leider nicht fahrradfreundlich."
„Die Außenanlagen müssten öfter gesäubert werden."
„Eine Haustreppenreinigung durch eine Fremdfirma wäre gut."

Diese Antworten schätzen wir sehr, weil wir uns natürlich freuen, wenn wir ein positives Feedback von Ihnen erhalten und wir aus Ihren offen angesprochenen Verbesserungsideen wertvolle Anregungen für weitere Verbesserungschancen ablesen können.

Wie geht es weiter nach der Mieterbefragung?

Wir haben mit Unterstützung von **EUCUSA** die statistischen Auswertungen zu den Antworten und Bewertungen gesichtet und analysiert, um daraus geeignete Maßnahmen abzuleiten, die wir zukünftig für die **WHG** im Einklang mit unserer **WHG.Strategie 2025** umsetzen wollen. Dies erfordert natürlich Zeit und eine besondere Aufmerksamkeit bei der Vielfalt der Themen. Wir haben daher mit **besonderer Sorgfalt** und einem hohen **Verantwortungsbewusstsein** diese Mieterbefragung mit sehr guter Rücklaufquote ausgewertet und nehmen die Ergebnisse der Befragung sehr ernst. Die Mieter haben mit ihrer hohen Teilnahmequote und ihren ehrlichen Bewertungen unserer Arbeit **großes Vertrauen** entgegengebracht.

Wir stehen für soziale Verantwortung.

Coming soon

Es gibt Änderungen, die man auch kurzfristig mit gezielten Maßnahmen auf den Weg bringen kann, sodass die Mieter sofort sehen, dass wir es ernst meinen. Aber gerade die Themen **Kommunikation, Service** und Eingehen auf Wünsche erfordern Zeit, da sie sich häufig in langfristig angelegten baulichen oder technischen Maßnahmen und Projekten wiederfinden und umgesetzt werden.
Ideen gibt es bereits einige. Ganz konkret können wir Ihnen schon verraten, dass Sie schon bald einen weiteren ganz neuen Service bei Ihrer **WHG** nutzen dürfen. **WHG Wohn.MOBIL.** Dieses Serviceangebot bietet eine ***„mobile Sprechstunde",*** für unsere Mieter in den Quartieren. Mit dem umgebauten **WHG.Bulli** in tollem Design, dem mobilen Büro, sind wir für Sie direkt vor Ort und zeigen noch mehr Präsenz. Ein WHG.Nachbarschaftsmanager wird sich um unsere sozialen Projekte kümmern und dafür Sorge tragen, dass eine **generationsübergreifende Zusammenarbeit** in **Nachbarschaften, Hausgemeinschaften** und Quartieren praktisch sozialverträglich ermöglicht wird. Vielleicht kennen Sie auch schon die **Thinkfarm** in der Eisenbahnstraße 92/93. Ein Coworkingspace und **Nachbarschafstreff „MAGNET"** in einem. Dies ist mittlerweile ein wichtiger Teil des gesellschaftlichen Lebens, Arbeitens und Austauschens in Eberswalde geworden. Weiterhin werden wir unsere vielfältigen, besonderen Angebote wie ***Wohnen.Bleiben.*** noch mehr für Sie ins Rampenlicht rücken. Sie sollen jederzeit wissen, was Ihre Möglichkeiten bei der **WHG** sind. Auch werden Sie überrascht sein, welche exklusiven ***WHG ClubCard*** Vorteile Sie zukünftig erwarten. Orientiert an Ihrem Feedback und an Ihren Wünschen in Bezug auf handwerkliche Dienstleistungen durch die **WHG Objektbetreuer**, eine regelmäßige Hausflurreinigung durch Firmen und Hausbesuche durch die **WHG Kundenbetreuung** aktualisieren wir regelmäßig unsere Services für Sie in unserem **WHG Dienstleistungskatalog**.

Es wird also einiges passieren, gleichwohl möchten wir auch keine falschen Erwartungen wecken. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir nicht jedem Einzelwunsch aus der Mieterbefragung entsprechen können und uns auf die wesentlichen Themen konzentrieren werden, die wir dafür aber auch nachhaltig angehen und umsetzen werden. Die Mieterbefragung ist somit für uns noch lange nicht beendet. Wir haben gerade erst begonnen, Verbesserungspotenziale zu identifizieren und positive Veränderungen zu bewirken, die im Laufe der Zeit für Sie konkret spürbar werden.

Wir bieten attraktives Wohnen.

2 Geschäftsstellen/Standorte

LIVE-CHAT
FÜR IHRE ANFRAGEN
www.whg-ebw.de

Objektbetreuer vor Ort

Kundenbetreuer als persönliche Ansprechpartner

Hilfestellung bei Behördengängen

Persönliche Betreuung durch Sozialmanager

Live-Chat für Kundenanfragen

Regelmäßige Aktionen für Mieter, wie Treuebonus, Baby-Willkommensgruß usw.

WHG ClubCard mit Rabattvorteilen bei gewerblichen Partnern in und um Eberwalde

24h Havarie-Dienst

Mangelannahme & Auftragskoordination in der hauseigenen Reparaturhotline

Regelmäßige Mieter- & Quartiersfeste

Gästewohnungen

Tägliche Servicezeiten

Mieterbeirat seit 2005

WHG Wohnungsbau- und Hausverwaltungs-GmbH
Dorfstraße 9
16227 Eberswalde

Telefon: 0 33 34 - 30 20
E-Mail: info@whg-ebw.de
www.whg-ebw.de

Auflage:
Klimaneutral gedruckt mit ClimatePartner
Druckerei Mertinkat, Eberswalde

Genderklausel:
Die weibliche Form ist der männlichen Form in diesem Bericht gleichgestellt. Lediglich aus Gründen der Vereinfachung wurde die männliche Form gewählt.

Wir engagieren uns für Ihr Zuhause.