

# GEWOS Beratung

## Mieter- und Mitgliederbefragungen

Wohnungsunternehmen vollziehen angesichts veränderter Marktbedingungen einen tiefgreifenden Strukturwandel von bloßen Wohnungsversorgern hin zu Dienstleistungsunternehmen. Künftig wird die soziale Komponente - der Kontakt zwischen Mieter und Vermieter - entscheidend dazu beitragen, dass sich ein Unternehmen am Markt behaupten kann. Vermieter müssen Wünsche und Vorstellungen ihrer Kunden kennen und auf Probleme kurzfristig reagieren können. Dabei dient die Mieterbefragung als wichtiges Instrument für Qualitätsmanagement und Kundenbindung.

### Themenspektrum

<b>Mieterstruktur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persönliche Angaben</li> <li>▪ Wohndauer</li> <li>▪ Belegungsdichte etc.</li> </ul>	<b>Wohnzufriedenheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beurteilung von               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wohnungen und Wohngebäuden</li> <li>▪ Mieterstruktur und Nachbarschaft</li> <li>▪ Wohnumfeld</li> </ul> </li> </ul>	<b>Verbesserungswünsche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wohnungen und Wohngebäude</li> <li>▪ Wohnumfeld</li> <li>▪ Service</li> <li>▪ Mitarbeiterverhalten</li> </ul>
<b>Umzugsverhalten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeithorizont</li> <li>▪ Gründe für den geplanten Wohnungswechsel</li> <li>▪ Kriterien für die zukünftig gesuchte Wohnung</li> </ul>	<b>Serviceleistungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erreichbarkeit der Kundenbetreuer</li> <li>▪ Kommunikation</li> <li>▪ Nachfrage nach bestimmten Angeboten</li> </ul>	<b>Imagebewertung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wohnungsunternehmen</li> <li>▪ Mitarbeiter des Unternehmens</li> <li>▪ Wohnungsbestand</li> <li>▪ Quartier/Stadtteil</li> </ul>

### Methodik

- Schriftliche, telefonische, Face-to-face- und Online-Befragungen
- Durchführung von Vertiefungsgesprächen (optional)
- Individuell erstellte Fragebögen
- Elektronische Erfassung der Befragungsergebnisse - auch bei schriftlichen Befragungen 100%ige Anonymität garantiert
- Systematische Auswertung nach Haushaltstypen, Altersgruppen, Gebieten etc.
- Entwicklung von Handlungsempfehlungen