

Infos zur Mieterbefragung für die Mitarbeitenden

Hintergrund

Sie als Vermieter führen ab dem 28.06.2023 eine Mieterbefragung durch. Im vierseitigen Fragebogen werden Themen wie die Zufriedenheit mit der Wohnung, dem Treppenhaus, dem Service bei der Schadensmeldung und vieles mehr behandelt.

Die Befragungsunterlagen werden sowohl postalisch als auch digital versandt.

Die Befragungsunterlagen bestehen aus:

- 1) Einem (postalischen oder digitalen) Anschreiben, in welchem den Mieter*innen der Ablauf der Befragung erläutert wird. Das Anschreiben enthält außerdem folgende Informationen:
 - Vorgehensweise, wenn man nicht an der Befragung teilnehmen möchte
 - Bei postalischem Anschreiben: Hinweis zum Online-Fragebogen
 - Telefonnummer von AktivBo
- 2) Datenschutzinformationen
 - Postalisch: Ein Datenschutzhinweisblatt
 - Digital: Ein Link zu <https://www.aktivbo.de/datenschutz-wvg-greifswald>
- 3) Dem eigentlichen Fragebogen
 - Postalisch: Gedruckter Fragebogen
 - Digital: Zugangsdaten – Website und Fragebogennummer
- 4) Einem frankierten Rückumschlag, die Mieter*innen müssen kein Porto bezahlen

Ablauf der Befragung

1. Versand der Befragungsunterlagen: **28.06.2023**
2. Versand der 1. Erinnerung: circa 3 Wochen nach Schritt 1: **25.07.2023**
3. Versand der 2. Erinnerung: circa 3 Wochen nach Schritt 2: **15.08.2023**. Die zweite Erinnerung besteht in der Regel aus einer Postkarte/digitalen Erinnerung per Mail, in der die Mieter*innen dazu aufgefordert werden online an der Befragung teilzunehmen.

Hinweis

Manche Mieter*innen werden ihren Fragebogen direkt bei Ihnen im Kundencenter abgeben. Diese Fragebögen können Sie gesammelt an uns zurückschicken. Falls Sie hierfür Umschläge benötigen, wenden Sie sich bitte gerne an Aktivbo.

Den Eingangsstempel bitte NICHT auf die Fragebogennummer, Scanningpunkte und Ankreuzkästchen setzen, weil dies unnötigen manuellen Aufwand für Aktivbo bedeutet. Bitte verwenden Sie stattdessen eine freie Stelle auf dem Papier. Danke an dieser Stelle für Ihre Zusammenarbeit!

Die häufigsten Rückfragen der Bewohner

Muss ich an der Befragung teilnehmen?

Nein. Die Teilnahme ist freiwillig. Doch jeder ausgefüllte Fragebogen ist wichtig und wertvoll, denn er ist die Grundlage für konkrete Veränderungen. **Falls ein*e Mieter*in nicht teilnehmen kann oder will**, bitte Name und Adresse an befragung@aktivbo.de senden, oder den Fragebogen unausgefüllt mit dem frankierten Rückumschlag verschicken, da der oder die Mieter*in sonst ein Erinnerungsschreiben erhalten!

Bin ich anonym?

Ja! Alle Mieter*innen sind gegenüber ihrem Vermieter anonym. Nur der Dienstleister AktivBo hat Kenntnis der Fragebogennummern, um Erinnerungsschreiben versenden zu können. Alle Antworten werden anonymisiert und gruppiert, so dass der Vermieter **nicht erkennen** kann, was welche*r Mieter*in geantwortet hat.

Wie kommt AktivBo an meine Daten?

Der Datenschutz wird eingehalten. AktivBo hat die Mieterdaten von Ihrem Vermieter gemäß Auftragsdatenverarbeitungsvertrag erhalten und geht hiermit sehr sorgfältig um. Alle personenbezogenen Daten werden nach Abschluss der Untersuchung gelöscht und vernichtet.

Ich will meine Daten komplett löschen lassen und an keiner zukünftigen Befragung mehr teilnehmen!

Super, dass sich der*die Mieter*in bei Ihnen gemeldet hat – denn Sie als Vermieter sind Herr der Daten und AktivBo verarbeitet diese für Sie.

Sie sind somit dafür verantwortlich, dass Sie die entsprechenden Daten nicht mehr an AktivBo übermitteln und müssen uns umgehend darüber benachrichtigen, dass die Daten der betroffenen Person gelöscht werden sollen. Schreiben Sie hierzu eine kurze Mail mit Name, Adresse (und im besten Fall auch Fragebogennummer) an widerspruch@aktivbo.de. Wir werden die Daten anschließend innerhalb von 5 Werktagen löschen.

Muss ich den Rückumschlag frankieren?

Nein, der Umschlag ist frankiert. Das Porto bezahlt der Empfänger.

Ich möchte einen (neuen) Fragebogen per Post zugeschickt bekommen.

Ja, kein Problem! Bitte kurze Mail an befragung@aktivbo.de mit Angabe des Mieternamens /Adresse schicken.

Kann ich online an der Befragung teilnehmen?

Ja! Das schont die Umwelt und spart Zeit und Geld. Die Mieter*innen können sich mit ihrer Fragebogennummer unter www.antworten.aktivbo.de einloggen. Am Ende sollen sie auf „Abschicken“ klicken.

Was wird der Vermieter mit meinen Angaben tun? Wird sich konkret etwas ändern?

Kunden haben eine andere Sichtweise auf die Prozesse und Strukturen des Vermieters. Der Input der Mieter*innen ist für den Vermieter daher sehr wichtig, um konkrete Veränderungen durchführen zu können. Der Vermieter möchte im ersten Schritt den Input der Mieter*innen sammeln, um zu analysieren, welche Dinge gut laufen und was verbesserungsbedürftig ist.

Basierend auf den Ergebnissen, wird der Vermieter anschließend kurz- oder langfristige Veränderungen ableiten und seine Mieter*innen hierüber selbstverständlich informieren.

Postalisch: Ich habe meinen Fragebogen abgeschickt und nun ein Erinnerungsschreiben bekommen. Soll ich den Fragebogen nun noch einmal ausfüllen?

Da die Rückpost nach Hamburg einige Tage unterwegs ist, kann es passieren, dass Mieter*innen ein Erinnerungsschreiben bekommen, obwohl sie ihren Fragebogen schon abgeschickt haben. Der oder die Mieter*in kann das Erinnerungsschreiben in den Papierkorb werfen (darauf wird auch im Anschreiben hingewiesen). Sein Input ist bei uns eingegangen, wofür wir uns bedanken.

Digital: Ich habe den Fragebogen doch ausgefüllt und nun eine Erinnerung bekommen. Soll ich den Fragebogen nun noch einmal ausfüllen?

Es kann passieren, dass Mieter*innen anfangen, den Fragebogen auszufüllen und vergessen, ihn abzuschicken. In solchen Fällen erhalten die Mieter*innen eine Erinnerung, damit sie den Fragebogen abschließen können. Ganz unten auf der Webseite gibt es den Button ‚Fragebogen abschicken‘, sobald der oder die Mieter*in hierauf klickt, ist seine Antwort bei uns gespeichert!

Postalisch: Ich habe einer Teilnahme widersprochen und bekomme dennoch ein Erinnerungsschreiben?

Selbstverständlich löscht AktivBo die Daten im Falle eines Widerspruches sofort. Bei postalischem Versand ist es möglich, dass das Erinnerungsschreiben der Mieter*in zum Zeitpunkt des Widerspruchs bereits gedruckt und bei der Post eingeliefert ist. Der oder die Mieter*in kann das Erinnerungsschreiben in den Papierkorb werfen.

Ich möchte mit AktivBo sprechen!

Wir stehen den Mieter*innen sehr gerne zur Verfügung. Stellen Sie zu uns durch oder geben Sie unsere Mietertelefonnummer weiter. Die Telefonnummer steht ebenso in den E-Mails, die die Mieter*innen erhalten. AktivBo: 040 3567506-27