

Alle Ergebnisse werden analog des Schulnotensystems ausgewiesen, wobei die 1 für das beste und die 5 für das schlechteste Ergebnis steht.

# Mitgliederbefragung

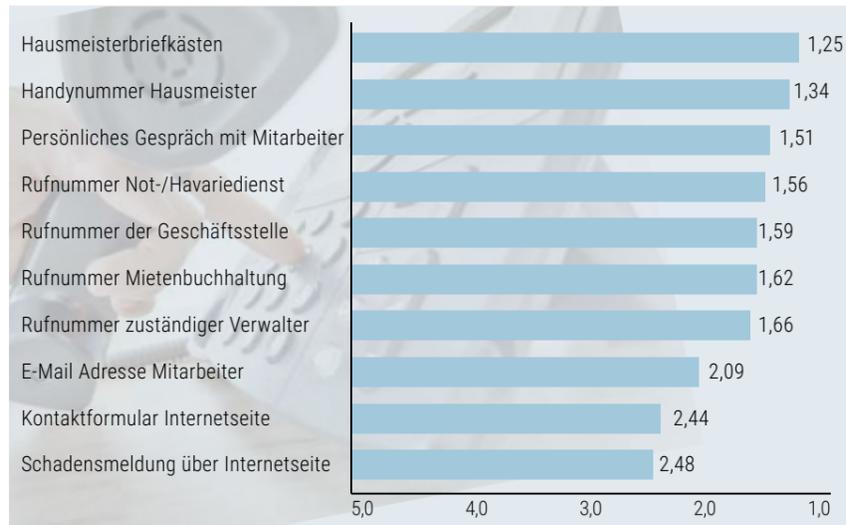
## Auswertung der Ergebnisse

### 1. KOMMUNIKATION

#### 1.1 Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der EWG über ...

(1 = vollkommen ... 5 = überhaupt nicht)

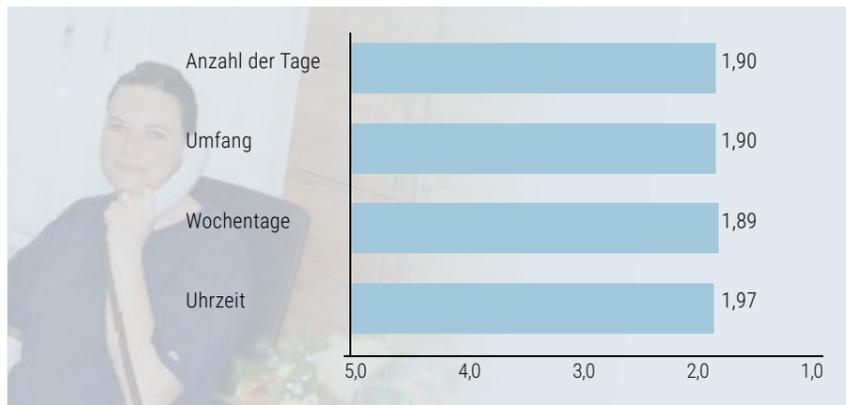
Die EWG ist für ihre Mitglieder sehr gut per Telefon, persönlichen Kontakt und über die Hausmeisterbriefkästen erreichbar. Die Zufriedenheit bezüglich der Kommunikation über E-Mail und die genossenschaftseigene Internetseite ist etwas geringer ausgeprägt. Ursächlich hierfür ist einerseits der medienbedingte indirekte Kommunikationsweg und andererseits die mutmaßliche mangelnde Erfahrung im Umgang mit diesem Medium in den höheren Altersklassen (> 74 Jahre).



#### 1.2 Zufriedenheit mit den Sprechzeiten der EWG in Bezug auf

(1 = vollkommen ... 5 = überhaupt nicht)

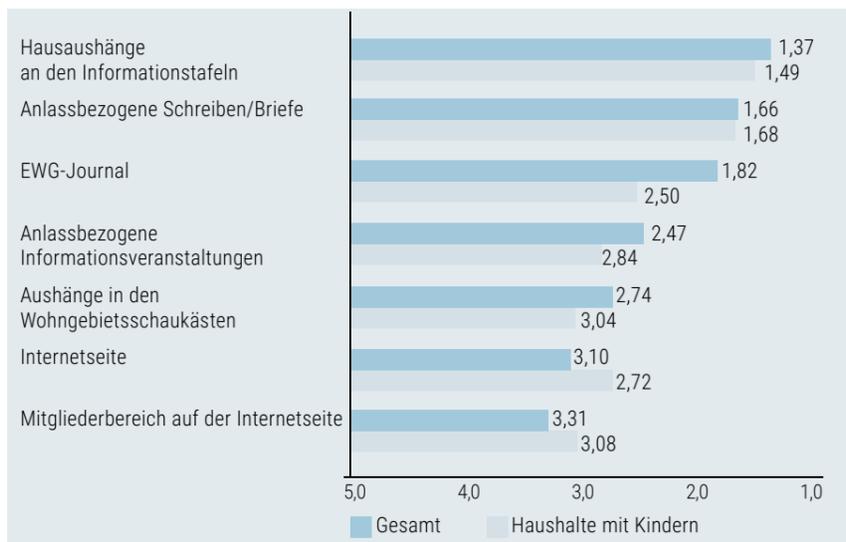
Der Umfang und die zeitliche Gestaltung der Sprechzeiten entsprechen insgesamt dem Bedarf der Bewohnerschaft. Wenngleich das Sprechzeitenangebot bedarfsgerecht gestaltet ist, führen die eingeschränkten Sprechzeiten des Service-Centers in Buch zu etwas geringeren Zufriedenheitswerten (2,24).



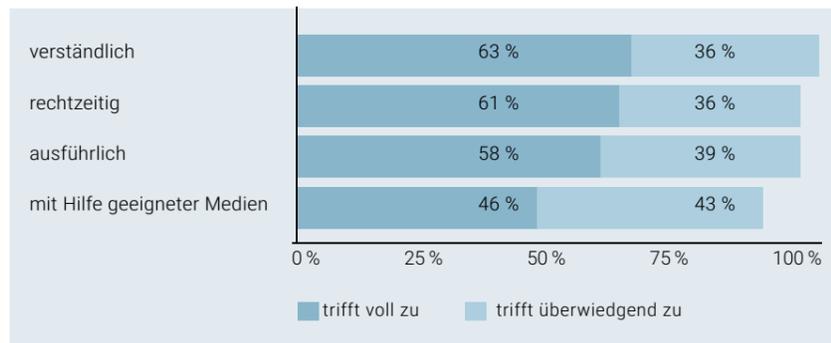
#### 1.3 Relevanz verschiedener Informationskanäle

(1 = vollkommen ... 5 = überhaupt nicht)

Für die Information der Mitglieder spielen die altbewährten Medien wie Hausanhänge, anlassbezogene Schreiben und das EWG-Journal eine herausgehobene Rolle. Für die jüngeren Mitgliedergruppen besitzen dagegen Onlinemedien eine etwas höhere Relevanz.

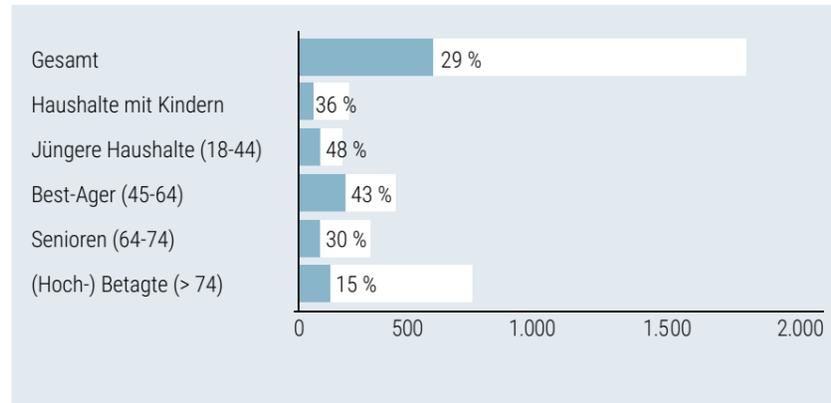


Die Mitgliederzeitung und die Internetseite der Genossenschaft erhielten von allen Mietergruppen durchgehend gute Bewertungen hinsichtlich des Informationsgehaltes, der Themenaktualität und Gestaltung. Das ergab die Auswertung der Detailfragen zur Bewertung des EWG-Journals bzw. der Internetseite.



#### 1.4 Beurteilung der Informationstätigkeit insgesamt

Insgesamt wird die Informationstätigkeit der EWG sehr positiv beurteilt.



#### 1.5 Bereitschaft für ehrenamtliches Engagement

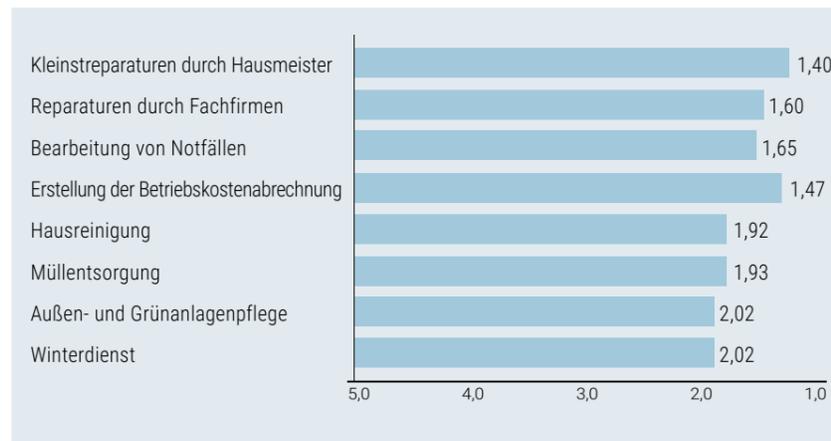
Die Bereitschaft, sich ehrenamtlich in die Genossenschaft einzubringen (z. B. durch Mitarbeit in themenzentrierten Arbeitskreisen), ist mit knapp 30 % oder 500 Haushalten hoch ausgeprägt. Das höchste Potential weisen die Gruppen der jüngeren Haushalte und Best-Ager auf.

### 2. SERVICE

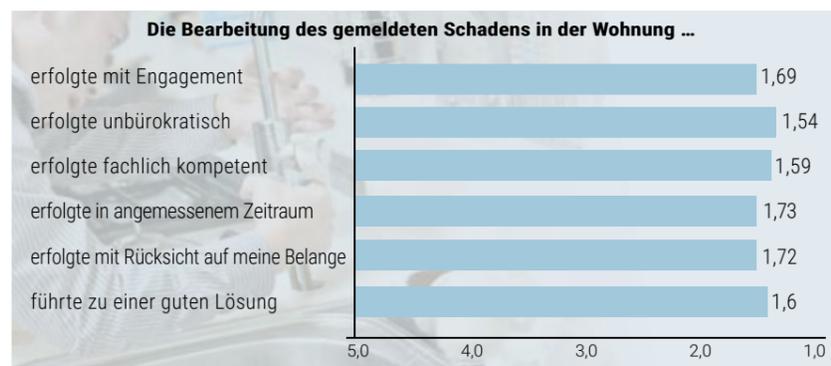
#### 2.1 Zufriedenheit mit den Grundleistungen der EWG

(1 = vollkommen ... 5 = überhaupt nicht)

Die Grundleistungen der EWG, die sich auf die Wohnung beziehen und die durch die eigenen Mitarbeiter und Hausmeister erbracht werden, erreichen sehr hohe Zufriedenheitswerte.



Gute Beurteilungen erhalten die Leistungen, die sich auf Wohnhaus und Wohnumfeld beziehen und vor allem von externen Dienstleistern erbracht werden. Die Zufriedenheitswerte sind in den einzelnen Standorten jedoch sehr unterschiedlich, was nicht zuletzt von den Gegebenheiten in den Wohngebieten abhängt.



#### 2.2 Umgang mit Schadensmeldungen (991 Fälle seit 2017)

(1=trifft voll zu ... 5=trifft überhaupt nicht zu)

Die Ergebnisse für die Bearbeitung gemeldeter Schäden stehen für eine insgesamt hohe Qualität des Schadens- und Beschwerdemanagement.

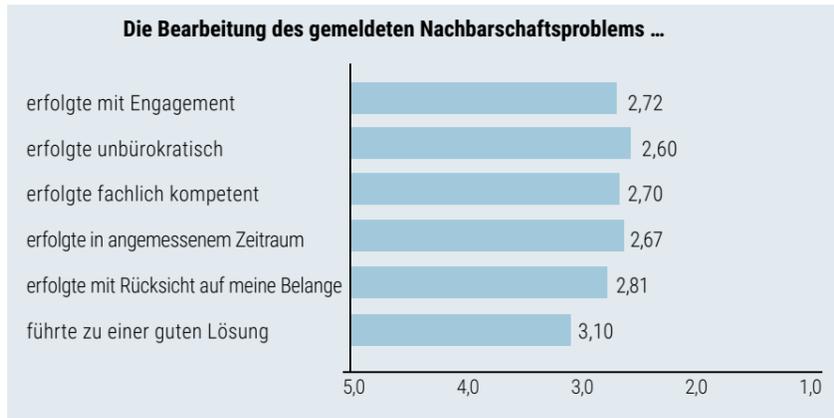
# Mitgliederbefragung

## Auswertung der Ergebnisse

### 2.3 Konfliktmanagement (267 Fälle seit 2017)

(1=trifft voll zu ... 5=trifft überhaupt nicht zu)

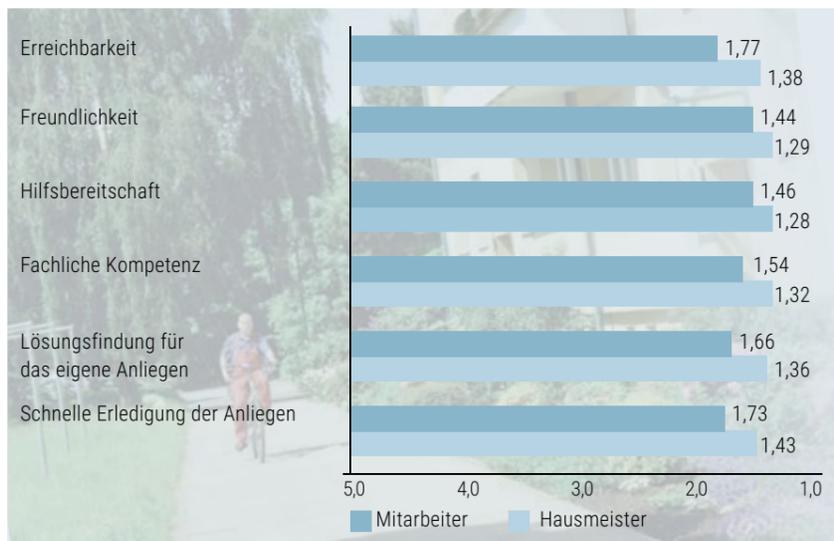
Die Bearbeitung der in den vergangenen drei Jahren gemeldeten rund 270 Nachbarschaftskonflikte erreicht ein befriedigendes Urteil. Dies ist nicht zuletzt auf die eingeschränkten Möglichkeiten der Konfliktlösung von außen bzw. auf die Umsetzung und Einhaltung gesetzlicher Verfahrensweisen zurückzuführen.



### 2.4 Zufriedenheit mit den Mitarbeitern und Hausmeistern

(1=trifft voll zu ... 5=trifft überhaupt nicht zu)

Die Ergebnisse stehen für hohe persönliche und fachliche Kompetenzen der Mitarbeiter und Hausmeister im Mieter- und Mitgliederkontakt.

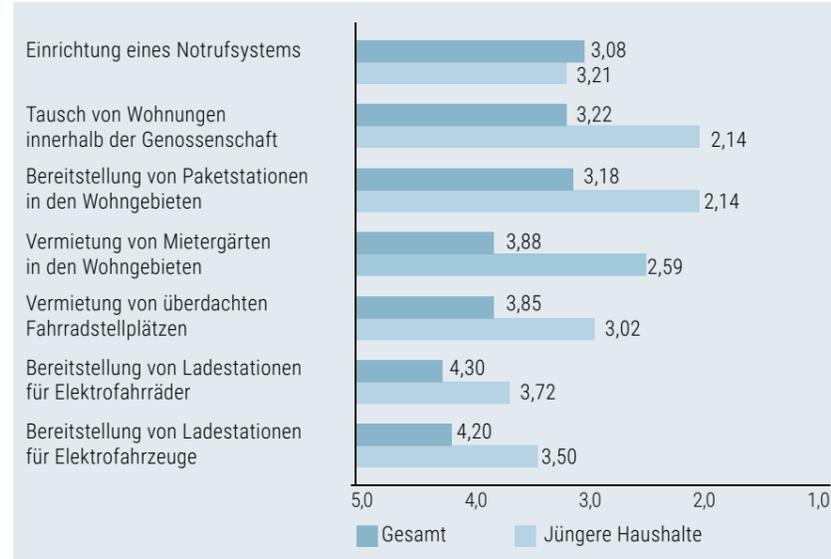
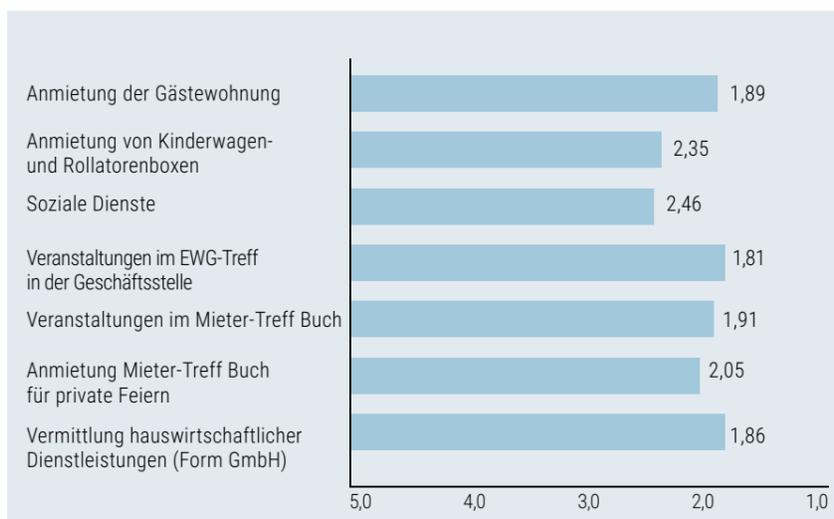


### 2.5 Zufriedenheit mit den zusätzlichen Dienstleistungen der EWG

(1=vollkommen... 5=überhaupt nicht)

Die Zufriedenheit der Nutzer mit der Erbringung der weiteren Serviceleistungen durch die EWG liegt im Wertebereich „gut“. Die erreichten Durchschnittswerte differieren jedoch erheblich.

Beispielsweise erreicht die Zufriedenheit mit der Anmietung der Gästewohnung am Standort Buch, an dem sich diese Gästewohnung befindet, den höchsten Wert. An anderen Standorten sind die Zufriedenheitswerte geringer ausgeprägt, wofür die Entfernung zwischen der Gästewohnung und den anderen Standorten ursächlich ist.



### 2.6 Interesse an folgenden zukünftigen Dienst- und Serviceleistungen

(1=sehr groß ... 5=sehr gering)

Die für eine Ausweitung des Serviceangebotes abgefragten Dienst- und Serviceleistungen stoßen vorrangig in den jüngeren Altersgruppen auf Interesse. Dies bezieht sich insbesondere auf die Ausweitung der Wohnumfeldnutzung (Mietergärten, Paketstationen). Das große Interesse jüngerer Haushalte insbesondere mit Kindern an einem genossenschaftsinternen Wohnungstausch geht einher mit einer hohen Nachfrage nach größeren Wohnungen, was als häufigste Umzugsmotivation in der Umfrage benannt wurde.



### Zwischenfazit zur Bewertung der Genossenschaft

(Kommunikation und Service)

Insgesamt sind die Mitglieder mit der Kommunikation und dem Service der Genossenschaft sehr zufrieden.

Der EWG wurde eine effiziente und sehr gut funktionierende schriftliche, telefonische und persönliche Kommunikation bescheinigt. Unsere Sprechzeiten decken insgesamt für den Großteil unserer Mitglieder den Bedarf. In Buch ist die Zufriedenheit aufgrund der eingeschränkten Sprechzeiten etwas rückläufig. Damit auch hier die Zufriedenheit wieder steigt, wird das Sprechstundenangebot, vorbehaltlich der weiteren Entwicklung der pandemischen Lage, ab August 2020 jeden Donnerstag in der Zeit von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr erweitert und es wird jeden Dienstag in der Zeit von 17.00 Uhr bis 18.00 Uhr eine Hausmeistersprechstunde eingerichtet.

Der Wunsch nach digitaler Kommunikation, bspw. durch eine Funktionserweiterung des Mitgliederbereichs auf der Internetseite, ist aufgrund der Altersstruktur eher gering ausgeprägt. Die enorme Bedeutung der Digitalisierung von Unter-

nehmensprozessen wurde uns jedoch nicht zuletzt im Zusammenhang mit der derzeit grassierenden COVID-19-Pandemie noch einmal vor Augen geführt. Daher ist auch der EWG daran gelegen, dieses Thema künftig stärker zu fokussieren.

Wir freuen uns sehr über die große Beliebtheit unseres EWG-Journals in allen Mitgliedergruppen. Die letzten 3 Ausgaben unseres Journals sind jeweils über unsere Internetseite abrufbar und können so bei Bedarf auch in digitaler Form gelesen werden.

Die Bereitschaft zur möglichen Ausführung eines ehrenamtlichen Engagements durch die Mitglieder kam erfreulicherweise zu einem sehr positiven Ergebnis. Unsere Genossenschaft lebt vom Engagement ihrer Mitglieder. Nutzen Sie also die Chance und gestalten Ihre EWG aktiv mit!

Mit den Grundleistungen sind die Mitglieder durchgängig sehr zufrieden. Ein Großteil der zusätzlichen, vorwiegend auf Teilgruppen ausgerichteten Dienstleistungen weist dagegen einen nur geringen

Bekanntheits- bzw. Nutzungsgrad auf. Wir hoffen, dass diese im Zusammenhang mit der Mitgliederbefragung noch einmal verdeutlicht werden konnten. Haben Sie weitere Ideen oder Vorschläge, insbesondere zur Erweiterung des Veranstaltungsangebotes im EWG-Treff in der Geschäftsstelle bzw. im Mieter-treff in Buch, dann sprechen Sie uns gerne an.

Die Mitarbeiter in der Geschäftsstelle und Hausmeister der Genossenschaft konnten besonders hohe Zufriedenheitswerte verzeichnen. Sie sind Träger und Aushängeschild der sehr guten Servicequalität.

Fragen zu den Ergebnissen aus der Mitgliederbefragung beantwortet Ihnen gerne Frau Hewert unter der Telefonnummer 477006-43 oder per E-Mail an [hewert@ewg-pankow.de](mailto:hewert@ewg-pankow.de).

In der nächsten Ausgabe des Journals folgen die Ergebnisse zum Themenbereich Nachfrageanalyse Neubauvorhaben.

Quelle: Mitgliederbefragung 2019, EWG Berlin-Pankow eG BBT GmbH