

# SONDERDRUCK

**THEMA DES MONATS  
POTENZIALE VON BESTANDSGENOSSENSCHAFTEN**

# Aus der Tradition heraus Zukunft gewinnen

**WOHNUNGSMARKT**

## **Modern wohnen**

Grün wohnen im Hochhaus –  
Ökologie als globaler Trendsetter

**MANAGEMENT**

## **Multimedial vermarkten**

Internet ist das Primärmedium  
für den Immobilienvertrieb

**GEBÄUDE UND TECHNIK**

## **Effizient instand halten**

Optimierung der laufenden  
Instandhaltung und des Mieterwechsels

Vollerhebung versus Stichprobe

# Personalisierte Vollerhebungen ermöglichen Befragungen auch spezieller Mietergruppen

Mieterbefragungen stellen in der Wohnungswirtschaft ein häufig verwendetes Instrument dar, um die Bedürfnisse der Kunden systematisch für strategische Entscheidungen nutzbar zu machen. Anonyme Stichprobenerhebungen sind dabei die Regel. Personalisierte Vollerhebungen, bei denen die Ergebnisse einzelnen Mieterhaushalten, Objekten oder Quartieren zugeordnet werden können, bieten bei gleichem Aufwand diverse inhaltliche und wirtschaftliche Vorteile.

## Die typische Mieterbefragung – eine anonyme Stichprobenerhebung

In der Regel vertrauen Wohnungsunternehmen bei Mieterbefragungen auf Stichprobenerhebungen. Das gilt umso mehr, je größer die Anzahl der zu befragenden Mieterhaushalte ist und je häufiger derartige Untersuchungen durchgeführt werden. Dies erscheint zunächst sinnvoll, lassen sich doch bei Beachtung statistischer Randbedingungen valide Aussagen mit einem überschaubaren Aufwand gewinnen.

## Nachteile anonymer Stichprobenerhebungen

Der Glanz der quantitativen und auch qualitativen Ergebnisse statistisch ausgeklügelter Stichprobenerhebungen verblasst jedoch oftmals dann, wenn es darum geht, die gewonnenen Erkenntnisse in konkrete strategische Entscheidungen umzusetzen.

Geschäftsführer und Vorstände von Wohnungsunternehmen stehen vor Fragen,

- ... wie sie der Unzufriedenheit von 12,7 % der Mieterhaushalte, die gleichzeitig 65,4 % der Singlehaushalte mit einer angegebenen Einkommensklasse von über 2.000 Euro angehören, erfolgreich begegnen sollen,
- ... in welchen Objekten für die 11,6 % der Mieterhaushalte, die sich einen Balkon wünschen und von denen auch mehr als die Hälfte die Bereitschaft bekundet hat, Mieterhöhungen in Kauf zu nehmen, nun Balkone angebaut werden sollen,
- ... welchen Verwandten und Bekannten, denen 73,2 % der Mieter ihr Wohnungsunternehmen weiterempfehlen würden, sie möglicherweise ein konkretes Wohnungsangebot unterbreiten sollten
- etc.

Bei solchen Fragen verbleiben den Verantwortlichen Entscheidungsmöglichkeiten auf einer Skala von Maßnahmen nach dem „Gießkannenprinzip“ bis hin zu der Mög-

lichkeit, die Ergebnisse der Befragung nach Kenntnisnahme und eingehender Beratung zu archivieren. Zugegeben, diese Ausführungen sind vielleicht etwas überzogen, aber sie verdeutlichen die Grenzen von Stichprobenerhebungen.

## Die Alternative – Vollerhebung mit personalisierten Fragebögen

Als Alternative zu anonymen Stichprobenerhebungen bieten sich bei vergleichbarem Aufwand personalisierte Vollerhebungen an. Personalisiert bedeutet dabei, dass die Antworten einzelnen Mietern und damit auch Objekten und Quartieren zugeordnet werden können. Vollerhebung bedeutet, dass alle Mieter des Unternehmens befragt werden. Aus den Antworten lassen sich dann mieter-, objekt- oder quartierskonkrete Maßnahmen ableiten. Sprechen sich beispielsweise alle oder zumindest eine überwiegende Mehrzahl der Mieter eines Objektes für bestimmte Modernisierungsmaßnahmen aus, so gewinnt das Wohnungsunternehmen zielgerichtete Anhaltspunkte dafür, in welchen Objekten bestimmte Maßnahmen von den Mietern honoriert werden. Andererseits ergeben sich genaue Anhaltspunkte dafür, wo das Wohnungsunternehmen eher von bestimmten Maßnahmen absehen sollte.

Thomas Dittrich, Vorstandsmitglied Wohnungsgenossenschaft Johannstadt eG in Dresden, hebt die Persönlichkeit dieser Befragungsmethode auf die Mieterbindung hervor: „... unsere Mitglieder [fühlen sich] durch diese Form der Befragung ernst genommen, weil sie wissen, dass ihre ganz persönliche Antwort zählt. Das wiederum erhöht die Bindung an unsere Genossenschaft und ist gleichzeitig ein Pluspunkt in unserer Außenwirkung.“<sup>1</sup> Durch personalisierte Vollerhebungen können Wohnungsunternehmen zusätzliche Vorteile nutzen. So lassen sich bestimmte Fragen gezielt auf die Situation der Mieter abstimmen. Bei-

spielsweise können nur diejenigen Mieter nach ihrem Interesse an einem Balkon befragt werden, die noch über keinen Balkon verfügen. Andere Fragen lassen sich danach differenzieren, wie lange der Mieter bereits bei dem Unternehmen wohnt oder ob er gar erst kürzlich eingezogen ist usw. Beispielhafte Auswertungsergebnisse zeigen die beiden Grafiken. Auf den ersten Blick werfen personalisierte Vollerhebungen jedoch gegenüber anonymen Stichprobenerhebungen einige wichtige Fragen auf, die im Folgenden kurz erörtert werden sollen.

## Welche Rücklaufquoten können bei personalisierten Vollerhebungen erwartet werden?

Die Befragung der Wohnungsgenossenschaft Johannstadt eG in Dresden mit etwa 7.600 Mitgliedern, die als personalisierte Vollerhebung durchgeführt wurde, besticht bereits mit einer Rücklaufquote von über 50 %.<sup>1</sup> Damit ist schon der absolute Rücklauf höher als der gesamte Befragungsumfang einer typischen Stichprobenerhebung in Unternehmen vergleichbarer Größenordnung. Die Verfasser haben darüber hinaus an ähnlichen Mieterbefragungen mitgewirkt, bei denen die Rücklaufquote sogar bei knapp 70 % lag.

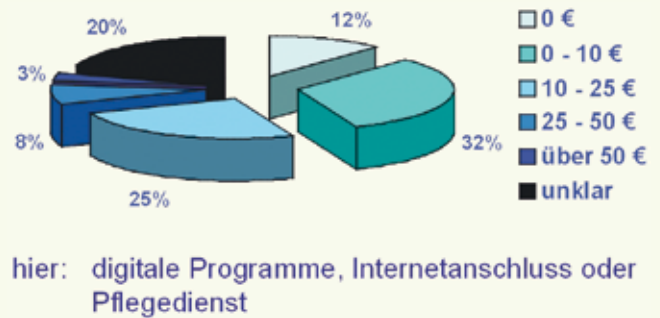
## Wie ist mit dem berechtigten Interesse der Mieter auf Anonymität ihrer Aussagen umzugehen?

Natürlich hat auch bei personalisierten Vollerhebungen die Wahrung der Rechte der Mieter hinsichtlich des Datenschutzes oberste Priorität. Hierzu werden die Mieter vor der Befragung umfassend über die Zielstellungen und die Methode der Befragung informiert. Alle Bestimmungen des Datenschutzgesetzes werden eingehalten. Häufig erweist es sich als sinnvoll, zur Befragung zwei unterschiedliche Fragebögen einzusetzen – einen personalisierten und einen anonymen Fragebogen. Während der personalisierte Fragebogen über eine

## Bindung und Gewinnung von Mitgliedern



## Monatliche Zahlungsbereitschaft von Mitgliedern für zusätzliche Dienstleistungen



### Ausgewählte Auswertungsergebnisse personalisierter Befragungen der Wohnungsgenossenschaft Johannstadt eG

Kenntnis einen Rückschluss auf den jeweiligen Mieterhaushalt zulässt, ist beim anonymen Fragebogen eine solche Zuordnung nicht möglich. Der anonyme Fragebogen ist dabei denjenigen Fragen vorbehalten, bei denen erwartet wird, dass der Mieter ein besonders hohes Interesse an der Wahrung an seiner Anonymität hat, und bei denen rein statistische Auswertungen ausreichend sind.

Dass die Mieter diese differenzierte Befragungsmethode verstehen und auch honorieren, belegt die Schlussfolgerung von Uta Knorr, Vorstandsmitglied der Wohnungsgenossenschaft Johannstadt eG in Dresden: „Die einzelnen Rücklaufquoten beim anonymen und beim personalisierten Fragebogen waren nahezu gleich. Dies belegt, dass unsere Mitglieder den anonymen Teil nicht gegenüber dem personalisierten Teil bevorzugt haben. Dies ist für uns kein Ausdruck irgendwelcher Befürchtungen aufgrund der Befragungsmethode.“<sup>1</sup>

#### Wie erfolgt die Erfassung und Auswertung der Fragebögen?

Aufgrund des hohen absoluten Rücklaufs kommt der Erfassung und Auswertung der Fragebögen natürlich eine entscheidende Bedeutung zu. Bei näherer Betrachtung ist dies im Wesentlichen eine EDV-technische Herausforderung. Wie wird diese Herausforderung gelöst? Nach Definition des Fragenkataloges wird zunächst ein elektronisches Abbild der Fragebogenvorlage erstellt. Das Kennzeichen für die personalisierten Fragebögen, beispielsweise die Mieternummer, wird in einer maschinenlesbaren Schrift vorgesehen. Sollen auch die anonymen Fragebögen Ordnungskennzeichen, z. B. Quartiersnummern, tragen, werden die

se ebenfalls in maschinenlesbarer Schrift vorgesehen. Die ausgefüllten Fragebögen werden später über Hochleistungsscanner in Verbindung mit einem Spezialprogramm automatisch erfasst und dabei mit dem elektronischen Abbild der Vorlage verglichen.

Bei der automatischen Erfassung werden die Antworten vom Erfassungsprogramm direkt in eine auf die Fragebögen abgestimmte Datenbank geschrieben. Sämtliche Auswertungen, ob standardisiert oder nicht, sind dann über einfache Abfragen möglich. Sogar das Wohnungsunternehmen selbst kann anhand der zur Verfügung gestellten Datenbank individuelle Auswertungen vornehmen und so nach und nach Entscheidungen ableiten und realisieren.

#### Wie hoch ist der Aufwand einer personalisierten Vollerhebung?

Durch die weitgehende Automatisierung der Erfassung und Auswertung liegt der Aufwand dieser Befragungsmethode in der Größenordnung einer typischen Stichprobenerhebung. Andererseits lassen sich gezieltere und damit effizientere Maßnahmen ableiten. Weiterhin können bei Bedarf einzelne Fragen oder ganze Fragenkomplexe aus früheren Befragungen integriert werden, wodurch sich der konzeptionelle Aufwand gering halten lässt.

#### Für welche Unternehmen eignet sich eine personalisierte Vollerhebung?

Es wird häufig danach gefragt, bis zu welchen Größengrenzen eine personalisierte Vollerhebung möglich ist. Aus rein technischer Sicht bestehen keine Grenzen. Auch wirtschaftliche Grenzen bestehen bei dieser Befragungsmethode, zumindest hin-

sichtlich der Ergebnisgewinnung, nicht, da der Aufwand durch die automatische Erfassung und Auswertung in engen Grenzen gehalten werden kann. Alleine im Hinblick auf die Realisierung der Handlungsableitungen kann es sinnvoll sein, den Befragungsumfang zu begrenzen, damit aus der Befragung abgeleitete Maßnahmen zeitnah umgesetzt werden können. Dies ist bei größeren Wohnungsunternehmen jedoch leicht möglich, indem die Befragung in Teilbeständen, zum Beispiel in einzelnen Quartieren, zeitlich versetzt durchgeführt wird.

#### Zusammenfassung Nutzen

Personalisierte Vollerhebungen bieten zahlreiche Vorteile:

- hohe Rücklaufquoten, dank guter Akzeptanz und Beteiligung durch die Mieter
- gezielte Maßnahmenableitung (mieter-, objekt-, quartiersweise etc.)
- Erhöhung der Mieterbindung
- kein erhöhter Befragungsaufwand
- etc.

Da sich damit auch rein repräsentative Aussagen gewinnen lassen, ist diese Methode herkömmlichen anonymen Stichprobenerhebungen überlegen.

Janis Bailitis  
JBC  
[www.jb-c.de](http://www.jb-c.de)

Reinhard Flügel  
FSE  
[www.fluegel-se.de](http://www.fluegel-se.de)

Danilo Dunkel  
dedecon services  
[www.dedecon.de](http://www.dedecon.de)

<sup>1</sup>Gespräch mit Uta Knorr und Thomas Dittrich, Vorstände der Wohnungsgenossenschaft Johannstadt eG, sowie Reinhard Flügel, Inhaber von FSE Flügel Software Engineering