

## MITGLIEDERBEFRAGUNG 2023

# Die ersten Ergebnisse sind da!



*Von Januar bis März haben wir 2.149 unserer wohnenden Mitglieder befragt, wie zufrieden sie mit uns sind.*

*Davon haben sich 871 Mitglieder die Zeit genommen, unseren Fragebogen auszufüllen und an uns zurückzusenden.*

Das ist eine hohe Rücklaufquote von 41,6 Prozent. Während wir die Rückmeldungen auswerten und interne Maßnahmen aufsetzen, um uns weiter für Sie zu verbessern, läuft die zweite Welle unserer Befragung. Nur wenn möglichst viele von Ihnen an unserer Befragung teilnehmen, wird es uns gelingen, unseren Service für Sie weiterzuentwickeln.

### **Erfreuliche Tendenz erkennbar**

Schon nach der ersten Befragungswelle ist eine erfreuliche Tendenz erkennbar:

So bewerten 94,5 Prozent der Befragungsteilnehmer unsere Freundlichkeit mit gut bis sehr gut. 87,3 Prozent sind zufrieden bis sehr zufrieden mit unserer telefonischen Erreichbarkeit und 85,3 Prozent zeigen sich zufrieden bis sehr zufrieden mit unserer Reaktionszeit für ihre Anliegen. Einen Verbesserungsbedarf sehen wir im Bereich der Schadensmeldungen und Schadensbearbeitungen. Hier sind 79,2 Prozent der Befragten mit der Bearbeitungszeit zufrieden, aber 20

Prozent von ihnen finden, dass es schneller gehen könnte. Auch das Thema Reinigung und Abfallbeseitigung schauen wir uns genauer an. Denn nur 63 Prozent unserer Mitglieder sind der Meinung, dass die Keller, Dachböden und Treppenhäuser ausreichend sauber sind. Besonders hilfreich sind für uns ihre zahlreichen schriftlichen Kommentare, die uns konkret aufzeigen, was wir besser machen müssen. Einen ausgesprochen hohen Zufriedenheitswert verzeichnen wir im Bereich der Weiterempfehlungsbereitschaft: 99,4 Prozent der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Befragung würden die Schiffszimmerer unbedingt weiterempfehlen. Darüber freuen wir uns sehr! Die vollständigen Befragungsergebnisse liegen zum Ende dieses Jahres vor. Wir werden diese im Anschluss in Gänze veröffentlichen.

### **Vier Befragungswellen**

Die Befragung findet in vier Wellen statt. In jedem Quartal dieses Jahres befragen wir jeweils ein Viertel unserer wohnenden Mitglieder, also jeweils bis zu 2.500 Menschen. Dies hat den Vorteil, dass wir in jedem Quartal eine gute Menge an Ergebnissen erhalten, mit denen wir sofort arbeiten können. Wundern Sie sich also nicht, wenn ein Mitglied aus einer anderen Wohnanlage den Fragebogen bereits erhalten hat und Sie noch nicht. In einem der nächsten Quartale sind auch Sie an der Reihe.

Um eine möglichst hohe Rücklaufquote zu erreichen, schickt Ihnen AktivBo den Fragebogen per Post zu. Die Bearbeitungszeit beträgt für Sie nur wenige Minuten und Sie können zu vielen Themen Stellung nehmen. Bitte seien Sie dabei.