



# Durchweg gute Noten

Selber Gymnasiasten befragten 145 Selbwerk-Mieter und präsentierten jetzt die Ergebnisse. Das Bild zeigt die jungen Interviewer mit Mitgliedern des Selbwerk-Aufsichtsrats.

Foto: Geigner

**Gymnasiasten führen im Auftrag des Wohnungsbaunternehmens Selbwerk eine Mieterbefragung durch. Und die Mehrheit der Kunden hat kaum etwas zu bemängeln.**

Von Petra Geigner

**Selb** – Wie zufrieden sind die Kunden, sprich die Mieter, des Selbwerks? Eine Antwort auf diese Frage erhofften sich die Verantwortlichen der städtischen Wohnungsbaugesellschaft von einer Studie, die zusammen mit dem Walter-Gropius-Gymnasium durchgeführt wurde. 13 Schülerinnen und Schüler hatten im Rahmen ihres Praxisseminars eine detaillierte Umfrage gestartet: 145 Mieter des Selbwerks standen den Nachwuchs-Meinungsforschern Rede und Antwort.

In der jüngsten Aufsichtsratsitzung präsentierte das Team jetzt seine Ergebnisse. Und die fielen größtenteils erfreulich aus: Die Mehrzahl der Selbwerk-Kunden hat kaum etwas zu bemängeln.

In einem ersten Befragungsblock erkundigten sich die Interviewer nach dem ersten Kontakt zum Selbwerk. 28 Mieter hätten eine Empfehlung bekommen, die meisten stell-

ten den Kontakt durch einen persönlichen Besuch in der Zentrale her. Mit dem Empfang dort seien 100 Personen sehr zufrieden oder zufrieden gewesen. Nur drei Personen zeigten sich „weniger zufrieden“, nannten jedoch keinen bestimmten Grund dafür.

Der am häufigsten genutzte Weg für ein Wohnungsangebot ist laut der Schülerstudie das persönliche Beratungsgespräch, das 60 Mieter gesucht hätten. SMS, E-Mail oder Newsletter seien Informationskanäle, an denen kaum jemand Interesse gezeigt habe.

## Schnell zur Wohnung

Innerhalb eines Monats hätten 72 und damit der Großteil der Befragten eine Wohnung beim Selbwerk gefunden, zehn suchten zwei Monate, acht Personen ein Vierteljahr und bei 14 dauerte es vier Monate. Den meisten genügte dabei die Besichtigung von ein bis zwei Wohnungen. 26 Personen schauten sich bis zu sechs Wohnungen an, mehr als zehn Wohnungen wollten sieben Befragte vor einer Entscheidung sehen.

Beratung und technischen Service nahmen die Schüler im zweiten Themenblock unter die Lupe. Knapp zwei Drittel der Selbwerk-Mieter geben den Kundenberatern sehr gute und gute Noten, wobei vor allem Freundlichkeit und Kompetenz über-

zeugten. Weit über die Hälfte derer, die schon einmal auf einen technischen Fachberater zurückgreifen mussten, seien mit ihm „sehr zufrieden“/„zufrieden“ gewesen. Diesen stehen sieben „Unzufriedene“ gegenüber.

Knapp 100 der 145 Interviewpartner hatten an der Arbeit von Regiebetrieben nichts oder nur wenig auszusetzen, wobei die Handwerker insbesondere für Freundlichkeit und sympathisches Auftreten gute Noten bekamen.

Positive Rückmeldung gab es bei der Befragung auch in Sachen Service des Selbwerks. Die Büroräume werden für modern, funktionell und angenehm gehalten; mehr als die Hälfte findet die Öffnungszeiten der Zentrale „gut“ und weitere Gesprächszeiten nicht für nötig.

Der Großteil der Selbwerk-Mieter fühlt sich in den Wohnungen wohl: 48 sind „sehr zufrieden“, 66 „zufrieden“. Diejenigen, die schlechtere Bewertungen abgaben (23), wohnten in Altbauten, die beim Einzug noch nicht über eine moderne Ausstattung verfügten, so die Feststellung der Schüler.

Ein absolut deutliches Ergebnis erbrachte die Frage nach der Miete: 82 Prozent halten diese für angemessen. Ebenso gut wie die eigene Wohnung kommt bei den meisten das Wohnumfeld an; auch über die Hausge-

meinschaften äußerten sich über zwei Drittel positiv.

Abschließend wollten die Interviewer noch wissen, welche zusätzlichen Angebote des Selbwerks sie nutzen würden. Dabei machten Winter- und Wegereinigungsdiens das Rennen. Der Bedarf für Einkaufshilfen oder ein Internet-Café ist dagegen sehr gering.

## Empfehlung

Nach all den positiven Reaktionen scheint es nicht verwunderlich, dass 89 Prozent der Mieter das Selbwerk weiterempfehlen würden. Das freut auch Helmut Resch: „Die Zahlen sprechen für sich. Nichtsdestotrotz werden wir uns anstrengen, auch diejenigen, die Kritik geäußert haben, zu zufriedenen Kunden zu machen.“

Als Dankeschön für die Arbeit überreichte der Selbwerk-Leiter den Schülern jeweils einen Kino-Gutschein.

## Preise für Teilnahme

Als Anreiz für die Mieter, sich an der Befragung zu beteiligen, waren drei Sachpreise ausgelobt worden. Der dritte Preis, ein Stabmixer, geht an Gisela Wunderlich. Einen Föhn hat Sieglinde Schläger gewonnen. Birgit Barton ist die Gewinnerin des Hauptpreises, eines LCD-Fernsehers.