

ERGEBNIS MIETERBEFRAGUNG 2019

**WOHNUNG +
UMFELD**

**GENOSSENSCHAFT
ALLGEMEIN**

**SERVICE +
DIENSTLEISTUNGSANGEBOT**



VORWORT

Sehr geehrte Mieterinnen und Mieter,

im vergangenen Jahr haben wir erstmals eine Befragung unserer Mieter durchgeführt.

Darin ging es uns in der Hauptsache um die Feststellung der Mieterzufriedenheit mit ihrer Wohnung und dem Wohnumfeld sowie mit dem Service und den von uns angebotenen Dienstleistungen.

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie einen zusammengefassten Überblick zu den Umfrageergebnissen unterteilt in die drei Abschnitte

- **WOHNUNG + UMFELD**
- **GENOSSENSCHAFT ALLGEMEIN**
- **SERVICE + DIENSTLEISTUNGSANGEBOT**

Um es vorwegzunehmen: Mit dem Ergebnis sind wir mehr als zufrieden. Nicht nur die Beteiligung an der Umfrage war weit überdurchschnittlich, auch die hohe Gesamtzufriedenheit der Teilnehmer hat uns außerordentlich gefreut.

Es herrscht jedoch nicht nur „**eitel Sonnenschein**“, nein – es gibt durchaus auch Kritik und damit verbundene wichtige Ansatzpunkte, die uns anspornen, am Ball zu bleiben und dort wo es möglich ist, auch schnell und spürbar für Verbesserungen zu sorgen.

Wir haben mit der Auswertung der Umfrage wichtige Erkenntnisse über die Zufriedenheit unserer Mieter, aber auch über ihre Wünsche, ihre Sorgen und Nöte und daraus folgend dem Verbesserungspotential für die Zukunft erhalten.

Nicht alles werden wir besser machen können, doch unseren Teil, damit Sie sich zu Hause fühlen in Ihrer „**Gartenstadt-Wohnung**“, ganz nach unserem Slogan „**Die Gartenstadt – mehr als nur Vermieter**“ werden wir erfüllen, versprochen!

Herzliche Grüße



Dirk Jung
(Aufsichtsratsvorsitzender)



Oliver Krause
(geschäftsführender Vorstand)



Reinhold Merklinger
(nebenamtlicher Vorstand)

WOHNUNG + UMFELD

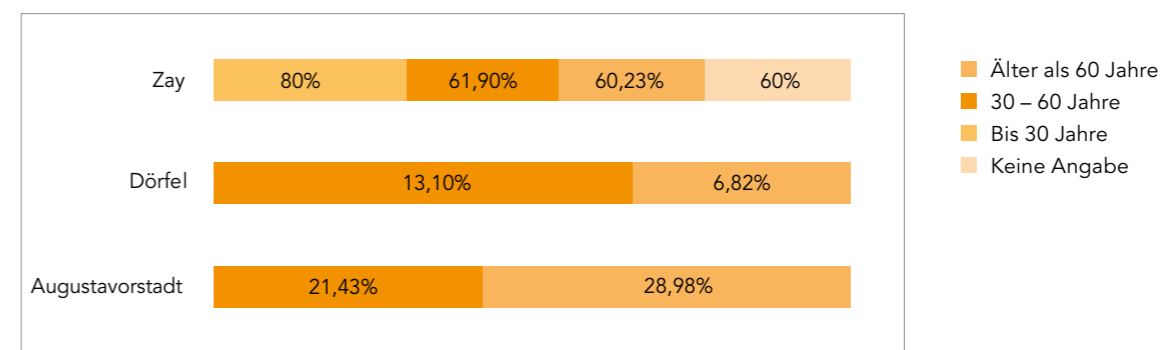
Die Gebäude der Baugenossenschaft Gartenstadt Rastatt gliedern sich grob in drei Stadtteile, nämlich „**Zay**“, „**Dörfel**“ und „**Augustavorstadt**“. Um einen besseren Aufschluss über die Zufriedenheit innerhalb der Wohngebiete zu erhalten, wurden die Antworten durch Angabe der Straße einem der drei Gebiete zugeordnet. Ferner war uns wichtig eine Antwort darüber zu erhalten, ob innerhalb der Altersgruppen Unterschiede bestehen.



FRAGE 1

IN WELCHEM DER NACHFOLGEND AUFGEFÜHRTEN WOHNGEBIETE BEFINDET SICH IHRE WOHNUNG?

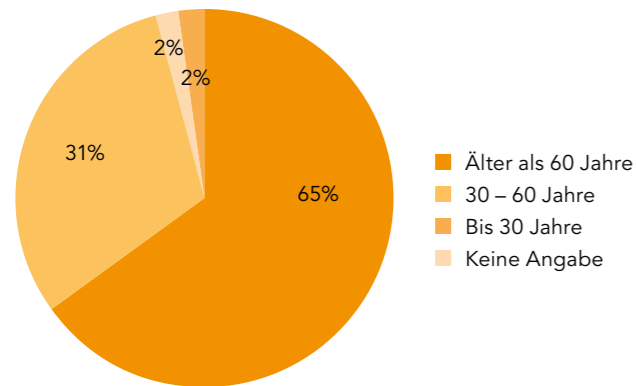
Teilnehmer nach Quartier und Alter



FRAGE 2

WIE ALT SIND SIE?

Teilnehmer nach Altersklassen

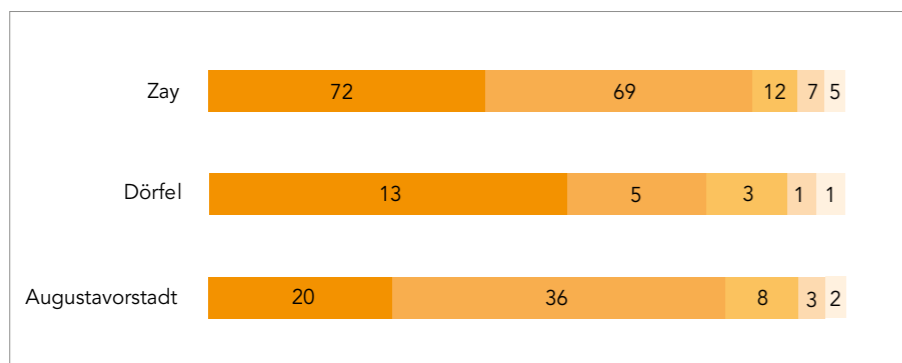


47%
Teilnehmer-
quote



FRAGE 3

WIE VIELE PERSONEN WOHNEN INSGESAMT IN IHREM HAUSHALT?



83%
leben in
1–2 Personen-
haushalten

- 108 (40%) 1-Personenhaushalte
- 115 (43%) 2-Personenhaushalte
- 24 (9%) 3-Personenhaushalte
- 8 (3%) 4- und Mehr-Personenhaushalte
- 11 (4%) Keine Angabe

FRAGE 4

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT IHRER WOHNUNG?

Gefragt haben wir nach

- Preis-/Leistungsverhältnis (75% zufrieden)
- Höhe der Nebenkosten (55% zufrieden)
- Technischer Zustand (64% zufrieden)
- insgesamt (75% zufrieden)

75%
aller Teilnehmer
sind mit ihrer
Wohnung
zufrieden




FRAGE 5

AN MEINER WOHNUNG KÖNNTE FOLGENDES BESSER SEIN:
MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

	ANTWORTEN TEILNEHMER (IN%)
Barrierefreier Zugang	28 (6%)
Ergänzung Balkon / Terrasse	64 (13%)
Schallschutz	40 (8%)
Wärmeisolierung	61 (12%)
Zustand der Sanitärräume	55 (11%)
Zustand der Fenster	59 (12%)
Zustand der Türen	53 (11%)
Zustand der Bodenbeläge	56 (11%)
Zustand der Heizkörper	42 (8%)
Keine Angabe	52 (20%)

Die Strategie
der umfassenden
energetischen
Gebäudesanierungen
wird durch die
Verbesserungswünsche
unserer Mieter
bestätigt



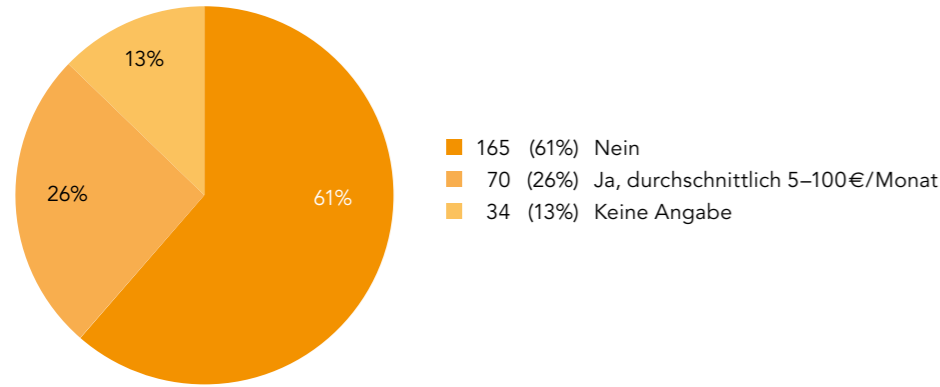
FRAGE 6

AM GEBÄUDE KÖNNTE FOLGENDES BESSER SEIN:
MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

	ANTWORTEN TEILNEHMER (IN%)
Aufzug	32 (7%)
Zustand der Allgemeinräume	20 (5%)
Zustand der Kellerräume	76 (17%)
Zustand des Treppenhauses	59 (14%)
Zustand der Fassade	53 (12%)
Zustand des Hauszugangs	28 (6%)
Zustand des Hauseingangs	49 (11%)
Abstellmöglichkeiten für Fahrräder	63 (14%)
Allgemeiner technischer Zustand	20 (5%)
Keine Angabe	71 (28%)

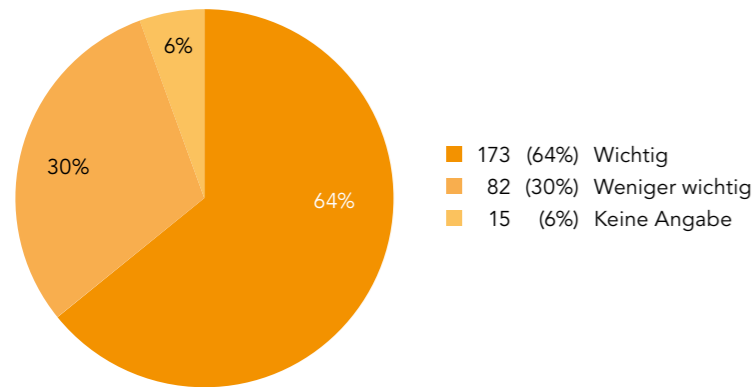
Handlungsbedarf
insbesondere
beim Zustand
der Kellerräume,
der Treppenhäuser,
der Eingänge
sowie bei
Abstellmöglichkeiten
für Fahrräder

FRAGE 7
**WÄREN SIE FÜR EINE VERBESSERUNG DER ZUVOR GENANNTEN PUNKTE
 BEREIT MEHR MIETE ZU BEZAHLEN? WENN JA, WIE VIEL?**



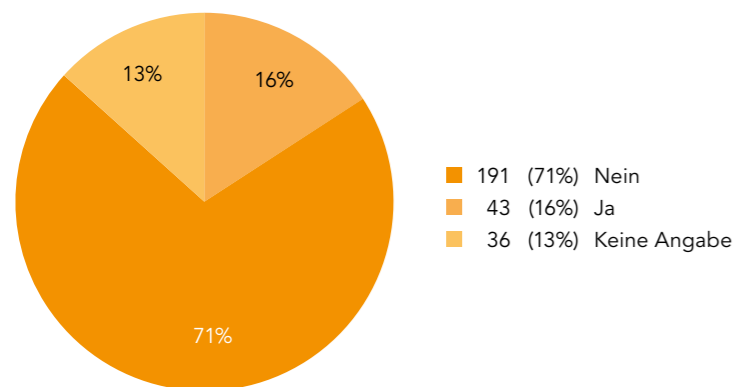
Wenn ja:
 Überwiegend
 bis zu
50€/Monat

FRAGE 8
**UNS IST KLIMASCHUTZ WICHTIG. UNSEREN BEITRAG DAZU KÖNNEN WIR LEISTEN,
 IN DEM WIR UNSERE GEBÄUDE ENERGETISCH SANIEREN UND DABEI AUF EFFIZIENTE
 UND CO²-EINSPARENDE WÄRMEVERSORGUNGSSYSTEME UMSTELLEN.
 WIE WICHTIG IST IHNEN KLIMASCHUTZ?**



64%
 ist
 Klimaschutz
 wichtig

FRAGE 9
**SIND SIE BEREIT FÜR KLIMASCHUTZ GGF. AUCH MEHR MIETE ZU BEZAHLEN?
 WENN JA, WIE VIEL?**



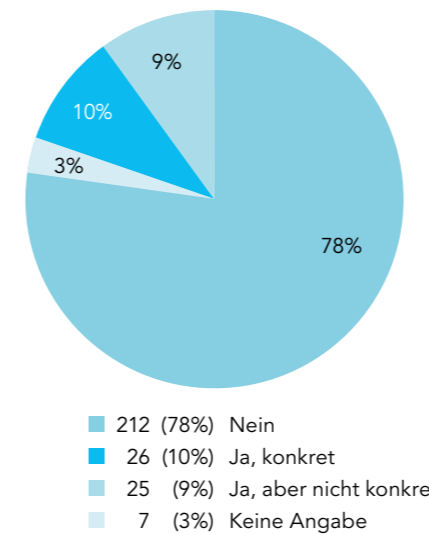
Wenn ja:
 Überwiegend
 bis zu
20€/Monat

GENOSSENSCHAFT ALLGEMEIN

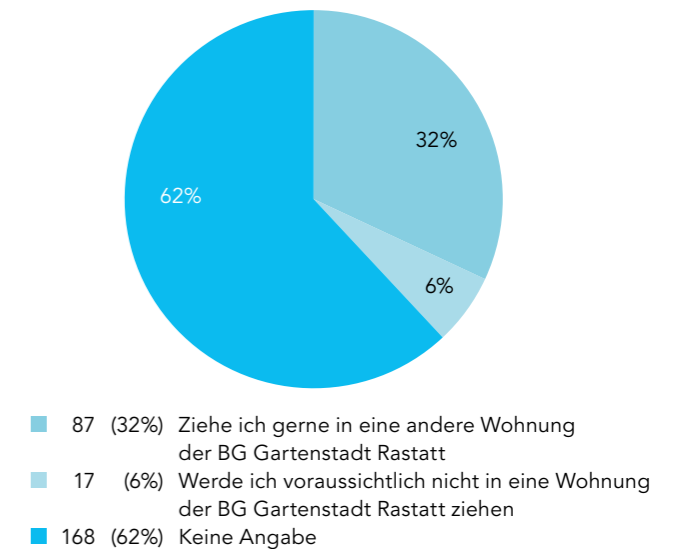
Im zweiten Teil der Mieterumfrage ging es um sog. „weiche Faktoren“ wie z.B. die Zufriedenheit mit dem Wohnumfeld, dem Zusammenleben mit den Nachbarn oder um die Wichtigkeit der genossenschaftlichen Werte. Auch die Wiederempfehlungsquote oder der Umzugswille wurden hier abgefragt.



FRAGE 10 + 11
**DENKEN SIE ÜBER EINEN WOHNUNGS-
 WECHSEL (WEGZUG) NACH?**



**FALLS SIE ÜBER EINEN WOHNUNGSWECHSEL
 (WEGZUG) NACHDENKEN, DANN:**

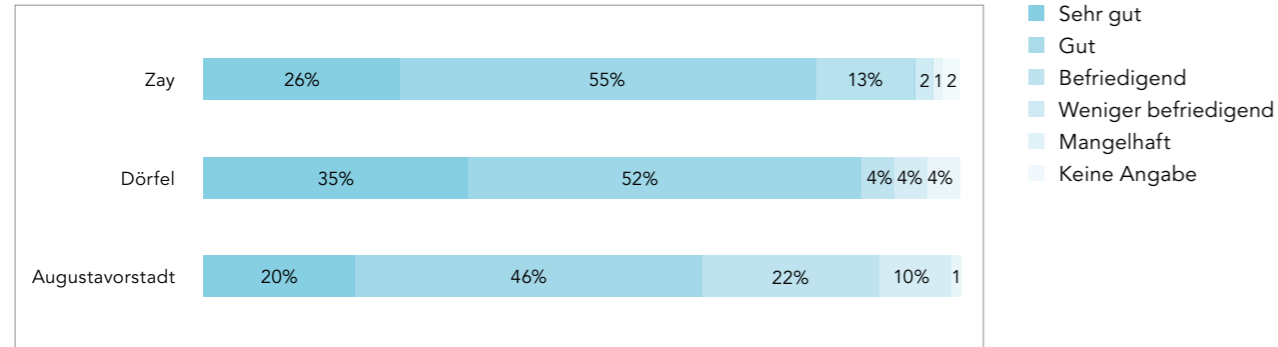


FRAGE 12
**WÜRDEN SIE EINER GUTEN FREUNDIN/
 EINEM GUTEM FREUND, DIE /DER EINE WOHNUNG SUCHT,
 EMPFEHLEN, EINE PASSENDE FREIE WOHNUNG BEI DER
 BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT
 ZU MIETEN?**

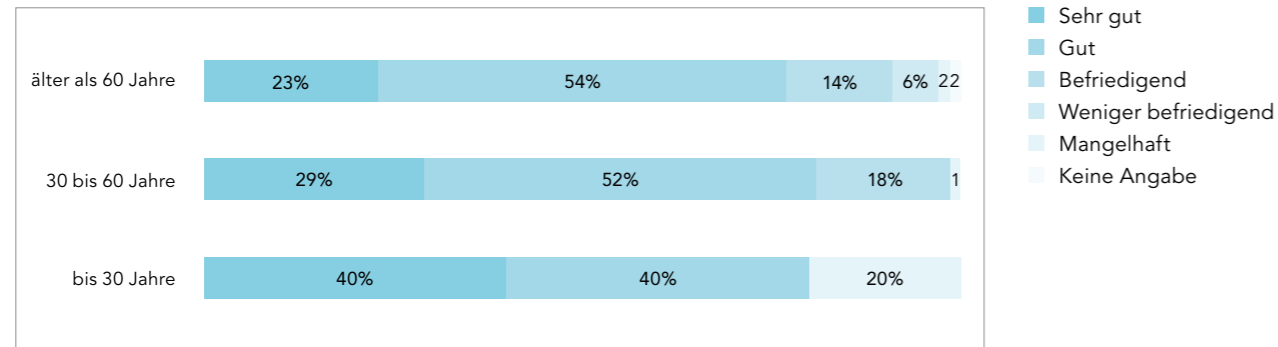
88%
 empfehlen die
 Baugenossenschaft
 Gartenstadt
 Rastatt eG
 weiter

FRAGE 13
WIE BEWERTEN SIE DAS VERHÄLTNIS ZU IHREN NACHBARN INNERHALB DES GEBÄUDES?

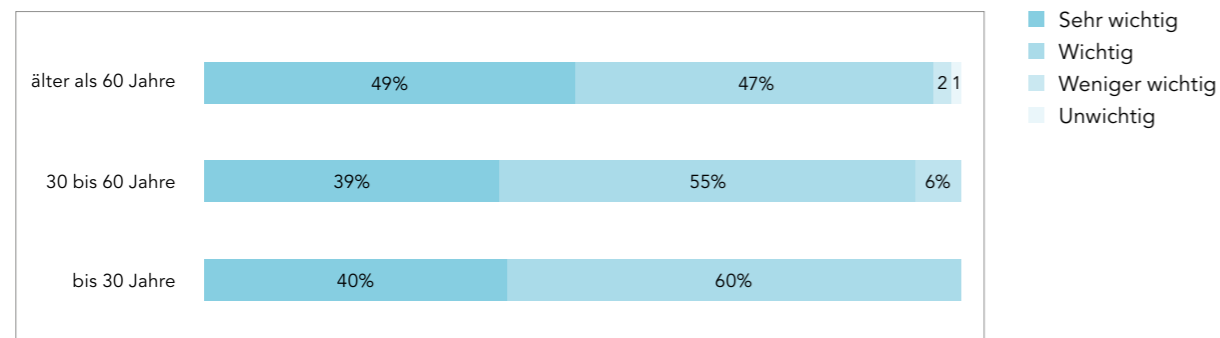
A) NACHBARSCHAFTSVERHÄLTNIS NACH QUARTIER



B) NACHBARSCHAFTSVERHÄLTNIS NACH ALTERSKLASSEN



C) BEDEUTUNG DER HAUSGEMEINSCHAFT NACH ALTERSKLASSEN



FRAGE 15
WELCHE GENOSSENSCHAFTLICHEN WERTE SIND IHNEN BESONDERS WICHTIG? MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

Wert	ANTWORTEN TEILNEHMER (IN%)
Solidarität der Mitglieder zueinander	141 (52%)
Mitbestimmung	108 (40%)
Gleichbehandlung	155 (57%)
Selbsthilfe	35 (13%)
Unabhängigkeit	68 (25%)
Keine Angabe	5 (2%)

Werte wie Solidarität und Gleichbehandlung sind den Mietern besonders wichtig

FRAGE 16
WIE BEWERTEN SIE DIE SICHERHEIT IN IHREM WOHNHAUS?

Kategorie	SEHR GUT	GUT	NICHT GUT	SCHLECHT
Einbruchsicherheit der Wohnung	25 (10%)	143 (55%)	60 (23%)	30 (12%)
Sicherheitsgefühl im Treppenhaus	24 (9%)	184 (72%)	29 (11%)	17 (7%)
Einbruchsicherheit u. Sicherheitsgefühl im Keller	13 (5%)	136 (55%)	75 (30%)	25 (10%)
Beleuchtung rund ums Haus	23 (9%)	175 (68%)	46 (18%)	14 (5%)
Das nachbarschaftliche Verhältnis	43 (17%)	195 (76%)	10 (4%)	8 (3%)
Sicherheitsgefühl abends/nachts im Wohnhaus	19 (8%)	165 (66%)	51 (20%)	15 (6%)

72% bewerten das Sicherheitsgefühl im Treppenhaus mit „gut“

FRAGE 17
WIE BEWERTEN SIE DIE REINIGUNGS- UND ABFALLBESEITIGUNG?

Kategorie	SEHR GUT	GUT	NICHT GUT	SCHLECHT
Treppenhausreinigung	35 (14%)	169 (70%)	22 (9%)	16 (7%)
Kellerreinigung	23 (10%)	147 (64%)	36 (16%)	24 (10%)
Abfallentsorgung	40 (16%)	188 (74%)	21 (8%)	5 (2%)
Möglichkeiten zur Mülltrennung	51 (20%)	186 (75%)	9 (4%)	3 (1%)
Reinigung der Außenanlage	35 (15%)	157 (66%)	42 (18%)	5 (2%)

70% bewerten die Treppenhausreinigung mit „gut“

SERVICE + DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

Wie bewerten unsere Mieter den Service und die Dienstleistungsangebote der Gartenstadt?
Eine hohe Zufriedenheit in diesen Bereichen entscheidet in Zukunft mehr denn je über unseren Vermietungserfolg und über den „gewissen Unterschied“ zu anderen Vermietern.



FRAGE 18 WIE BEWERTEN SIE DIE SCHADENSBEARBEITUNG?

	SEHR GUT	GUT	NICHT GUT
Freundlichkeit der Mitarbeiter	70 (28%)	175 (70%)	3 (1%)
Freundlichkeit Handwerker	59 (24%)	183 (74%)	5 (2%)
Dauer der Bearbeitungszeit	29 (13%)	155 (68%)	28 (12%)
Arbeitsqualität	37 (16%)	173 (75%)	20 (9%)

98%
bewerten die
Freundlichkeit
der Mitarbeiter,
Handwerker und
Arbeitsqualität
mit „gut“ bis
„sehr gut“



FRAGE 19 WELCHE ZUSÄTZLICHEN ANGEBOTE IHRER BAUGENOSSENSCHAFT WÜRDEN SIE IN IHREM WOHNGEBIET NUTZEN?

Gefragt haben wir nach

- einem gemeinsamen Nachbarschafts-Frühstück/Grillfest
- Workshops: z.B. Yoga, Malkurs oder Basteln etc.

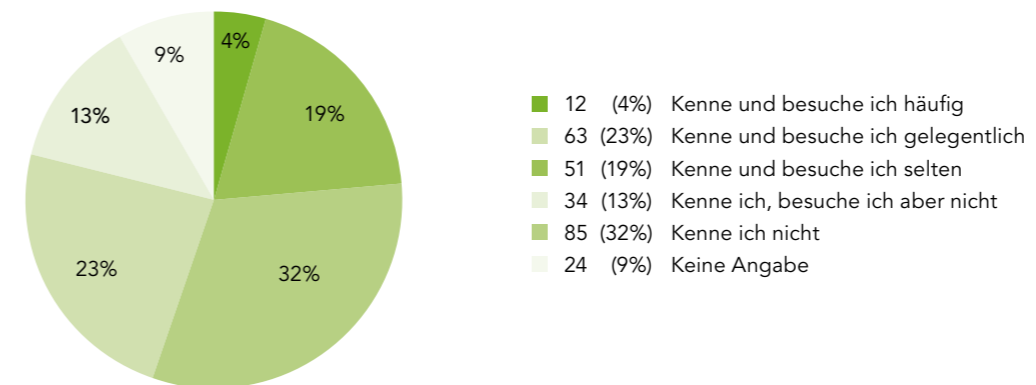
20%
würden ein
gemeinsames
Nachbarschafts-
Frühstück/
Grillfest
bestimmt nutzen

FRAGE 20 DAS ANGEBOT WELCHER SENIOREN-SERVICES WÜRDEN SIE NUTZEN?

	BESTIMMT NUTZEN	WAHRSCHEINLICH NUTZEN	VIELLEICHT NUTZEN
Seniorentreff	22 (11%)	42 (20%)	57 (28%)
Hausnotruf	63 (30%)	53 (25%)	41 (21%)
Seniorenwohnungen	40 (21%)	46 (24%)	41 (21%)

Bedarf für
Angebote ist
vorhanden

FRAGE 21 DIE INTERNETSEITE DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT (WWW.BAUGENOSSENSCHAFT-GARTENSTADT.DE)

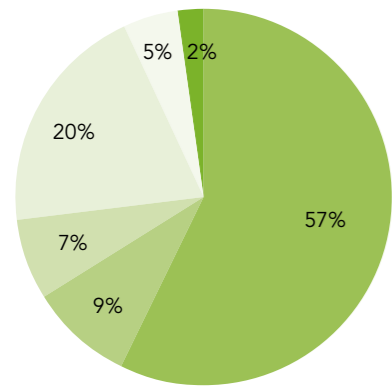


FRAGE 22 INWIEFERN TREFFEN FOLGENDE AUSSAGEN AUF DIE INTERNETSEITE DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT ZU?

	TRIFFT VOLL UND GANZ ZU	TRIFFT EHER ZU	WEDER NOCH	TRIFFT EHER NICHT ZU
Hier finde ich was ich suche	35 (31%)	58 (51%)	12 (11%)	6 (5%)
Die Seite ist informativ	37 (32%)	58 (51%)	16 (14%)	1 (1%)
Die Seite ist immer aktuell	29 (27%)	52 (49%)	21 (20%)	1 (1%)
Die Seite ist modern gestaltet	47 (42%)	48 (43%)	13 (12%)	1 (1%)

83%
finden
die Seite
informativ

FRAGE 23
DAS MIETERMAGAZIN DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT



- 154 (57%) Kenne und lese ich immer
- 54 (20%) Kenne und lese ich gelegentlich
- 25 (9%) Kenne und lese ich selten
- 14 (5%) Kenne ich, lese ich aber nicht
- 18 (7%) Kenne ich nicht
- 5 (2%) Keine Angabe

58%
 kennen und lesen das Mietermagazin immer

FRAGE 26
INWIEFERN TREFFEN FOLGENDE AUSSAGEN AUF DEN GESCHÄFTSBERICHT DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT ZU?

	TRIFFT VOLL UND GANZ ZU	TRIFFT EHER ZU	WEDER NOCH	TRIFFT EHER NICHT ZU
Der Geschäftsbericht ist informativ	100 (52%)	77 (40%)	13 (7%)	2 (1%)
Der Geschäftsbericht ist immer aktuell	89 (49%)	75 (41%)	17 (9%)	1 (1%)
Der Geschäftsbericht ist modern gestaltet	87 (49%)	70 (40%)	17 (10%)	2 (1%)

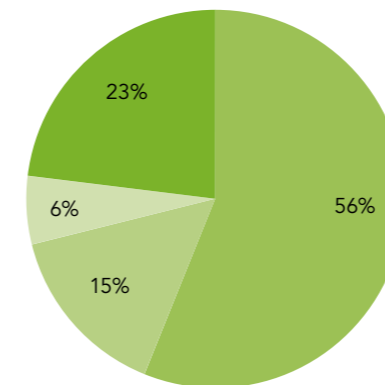
92%
 finden den Geschäftsbericht informativ

FRAGE 24
INWIEFERN TREFFEN FOLGENDE AUSSAGEN AUF DAS MIETERMAGAZIN DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT ZU?

	TRIFFT VOLL UND GANZ ZU	TRIFFT EHER ZU	WEDER NOCH	TRIFFT EHER NICHT ZU
Das Magazin ist informativ	97 (49%)	82 (41%)	14 (7%)	3 (2%)
Das Magazin ist immer aktuell	90 (47%)	86 (45%)	15 (8%)	1 (1%)
Das Magazin ist modern gestaltet	95 (51%)	75 (40%)	12 (6%)	2 (1%)

91%
 finden das Mietermagazin modern gestaltet

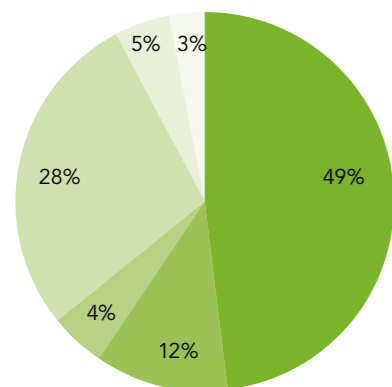
DEN GESCHÄFTSBERICHT UND DAS MIETERMAGAZIN WERDEN WIR AUCH ZUKÜNFTIG ALS PDF-DATEI AUF UNSERER HOMEPAGE (WWW.BAUGENOSSENSCHAFT-GARTENSTADT.DE) ZUR VERFÜGUNG STELLEN.



- 150 (56%) Ja, Mietermagazin und Geschäftsbericht
- 40 (15%) Ja, das Mietermagazin
- 17 (6%) Ja, den Geschäftsbericht
- 61 (23%) Keine Angabe

72%
 möchten Mietermagazin und Geschäftsbericht auch weiterhin per Post erhalten

FRAGE 25
DEN GESCHÄFTSBERICHT DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT



- 131 (49%) Kenne und lese ich immer
- 75 (28%) Kenne und lese ich gelegentlich
- 32 (12%) Kenne und lese ich selten
- 13 (5%) Kenne ich, lese ich aber nicht
- 12 (4%) Kenne ich nicht
- 7 (3%) Keine Angabe

50%
 kennen und lesen den Geschäftsbericht immer

FRAGE 27

**WIE BEWERTEN SIE DEN KUNDENSERVICE DER
BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT?**

	SEHR GUT	GUT	NICHT GUT	SCHLECHT
Öffnungszeiten	42 (18%)	164 (71%)	22 (10%)	2 (1%)
Telefonische Erreichbarkeit	48 (19%)	171 (68%)	28 (11%)	6 (2%)
Freundlichkeit b. Entgegennahme d. Anliegens	87 (34%)	156 (60%)	12 (5%)	3 (1%)
E-Mail Kommunikation	33 (25%)	88 (67%)	10 (8%)	1 (1%)
Allgemeine Informationen	31 (14%)	163 (76%)	17 (8%)	3 (1%)
Informationen über Maßnahmen am Haus	32 (14%)	149 (64%)	32 (14%)	20 (9%)

87%

beurteilen
unsere
telefonische
Erreichbarkeit
mit „gut“
oder
„sehr gut“



FRAGE 28

**WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER GESCHÄFTSSTELLE
DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT?**

	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	WEDER NOCH	UNZU- FRIEDEN
Management von Renovierungen	27 (13%)	114 (53%)	52 (24%)	16 (7%)
Öffnungszeiten	35 (15%)	163 (69%)	21 (9%)	17 (7%)
Freundlichkeit der Mitarbeiter	78 (31%)	154 (62%)	14 (6%)	1 (0%)
Kompetenz der Mitarbeiter	57 (24%)	136 (58%)	35 (15%)	6 (3%)
Verlässlichkeit der Mitarbeiter	62 (26%)	136 (57%)	32 (13%)	8 (3%)
Fairness der Mitarbeiter	49 (23%)	136 (63%)	25 (12%)	5 (2%)
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	67 (29%)	135 (59%)	25 (11%)	3 (1%)
Rechtzeitige Mieterinformationen	42 (18%)	133 (57%)	31 (13%)	20 (9%)
Verständlichkeit von Informationen	42 (19%)	140 (63%)	31 (14%)	7 (3%)
Klarheit Nebenkostenabrechnung	36 (15%)	122 (51%)	52 (22%)	17 (7%)
Insgesamt	41 (19%)	135 (64%)	32 (15%)	3 (1%)

93%

beurteilen
die Freundlichkeit
der Mitarbeiter
mit
„sehr zufrieden“
oder
„zufrieden“



FRAGE 29

**INWIEFERN TREFFEN FOLGENDE AUSSAGEN AUF DIE GESCHÄFTSSTELLE
DER BAUGENOSSENSCHAFT GARTENSTADT RASTATT ZU?**

	TRIFFT VOLL UND GANZ ZU	TRIFFT EHER ZU	TRIFFT WEDER NOCH ZU	TRIFFT EHER NICHT ZU
Anliegen werden von der Verwaltung ernst genommen	84 (38%)	92 (41%)	27 (12%)	19 (9%)
Die Mitarbeiter bemühen sich um gute Lösungen für Mieterprobleme	84 (37%)	106 (46%)	22 (10%)	13 (6%)
Von der Verwaltung wird man gerne abgewimmelt	10 (5%)	29 (14%)	42 (21%)	68 (34%)
Wünsche der Mieter werden nach Möglichkeit berücksichtigt	40 (18%)	118 (54%)	41 (19%)	15 (7%)
In der Verwaltung werde ich gut beraten	70 (33%)	98 (47%)	34 (16%)	6 (3%)
Die Mitarbeiter sind motiviert	71 (33%)	111 (52%)	27 (13%)	4 (2%)

SEP – OKT 2019

BEFRAGUNGSZEITRAUM

578

ANZAHL VERSENDETER FRAGEBÖGEN

270

RÜCKLAUF FRAGEBÖGEN

47%

RÜCKLAUFQUOTE



VIELEN DANK

FÜR IHRE TEILNAHME

Baugenossenschaft Gartenstadt Rastatt eG

Carl-Schurz-Straße 1
76437 Rastatt
Tel. 0 72 22 / 15 992-0
Fax 0 72 22 / 15 992-20
info@baugenossenschaft-gartenstadt.de
www.baugenossenschaft-gartenstadt.de

GESCHÄFTSZEITEN:

Montag bis Freitag: 8 – 12 Uhr
Montag bis Donnerstag: 14 – 16 Uhr



Das Papier für diesen Geschäftsbericht wurde aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff hergestellt.