Aufbau und Durchführung einer Mieter- bzw. Mitgliederbefragung

Soll das Schlagwort Kunden- bzw. Mieterorientierung kein Lippenbekenntnis sein, sondern durch Maßnahmen im Wohnungsunternehmen umgesetzt werden, ist die erste Stufe hierzu die Ermittlung der Wünsche und Bedürfnisse der Mieter bzw. Mitglieder.

Nachdem die Zielsetzung der Befragung festgelegt wurde, wird in der in der konzeptionellen Phase zunächst einmal auf Aspekte wie den zeitlichen Ablauf, die Befragungsmethode, den Fragebogen und die Größe der Stichprobe eingegangen. Die Phase der Realisierung teilt sich in die Vorbereitungsphase, die eigentliche Erhebung sowie die Datenauswertung auf. Der Abschluss der Beratungsleistung stellt die eigentliche Präsentation der Ergebnisse dar. Gleichzeitig erhält das Wohnungsunternehmen einen umfangreichen Ergebnisband.

Ablauf einer Mieterbefragung (Beispiel)

- Zielsetzung der Mieterbefragung

- Aufbau einer Mieterbefragung
  - zeitlicher Ablauf
  - Befragungsmethode (mündlich, schriftlich, telefonisch)
  - Fragebogen (Beispiele, Auswahl der Fragen)
  - Grundgesamtheit, Stichprobe und Repräsentanz (Anzahl der Befragungen, Objekte, Mieter)
  - Pretest

- Durchführung einer Mieterbefragung
  - Vorbereitung (Anschreiben an die Mieter)
  - Umsetzung (Eigen- oder Fremdregie)
  - Datenauswertung

- Präsentation der Ergebnisse und Konsequenzen für die Unternehmenspolitik

Neben unseren Partnern GEWOS bzw. Analyse + Konzepte bieten weitere Unternehmen und Institutionen an, Mieterbefragungen durchzuführen. Einen Marktüberblick erhalten Sie über vdw consult!

Beratungshonorar: Lassen Sie sich ein Angebot unterbreiten.

Kontakte beim vdw: Carsten Ens 0511/1265-127
c.ens@vdw-online.de

Wir würden uns freuen, Sie mit dieser Beratungsleistung unterstützen zu können.