

# Die Mietererfahrung ist wichtig

Es gibt viele wichtige Aspekte, warum wir uns um die Mietererfahrung und die Mieterzufriedenheit kümmern sollten. Neben den direkten kostensenkenden und ertragssteigernden Aspekten einer hohen Mieterzufriedenheit müssen auch die weicheren Werte berücksichtigt werden.

In diesem Bereich gibt es offensichtlich viele, die möglicherweise noch wichtiger sind. Doch selbst einige Werte, die auf den ersten Blick als "weich" betrachtet werden können, beeinflussen auf positive Weise die Bilanz. Dies hängt davon ab, wie langfristig Sie denken, wie Sie den ROI berechnen und ob Sie die sozialen Vorteile in Betracht ziehen. Man könnte argumentieren, dass die Auswirkungen und langfristigen Vorteile, die "weiche Werte" bieten, tatsächlich noch größere Auswirkungen auf die Bilanz haben als direkte harte Werte, die sich auf den nächsten Quartalsbericht auswirken.

## Arbeit für mehr Lebensqualität 1

---

Um die Tenant Experience zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, müssen Sie natürlich die Servicequalität im Wohnumfeld der Mieter\*innen steigern. Und wenn man die Wohnqualität einer Person verbessert, hat dies auch einen großen Einfluss auf die Lebensqualität insgesamt. Wohnungsunternehmen und alle ihre Mitarbeitenden haben täglich Einfluss auf das Leben vieler Menschen und leisten damit ausgesprochen wichtige Arbeit.

## Zahlende Kunden 2

---

In vielen Märkten kann man sich nicht einfach aussuchen, wo man wohnen oder welche Wohnung man mieten möchte. Das unterscheidet den Wohnungsmarkt von vielen anderen Dienstleistungen und Produkten. Dennoch sind Mieter\*innen zahlende Kunden, die für das Geld, das sie für das Produkt und die Leistungen des Vermieters ausgeben, einen entsprechenden Gegenwert erhalten sollten. Und da der Wechsel zu einem anderen Wohnungsunternehmen (bei Unzufriedenheit) für viele schwierig ist, verdienen die Mieter\*innen zumindest ein offenes Ohr.

## Qualität macht mehr Spaß

# 3

Natürlich macht die Arbeit mehr Spaß, wenn es dabei um Qualität geht. Produkte oder Dienstleistungen anbieten zu können, auf die man stolz ist und für die man sich Mühe gegeben hat, ist viel motivierender als die Alternative. Wie viele von uns haben Lust, morgens aufzustehen und für ein Unternehmen zu arbeiten, das nach Mittelmaß strebt und dessen Vision lautet, „Bei uns wohnt man nicht allzu schlimm“? Wenn Sie den Menschen Service und Qualität bieten, werden sie Ihnen dankbar sein. Und sofern Ihnen das nicht völlig gleichgültig ist, wird das auch Ihre Zufriedenheit steigern.

## Teambuilding

# 4

Zurück zum Thema Organisation und Führung. Treibende Kräfte und Engagement lassen sich am leichtesten für etwas Greifbares wecken, das alle Abteilungen und Geschäftsbereiche eines Wohnungsunternehmens motiviert. Der kundenorientierte Ansatz wird die Mitarbeiter\*innen sowohl emotional als auch auf Sachebene ansprechen, wenn sie gemeinsam hinter Werten stehen, die über finanzielle Vorteile hinausgehen. Wenn man etwas Gutes für andere tut, hat dies eine enorme sinnstiftende Wirkung für die gesamte Organisation und erleichtert die funktionsübergreifende Arbeit an gemeinsamen Zielen und das Teambuilding.

## ESG/Nachhaltigkeit

# 5

Dieser Bereich ist in den letzten Jahren verstärkt in den Fokus gerückt. Die Menschen achten zunehmend auf diesen Aspekt und für praktisch alle Unternehmen in sämtlichen Branchen ist ökologische Nachhaltigkeit zu einem wichtigen Thema geworden. Darüber hinaus erhält allerdings auch die soziale Nachhaltigkeit, insbesondere im Wohnungsbau, größere Aufmerksamkeit. Dazu gehören Themenfelder wie „Sicherheit“, „soziale Gleichheit“, „Teilhabe“ usw. Aus diesem Grund sind die Interaktion mit dem Mieter\*innen, der Kundendialog und die Mieterzufriedenheit wichtige Aspekte bei der Bearbeitung dieser Fragen. In Schweden haben wir sogenannte „gefährdete Gebiete“ – Bezirke mit spezifischen Herausforderungen, bei denen vor allem die persönliche Sicherheit zu den kritischsten Problemen gehört.