

ERGEBNISSE DER MIETERBEFRAGUNG 2021



Bezirksbaugenossenschaft
Altwürtemberg e.G.
Wohnungsunternehmen (gegründet 1907)



Willkommen zu Hause!

HERZLICHEN DANK FÜR DAS FEEDBACK

Eine hohe Gesamtzufriedenheit und ein großes Lob an die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter sind zwei Ergebnisse der Befragung an unsere Mieter der Bezirksbaugenossenschaft Altwürttemberg e.G. (Bezirksbau). Gleichzeitig wissen wir jetzt besser, was ihre Vorstellung der genossenschaftlichen Idee ist.

Danke! Das gleich zu Anfang, denn mit einer Rücklaufquote von rund 29 % haben sich viele Mieter an unserer Befragung beteiligt. Durch sie wissen wir jetzt besser, wie das Wohnen, der Service und der genossenschaftliche Charakter der Bezirksbau gesehen wird und wo es heißt, eingeschlagene Wege fortzusetzen oder neue zu betreten.

Erfreulich: 87 % aller Antwortenden sind insgesamt mit der Bezirksbau zufrieden oder sogar sehr zufrieden, nur 3 % sind unzufrieden. Das sind tolle Werte, über die wir uns freuen und auf die wir stolz sind! Bei näherer Betrachtung wird deutlich, dass die drei Kernfelder Bereich Wohnung/Wohngebäude, Bereich Wohnumfeld und Bereich Service/Kundenorientierung, aus denen sich diese Bewertung unserer Mieter ergibt, jeweils hohe Zufriedenheitswerte erreichten.

Die Zufriedenheit mit der Wohnung und mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis wurde jeweils von 82 % als „hoch“ bis „sehr hoch“ angegeben. Im Bereich Service wurde die Freundlichkeit der Mitarbeiter von 84 % der Antwortenden sehr gelobt.

Doch wo Licht ist, gibt es auch Schatten. Unsere Mieter haben uns für den Bereich Reparaturmeldungen und Umgang mit

Beschwerden sowohl positive als auch negative Rückmeldungen darüber gegeben, wie sie die Lösung ihrer Anliegen und unsere Verbindlichkeit erlebt haben. Hier wollen wir noch besser werden, weshalb eine Projektgruppe aktuell Lösungsansätze dafür entwickelt.

Teilnehmerquote

29 %



Was bedeutet genossenschaftliches Wohnen für unsere Mieter? Für die meisten „bezahlbare Wohnungen“ und „ein sicheres Mietverhältnis“. Ältere Mieter bewerten die Sicherheit des Mietverhältnisses besonders hoch, für unsere jüngere Generation ist guter Service und Information über die Homepage wichtiger.

Auf dieser Basis werden wir uns innerhalb der Bezirksbau mit den Ergebnissen beschäftigen, um die Idee der Genossenschaft von morgen für unsere Bezirksbau weiter zu entwickeln.

INHALT

4 RAHMENDATEN

Soziodemographische und ökonomische Struktur der Bewohnerhaushalte

5 MESSUNG VON WOHNZUFRIEDENHEIT

Interpretation, Bereiche und Teilbereiche

WOHNZUFRIEDENHEIT

6 Bereich Wohnung/Wohngebäude

- Merkmale der Wohnung
- Merkmale des Wohngebäudes
- Kritik an Wohnung/Wohngebäude
- Modernisierungswünsche
- Zufriedenheitsindizes nach Quartier

8 Bereich Wohnumfeld

- Merkmale des Wohnumfelds (sozial)
- Merkmale des Wohnumfelds (sonstige)
- Kritik am Wohnumfeld
- Zufriedenheitsindizes nach Quartier

10 Bereich Service/Kundenorientierung

- Merkmale des Services
- Merkmale der Geschäftsstelle
- Merkmale des Vermieters
- Zufriedenheitsindizes nach Quartier
- Mängelanzeigen
- Beschwerdebearbeitung
- Kritik an Service/Kundenorientierung

14 GESAMTZUFRIEDENHEIT

- Merkmale der Gesamtzufriedenheit
- Gesamtzufriedenheitsindizes nach Quartier

15 UMZUGSABSICHTEN UND KUNDENBINDUNG

- Umzugsabsichten und -gründe
- Kundenbindungsindizes nach Quartier

16 KOMMUNIKATION UND INTERNET

- Kontaktaufnahme
- Interesse an Internet-Kundenportal

17 SERVICES UND MOBILITÄT

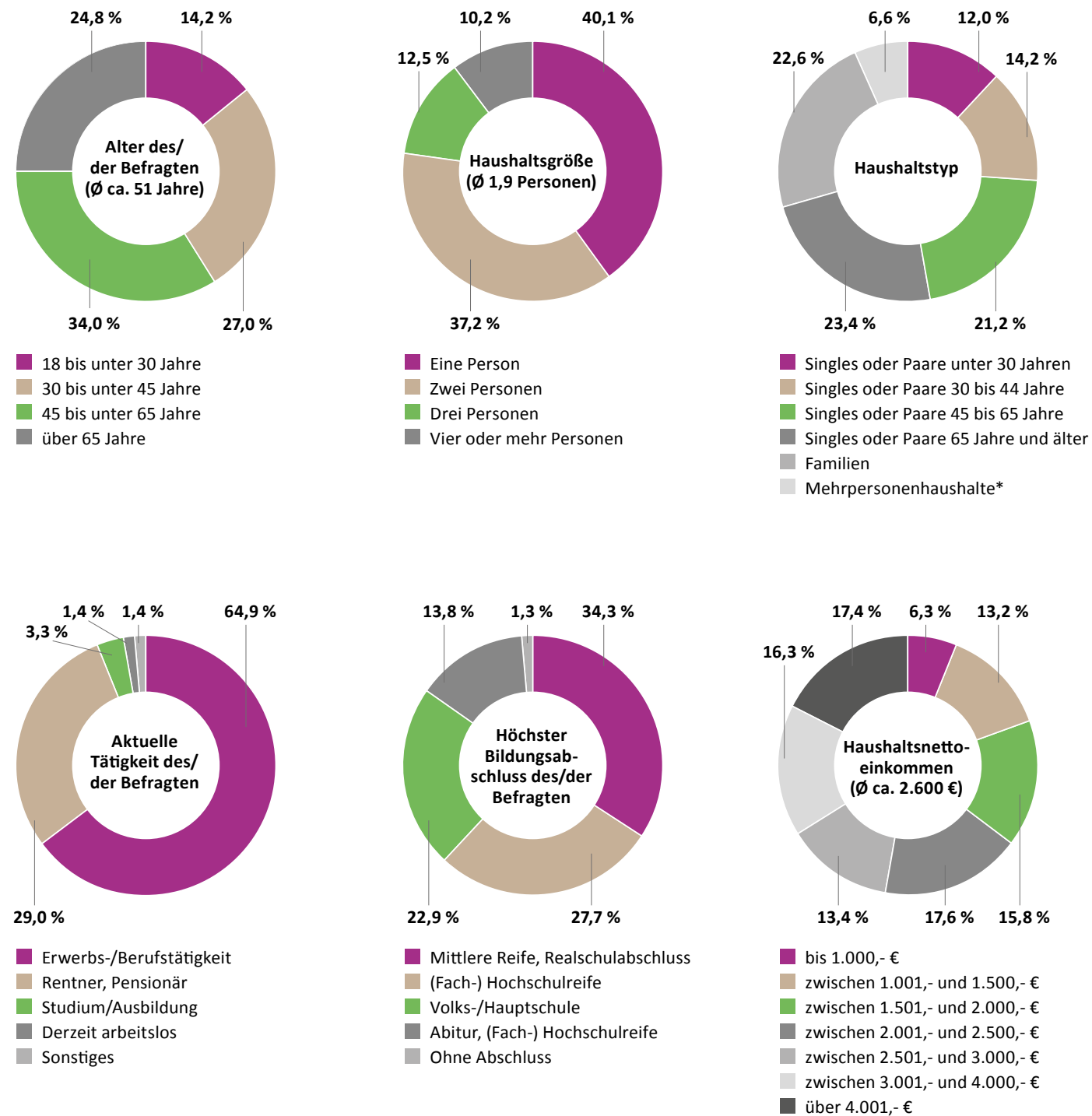
- Interesse an Dienst- und Unterstützungsleistungen
- Interesse an Car-/Bikesharing
- Erwerbsabsicht Elektroauto/-fahrrad

18 ZENTRALE ERGEBNISSE

- Gesamtüberblick Zufriedenheitsindizes
- Wichtigste Erkenntnisse auf einen Blick

RAHMENDATEN

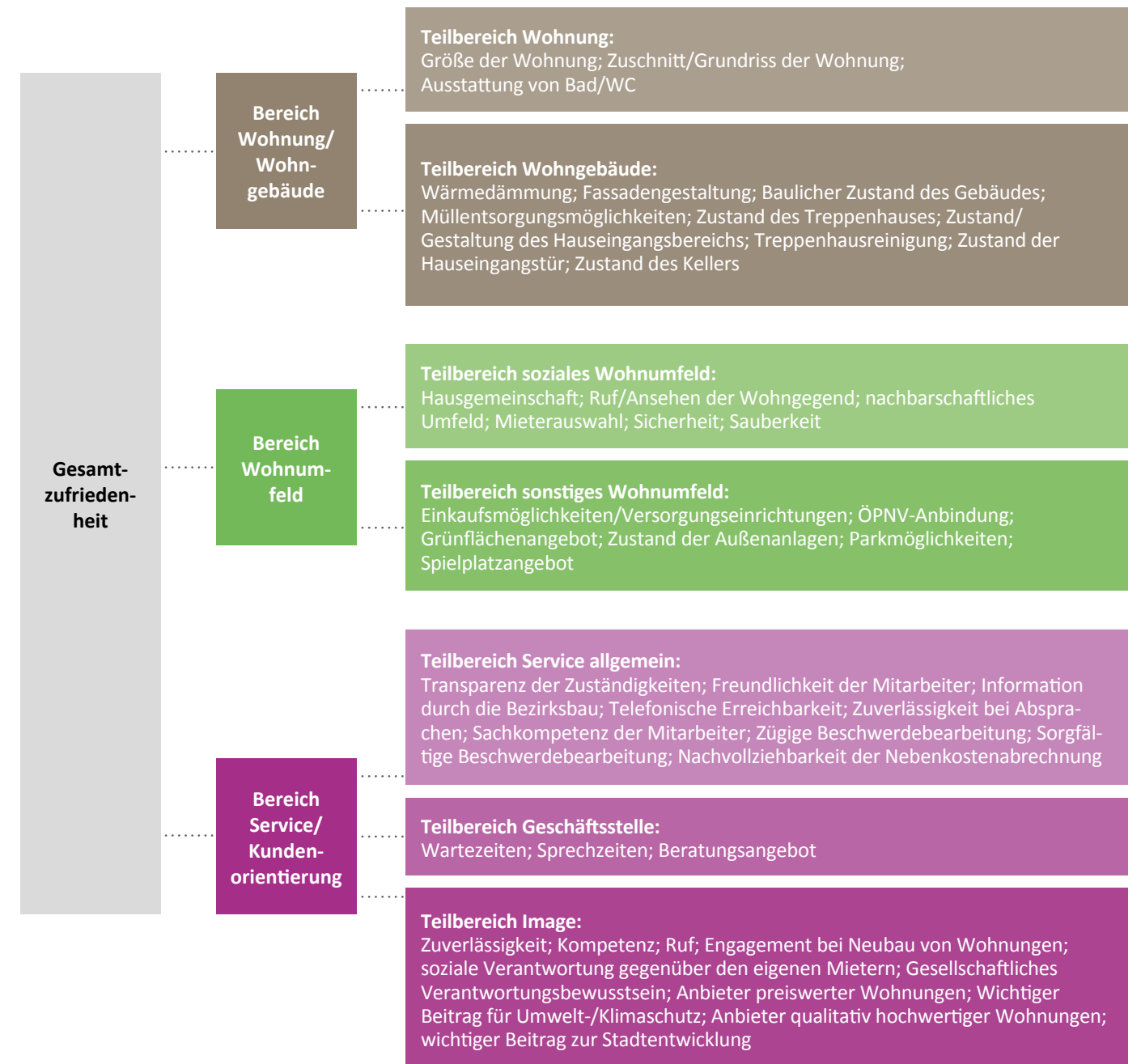
Soziodemographische und -ökonomische Struktur der Bewohnerhaushalte



* Mehrpersonenhaushalte sind vor allem Haushaltskonstellationen mit zwei oder mehr Erwachsenen, die nicht partnerschaftlich verbunden sind (z.B. Wohngemeinschaften), Haushalte mit erwachsenen Kindern und Mehrgenerationenhaushalte.

MESSUNG VON WOHNZUFRIEDENHEIT

Interpretation, Bereiche und Teilbereiche



Einzelmerkmale werden zunächst zu Teilbereichen, dann zu Bereichen zusammengefasst, aus welchen die Gesamtzufriedenheit berechnet wird.

BEREICH WOHNUNG/WOHNGEBÄUDE



Eine Wohnung ist mehr als nur vier Wände. Eine Wohnung ist ein Zuhause, in dem man sich wohlfühlen soll.

„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen Ihrer Wohnung?“



Noten von 1 (völlig zufrieden) bis 5 (völlig unzufrieden) Note 1 u. 2 Note 3 Note 4 u. 5

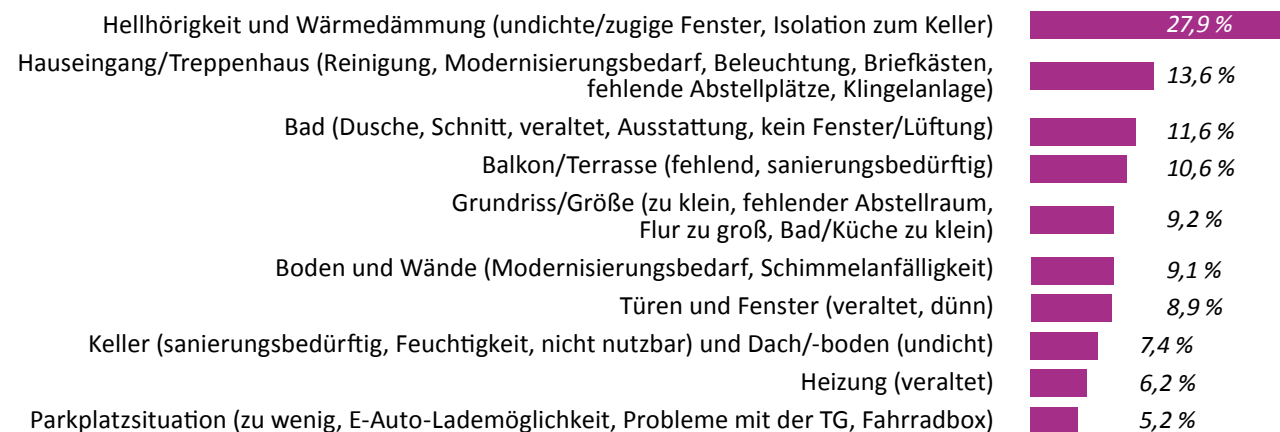
81 %



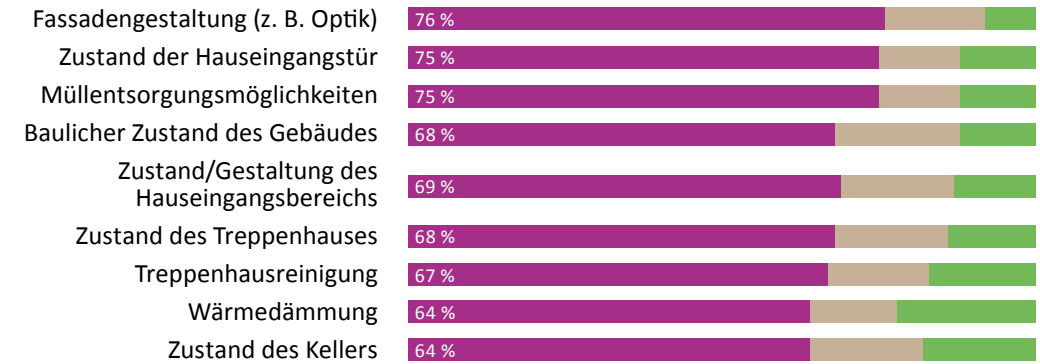
sind mit Größe und Grundriss der Wohnung zufrieden

„Haben Sie etwas an Ihrer Wohnung oder an Ihrem Wohngebäude, in dem/der Sie leben, zu kritisieren?“

Rund 55 % der Befragten haben hierzu eine Aussage getroffen.



„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen des Wohngebäudes, in dem Sie leben?“

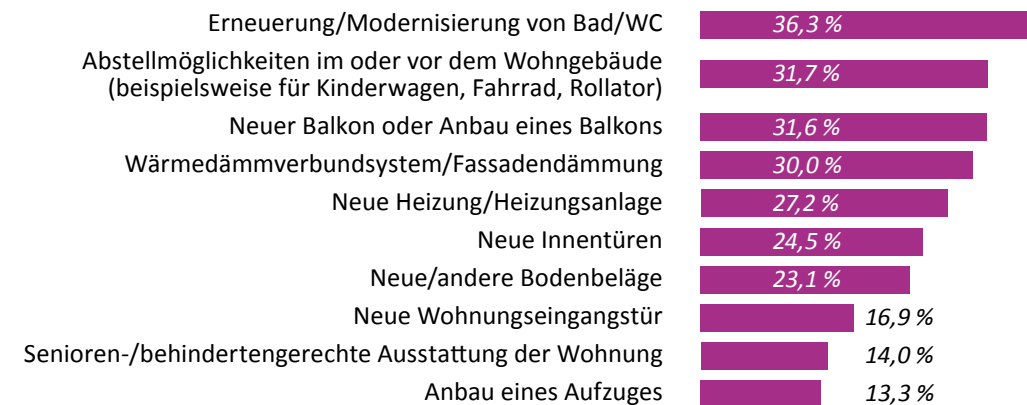


Noten von 1 (völlig zufrieden) bis 5 (völlig unzufrieden) Note 1 u. 2 Note 3 Note 4 u. 5

„An welchen der folgenden Modernisierungsmaßnahmen hätten Sie, unter der Voraussetzung einer Umlage auf die Miete, Interesse?“

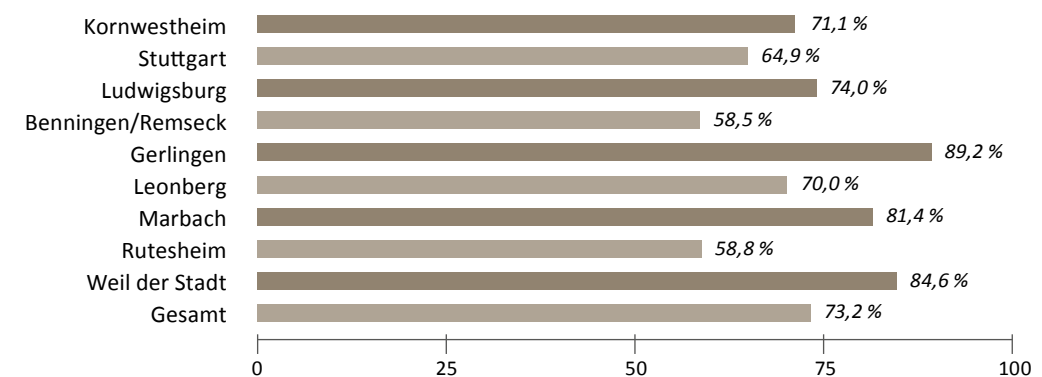
Rund 70 % der Befragten haben hierzu eine Aussage getroffen.

70 € mehr monatliche Miete würden die Interessenten im Durchschnitt bezahlen



Zufriedenheitsindizes des Bereichs Wohnung/Wohngebäude – nach Quartier

Werte von 0 (völlig unzufrieden) bis 100 (völlig zufrieden) möglich



73 %

sind mit dem Bereich zufrieden

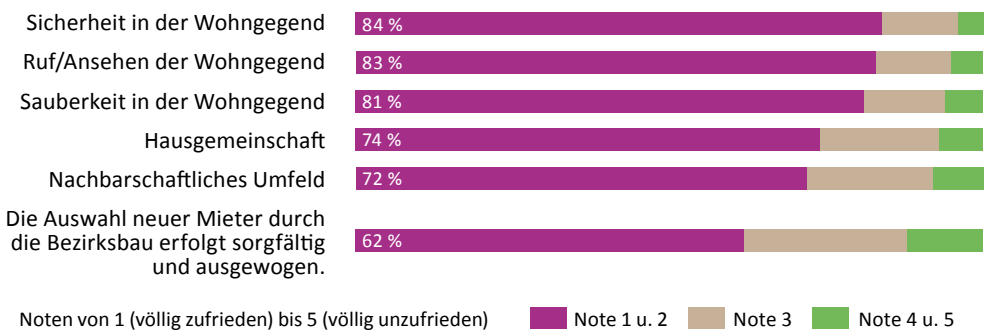


BEREICH WOHNUMFELD



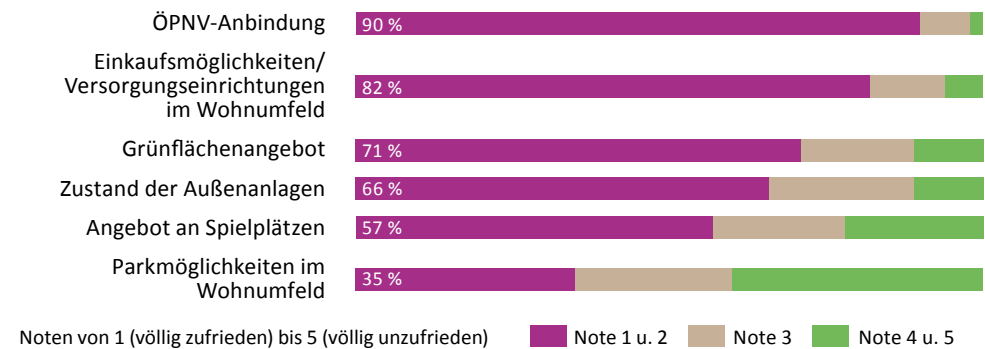
Nicht nur die Wohnung, auch eine gute Nachbarschaft und gepflegte Wohnumfelder tragen zum Wohlfühlen bei.

„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen Ihres sozialen Wohnumfelds?“



84 % 
fühlen sich in ihrer Wohngegend sicher

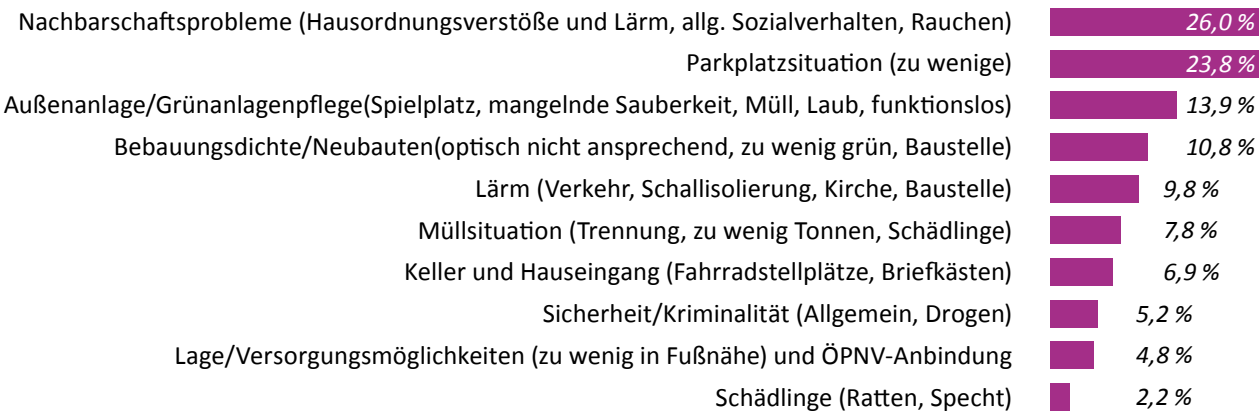
„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen Ihres Wohnumfelds?“



90 % 
sind mit der ÖPNV-Anbindung ihrer Wohnung sehr zufrieden

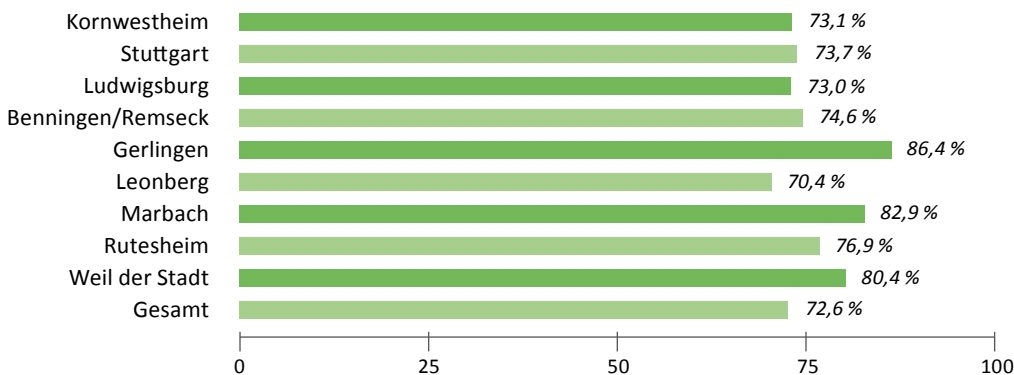
„Haben Sie etwas am Wohnumfeld, in dem Sie leben, zu kritisieren?“

Rund 25 % der Befragten haben hierzu eine Aussage getroffen.



Zufriedenheitsindizes des Bereichs Wohnumfeld – nach Quartier

Werte von 0 (völlig unzufrieden) bis 100 (völlig zufrieden) möglich



73 % 
sind mit dem Bereich zufrieden

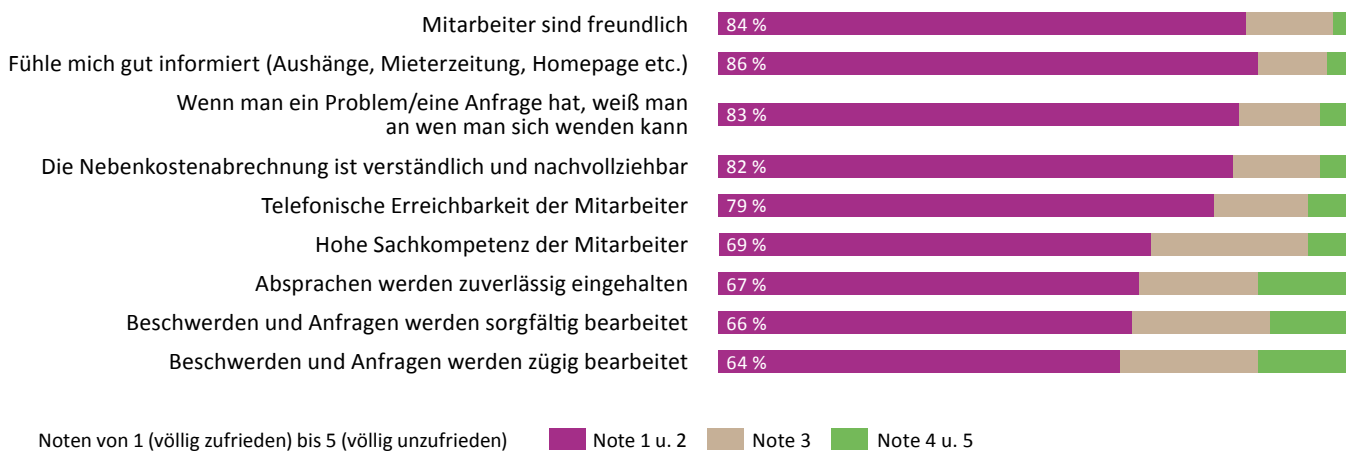


BEREICH SERVICE/KUNDENORIENTIERUNG

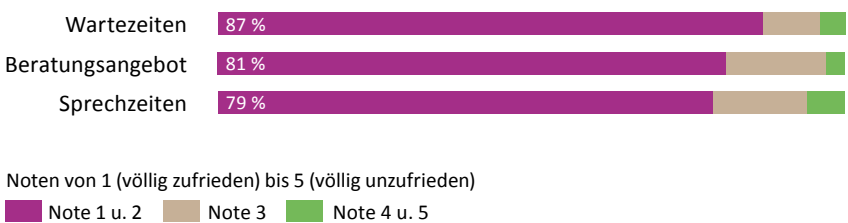


Bei uns stehen die Mieter im Mittelpunkt: Unser Team setzt alles daran, einfach und schnell die benötigte Hilfe zu bieten.

„Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen in Bezug auf den Service Ihres Vermieters zu?“



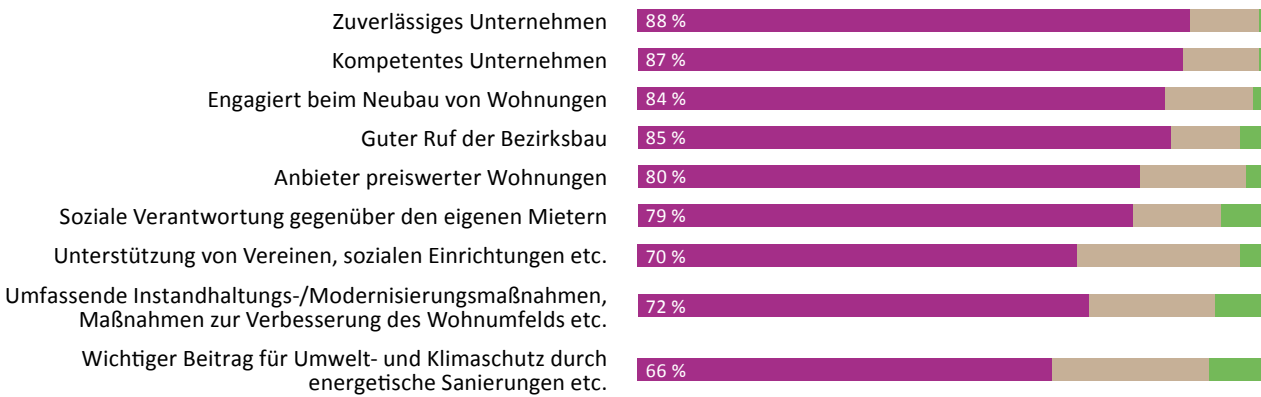
„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Sachverhalten der Geschäftsstelle?“



über **80 %** sind mit dem Beratungsangebot sehr zufrieden



„Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen in Bezug auf Ihren Vermieter zu?“



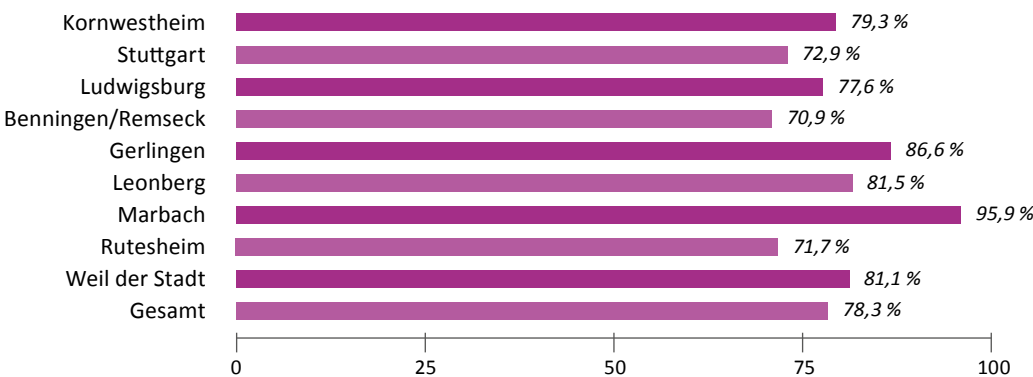
Noten von 1 (völlig zufrieden) bis 5 (völlig unzufrieden)
 ■ Note 1 u. 2 ■ Note 3 ■ Note 4 u. 5

88 % sind von der Zuverlässigkeit der Bezirksbau überzeugt



Zufriedenheitsindizes des Bereichs Service/Kundenorientierung – nach Quartier

Werte von 0 (völlig unzufrieden) bis 100 (völlig zufrieden) möglich



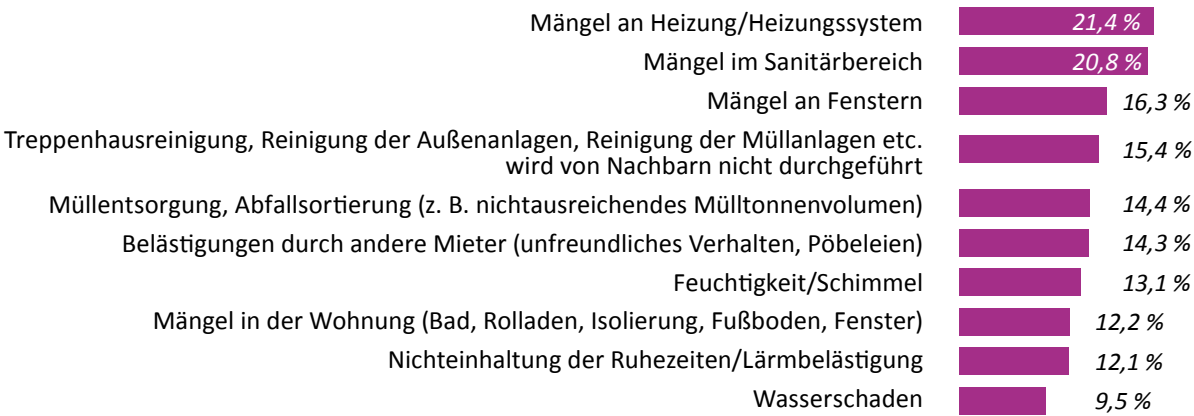
78 % sind mit dem Bereich zufrieden



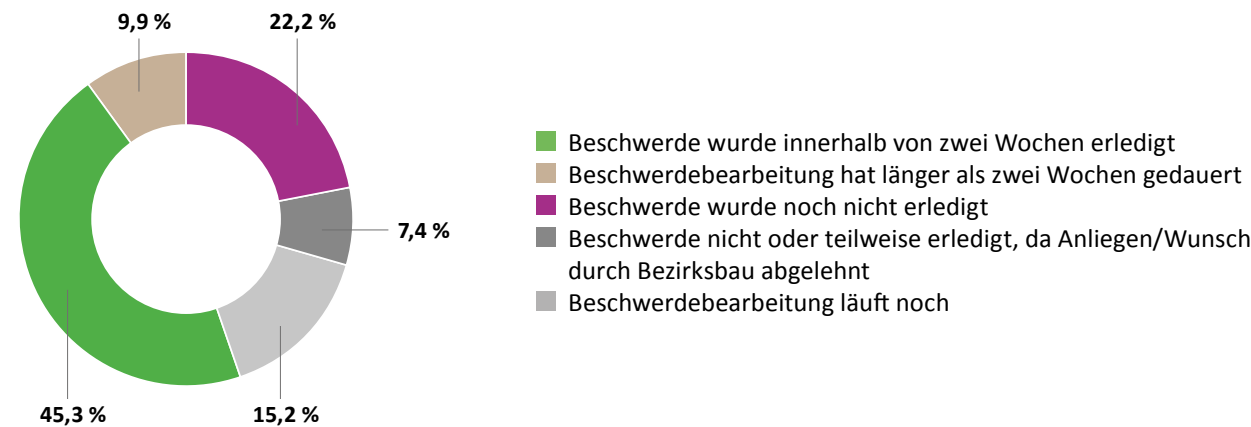
BEREICH SERVICE/KUNDENORIENTIERUNG

„Welches war die wichtigste (alternativ: letzte) Beschwerde/Mängelanzeige, die Sie Ihren Vermieter gerichtet haben?“

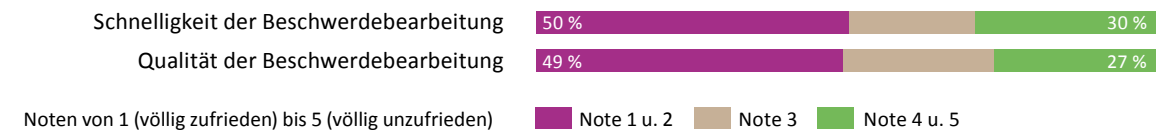
Rund 53 % der Befragten haben hierzu eine Aussage getroffen.



„Wie lange hat es gedauert, bis die Beschwerde bzw. Mängelanzeige abschließend bearbeitet wurde?“



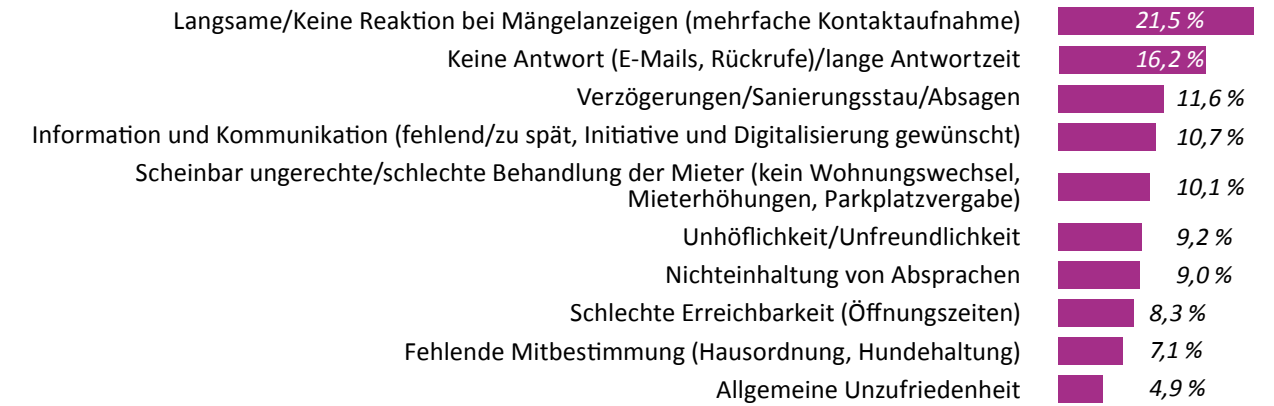
„Wie zufrieden sind Sie mit der Beschwerdebearbeitung?“



50 % Zufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung !

„Falls Sie etwas an der Bezirksbau bzw. am Service der Bezirksbau zu kritisieren haben – können Sie das näher begründen?“

Rund 21 % der Befragten haben hierzu eine Aussage getroffen.

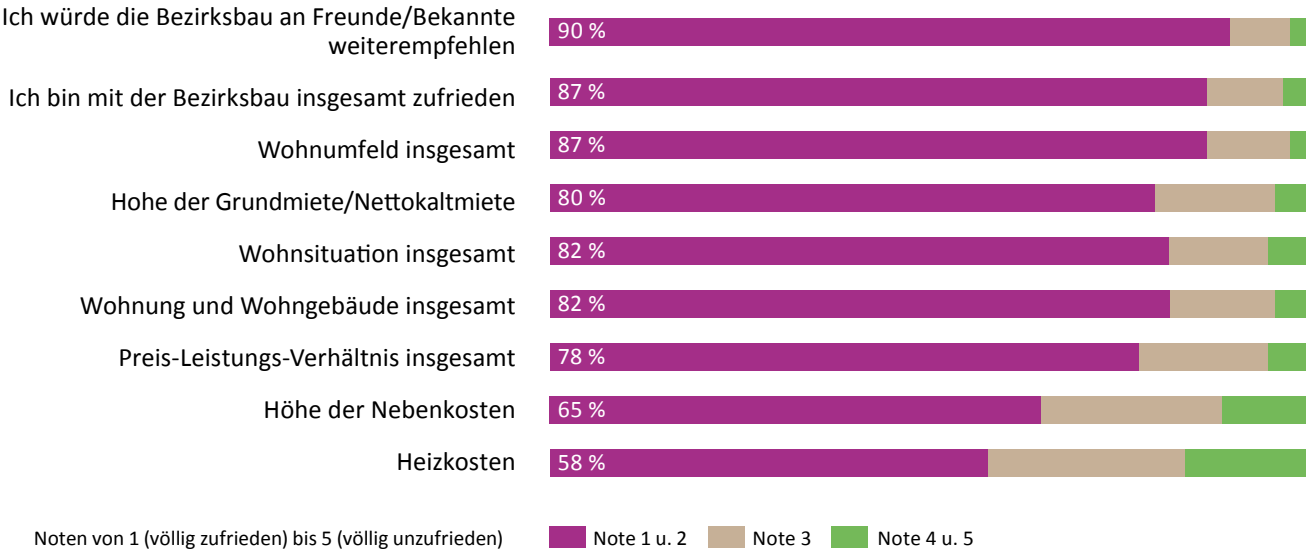


GESAMTZUFRIEDENHEIT



Die Zufriedenheit unserer Mieter ist uns wichtig. Denn wo man sich wohlfühlt, da bleibt man auch gerne wohnen.

„Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen der Bezirksbau?“

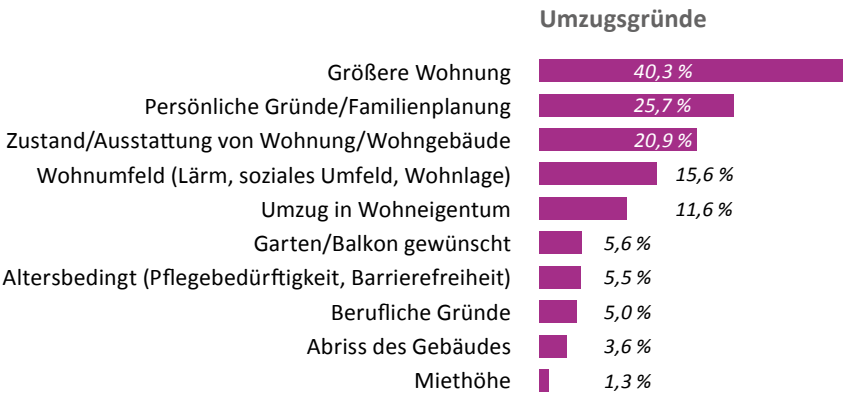
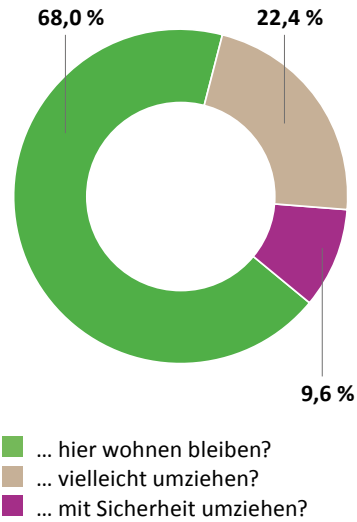


87 % Zufriedenheit mit der Bezirksbau



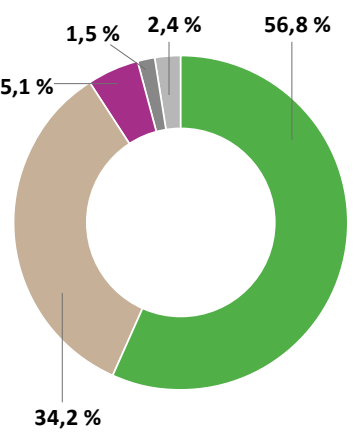
UMZUGSABSICHTEN UND KUNDENBINDUNG

„Wollen Sie in den kommenden zwei Jahren...“



40 % würden gerne in eine größere Wohnung ziehen

„Können Sie sich vorstellen, nach einem Umzug wieder eine Wohnung bei Ihrem Vermieter anzumieten?“



- Ja, auf jeden Fall
- Ja, vielleicht
- Weiß ich nicht
- Nein, eher nicht
- Nein, auf keinen Fall

57 % würden wieder bei der Bezirksbau eine Wohnung mieten

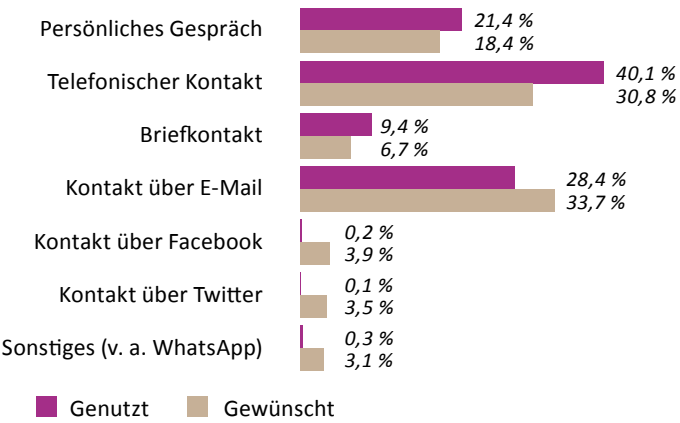


KOMMUNIKATION UND INTERNET



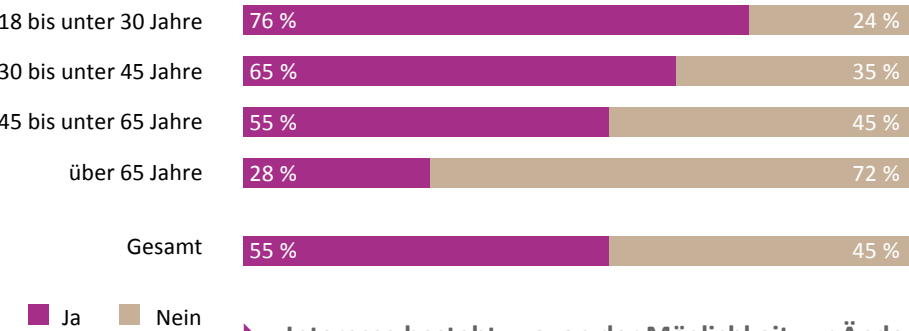
Es gibt verschiedene Möglichkeiten, mit der Bezirksbau Kontakt aufzunehmen.

„Welche der folgenden Kontaktmöglichkeiten haben Sie bereits genutzt, und welche sind Ihnen persönlich am liebsten?“



Telefon und E-Mail sind die beliebtesten Kontaktwege unserer Mieter

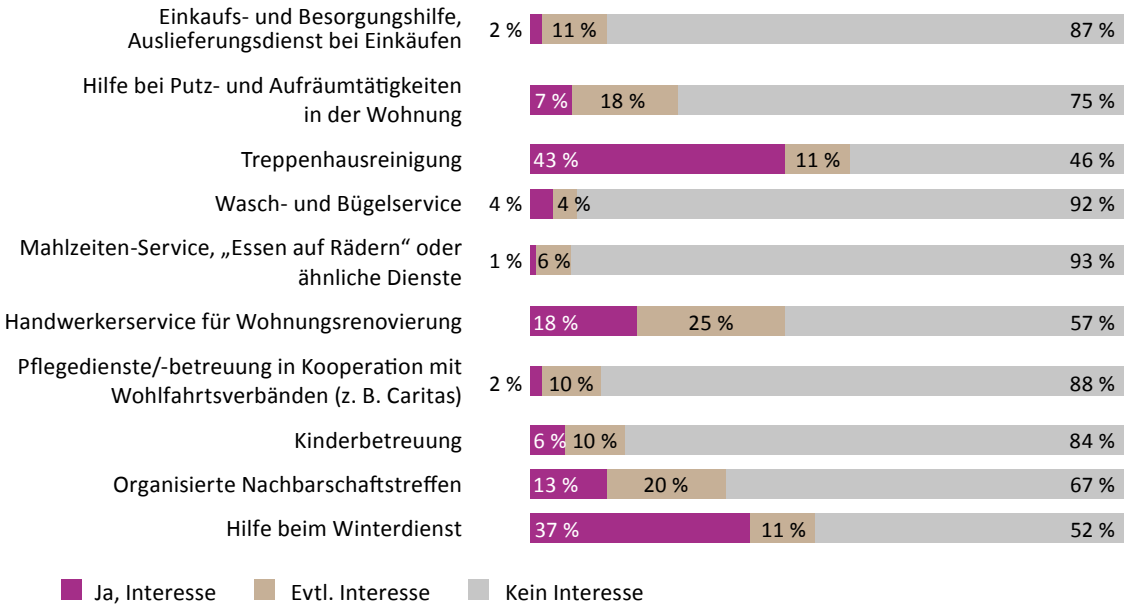
„Hätten Sie Interesse an einem Internet-Kundenportal Ihres Vermieters?“



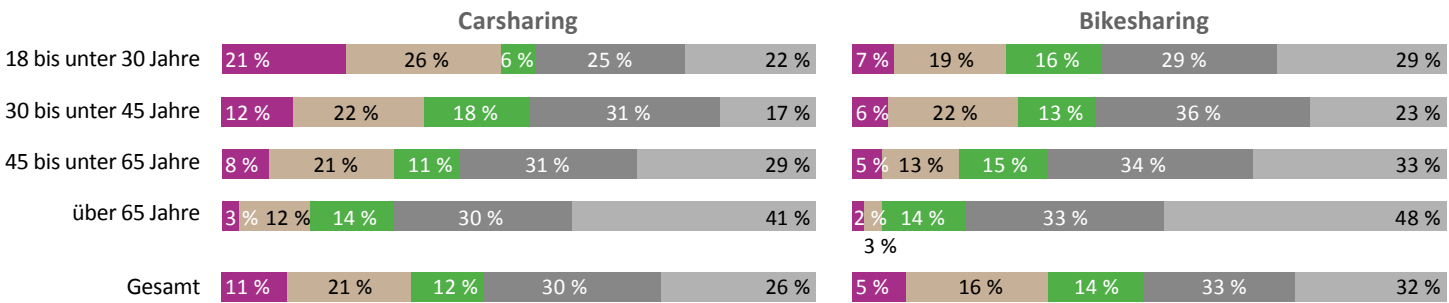
Interesse besteht v. a. an der Möglichkeit zur Änderung der Adresse, Bankverbindung, Telefonverbindung und am Abruf der Betriebskostenabrechnung

SERVICES UND MOBILITÄT

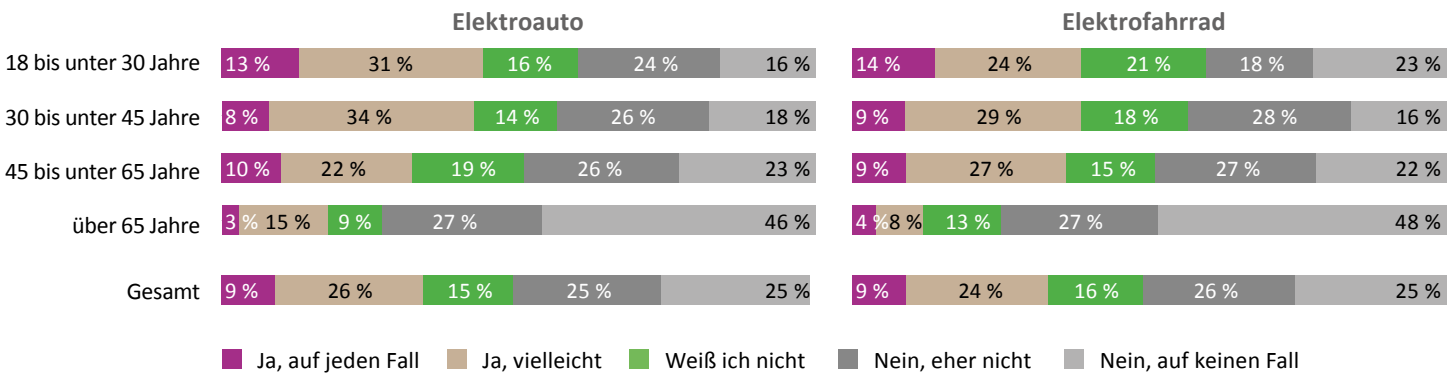
„An welchen Leistungen hätten Sie Interesse, wenn sie von der Bezirksbau angeboten würden?“



„Hätten Sie Interesse Carsharing- oder Bikesharingangebote zu nutzen, wenn es in der Nähe Ihres Wohnstandortes ein entsprechendes Angebot gäbe?“

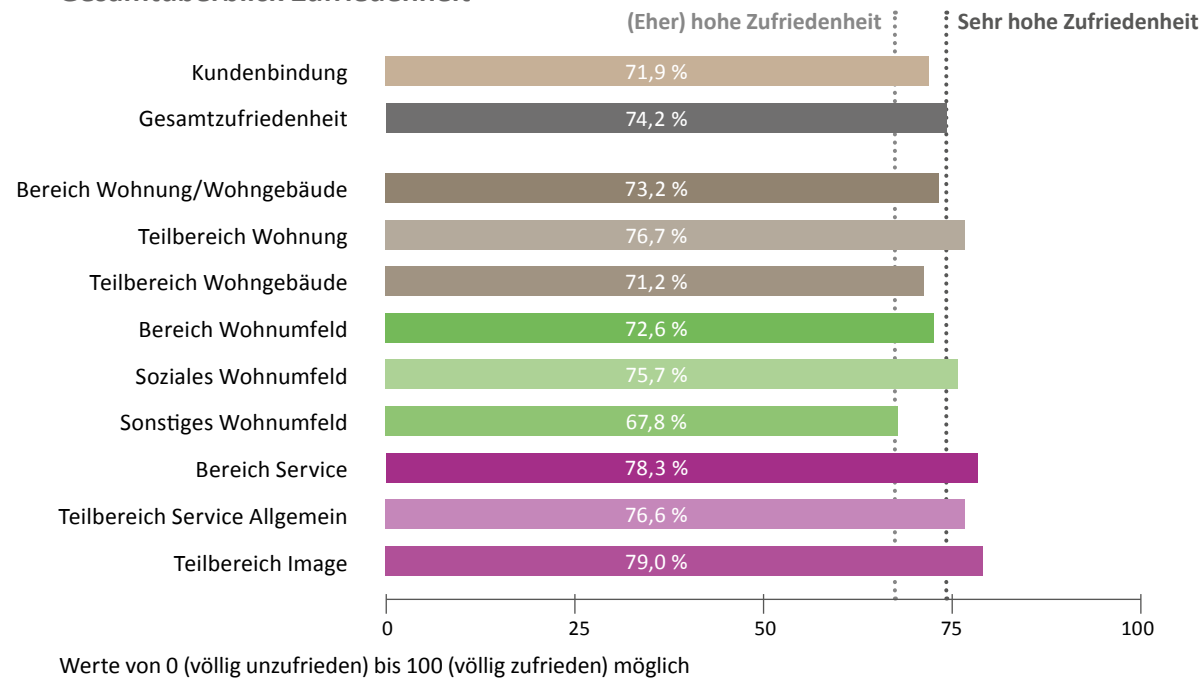


„Beabsichtigen Sie in den nächsten drei Jahren, ein Elektroauto bzw. ein Elektrofahrrad zu erwerben?“



ZENTRALE ERGEBNISSE

Gesamtüberblick Zufriedenheit



74 %
Gesamt-
zufriedenheit

Die wichtigsten Erkenntnisse auf einen Blick

- Vergleichsweise viele Jüngere, vergleichsweise hohe(s) Bildungsniveau und Kaufkraft
- Insgesamt hohe Gesamtzufriedenheit, aber auch vergleichsweise hoher Anteil mit Umzugsabsicht, eher hohe Kundenbindung
- Hohe Zufriedenheit mit Wohnung/Wohngebäude, positive Bewertung bei Wohngebäuden im Unternehmensvergleich
- Eher hohe Zufriedenheit mit dem Wohnumfeld, soziales Wohnumfeld (schneidet auch im Unternehmensvergleich sehr gut ab) deutlich besser bewertet als sonstiges Wohnumfeld (ÖPNV-Anbindung und Nahversorgung positiv, Wünsche nach mehr Parkmöglichkeiten und Spielplatzangeboten)
- Sehr hohe Zufriedenheit mit Service/Kundenorientierung, teilweise Wunsch nach schnellerer Beschwerdebearbeitung
- Vor allem Jüngere wünschen sich Internetkundenportal
- Zusatzleistungen: Hohes Interesse an der Treppenhausreinigung und am Winterdienst
- Sharing-Angebote und E-Mobilität vor allem für Jüngere interessant



Bezirksbaugenossenschaft
Altwürttemberg e.G.
Karl-Joos-Straße 55
70806 Kornwestheim

Tel. 07154 / 8139-0
Fax. 07154 / 8139-99
Mail: info@bezirksbau.de
www.bezirksbau.de

Bezirksbaugenossenschaft
Altwürttemberg e.G.
Wohnungsunternehmen (gegründet 1907)



Willkommen zu Hause!