

Potsdamer Wohnungsbaugenossenschaft (pbg)

## Erfolgreich praktizierte Mieterbindung – Potenzialanalysen als Voraussetzung

Die Potsdamer Wohnungsbaugenossenschaft eG (pbg) wollte es wissen: Wo stehen wir und welche Erwartungen haben die Bewohner an uns? Die daraufhin im Jahre 2008 von der BBT GmbH durchgeführte Potenzialanalyse Mieterbindung gibt auf diese Fragen eindeutige Antworten. Im Zuge der konsequenten Beseitigung der darin aufgezeigten Defizite gelang es der pbg, ein umfassendes und bedarfsgerechtes Angebot an wohnungsnahen Dienstleistungen zu etablieren und dadurch die Bindung ihrer Mitglieder an die Genossenschaft weiter zu festigen.

Was bewegt unsere Mieter? Welche Erwartungen haben sie an uns? Wo sind wir gut und wo müssen wir uns verbessern? Diese Fragen bewogen die pbg, im Jahr 2008 eine groß angelegte Befragung ihrer Bewohner durchzuführen. „Für diese umfassende Standortbestimmung war es uns wichtig, möglichst viele Bewohnermeinungen zu den von uns vorgegebenen Themen einzuholen und dadurch ein breites, unverfälschtes Meinungsbild unserer Mieter und Mitglieder zu erhalten“, erklärt pbg-Vorstand Roland Zellmann. Die Planung, Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Bewohnerbefragung wurde der Treuhandstelle des Verbandes Berliner und Brandenburgischer Wohnungsunternehmen GmbH (BBT) übertragen. Die methodische Grundlage für die Bewohnerbefragung bildete die von der BBT entwickelte Potenzialanalyse Mieterbindung (PAMB).

### Mieterbindungsvermögen messen

Die PAMB misst die Fähigkeit eines Wohnungsunternehmens, seine Mieter an sich zu binden. Um fundierte Antworten auf die fluktuationsentscheidende Frage – „Wie eng und wodurch fühlen sich die Bewohner ihrem Vermieter verbunden?“ – zu erhalten, analysiert die PAMB den Bekanntheitsgrad und die Bedeutung aller

vermieterseitig angebotenen Service- und Kommunikationsleistungen. Die auf diese Weise ermittelte Dienstleistungseffektivität wird in Bezug dazu gesetzt, wie zufrieden die Bewohner mit der Erbringung dieser Dienstleistungen durch den Vermieter sind. Neben den Vermieterleistungen ermittelt die PAMB auch die Bewohnerzufriedenheit mit ihrer Wohnsituation. Dies umfasst die Bereiche Wohnhaus, Wohngebäude, Wohnumfeld und Nachbarschaft (siehe Grafik).

Anders als bei herkömmlichen Befragungen werden die ermittelten Angaben aus den Fragebögen in Zahlenwerte übersetzt und schrittweise zu aussagekräftigen Kennziffern zusammengefasst. Auf diese Weise entsteht ein sechsstufiger Kennziffernbaum. Seine Basis bilden die einzelnen Angaben der Befragten in den Fragebögen, an dessen Spitze steht die Kennzahl für das Mieterbindungsvermögen des Unternehmens. Mit Hilfe dieser Kennziffernsystematik lassen sich die Stärken sowie vorhandene Potenziale und die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen zur Bindung von fluktuationsanfälligen Risikomietergruppen transparent darstellen.

### Bewohnerbefragung mit hoher Rücklaufquote

Das wichtigste Ergebnis stand bereits fest, lange bevor der erste Fragebogen ausgewertet wurde. Mit einem Rücklauf von 954 Fragebögen – dies entspricht einer Quote von über 56 Prozent der Befragungsstichprobe – erreichte die pbg einen Spitzenwert. Dieser Erfolg ist umso höher zu bewerten, als die Fragebögen mit 20 Seiten sehr umfangreich waren. Der Schlüssel für die hohe Beteiligung liegt für den Vorstand der pbg in der frühzeitigen Bewohnerinformation und in der Qualität des Fragebogens: „Die gute und intensive Zusammenarbeit in der Vorbereitungsphase hat sich auszagezahlt:

Uns war klar, was wir wissen wollten, und der BBT ist es gelungen, unsere Vorgaben in inhaltlich eindeutige, für die befragten Bewohner verständliche Fragestellungen zu übersetzen. Der Fragebogen war klar strukturiert und sehr benutzerfreundlich gestaltet“, erläutert Roland Zellmann.

### Wohnqualität und Basisleistungen als Garanten der Mieterbindung

Die Befragungsergebnisse wurden sowohl für das Gesamtunternehmen als auch für fünf Mikrostandorte und vier Bewohnergruppen ausgewertet. Sie verdeutlichen, dass große Teile der Bewohnerschaft im Verlauf ihrer langen Wohndauer enge Bindungen zu ihrer Wohnung, ihrem Wohnhaus und ihrem Wohnumfeld aufgebaut haben.

Positiv bewerteten die Bewohner die gute Erreichbarkeit der Mitarbeiter, die Qualität der Bearbeitung der an sie herangetragenen Anliegen und die Informationspolitik der Genossenschaft. Die insgesamt sehr hohe Mieterzufriedenheit führte zu einer starken Identifikation mit der pbg als „ihrem“ Vermieter: So sagten 94 Prozent der befragten Haushalte, sie würden sich im Falle eines Umzugs erneut für die pbg entscheiden. Ebenfalls 94 Prozent würden guten Freunden oder Bekannten empfehlen, in Wohnungen der pbg zu ziehen.

Die Ergebnisse verdeutlichen aber auch, dass die angebotenen weiterführenden Service- und Beratungsleistungen zwar den Bedürfnissen einer älter werdenden Bewohnerschaft entsprechen, vielen Mietern jedoch nicht bekannt waren. Darüber hinaus zeigte sich vor allem in der Zielgruppe der Senioren ein hoher Bedarf an zusätzlichen sozialen Dienstleistungen, wie zum Beispiel die Vermittlung von ambulanten Pflegediensten oder die Organisation von geselligen beziehungsweise kulturellen

#### Potsdamer Wohnungsbaugenossenschaft e. G.

Gegründet: 1954

Mitarbeiter/-innen: 17

Mitglieder: 3.016

Anteil an älteren Mitgliedern („50+“):

57,5 Prozent

Wohnungen: 2.640

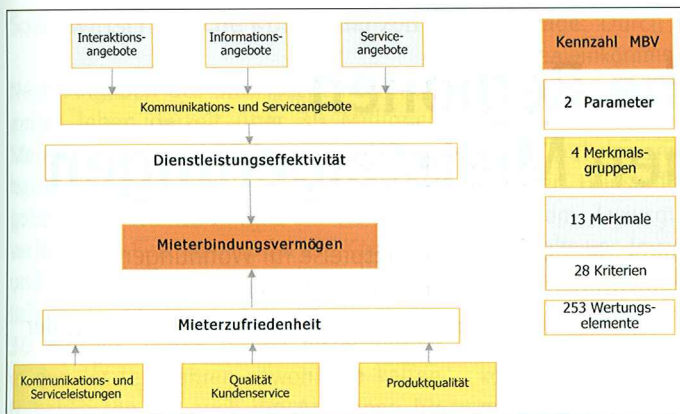
Durchschnittsmiete:

< 4,80 Euro / Quadratmeter

Leerstandsquote: < 2 Prozent

Fluktuation: < 9 Prozent

Internet: [www.pbg-potsdam.de](http://www.pbg-potsdam.de)



**Kennziffernbaum Potenzialanalyse Mieterbindung: transparent aufbereitete Ergebnisse.**  
Quelle: BBT GmbH

Einrichtungen. Die Sozialmanagerin wird außerdem durch eine freiberuflich tätige Wohnberaterin unterstützt. Diese ist vorrangig für die Konflikt- und Mietschuldnerberatung verantwortlich und entlastet so auch die Bestandsverwalter.

Entwicklungen in unseren Quartieren nehmen." Als eine der ersten Maßnahmen richtete die pbg im September 2009 im Erdgeschoss

Im Laufe des ersten Halbjahrs 2010 wurden die Angebote für die Mitglieder deutlich ausgeweitet. So ist der Gemeinschaftsraum mit den wöchentlich stattfindenden Sportkursen, Spiele- und Themennachmittagen mittlerweile gut ausgelastet. Periodisch angebotene Kurse zu Fotografie und Malerei, Autorenlesungen und Vorträge runden das Angebot ab.

Angeboten. Die Analyse des nachbarschaftlichen Zusammenlebens ergab, dass in vielen Aufgängen distanzierte, anonyme Nachbarschaftsbeziehungen dominierten. An einzelnen Mikrostandorten wurden kleinteilige Konzentrationen sozialer Problemlagen festgestellt. In den betroffenen Aufgängen traten gehäuft Nachbarschaftskonflikte um Ruhe, Ordnung und Sauberkeit auf und schränkten das Sicherheitsgefühl vieler Bewohner ein.

eines Wohnhauses einen Mietertreff ein, der seither auch Sitz der pbg-Mitgliederbetreuung ist. Außerdem wurden neben den vorhandenen Beratungsangeboten bei Nachbarschaftskonflikten oder Mietschulden zwei neue Angebote initiiert: der „Mieterstammtisch“ und das Projekt „Nachbarschaftshilfe“. Sie wirken einerseits der Anonymität in den Wohnanlagen entgegen und greifen andererseits den Bedarf an weiteren wohnungsnahen Serviceleistungen auf. Als nächste Maßnahme eröffnete die pbg im November 2009 einen Gemeinschaftsraum. In Kooperation mit dem SC Potsdam, dem größten Sportverein des Landes Brandenburg, werden hier inzwischen sechs wöchentlich stattfindende Sportkurse angeboten, die sich vorrangig an die Zielgruppe „50+“ richten. Zudem kann der Gemeinschaftsraum von Mitgliedern für private Feiern angemietet werden.

### Auf dem Weg zu Nachbarschaften mit „Wir-Gefühl“

### Mitgliederbetreuung stärken

Die Aktivitäten der pbg-Mitgliederbetreuung zeigen Wirkung: Inzwischen bereichern auch einzelne engagierte Mitglieder das kulturelle Angebot der pbg. So fand im Juni 2010 bereits zum zweiten Mal ein Computerkurs für die „Generation 50+“ statt, der von einer Mieterin durchgeführt wurde. Mittelfristig plant die pbg, in ihren Beständen zielgruppenorientierte, generationsübergreifende Wohnprojekte zu initiieren. Die bisherigen Erfahrungen aus dem Bereich Mitgliederbetreuung sollen in die Konzeption und Umsetzung dieser Projekte einfließen.

Die Befragungsergebnisse, so Roland Zellmann, honorierten die Anstrengungen der pbg, ihre Mitglieder mit gutem, bezahlbarem Wohnraum und den dazugehörigen Serviceleistungen zu versorgen. Allerdings müssten sich die zukünftigen Maßnahmen – nicht zuletzt vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung – stärker als bisher an den Mitgliederwünschen ausrichten. Den entscheidenden Ansatzpunkt sieht der Vorstand in der intensiveren Mitgliederbetreuung: „Für uns geht es jetzt darum, unser Dienstleistungsangebot bedarfsgerecht auszubauen, die ‚Nebeneinanderschaft‘ in den Hausaufgängen aufzuweichen und stattdessen echte Nachbarschaft mit ‚Wir-Gefühl‘ zu etablieren. Zudem möchten wir stärkeren Einfluss auf die sozialen

Zum 1. Januar 2010 wurde der Bereich Mitgliederbetreuung mit der Einstellung einer Sozialmanagerin personell und organisatorisch weiter aufgewertet. Die Sozialmanagerin ist zuständig für die Koordinierung laufender Angebote und deren Anpassung an die Bedürfnisse der Mitglieder. Ein zweiter Aufgabenschwerpunkt liegt im Aufbau und in der Pflege eines Netzwerks aus lokalen Akteuren und sozialen

Im Zeitraum 2011/12 ist eine Wiederholung der Bewohnerbefragung geplant. Die Fortschreibung der Ergebnisse wird zeigen, wie sich die Bemühungen der pbg um ihre Mitglieder auf die Mieterbindung auswirken.

Christian Michaelis  
Consultant, BBT GmbH  
christian.michaelis@bbt-group.de

# Ihre eBox®. Ihre Energie.

Was verbraucht Ihre Anlage?  
Wie hoch ist Ihr Nutzungsgrad?  
Wieviel ist noch im Tank?

Mit der eBox® kennen Sie Ihre  
Energieanlage wie Ihre Westentasche!

proenergy®

Proenergy Contracting GmbH & Co. KG  
Springorumallee 5 Süd · 44795 Bochum · Tel. 0234 9442 441

ebox.de