

Nachgefragt: Wie zufrieden sind WIRO-Mieter?

Nur wer weiss wie zufrieden seine Kunden sind, ist erfolgreich am Markt. Die Rostocker WIRO hat bei den Mietern nachgefragt: Die Hansestädter sind mit Wohnungen und Kundenservice überdurchschnittlich zufrieden. 89 Prozent der Befragten würden wieder eine WIRO-Wohnung mieten. Zwar sind die Nachbarschaften an der Ostsee nicht so eng wie anderswo, dafür gibt es aber auch viel weniger Probleme.



Von Winterdienst, Schadensmeldung über Pünktlichkeit bis Reparatur: Die allerbesten Noten für Dienstleistung und Service gab es für die Handwerker vom WIRO-Bauservice.

81 Prozent der WIRO-Mieter beurteilen ihre Wohnsituation und den Kundenservice der Rostocker Wohnungsgesellschaft mit guten bis sehr guten Noten. Das ist das Ergebnis einer telefonischen Umfrage, geführt im Herbst 2011 durch die unabhängige Agentur ANALYSE & KONZEPTE. Die Hamburger Beratungsgesellschaft für Wohnen, Immobilien und Tourismus untersuchte im Auftrag der WIRO, wie gut den Kunden Wohnungsausstattungen, nachbarschaftliche Umfeldler und Reparatur- sowie Serviceleistungen gefallen. Der Fragebogen umfasste rund 55 Punkte. Aus einer Zufallsstichprobe von 3.000 Mietern nahmen 1.000 Haushalte teil. Daneben ließ das Wohnungsunternehmen bereits zum zweiten Mal sein Image und Kundenpotenzial analysieren: 300 Rostocker, die nicht bei der WIRO wohnen, wurden dafür telefonisch interviewt.

89 Prozent „Wiederholungstäter“

„Ja, ich würde wieder bei der WIRO mieten“, sagen 89 Prozent der Befragten. Dazu passt die Bereitschaft, das eigene Wohngebiet Freunden und Bekannten weiter zu empfehlen, wenn diese eine Wohnung suchen. 92 Prozent der Interviewten würden dies tun. „Dieses Ergebnis ist ein aussagekräftiger Indikator für die Verwurzelung der Mieter in unseren Quartieren. Wir freuen uns über diesen Vertrauensbeweis, werden uns jedoch keinesfalls darauf ausruhen“, so der Vorsitzende der WIRO-Geschäftsführung, Ralf Zimlich.

Nachbarschaftliche Verhältnisse im Quartier gelten als wichtiger Faktor für die Wohnzufriedenheit und wurden ebenfalls auf den Prüfstand gestellt. Das Ergebnis: Zwar

Leerstand des Bestandes liegt zurzeit bei unter zwei Prozent

sind die Rostocker Nachbarschaften nicht so eng wie anderswo, dafür gibt es aber auch viel weniger Probleme. Vor allem der Nordosten Rostocks ist seit der letzten Befragung 2009 in der Gunst der Mieter gestiegen. Verbesserungspotenzial sehen Mieter, die sich durch Lärm gestört fühlen, andere wünschen sich mehr Parkplätze.

Im Dienst des Kunden

Würden Sie wieder in eine WIRO-Wohnung ziehen?

■ Ja, auf jeden Fall	68 %
■ Ja, unter veränderten Voraussetzungen	21 %
■ Eher nicht	5 %
■ Nein	6 %



Von Schadensmeldung über Pünktlichkeit bis Reparatur: Die allerbesten Noten für Dienstleistung und Service gab es für die Handwerker vom WIRO-Bauservice. Sie holten unter den insgesamt 28 geprüften deutschen Wohnungsunternehmen den ersten Platz. Ralf Zimlich: „Ein Ergebnis, das uns besonders stolz macht und zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Um auf Terminanfragen noch schneller reagieren zu können, haben wir administrative Prozesse optimiert. Das hat sich ausgezahlt.“ Zum Regiebetrieb der WIRO gehören insgesamt 100 Klempner, Elektriker, Maler, Tischler und Schlüsseldienst-Monteure. Kundenbera-

ter und Hausmeister fielen in punkto Service ebenfalls positiv auf. Die Mietermeinung hier: Diese Mitarbeiter sind freundlich, zuverlässig und kompetent. Auf Anfragen reagieren sie schnell und unkompliziert. Nur vier Prozent der Befragten finden, dass die WIRO nicht rechtzeitig genug reagiert, 12 Prozent wünschen sich eine noch bessere telefonische Erreichbarkeit. Unter den geprüften Unternehmen schneidet das Rostocker im Kundenservice vergleichsweise überdurchschnittlich ab.

Einen besonderen Grund zur Freude haben die Concierges: 96 Prozent der Mieter, die diesen Kundendienst in Anspruch nehmen, bewerten die Hausempfänge mit „gut“ und „sehr gut“. Das Informationsverhalten der WIRO gegenüber ihren Mietern wird in diesem Bereich am besten beurteilt.

Mobile Rostocker

Ungefähr ein Zehntel der befragten Mieter plant für die nächste Zeit einen Umzug. Hauptumzugsgründe sind: der Wunsch nach größeren Wohnungen, Wohneigentum oder berufliche Aspekte, die einen Wegzug erfordern. Das Interesse, erneut eine der 36.000 WIRO-Wohnungen zu mieten, ist groß. Doch der Leerstand des Bestandes liegt zurzeit bei unter zwei Prozent. Das mache die Wohnungssuche nicht einfacher, so Geschäftsführer Ralf Zimlich. Die Nachfrage steige, denn Rostock wachse weiter: „Insbesondere im Innenstadtbereich fehlt es an Angeboten. Nur mit dem Bau von neuen Wohnungen wie beispielsweise die auf der Holzhalbinsel lässt sich die hohe Nachfrage entlasten.“ Baurecht für das moderne Quartier mit 250 Mietwohnungen am östlichen Tor zur Hansestadt gibt es voraussichtlich im zweiten Halbjahr 2012.

Leerstand des Bestandes liegt zurzeit bei unter zwei Prozent

Qualität spricht sich herum



Das Neukundenpotenzial der WIRO ist groß: 68 Prozent der Rostocker mit Umzugswunsch können sich vorstellen, eine Wohnung des kommunalen Unternehmens zu beziehen. Die meisten Erstmieter sind auf Empfehlung von Verwandten, Freunden, Bekannten oder Nachbarn zur Wohnungsgesellschaft gekommen. Die Aktion „Mieter werben Mieter“ ist 67 Prozent der Kunden bekannt.

Und auch das spricht sich herum: Die Mietertreffs, Turnhallen, Schwimm- und Sportanlagen des Unternehmens bereichern das Stadtleben und leisten einen wertvollen Beitrag zur Lebensqualität. Die Besucherzahlen sind seit 2009 gestiegen. Stadtteilstefte, das Gratis-Eislaufen zweimal im Jahr, der WIRO-Reiseklub und andere Veranstaltungen kommen gut an. Erst kürzlich investierte die WIRO 25.000 Euro in einen neuen – den insgesamt 88. - Spielplatz. Jeder zweite Mieter weiß dieses Engagement zu schätzen.

Das Kundenmagazin „WIRO aktuell“ und die Homepage als Informationsangebote rangieren in der Öffentlichkeitswahrnehmung an oberster Stelle, dicht gefolgt von Zeitungsanzeigen und Plakaten. Aktionen für Auszubildende und Studenten wie „Zaster für kleine Laster“ oder die WIRO-Straßenbahn unter dem Slogan „Räume für Träume“ haben bei Neumieter den größten Eindruck hinterlassen. Ralf Zimlich: „Die Kampagnen beweisen, dass es dem Unternehmen gelingt, stimmige Konzepte zu entwickeln und erfolgreich am Markt zu platzieren.“

Dagmar Horning

Wohnungswirtschaft heute.
Fakten und Lösungen für Profis

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-heute?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .