

## Mieterkommunikation bei der Gebäudesanierung

Michael Danner, M.A.  
Kommunikation für Mensch und Umwelt, Hannover

Die Sanierung des Gebäudebestands wird zukünftig enorm an Bedeutung gewinnen. Wichtige Faktoren sind hierbei:

- die Erhaltung der Bausubstanz,
- die Erhöhung des Wohnkomforts,
- die Verbesserung der energetischen Standards.

Aufgrund neuer gesetzlicher Bestimmungen und veränderter Mieterbedürfnisse bestimmen diese Faktoren zunehmend den Wettbewerb auf dem Wohnungsmarkt.

Sanierungen sind eine große ökonomische und soziale Herausforderung für die Wohnungsunternehmen. Der Erfolg hängt unter anderem von der Bereitschaft der Mieter ab, sich auf die Maßnahmen einzulassen und durch verantwortliches Nutzerverhalten zu unterstützen. Eine umfassende Kommunikation erhöht die Mieterzufriedenheit und sichert langfristig die positiven Effekte der Sanierung.

Ein sanierungsbegleitendes Kommunikationskonzept kann folgende Bausteine beinhalten:

- Mieterinformation:  
Schriftliche Informationen, Informationsveranstaltungen, Einzelgespräche
- Mieterbefragungen:  
Die Ermittlung der Mieterzufriedenheit und -bedürfnisse im Vorfeld und nach Abschluss der Sanierung
- Mieterbeteiligung:  
In ausgewählten Bereichen können Mieter über verschiedene Verfahren an der Sanierungsvorbereitung und –umsetzung beteiligt werden
- Beschwerdemanagement während der Sanierung:  
Systematische Annahme und Bearbeitung der Mieterbeschwerden

Ich biete Ihnen:

- Beratung zur Gestaltung der sanierungsbegleitenden Kommunikation (z.B. maßgeschneiderte Checklisten)
- Schulung der Mitarbeiter zu Mieterkommunikation und Beschwerdemanagement
- Erstellung von Informationsmaterialien
- Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen und Beteiligungsverfahren
- Durchführung und Auswertung von Mieterbefragungen

Die Bausteine können einzeln oder als Gesamtpaket entwickelt werden.

Ein für Sie kostenloses Beratungsgespräch bietet die Gelegenheit, das beiderseitige Interesse an einer Zusammenarbeit auszuloten.

### **Profil des Beraters:**

Studium der Angewandten Kulturwissenschaften (Universität Lüneburg), fünf Jahre in der angewandten Forschung (Institut für Umweltkommunikation) mit folgenden Tätigkeiten: Entwicklung und Evaluierung von Kommunikationskonzepten, Evaluierung von Weiterbildungsseminaren in der Bau- und Wohnungswirtschaft, Begleitforschungen für innovative Wohnbauprojekte (Niedrigenergie- und Passivhausneubau), seit Februar 2004 selbständig als Kommunikationsberater tätig, Schwerpunkt: Umweltkommunikation in der Stadtentwicklung und Wohnungswirtschaft

**Beratungshonorar:** Lassen Sie sich ein Angebot unterbreiten.

**Kontakte beim vdw:** Carsten Ens 0511/1265-127  
c.ens@vdw-online.de

**Wir würden uns freuen, Sie mit dieser Beratungsleistung unterstützen zu können.**