

Mitgliederbefragung bestätigt eine hohe Zufriedenheit

„Tue Gutes und rede darüber!“ Das ist eine der Leitideen von Werbestrategen und Marketingexperten. Doch woher weiß man, ob das, was man tut, von Kunden als gut empfunden wird oder nicht? Zu modernen Managementmethoden gehört unter anderem die regelmäßige Befragung der Kunden nach deren Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen. Und moderne Managementmethoden sollten auch einer Mieterorganisation nicht fremd sein. Um das Image der Organisation und die Zufriedenheit der Mitglieder erfahren zu können, hat der Mieterbund Wiesbaden sich Anfang des Jahres an einer Mitgliederbefragung beteiligt, die der Deutsche Mieterbund – Landesverband Hessen beim Mainzer Institut forum! Marktforschung GmbH Ende letzten Jahres in Auftrag gegeben hatte.

Das Ziel der Befragung sollte neben der Erforschung des Images der Mieterorganisation die Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder mit zentralen Leistungsbereichen sein. Befragt wurden in der Zeit von Januar bis März 2007 rund 1 000 Mitgliederhaushalte in Hessen – darunter 200 Mitglieder des Mieterbundes Wiesbaden – sowie rund 500 Nichtmitglieder, soweit sie Wohnraummieter in Hessen sind. Unter allen Mitgliedern, die sich bereit erklärten, an der Befragung mitzuwirken, wurde ein Wochenende im Hotel Steigenberger, Berlin, verlost.

Als Vergleich dienten die Ergebnisse aus dem so genannten Mitgliederfocus Deutschland (MFD), einer repräsentativen Befragung von Mitgliedern aus 34 Verbänden, die seit 2001 von der forum! Marktforschung GmbH jährlich bundesweit



Unter den Teilnehmern der Umfrage wurde ein zweitägiger Wochenendaufenthalt im Hotel Steigenberger, Berlin, verlost. Glückliche Gewinnerin ist Mareike Wichert. Den Preis überreichten (v. l.): Jost Hemming, Geschäftsführer des Mieterbundes Wiesbaden, Helmut Doermann, Vorsitzender des Mieterbundes Wiesbaden, und Wolfgang Hessenauer, Vorsitzender des DMB-Landesverbandes Hessen

durchgeführt wird. Damit war auch ein externer Ergebnisvergleich (Benchmark) gewährleistet. Aufgrund des Umfangs der Befragung und der Fülle der Befragungsergebnisse können hier nur einige ausgewählte Ergebnisse präsentiert werden.

Insgesamt zeichnet die Mietervereine im Vergleich zu anderen Verbänden eine überdurchschnittlich hohe Mitgliederbindung aus. Beim Mieterbund Wiesbaden lag der so genannte

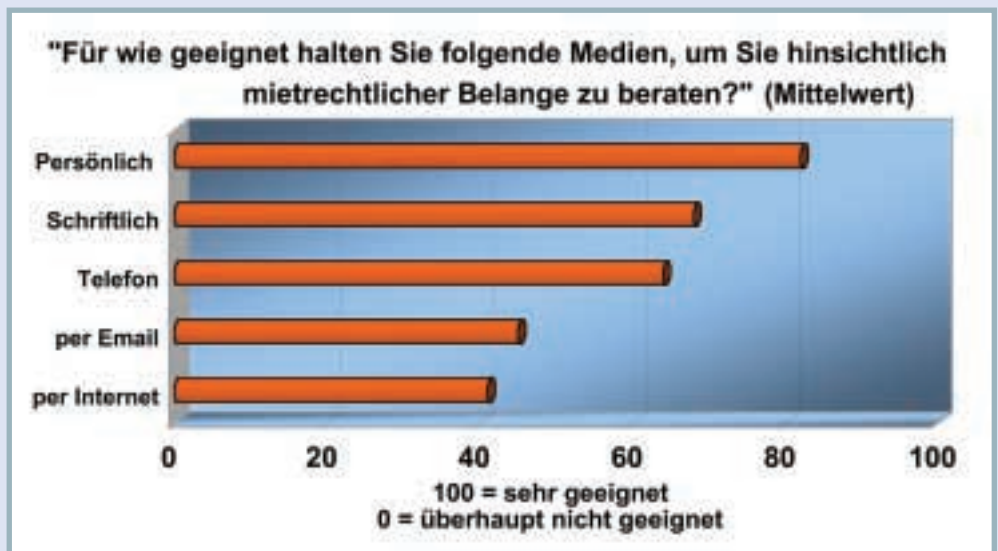
Bindungsindex (der die Bindung der Mitglieder an den Verein misst) mit 77 Punkten um zehn Punkte über dem Bindungsindex der 34 Verbände des Mitgliederfocus Deutschland (MFD). Die höchste Zustimmung erteilten die Mitglieder des Mieterbundes Wiesbaden in diesem Zusammenhang auf die Frage, inwieweit sie den Verein weiterempfehlen würden (81 Punkte auf einer Skala von 0 bis 100). Auch das Ver-

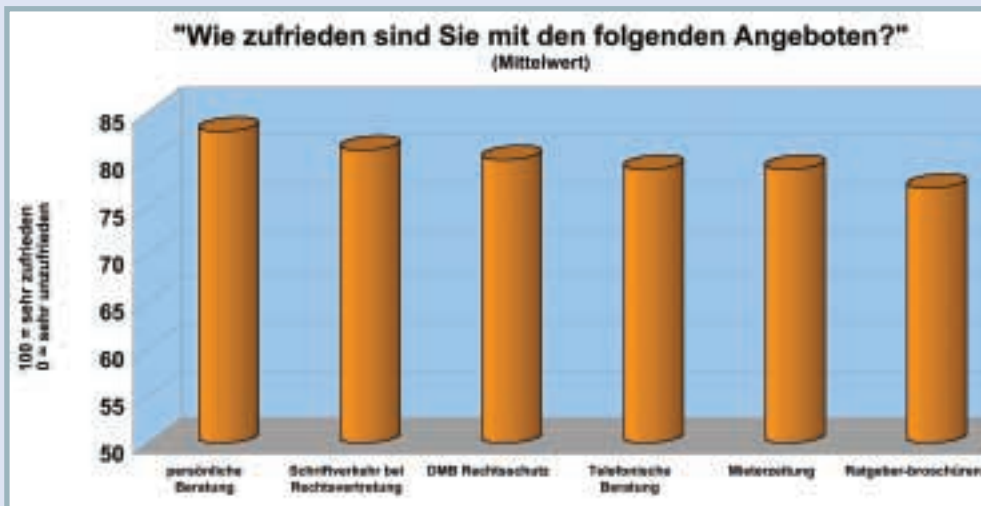
trauen in den Mieterverein ist mit 80 (von 100) Punkten und die Bereitschaft zur dauerhaften Mitgliedschaft mit 74 Punkten erfreulich hoch.

Ein ähnlich gutes Ergebnis ergab die gezielte Frage nach dem Image und dem Ruf der Mieterorganisation. Die Frage „Inwieweit stimmen Sie folgender Aussage zu? Der Mieterbund Wiesbaden hat insgesamt ein sehr gutes Image bzw. einen sehr guten Ruf“ ergab bei den aktuellen Mitgliedern auf einer Skala von 0 bis 100 eine Zustimmungquote von 83 Punkten, bei den Nichtmitgliedern von 80 Punkten. (Zum Vergleich: 66 Punkte beim MFD).

Im Einzelnen beruht die überdurchschnittlich hohe Imagebewertung sowohl unter den Mitgliedern des Mieterbundes Wiesbaden als auch unter Nichtmitgliedern auf einer hohen Vertrauenswürdigkeit (85 von 100 möglichen Punkten), der hohen Kompetenz (83 Punkte) und Professionalität (82 Punkte).

Es wurde aber nicht nur danach gefragt, was die Mitglieder und Nichtmitglieder unter Imagegesichtspunkten von der Mieterorganisation halten, sondern es interessierte natürlich auch, welche Anforderungen sie an die Arbeit der Mietervereine stellen. Auf die offene Frage „Welche Erwartungen, welche Anforderungen haben Sie an einen





Verband, an eine Vereinigung oder Organisation für Mieter?“ nannten 77 Prozent der aktuellen Mitglieder eine gute individuelle Beratung bei Mietproblemen. Mit deutlichem Abstand folgt die „Vertretung individueller Mieterrechte“ (24 Prozent) und eine „gute Information“ (12 Prozent).

Um zu erfahren, welche Bedeutung neue Medien wie E-Mail, Internet etc. für die Mitglieder besitzen, wurde unter anderem auch danach gefragt, für wie interessant man eine „Online-Beratung“ und eine „Online-Mitgliedschaft“ hält. Online-Beratung halten immerhin 46 Prozent der Mitglieder und eine Online-Mitgliedschaft 24 Prozent für interessant oder sehr interessant.

Alles in allem ist die Gesamtzufriedenheit der Mitglieder mit dem Mieterbund Wiesbaden im Vergleich zu anderen Verbänden des Mitgliederfokus Deutschland überdurchschnittlich hoch (75 versus 65 Punkte). Aufschluss über die Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit gab auch die Frage nach einzelnen Angeboten (siehe Abb. 1). Besonders zufrieden sind die Mitglieder offensichtlich mit der „persönlichen Beratung“ (83 Punkte) und dem „Schriftverkehr bei Rechtsvertretung“ (81 Punkte), gefolgt von DMB Rechtsschutz, der telefonischen Beratung und der MieterZeitung. Auch die Zufriedenheit mit den Ratgeberbroschüren ist mit 77 Punkten immer noch sehr hoch. Dies zeigt einmal mehr,

dass das Angebot, das die Mietervereine zusammen mit ihrer Dachorganisation DMB den Mitgliedern bieten, auf große Zustimmung trifft.

Von Interesse für die tägliche Arbeit war schließlich die Frage, welche Medien für die mieterrechtliche Beratung bevorzugt würden (siehe Abb. 2). Hier

bleibt mit weitem Abstand von mehr als 80 Punkten das persönliche Beratungsgespräch der absolute Favorit der Mitglieder. Mit Abstand folgen schriftliche und telefonische Auskünfte, wohingegen eine Beratung per E-Mail oder über das Internet insbesondere von den Jüngeren bevorzugt wird.

EIN VIERTEL VERÄNDERT SICH

Was wird aus den Mietern?

Besorgte Nachfragen in den Beratungsstunden des Mieterbundes Wiesbaden deuten darauf hin: Die Unruhe unter den GWW-Mieterinnen und -Mietern im Weidenbornviertel schwelt bereits seit längerem und scheint zu wachsen. „Soll auch mein Haus abgerissen werden, was wird dann aus mir?“ Diese und ähnliche Fragen werden dort immer häufiger erörtert.

Wie Christa Wülfrath vom Mieterbund Wiesbaden kritisiert, herrsche bei den betroffenen Mieterinnen und Mietern bisher allenfalls Klarheit darüber, dass circa 500 Wohnungen im Bereich abgerissen werden sollen und dass durch Neubau eine Verdichtung erfolgen wird.

Grundsätzlich sei zwar nichts dagegen einzuwenden, wenn Wohnungsbestände – auch durch Abriss und Neubau – verbessert werden sollen. Die GWW müsse sich allerdings darüber im Klaren sein, dass sie

ein gewachsenes Wohnumfeld, jahrzehntelange Heimat der Bewohnerinnen und Bewohner, zerstört. Die Mieten für die neuen Wohnungen werden deutlich höher sein als die bisherigen, gerade Familien mit Kindern oder ältere Bewohnerinnen und Bewohner würden sich die neuen Mieten oft nicht mehr leisten können und seien daher gezwungen, ihr angestammtes Wohnumfeld zu verlassen. Auch wenn juristisch gesehen kein Bewohner gezwungen sei, auszuziehen, Unruhe und Zukunftsangst blieben.

Es liege daher in der Verantwortung der GWW, hier umgehend Klarheit zu schaffen, welche konkreten Maßnahmen wann anstehen. Der „Masterplan“ müsse daher nicht nur aufgestellt, sondern den betroffenen Mieterinnen und Mietern auch zugänglich gemacht werden. Damit möglichst viele Mieterinnen und Mieter, die dies wün-

gesamt kann die Mieterorganisation in Hessen wie auch der Mieterbund Wiesbaden mit diesen Befragungsergebnissen sehr zufrieden sein. Sie werden aber kein Alibi dafür sein, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Die Einzelergebnisse müssen nun ausgewertet und intensiv diskutiert werden, um daraus die richtigen Konsequenzen für die künftige Ausrichtung der Verbandsarbeit zu ziehen.

Allen Mitgliedern, die sich an der Befragung beteiligt haben, sei an dieser Stelle herzlich gedankt. Das große Vertrauen, das sie der Mieterorganisation entgegenbringen, und die positive Resonanz auf die Befragung werden weiterhin Ansporn für den Mieterbund Wiesbaden sein, noch besser zu werden, um zu gewährleisten, dass er auch im Zeitalter der Globalisierung jederzeit allen Mieterinnen und Mietern mit Rat und Tat zur Seite steht. ■

in ihrem Viertel bleiben können, forderte Christa Wülfrath Stadt und GWW auf, gemeinsam zu klären, ob die weitestgehende Erhaltung der derzeitigen Bevölkerungsstruktur dadurch erreicht werden kann, dass ein Teil der neuen Wohnungen mit öffentlicher Förderung (mit Preis- und Belegungsbindung) gebaut werden.

Bereits jetzt sind die im Baugebiet wohnenden Mieterinnen und Mieter erheblichen Beeinträchtigungen ausgesetzt. Abrissarbeiten finden in unmittelbarer Nähe der Häuser statt. „In dieser durch die GWW geschaffenen Situation dürfte es selbstverständlich sein, dass die GWW – unabhängig von der Frage des den Mieterinnen und Mietern zustehenden Rechts auf Mietminderung – auf diese zugehen und ihnen einen angemessenen Ausgleich durch Mietreduzierung anbieten“, appellierte der Mieterbund an die Verantwortlichen. ■

Hannelore Hansen: Nach 47 Jahren in den Ruhestand



Jost Hemming, Geschäftsführer des Mieterbundes Wiesbaden, Helmut Domann, 1. Vorsitzender des Mieterbundes Wiesbaden, Hannelore Hansen, langjährige Mitarbeiterin des Mieterbundes Wiesbaden, und Werner Schmidt, Schatzmeister des DMB-Landesverbandes Hessen (v. l.)

47 Jahre lang fuhr Hannelore Hansen von ihrem Wohnort in Taunusstein-Neuhof nach Wiesbaden zu ihrer Arbeitsstelle beim Mieterbund in der Adelheidstraße 70. Am 2. November 1960 begann sie dort ihre Tätigkeit als Auszubildende für den Beruf der Bürogehilfin. Zu dieser Zeit gehörten dem Verein knapp 6 000 Haushalte als Mitglieder an. Heute sind es rund 13 000 Haushalte.

Nach Beendigung der Ausbil-

dung übernahm sie zunächst die allgemein anfallenden Büroarbeiten. Mit zunehmendem Wachstum des Vereins musste Hannelore Hansen ihre Tätigkeit immer mehr auf die Finanzbuchhaltung und das Personalwesen konzentrieren, was auch ihr Haupttätigkeitsfeld bis zum Schluss war. Ab Herbst 1979 übernahm sie darüber hinaus als zusätzlichen Aufgabenbereich die Finanzbuchhaltung des Deutschen Mieterbundes – Landesverband Hessen. Sowohl auf

Vereins- wie auch auf Verbands-ebene war sie damit die rechte Hand des Schatzmeisters.

Während ihrer Tätigkeit wechselte viermal die Vereinsspitze, vom langjährigen 1. Vorsitzenden, Martin Molle, über den Sozialdezernenten der Landeshauptstadt Wiesbaden, Wolfgang Hessenauer, den langjährigen 1. Vorsitzenden, Martin Christoph, zum heutigen 1. Vorsitzenden, Helmut Domann. So manchen Geschäftsführer sah Frau Hansen kommen und ge-

hen, darunter den ehemaligen Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Wiesbaden, Achim Exner, der von 1972 bis 1975 das Amt des Geschäftsführers bekleidete.

Auf dem ersten gesamtdeutschen Mietertag nach dem Fall der Mauer 1991 in Wiesbaden wurde Hannelore Hansen für ihre langjährige, verdienstvolle Mitarbeit in der Mieterbewegung mit der goldenen Ehrennadel des Deutschen Mieterbundes ausgezeichnet.

Helmut Domann, 1. Vorsitzender, und Jost Hemming, Geschäftsführer des Mieterbundes Wiesbaden, sowie Werner Schmidt, Schatzmeister des DMB-Landesverbandes Hessen sprachen der langjährigen Mitarbeiterin ihren Dank und Anerkennung für die jahrzehntelange, vertrauensvolle Zusammenarbeit aus. ■

Vermieter muss Vorauszahlung zurückzahlen

Mieter B. kann es noch gar nicht glauben: Mehr als 6 500 Euro soll er dank der Hilfe des Mieterbundes Wiesbaden von seinem Vermieter zurückerhalten. Davon kann man schon mal einen kleinen Urlaub finanzieren oder nach derzeitigem Stand mehr als 86 Jahre den Mitgliedsbeitrag für den Mieterbund Wiesbaden begleichen.

Obwohl mietvertraglich vereinbart hatte Mieter B. von seinem Vermieter seit Beginn des Mietverhältnisses im Jahr 2000 trotz mehrfacher Aufforderung durch den Mieterbund keine Abrechnung über die monatlich geleis-

teten Betriebskostenvorauszahlungen erhalten. Auch der angekündigte und durchgeführte Einbehalt der monatlichen Vorauszahlungen brachte den Vermieter nicht zum Einlenken. Er suchte hingegen sein Heil im Verkauf des Hauses. Nachdem das Eigentum gewechselt hatte, machte nun der Mieterbund Wiesbaden im Auftrag des Mieters beim alten Eigentümer die Rückzahlung der geleisteten Nebenkostenvorauszahlungen für die Jahre 2000 bis 2004 geltend.

Da der alte Eigentümer trotz Fristsetzung nicht reagierte, blieb dem Mieter nichts anderes

übrig, als Klage beim Amtsgericht einzureichen. Und das Amtsgericht gab ihm hinsichtlich seiner Rückzahlungsforderung in vollem Umfang Recht (Az: 93 C 6839/06 – 25). Es bestätigte den Rückzahlungsanspruch des Mieters in Höhe von 6 518,97 Euro unter Hinweis auf

die höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs.

Einen solch schönen Erfolg kann man sicher nicht jeden Tag erzielen. Dieser Fall beweist aber einmal mehr, dass es sich immer wieder lohnt, Mitglied im Mieterbund zu sein. ■

NEUE ÖFFNUNGSZEITEN

Seit dem 1. September 2007 gelten beim Mieterbund Wiesbaden neue Öffnungszeiten: Montag und Mittwoch von 8.00 bis 17.00 Uhr, Dienstag und Donnerstag von 8.00 bis 19.00 Uhr sowie Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr.

Mieterbund Wiesbaden, Adelheidstraße 70, 65185 Wiesbaden, Tel. 06 11/71 65 47-0. Verantwortlich für die Seiten 16–18: Jost Hemming