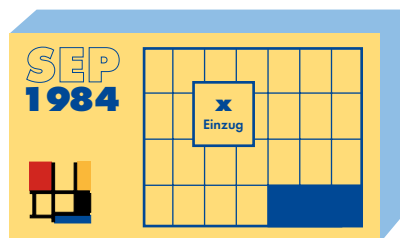


92,8%

Hoher Zufriedenheitswert als zentrales Umfrageergebnis

Das Ergebnis ist so eindeutig wie überzeugend: die übergroße Mehrheit der Mieterinnen und Mieter aller Altersgruppen wohnt gern bei NEUES BERLIN. Dies ist die Erkenntnis aus der jüngsten repräsentativen Umfrage vom September/Oktober 2023, an der sich über alle Wohnanlagen hinweg 30% aller Mitglieder beteiligt haben – deutlich mehr, als bei ähnlichen Erhebungen im Branchendurchschnitt (ca. 20-25%). Die Teilnehmer:innen repräsentieren proportional alle Altersgruppen der Genossenschaft.



WOW!
Jede(r) fünfte Umfrageteilnehmer(in) wohnt seit rund 40 Jahren bei NEUES BERLIN.



JUNI 2024

Sie beantworteten insgesamt über 80 Fragen in den Themenfeldern Wohnung, Wohnanlagen, Wohlbefinden und Servicequalität bei NEUES BERLIN. Drei von vier Einsender:innen antwortete online, die Übrigen nutzten die Möglichkeit der postalischen Zusendung. Vier Antworten erfolgten in Englisch.

Die große Mitgliederumfrage 2023, zwölf Jahre nach der Letzten, ist eine Standortbestimmung von NEUES BERLIN. Die Aussagen finden in den Gremien große Beachtung und ermöglichen einen Blick auf die sich verändernden Anforderungen und Wünsche der Mieterschaft. Die Auswertung zeigt einerseits eine außerordentlich erfolgreiche Entwicklung und gibt andererseits wertvolle Impulse für wichtige Zukunftsentscheidungen. Sie zeigt uns auch, dass sich

die stetige Verbesserung des Kundenservices, die fortlaufende Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Einbeziehung der Mitglieder auszahlen und wir dies auch in Zukunft engagiert fortführen werden.

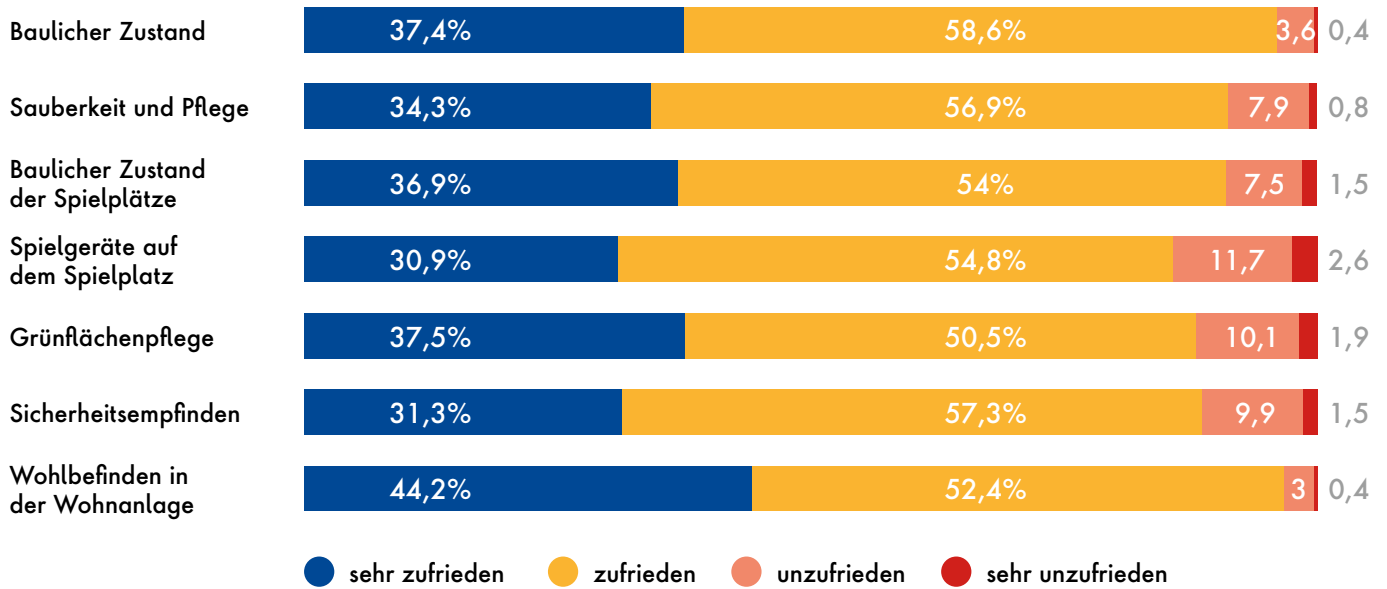
Übrigens:
75,1% der Befragten schätzen die Qualität der gedruckten Informationen im WIR. Magazin und im WIR. EXTRA, nicht zuletzt ein Grund, die Umfrageergebnisse auf diesem Wege vorzustellen.





Zufriedenheit in den Wohnanlagen

Neun von zehn Mitgliedern sind mit dem Zustand und der Pflege der Wohnanlagen zufrieden bzw. sehr zufrieden und beurteilen die Aufenthaltsqualität als sicher bis sehr sicher.



MIETE

Nahezu **90%**

der Mitglieder empfinden die in einer Mietkommission erarbeitete Mietkonzeption und die Höhe der Mieten von NEUES BERLIN als fair und gut.

HAUSWARTE & HANDWERKER

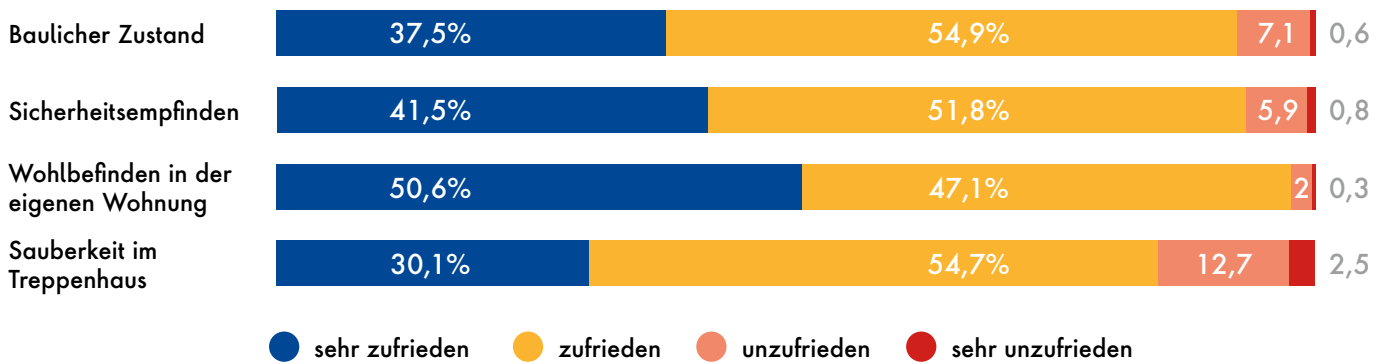
88,6% der Mitglieder sprechen ihren Hauswart gern zu persönlichen Anliegen an und empfinden ihn als freundlich und hilfsbereit. Mit dem Umfang der Dienstleistungen der Handwerker bei NEUES BERLIN sind nahezu 100% der Mitglieder zufrieden.

KUNDENDIENST

Für nahezu 100% der Befragten ist ein freundlicher Kundenservice wichtig oder sehr wichtig und nahezu in gleichen Anteilen ist dieser Wunsch derzeit erfüllt. Dies bestätigt den Anspruch eines respektvollen und wertschätzenden Umgangs mit den Mitgliedern.

Zufriedenheit in der Wohnung

97,7% aller Mitglieder fühlen sich wohl bis sehr wohl in ihrer eigenen Wohnung und beinahe ebenso viele schätzen deren baulichen Zustand sowie den Ausbau der Sicherheit etwa durch digitale Schließanlagen.



SOZIALES ENGAGEMENT



Neun von zehn Mitgliedern ist das soziale Engagement von NEUES BERLIN sehr wichtig bzw. wichtig und sie sehen es mehrheitlich als ausgeprägt an.

NACHHALTIGE ZIELE

Über 90% der Mitglieder begrüßen und unterstützen die nachhaltigen Entwicklungsziele von NEUES BERLIN.

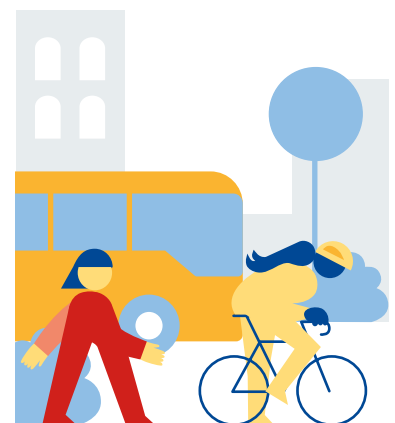


VERBRAUCHS- INFORMATION

Über die Hälfte der Mitglieder beurteilt die monatliche Verfügbarkeit der eigenen Verbrauchsdaten als hilfreiche Unterstützung für ein sparsames Verhalten, was sich bereits in sinkenden Energieverbräuchen zeigt.

MOBILITÄT

Im Alltag beliebt und für die Struktur unserer Wohnanlagen häufig, bleibt der Weg zu Fuß (68%) sowie die tägliche Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel (28,9%). Mehr als jede(r) Zweite besitzt ein Fahrrad, nur etwa 1 von 10 Mitgliedern nutzt es täglich.



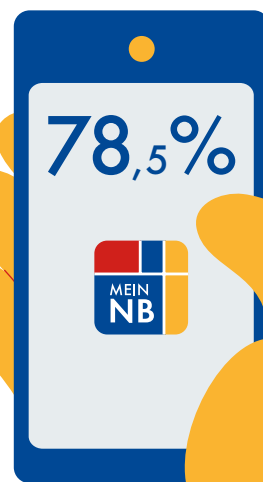


DIGITALER KONTAKT

Auf ihre Fragen schnell Antworten zu erhalten und Fragen ohne Hürden stellen zu können, ist über 90% der Teilnehmenden wichtig. NEUES BERLIN begegnet diesen Wünschen mit dem Ausbau digitaler Kommunikationsangebote.

MITGLIEDERPORTAL MEIN NB

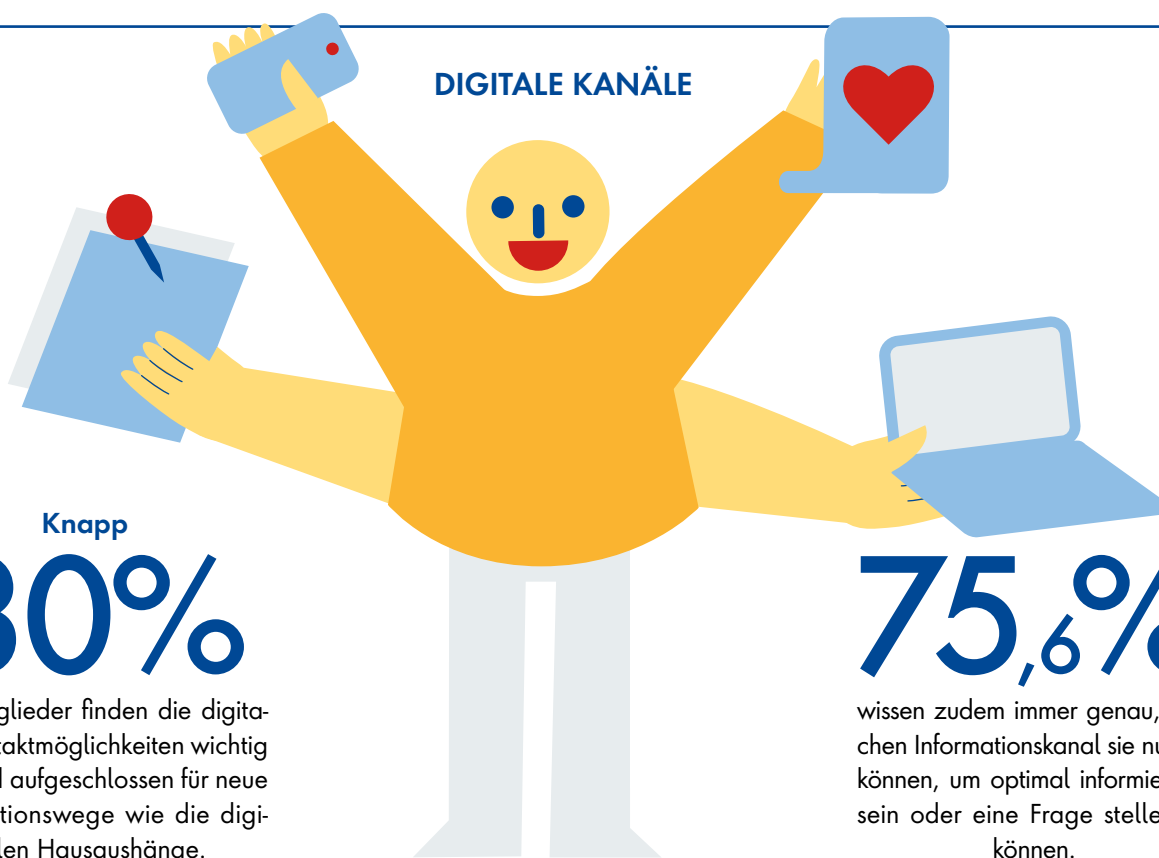
Eine aktuelle Auswertung hat ergeben, dass 78,5% aller Haushalte bei NEUES BERLIN – das entspricht 4.000 Wohnungen – bereits im Mitgliederportal Mein NB angemeldet sind, 75% von ihnen nutzen es aktiv und regelmäßig – unabhängig vom Alter.



DIGITALE KANÄLE

Knapp
80%

der Mitglieder finden die digitalen Kontaktmöglichkeiten wichtig und sind aufgeschlossen für neue Informationswege wie die digitalen Hausaushänge.



75,6%

wissen zudem immer genau, welchen Informationskanal sie nutzen können, um optimal informiert zu sein oder eine Frage stellen zu können.

Was geschieht mit den Ergebnissen?

Die Ergebnisse der Mitgliederumfrage werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von NEUES BERLIN weiter ausgewertet und in die Arbeitspläne

integriert. Dabei finden auch die kritischen Stimmen Berücksichtigung. Erste Schlussfolgerungen und Ergebnisse etwa im Bereich der Grünanlagengestaltung werden den Vertreterinnen und Vertretern von NEUES BERLIN beispielsweise während der bevorstehenden Kiezspaziergänge vorgestellt.

Eckdaten Umfrage

Haushalte gesamt	5.101
Teilnehmer:innen gesamt	1.533
davon in digitaler Form	1.165
davon in Papierform	368
In Englisch	4
Durchführungszeitraum	10.09. – 20.10.2023