



Breite Zufriedenheit mit Potenzial zur Optimierung

Was bewegt unsere Mitglieder und wie zufrieden sind sie mit ihrer Wohnsituation und den Leistungen der GWO? Wo liegen unsere Stärken und Schwächen? Um ein repräsentatives, unbefangenes wie ungefiltertes Feedback auf diese Fragen zu erhalten, haben wir eine anonyme Mieterbefragung durchgeführt.

Mit der Durchführung der Befragung beauftragten wir die unabhängigen Experten der immo intelligence I group – den Schweizer Marktführer für Mieterbefragungen bei Wohnungsgenossenschaften.

Der Rücklauf war überraschend erfreulich: Beinahe die Hälfte aller angeschriebenen Mieter hat sich an der Befragung beteiligt und ihre Meinungen hinterlegt. Die Auswertung zeigt ein gutes Gesamtergebnis sowie an der einen oder anderen Stelle wertvolles Optimierungspotenzial.

Die überwältigende Mehrheit der GWO-Mitglieder, insgesamt 88,9 %, fühlt sich bei der GWO wohl und zu Hause. Unsere Verwaltung erreicht hohe Zufriedenheitswerte, und der GWO wird großes Vertrauen entgegengebracht.

Das gute Ergebnis der GWO-Mieterbefragung freut uns sehr. Gerne setzen wir uns auch in Zukunft mit ganzer Kraft dafür ein, dass unsere Mieter sich bei uns gut betreut und wohlfühlen.

Mit dieser von der immo intelligence I group und damit unabhängig verfassten Broschüre dürfen wir Sie über die zentralen Ergebnisse der Mieterbefragung informieren.

Herzlichen Dank für die große Beteiligung und viel Freude beim Lesen!



Jörg Schenkluhn
Vorstandsvorsitzender



Frank Zimmermann
Vorstand



Herbert Schnabel
Vorstand (ehrenamtlich)

DIE SCHÖNHEIT LIEGT IM AUGES DES BETRACHTERS

Erste professionelle Mieterbefragung

Im Zeitraum vom 15.09. bis 27.10.2025 hat die GWO ihre erste umfassende und professionelle Mieterbefragung durchgeführt. Zentrales Ziel der Studie war es, ein authentisches und repräsentatives Bild der Mieterzufriedenheit, des Wohlfühlfaktors der Mieter und ihrer Wohnbedürfnisse zu erhalten sowie zu verstehen, was die Mitglieder der Genossenschaft derzeit bewegt.

In der zwölfseitigen Fragebogenbroschüre und dem Online-Fragebogen konnten die Mieter ihre Wohnung, ihr Wohngebäude und ihre Wohnumgebung, die Verwaltung der GWO sowie verschiedene GWO-Services und aktuelle Themen bewerten und Ideen einbringen.

Um ein direktes Bild zu den von den Befragten angesprochenen Themen und Bewertungen zu erhalten, hat ein Team der immo intelligence | group zudem GWO-Wohnanlagen vor Ort eingehend in Augenschein genommen (Plausibilisierungsbegehungen).

Das im Zuge der Befragung eingeholte systematische Feedback erlaubt eine klare Positionsbestimmung und bietet konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung der Mieterzufriedenheit. Die Ergebnisse der Mieterbefragung wurden auf 1.048 Seiten dokumentiert und mit Mitarbeitern und Vorstand der GWO eingehend diskutiert.

Repräsentative Ergebnisse

An der Befragung nahm beinahe jeder zweite GWO-Haushalt teil. Es ergab sich mit 48,35 % eine hohe Beteiligung. Insgesamt haben 864 GWO-Haushalte ihre Meinung abgegeben. Die Befragungsteilnehmer entsprechen nach Altersstruktur, Mietdauer, Familien- und Wohnmerkmalen sowie Wohnanlagen der Mieterstruktur der GWO. Damit zeichnen die Ergebnisse der Mieterbefragung ein repräsentatives Bild.

Teilnehmer

864

48,35%

Teilnahmequote

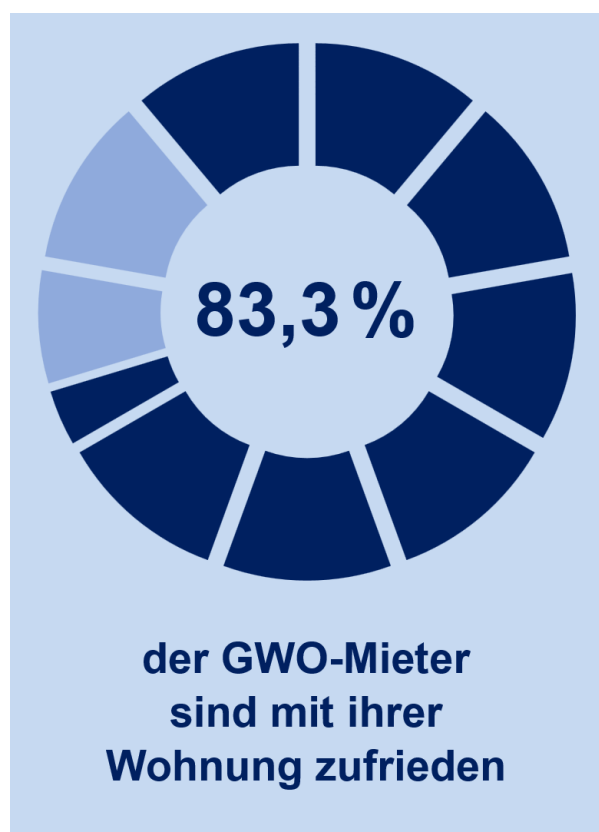
32,3 % der erwachsenen Befragungsteilnehmer sind zwischen 19 und 39 Jahre alt. Der höchste Jungmieteranteil findet sich mit 83,3 % in der Liegenschaft Guttenbrunnweg 18 in Biberach. 28,2 % der Mieter fallen in die Altersklasse 65 Jahre und älter. Die größte Gruppe bilden mit 39,5 % Mieter der Altersklasse 40 bis 64 Jahre. Der Anteil von Mietern, deren Kinder noch im Haushalt wohnen, beträgt 27 %.

Die durchschnittliche Bewohnerzahl pro Wohnung liegt bei 2,04. 33 % der Mieter wohnen bereits mindestens 10 Jahre bei der GWO. 11,3 % sind hier sogar schon mehr als 25 Jahre zu Hause. 38,6 % sind hingegen Neumieter, die noch keine drei Jahre bei der GWO wohnen.

Vorab noch ein kurzer Hinweis: Wenn in dieser Informationsbroschüre konkrete Befragten-Aussagen wörtlich zitiert werden, stehen diese exemplarisch für eine Vielzahl analoger Aussagen.

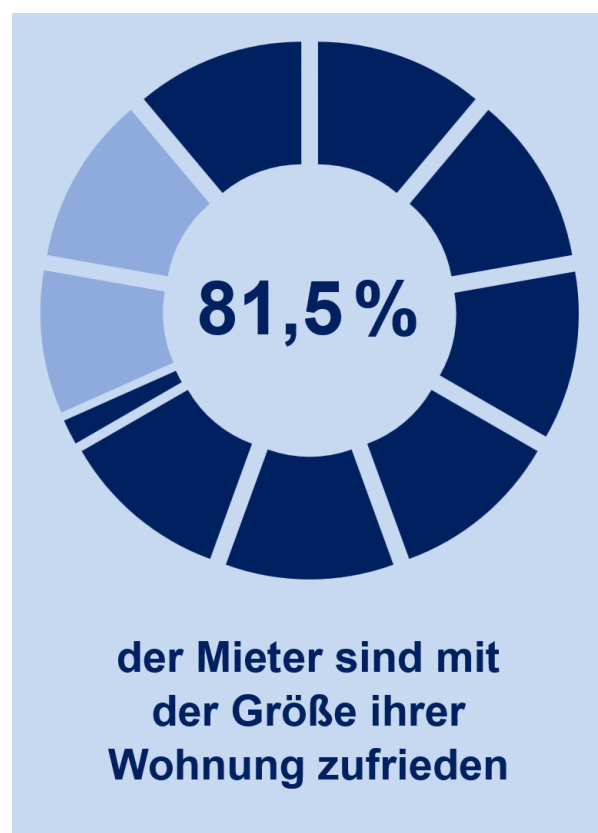
Hochwertiges Wohnen

83,3 % der GWO-Mieter sind mit ihrer Wohnung und der Wohnqualität durchweg zufrieden.



Die Mieterzufriedenheit im Bereich Wohnung liegt durchschnittlich bei einem guten Wert von 1,95 (wobei wie im Schulnotensystem 1 die bestmögliche und 5 die mangelhafte Zensur darstellt), was eindeutig für die Wohnqualität bei der GWO spricht.

81,5 % der Mieter schätzen ganz besonders die Größe ihrer Wohnung und 80 % den passenden Grundriss.



Die GWO verfügt über ein sehr heterogenes und vielfältiges Portfolio. Die Bewertungen variieren naturgemäß in Abhängigkeit von Alter und Renovierungsstand der GWO-Liegenschaften. Über alle GWO-Standorte hinweg bewegen sich die Zufriedenheitswerte (mit Ausnahme der Bradley- und der Riedstraße in Neu-Ulm) in einem Bereich von sehr gut bis gut.

Ganz vorne rangiert mit einer Spitzen-Note von 1,41 die Gruppe Ritter-Burkhardt-/Sachs-/Weldenstraße in Laupheim. Dicht darauf folgen bereits die Liegenschaften Hauptstraße 27/29 in Öpfingen (1,50), die Zeppelinstraße in Laupheim (1,55), der Leimgrubenweg (1,61) und die Wörthstraße 52-1/6/7 (1,62) in Ulm, die Allensteiner Straße und Am Wenzelstein in Ehingen (1,62) sowie die Schweidnitzallee 2 in Biberach (1,64).

Hervorzuheben ist noch, dass sowohl in der Schweidnitzallee (Biberach), der Königsbergerstraße 25 (Ehingen), Am Marktplatz und der Abt-Fehr-Straße (Laupheim) sowie der Konrad-Adenauer-Straße (Laupheim) als auch in der Zeppelinstraße (Laupheim) jeweils bemerkenswerte 100 % der teilnehmenden Bewohner angaben, mit ihrer Wohnung insgesamt zufrieden zu sein.

In dieser guten Bewertung spiegeln sich auch die von der GWO in den letzten Jahren vorgenommenen Renovierungen/Modernisierungen, die auf großen Anklang stießen.

Lieber unter die Dusche

Insbesondere Mieter über 70 betonen die Bedeutung einer altersgerechten Gestaltung von Wohnung und Wohngebäude. Sie wünschen sich häufig anstelle der vorhandenen Badewanne eine ebenerdige Dusche (mit Antirutschfliesen).

Durchweg angemessene Kaltmieten – doch punktuell recht hoch

Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird in vielen Liegenschaften als fair und bezahlbar eingestuft. In den meisten Häusern bewer-

ten die Mieter die Kaltmiete im regionalen Vergleich als absolut angemessen. Den Bestwert für die Angemessenheit der Kaltmiete im regionalen Vergleich erzielt mit 1,33 der Guttenbrunnweg 24/26 in Biberach, dicht gefolgt von der Hauptstraße in Öpfingen mit 1,50. In der Konrad-Adenauer-Straße in Laupheim sind außerordentliche 100 % der Befragungsteilnehmer mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden.

In 11,9 % der GWO-Liegenschaften wird die Kaltmiete jedoch im Vergleich als relativ hoch eingestuft. Dieses Meinungsbild findet sich vor allem in Liegenschaften, die in letzter Zeit von Mieterhöhungen betroffen waren.

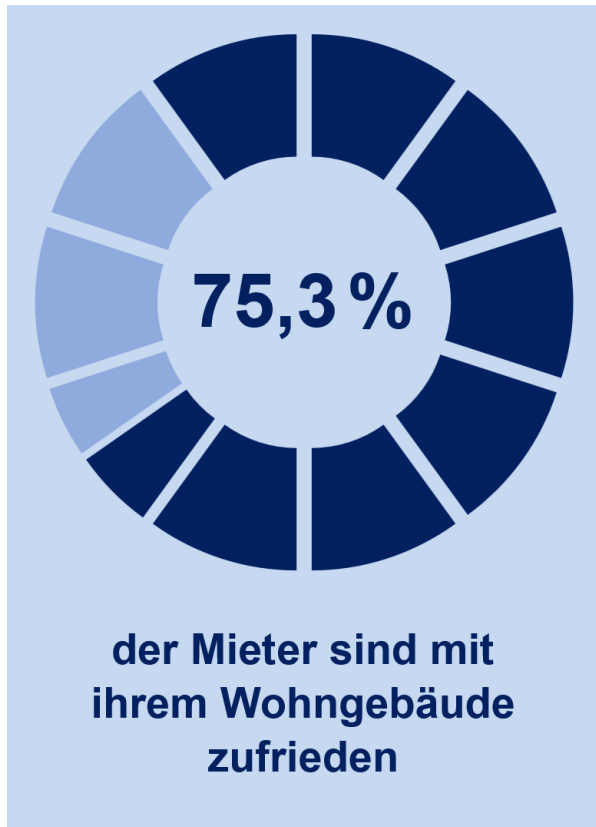
Attraktive Wohngebäude

Die Bewertung im Bereich Wohngebäude fällt mit einer Durchschnittsnote von 2,14 insgesamt ebenfalls gut aus. 75,3 % der Mieter sind mit Zustand und Gestaltung ihres Wohngebäudes im Großen und Ganzen zufrieden. Der Wert schwankt je nach aktuellem Renovierungs- sowie Schall- und Wärmedämmungsstand der Liegenschaften.

Mit Blick auf weitere Verbesserungen und Modernisierungen haben die Mieter spannende Wünsche geäußert und konkrete Gestaltungsvorschläge entwickelt. Diese reichen – je nach Liegenschaft – von einem neuen Anstrich der Fassade oder des Treppenhauses bis zur Erneuerung der Wohnungsfenster.

Im Fichtenweg in Laupheim haben beispielsweise viele Bewohner angemerkt, dass »es eines hohen Krafteinsatzes erfordert,

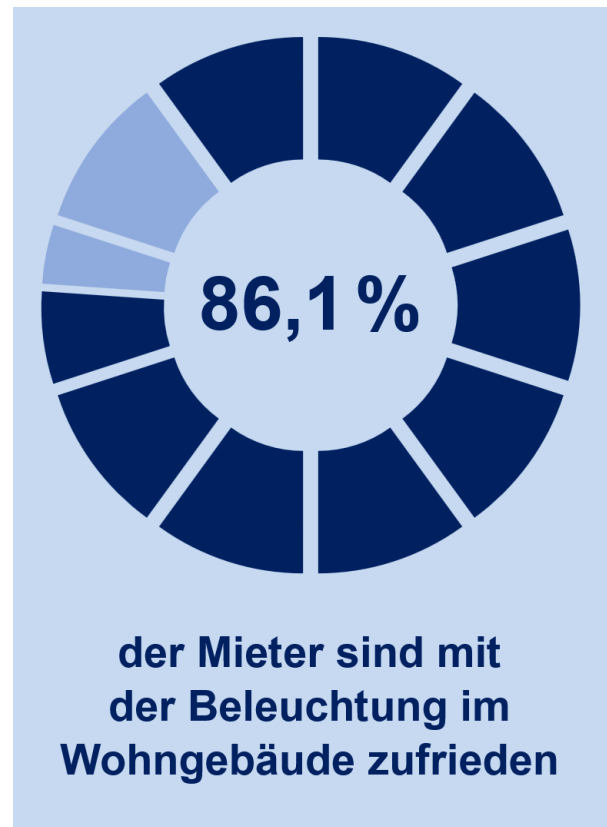
die Türen zum Kellerbereich und zur Tiefgarage zu öffnen«.



Im besten Licht

Den Bestwert unter allen Wohngebäudefaktoren erreicht die Beleuchtung im Haus. 86,1 % der Mieter sind mit der Haus-Innenbeleuchtung zufrieden (1,95).

In Ulm in der Wörthstraße 52-1/6/7, in Ehingen im Lilienthalweg und in Laupheim in der Weldenstraße ist es eventuell ein wenig zu viel des Guten. Hier wurde vorgeschlagen »die Treppenhausbeleuchtung so zu schalten, dass sie am helllichten Tag nicht angeht«. Und in der Wörthstraße 52-1/6/7 wird fernerhin darauf hingewiesen, »dass es vermeidbar wäre, dass das komplette Treppenhaus die ganze Nacht beleuchtet ist«.



Renovierungen und Farben gefallen

Die vorgenommenen Renovierungen und Neugestaltungen von Gebäudefassaden erhalten viel Beifall. Die neue farbliche Fassadengestaltung wird vielerorts als ansprechend empfunden.

In der Eselsbergsteige in Ulm gefällt nicht nur die »vorgenommene Dämmung«, sondern dass »das äußere Erscheinungsbild jetzt total toll« ist. In der Königsberger Straße in Laupheim wird die neu gestaltete Außenfassade als »wirklich ansprechend« bezeichnet. Auch in Ulm im Lochhäckerweg findet die »spitzenmäßig renovierte Außenfassade« großen Anklang.

In Ulm gefällt an der hochwertigen Sanierung der historischen Gebäude aus dem

Jahr 1909 in der Wörthstraße 54-64, dass dabei »der ursprüngliche Charakter erhalten blieb, was dem Haus sehr viel Charme und Stil verleiht«.

Abstellmöglichkeiten gesucht

Ein zusätzlicher Bedarf zeigte sich in einigen Liegenschaften – je nach Altersstruktur der Bewohner – im Bereich der Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen und Rollatoren.

Im Thema Fahrradabstellplätze zeigt sich ein stark nach Liegenschaften differierendes Bild. So begeistern beispielsweise in der Curd-Jürgens-Straße in Ulm »die vielen Abstellmöglichkeiten für das Fahrrad«. Auch in der Königsberger und Stettiner Straße in Laupheim sowie in Ehingen im Lilienthalweg freut man sich über »ausreichend Abstellmöglichkeiten für Fahrräder«. In der Wörthstraße in Ulm wird der »barrierefrei zugängliche Fahrradraum in der Tiefgarage, in dem das Fahrrad trocken und sicher steht« geschätzt.

Anderenorts wie z. B. in der Mozartstraße in Biberach wird demgegenüber auf den Bedarf an weiteren Fahrradabstellmöglichkeiten hingewiesen. In einigen Häusern würde es übrigens bereits helfen, wenn der Fahrradkeller entrümpelt würde. So wird im Lochäckerweg in Ulm von »Platzmangel im Fahrradkeller wegen der vielen herrenlosen, alten Fahrräder gesprochen«. In der Weldenstraße in Laupheim wird darauf hingewiesen, dass »im Fahrradraum viele Räder rumstehen, die schon lange nicht mehr genutzt werden«. Bei den Plausibilisierungsbesuchen vor Ort zeigte sich, dass in einigen Fahrradräumen tatsächlich etwas mehr Ordnung herrschen könnte.

In Ehingen, Alter Postweg wird »zusätzlich zum Fahrradkeller eine Abstellmöglichkeit für Fahrräder im Außenbereich« angeregt. In der Blücherstraße in Ulm steht ein »überdachter Fahrrad-Carport« auf der Wunschliste. In mehreren Liegenschaften sehen die Bewohner es als sinnvoll an, wenn der innenliegende Fahrradraum abgeschlossen werden könnte.

Schwer zu schleppen

Zuweilen wird angemerkt, dass sich der Transport der Fahrräder zu einem auf der Kellerebene befindlichen Fahrradraum als strapaziös erweist. Eine sinnvolle Hilfe wird in seitlichen Fahrradführungsschienen oder Fahrradrampen am Hintereingang gesehen. Senioren weisen darauf hin, dass der Transport eines schweren Pedelects in den Kellerbereich für viele eine körperliche Herausforderung darstellt.

Aufreger Nichteinhaltung Kehrwoche

Als besondere Reizthemen gelten in mehreren Liegenschaften die Einhaltung und Ausführungsqualität der Kehrwoche. So manchem Bewohner ist es ein Dorn im Auge, dass sich nicht alle im Haus an der Kehrwoche beteiligen oder diese nicht ordentlich ausgeführt wird.

Nur hereinspaziert

Beanstandet wird nicht selten, dass die Haustür von Mitbewohnern gelegentlich entriegelt oder einfach offen gelassen wird. Bei den Plausibilisierungsbesuchen vor Ort zeigte sich, dass das Team der immo intelligence | group in verschiedene Häuser ungehindert hineinspazieren konnte. Mancher-

orts standen Haus-, Keller- oder Hintertür komplett offen. Ein Mieter bringt das Thema klar auf den Punkt: »Die Haustür sollte stets geschlossen bleiben, sonst kann jeder rein«.

Ökologie & Energie

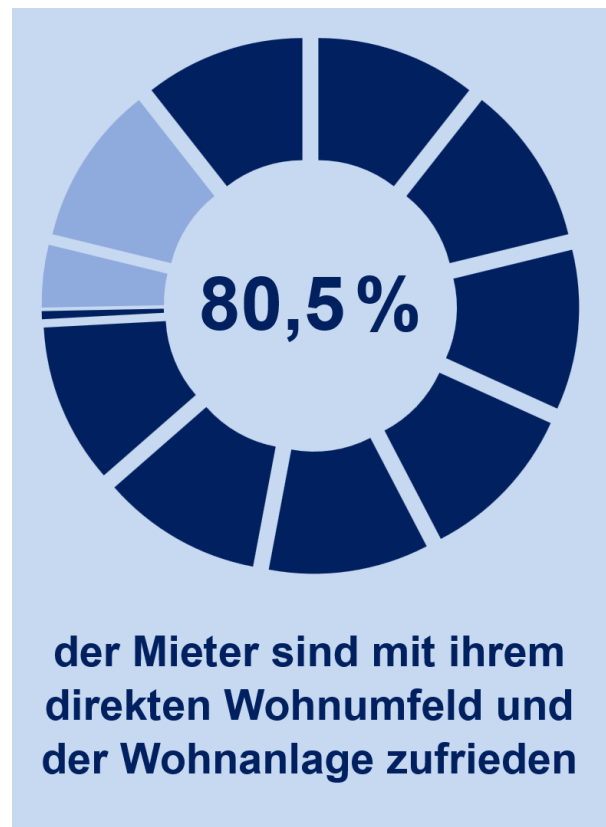
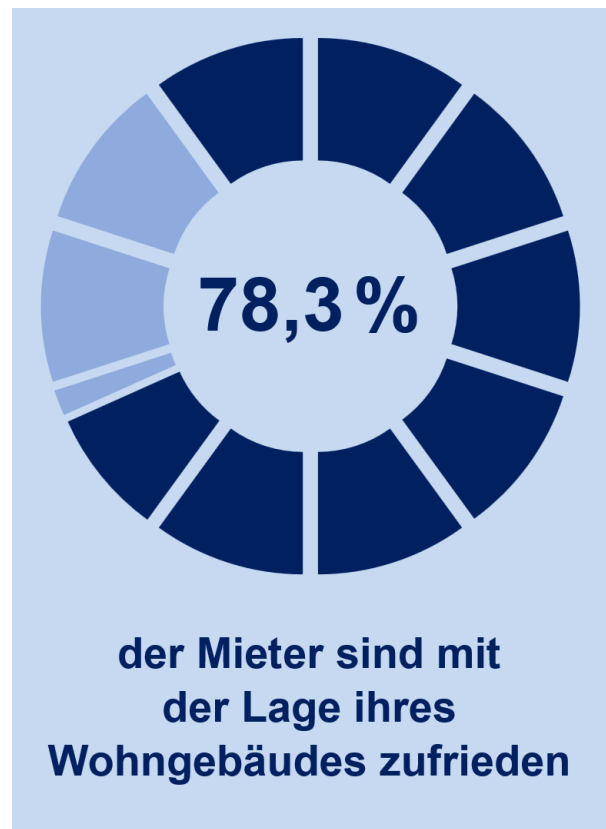
Lediglich 40,3% der GWO-Mieter wünschen sich eine stärkere ökologische Orientierung wie Gestaltung des Wohngebäudes. Für die anderen 59,7% spielt dieses Thema aktuell keine tragende Rolle. 43,5% der Mieter wünscht sich von der Verwaltung künftig allerdings Informationen zur Energieeffizienz ihres Wohngebäudes

Für 69,4% ist es wichtig, dass in ihrem Wohngebäude eine nachhaltige Methode der Wärmeerzeugung genutzt wird. 45,3% der Mieter würden sich über Energiespartipps der Verwaltung freuen.

Geschätzte Lage und Umgebung

Eine hohe Zahl der Mieter ist mit der Lage ihres Wohnhauses (78,3%) und dem direkten Wohnumfeld (80,5%) rundum zufrieden. Die Lagebewertung variiert naturgemäß von Standort zu Standort.

Als absolute Toplagen gelten beispielsweise die Stoffelbergstraße in Ehingen (1,0), in Biberach der Guttenbrunnweg 24/26 (1,33) und die Hermann-Volz-Straße (1,33), die Liegenschaft Lindenstraße/Erlenweg in Laupheim (1,45) sowie in Ulm die Eselsbergsteige (1,45). Das Schlusslicht in der Liste bildet mit einer Gesamtnote für Lage und Umgebung von 2,80 – mit deutlichem Abstand zu allen anderen Liegenschaften – die Riedstraße in Neu-Ulm.

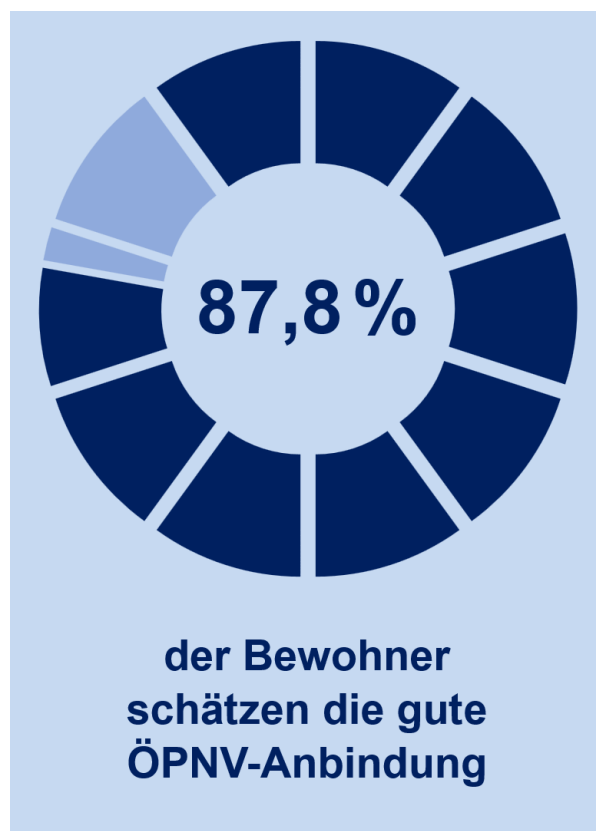


Angenehm kurze Wege

Zusätzlich zu Lage und Qualität der Wohnumgebung wurden als zentrale Standortvorteile häufig die gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr, die passende Entfernung zum Kindergarten und zu Ärzten sowie die guten Einkaufsmöglichkeiten im Nahbereich genannt. 87,8 % der Bewohner schätzen die gute ÖPNV-Anbindung an ihrem Standort. 84,2 % sind mit den Vor-Ort-Einkaufsmöglichkeiten zufrieden.



In vielen Liegenschaften genießen die Mieter ein »angenehmes Umfeld«, die »ruhige Lage«, oder die »Nähe zu Naherholungsmöglichkeiten wie einem Baggersee«. An anderen Standorten schätzen die Bewohner die »ideale Zentrumsnähe«, »die kurzen Wege zu Kultur & Gastro« und »dass eigentlich alles fußläufig zu erreichen ist«.



GWO-Neubauten begeistern

Die Bewohner von GWO-Neubauten sind von der Architektur und der modernen, hochwertigen Gestaltung der Wohnhäuser durchweg begeistert. Im Fichtenweg in Laupheim schätzt man »die Modernität und die ansprechende Optik«, »die intelligente und praktische auf Bewohnerbedürfnisse ausgerichtete Konzeption«, »den Tiefgaragenplatz mit Stromanschluss« und nicht zuletzt »den gut funktionierenden Aufzug«.

Dem steht die Wörthstraße 52-1/6/7 in Ulm in nichts nach. Hier werden das »beeindruckende Erscheinungsbild«, die durchdachte, großzügige Aufteilung«, die »schöne Treppenhausgestaltung«, die »hohen Türrahmen«, »der Internetanschluss in jedem Zimmer«, die »optimale energetische Gestaltung« der »wunderbare Innenhof«

und »die feine Anlage drum herum« sowie die »funktionale Tiefgarage« als Highlights benannt.

In der Curd-Jürgens-Straße in Neu-Ulm faszinieren das »tolle Design«, der »Grundriss und die Helligkeit der Wohnung«, der »neueste technische Stand«, die »ausgezeichnete Beleuchtung«, »dass man keine Geräusche von den Nachbarn hört« und der »innovative Info-Bildschirm«.

Im Leimgrubenweg in Ulm zeigen sich die Bewohner begeistert »von dem großzügigen Balkon mit gutem Ausblick«, den »beiden komfortablen Badezimmern und der stufenlosen Dusche«, der »guten Schallisolierung nach außen«, dem »großen und schnellen Aufzug« sowie von der »Fußbodenheizung, Helligkeit und der Geräumigkeit«. Ein Mieter bringt es zusammenfassend auf den Punkt: »Einfach schön hier zu wohnen«.

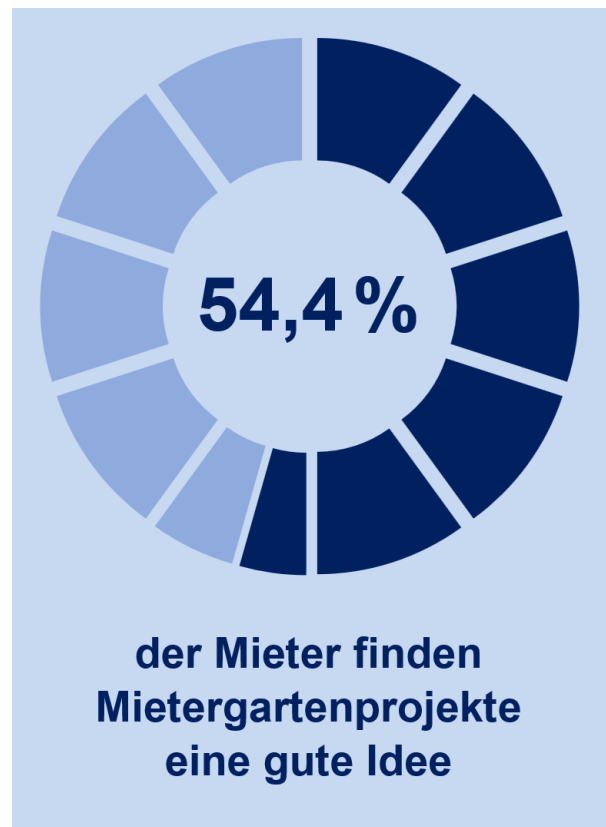
Es grünt so grün

An vielen Standorten gefallen den Bewohnern »das viele Grün«, die »tolle Grünanlage direkt am Haus – mit viel Rasen und vielen Bäumen« oder »die wunderschönen Naturwiesen rund ums Haus« als klarer Mehrwert. Die Pflege der Gartenanlagen wird mehrheitlich als anforderungs- und fachgerecht qualifiziert.

An mehreren Standorten bietet sich anstelle der eher dekorativ ausgerichteten Bepflanzung die Option, Obstbäume und Obststräucher anzupflanzen. Das Obst könnten zur Erntezeit dann alle Bewohner genießen.

Rückenwind für Mietergartenprojekte

In Mietergartenprojekten werden passende und verfügbare Flächen der Genossenschaft von Mietergruppen gemeinsam und eigenverantwortlich gärtnerisch genutzt, z. B. durch den Anbau von Gemüse, Obst und/oder Zierpflanzen. Die erforderliche Grundausrüstung und Erstbepflanzung wird dabei regelmäßig von der Genossenschaft gestellt.

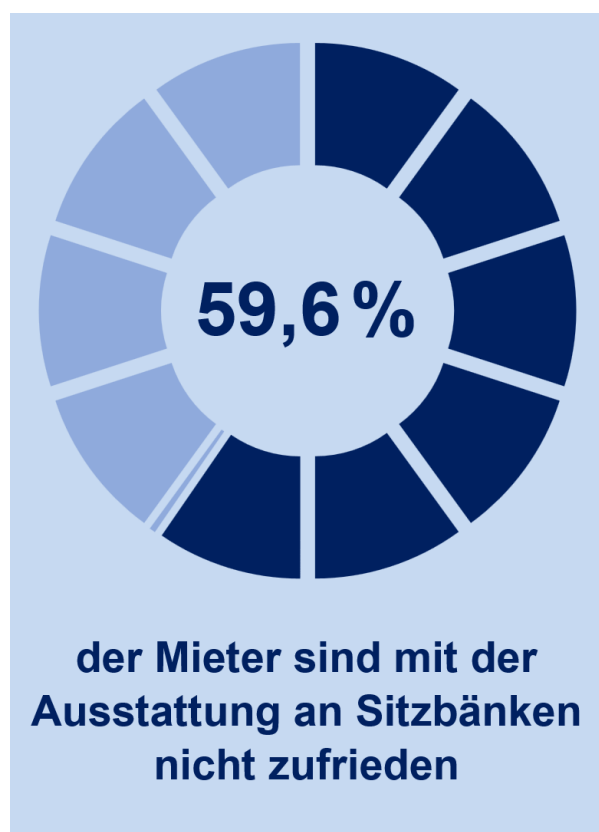


54,4 % der Befragungsteilnehmer halten es für eine gute Idee, wenn in ihrem Wohngebiet geeignete Flächen (sofern vorhanden) für Mietergartenprojekte zur Verfügung gestellt werden. Nur 14 % stehen dem skeptisch gegenüber. Mit 21,4 % hat übrigens ein gutes Fünftel der Bewohner ein Interesse an einer aktiven Mitwirkung an einem Mietergartenprojekt bekundet.

Viele Wohngenossenschaften haben bereits sehr gute Erfahrungen mit gemeinschaftlichen Kräutergärten und -hochbeeten gemacht. Diese bieten den Bewohnern beispielsweise frischen Salbei, Petersilie, Basilikum, Schnittlauch, Minze oder Oregano. Da freut sich der Gaumen.

Mehr Außensitzplätze gewünscht

Um in ihrer Siedlung an schönen Tagen Sonne und frische Luft genießen zu können, und natürlich nicht zuletzt für den gemütlichen Plausch mit Nachbarn, wünschen sich 59,6 % der Genossenschafter zusätzliche respektive erneuerte Außensitzplätze.



Bedarf an weiteren Müllhäuschen

Viele Liegenschaften sind mit separaten Müllhäuschen oder Müllboxen im Außen-

bereich ausgestattet. Eine solche Lösung steht auch in weiteren Standorten auf der Wunschliste – insbesondere dort, wo Müll-eimer aktuell im Keller untergebracht oder im Gartenbereich aufgereiht sind. Und in der Curd-Jürgens-Straße wünscht man sich dringend einen weiteren Müllcontainer, da der bislang einzige Container regelmäßig hoffnungslos überfüllt ist.

Einzelne tanzen immer aus der Reihe

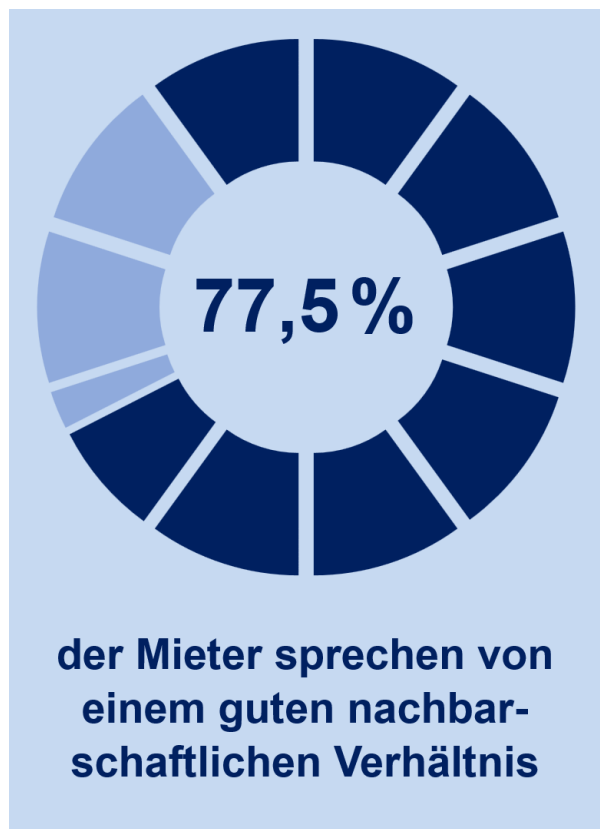
Es werden Hinweise darauf gegeben, dass einzelne Bewohner pfleglicher mit dem Gemeinschaftseigentum umgehen sollten. Optimierungspotenzial wird in einzelnen Häusern zudem im Bereich der Einhaltung der Ruhezeiten und der Hausordnung gesehen.

Im nachbarschaftlichen Alltag stellt es für einige Mitglieder ein besonderes Ärgernis dar, dass sich einige ganz wenige Mieter nicht an die Regeln des ordentlichen und guten Zusammenlebens halten. Reizthemen bilden speziell Ordnung und Lärmbelästigung. Es stößt so manchem sauer auf, dass Allgemeinbereiche im Haus als persönliche Abstellplätze – beispielsweise für Schuhe und Schuhregale – genutzt werden.

Auf gute Nachbarschaft

Trotz des kritisierten Fehlverhaltens einzelner Bewohner werden das nachbarschaftliche Miteinander und das genossenschaftliche Zusammenleben mehrheitlich als sehr angenehm eingestuft. Nachbarschaftliche Konflikte treten insgesamt nur selten auf. Das Nachbarschaftsklima wird mit 2,01 insgesamt als gut benotet. 77,5 % der Mieter sprechen von einem guten nachbarschaftlichen Verhältnis

In Laupheim in der Danziger Straße wird beispielsweise die »gegenseitige Nachbarschaftshilfe« geschätzt. Im Grund in Ulm sprechen die Bewohner von »einer sehr netten Nachbarschaft«. Im Stifterweg in Ulm formuliert ein Bewohner gar: »Bessere Nachbarschaft kann man nie mehr finden«.



Gerne zusätzliche Freizeitangebote

Ein nicht speziell an die Genossenschaft adressiertes Thema bildet aus Mietersicht das klar ausbaufähige Angebot an Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für junge Familien, Jugendliche und Senioren im Wohnumfeld. Wichtige und zu beachtende Signale sind in diesem Zusammenhang die von verschiedenen älteren Bewohnern an die GWO gerichteten Hinweise zur Alterseinsamkeit.

Gemeinsam feiern

Zur weiteren Verbesserung des gemeinschaftlichen Miteinanders werden von den Mitgliedern unter anderem Wohnblockfeste, Haustreffen und organisierte Veranstaltungen in den Gemeinschaftsräumen vorgeschlagen.

Quartierstreff – gute Nutzungsideen

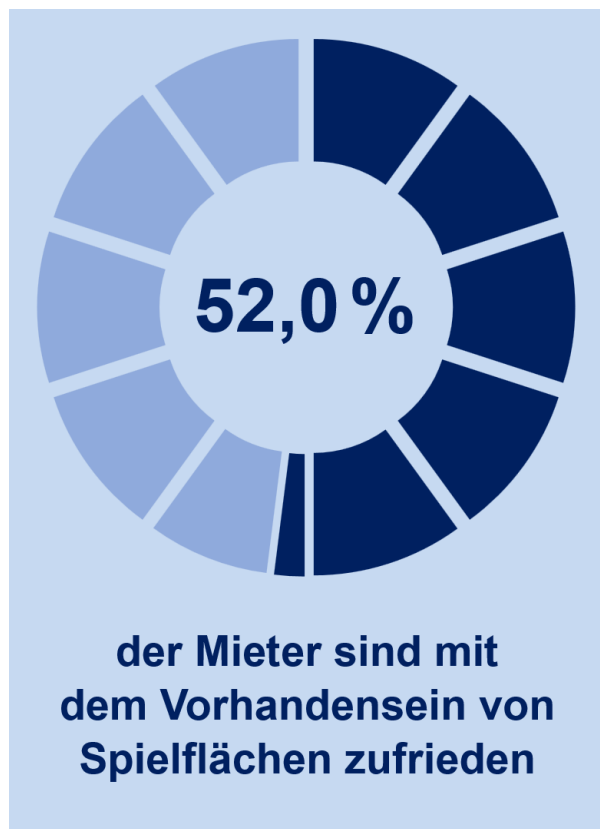
Insgesamt stufen 39,8 % der Mieter einen Quartierstreff (Gemeinschaftsraum) in ihrer Siedlung als sinnvolle Einrichtung zur Förderung des genossenschaftlichen Zusammenlebens ein. Ein Drittel der Mieter würde das Angebot eines Seniorentreffs oder Senioren-Cafés nutzen. Konkretes Interesse besteht zudem an einer Nutzung für gemeinsame Frühstückstage, Freizeitaktivitäten wie z. B. Skatturniere, einem Müttertreff oder Kursprogrammen wie beispielsweise ein Nähatelier oder Yogakurs.

Auch die Möglichkeit, eigene Veranstaltungen anzubieten – wie beispielsweise Bastelworkshops oder Hausaufgabenhilfe – erweist sich als spannend. 35,5 % der Mieter würden einen Quartierstreff zudem gerne für private Feiern buchen. Jeder fünfte Mieter würde im Quartierstreff gerne Beratungsangebote von Organisationen in der Sozialarbeit wahrnehmen.

Erhebliches Entwicklungspotenzial bei Spielflächen

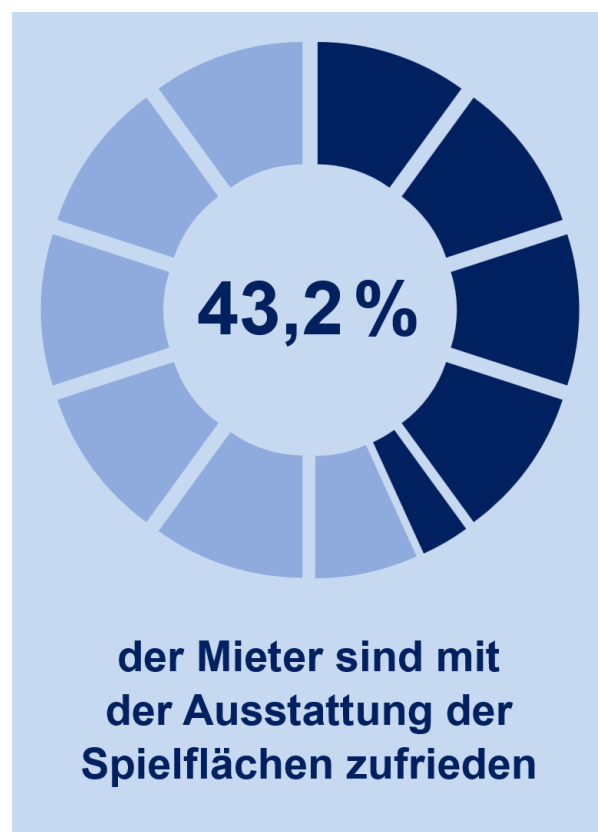
Die Ausstattung der Spielflächen steht vielerorts in deutlichem Kontrast zur hohen Qualität der Wohnungen und Wohnanlagen. Nur 52 % der Mieter sind mit dem Vorhan-

densein von Spielflächen, und lediglich 43,2 % sind mit deren Ausstattung zufrieden. Das sind schon bedauerlich geringe Zufriedenheitsquoten.



Die Spielflächen gelten – insbesondere bei Familien mit Kindern – zu weiten Teilen als spartanisch eingerichtet. Nicht selten handelt es sich um ebenso konzeptions- wie lieblose SWRS-Plätze (Sandkasten, Wippe, Rutsche, Schaukel). Und auf ein paar Plätzen haben die Spielgeräte ihre besten Tage bereits hinter sich.

Mit oft einfachen Maßnahmen ließen sich attraktive und kreative Spielkonzepte für die Kleinen einrichten. Eine sinnvolle Erweiterung würde zudem die Aufstellung von Freiluft-Fitness-Geräten für alle Generationen bieten.



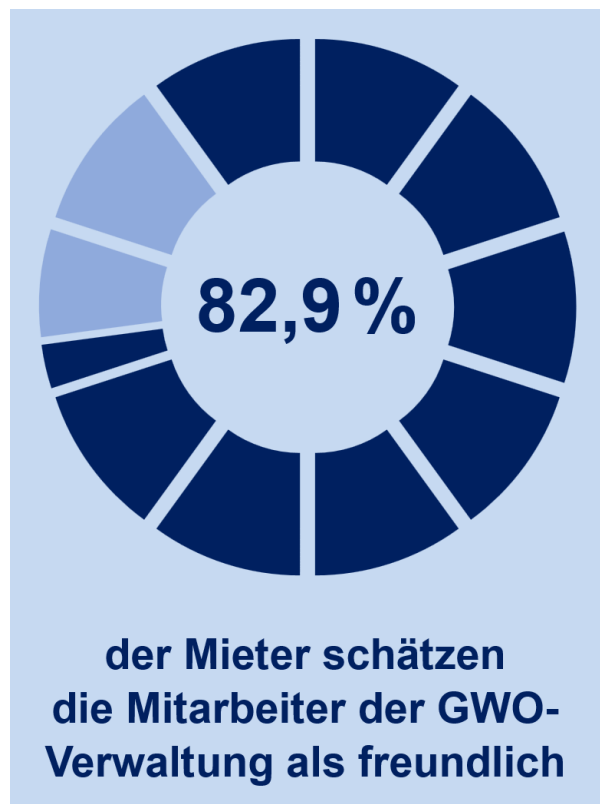
Von Mensch zu Mensch

Die Verwaltung kann besonders bei den Themen Verlässlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz, Motivation und Freundlichkeit punkten. 86 % der Mieter geben an, dass die Mitarbeiter der GWO auf sie einen motivierten Eindruck machen.

Den Bestwert erzielt das Verwaltungsteam mit 1,92 bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter. Insgesamt 82,9 % der Befragten charakterisieren die Mitarbeiter der Verwaltung als besonders freundlich. Auf der menschlichen Ebene scheint es also mehrheitlich gut zu laufen.

Es kann zudem notiert werden, dass die Mieter sich von der Verwaltung mehrheitlich ernst genommen und gut beraten fühlen. Sie

sehen ihre Wünsche in angemessenem Umfang als berücksichtigt an.



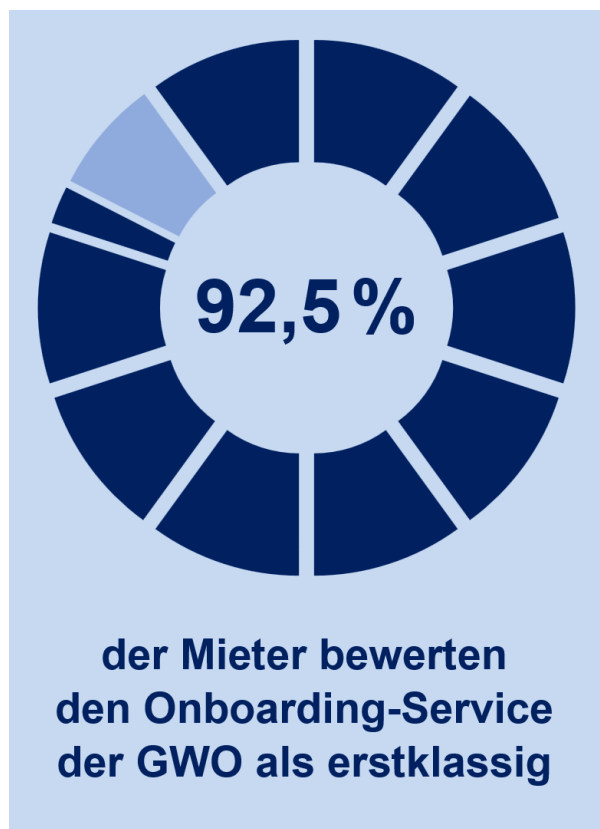
»Praktisch alles OK! 😊«

Charakteristisch für das gute Gesamtbild sind die folgenden exemplarischen Mieterkommentare zur Verwaltung:

- »Haben ein offenes Ohr für alle und melden sich sehr schnell zurück«
- »Bis jetzt immer jemand erreicht, das hilft bei Problemen«
- »Immer erreichbar und immer bereit, eine Lösung zu finden«
- »Zuverlässige Arbeitsweise«
- »Super freundliches und zuvorkommendes Team!«
- »Es wird auf Anliegen zeitnah geantwortet«
- »Anliegen werden ernst genommen«
- »Meine Anliegen wurden sehr gut, hilfsbereit und freundlich umgesetzt«
- »Praktisch alles OK! 😊«

Erstklassiger Onboarding-Service

92,5 % der Mieter empfanden den Onboarding-Service der GWO als erstklassig. Die große Mehrheit berichtet, dass alle für den Einzug erforderlichen Informationen frühzeitig vorlagen (Note 1,54) und eine gute Einweisung in die neue Wohnung erfolgte (Note 1,69).



Was noch verbessert werden kann

Im Bereich der Einhaltung der Hausordnung (z. B. Mietergegenstände auf den Fluren) wird von vielen Mietern eine strengere Kontrolle gefordert. In einigen wenigen Liegenschaften wird angemerkt, dass beim Winterdienst noch Verbesserungspotenzial besteht.

Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass sich die Öffnungszeiten für Berufstätige zuweilen als schwierig erweisen. Angeregt wird, an zumindest einem Wochentag etwas längere Öffnungs- beziehungsweise Erreichbarkeitszeiten anzubieten.

Mieterinteresse Hausmeister-Service

Nicht alle GWO-Liegenschaften werden von einem Hausmeister-Service betreut. In der

Mieterbefragung zeigten sich 60,0 % der Haushalte positiv gegenüber der Einführung eines Hausmeister-Services – z. B. für Kleinreparaturen, Instandhaltung und Reinigung – für ihr Wohngebäude. 27,0 % erachten einen Hausmeister-Service als nicht relevant.

Schadensabwicklung gut – aber noch Luft nach oben

Die Schadensabwicklung durch den Regiebetrieb wird insgesamt mit gut minus (2,27) benotet. Die beiden besten Bewertungen erreicht das Team mit 2,01 beim Faktor Freundlichkeit und mit 2,09 bei der Termineinhaltung. Bei der Qualität der Schadensbehebung wird eine hohe Zufriedenheit erzielt. In den Themen Erreichbarkeit und Terminabstimmung sieht allerdings gut jeder dritte Mieter noch Luft nach oben.

Vor Ort digital informiert

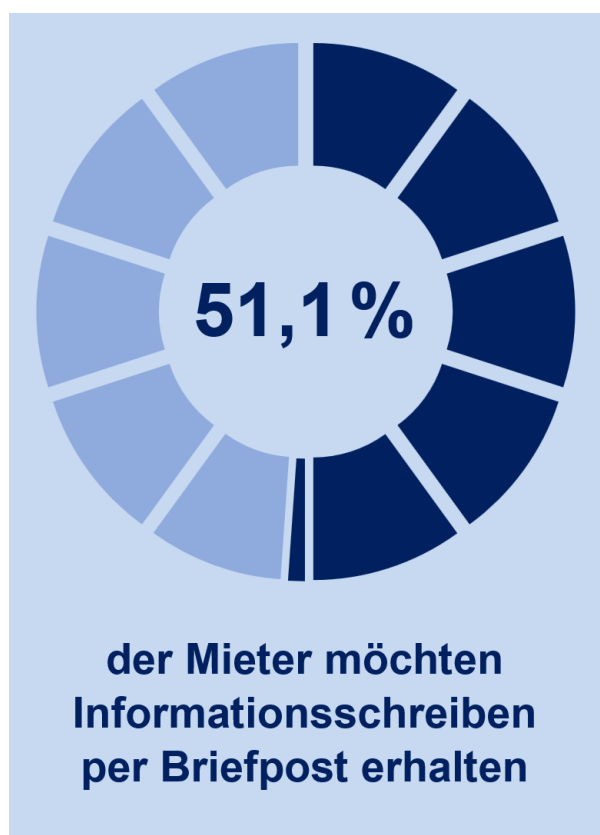
Die digitalen Haustafeln (Informationstafeln), die an verschiedenen Liegenschaften im Hauseingangsbereich installiert sind, werden als informativ, aktuell und leicht bedienbar qualifiziert. Die höchste Beliebtheit genießen die digitalen Haustafeln in der Gruppe der über 65-Jährigen.

Informationen noch gerne per Post

51,1 % der Mieter möchten Informationen der GWO auch künftig weiterhin per Post erhalten. Die Mehrheit plädiert damit für eine Beibehaltung der Zusendung gedruckter Informationsschreiben.

Interessant sind zu diesem Punkt die unterschiedlichen Meinungsbilder in den drei Al-

tersgruppen. Während bei den 19- bis 39-Jährigen nur 32,2% die Zusendung per Post präferieren, liegt der Anteil in der Altersgruppe 40-64 Jahre bei 52,6% und bei den über 65-Jährigen bei 71,2%.



Zumeist Telefon und E-Mail

Die Mieter der GWO suchen gerne und umfangreich den Kontakt mit der Verwaltung. Für die Kontaktaufnahme setzen 53,0% auf das Telefon. 34,6% bevorzugen es, eine E-Mail zu schreiben, und 12,4% gehen am liebsten persönlich in einer Geschäftsstelle vorbei.

Auch hier zeigen sich wieder deutliche Unterschiede zwischen den Generationen. Bei den über 65-Jährigen rufen 63,8% vorzugsweise bei der GWO an, 19,9% schauen ger-

ne in einer Geschäftsstelle vorbei und nur 16,3% favorisieren die Kontaktform E-Mail. Ganz anders das Bild bei den 19- bis 39-Jährigen. Von Ihnen nutzen 53,4% für den Kontakt mit der Verwaltung in erster Linie eine E-Mail, 42,4% nehmen das Telefon in die Hand und nur 4,2% bevorzugen es, eine Geschäftsstelle zu besuchen.

Interesse an einer GWO-Mieter-App

60,4% der Befragungsteilnehmer befürworten die Einführung einer GWO-Mieter-App als zusätzlichen Kommunikationskanal. 27,8% sieht dafür persönlich keinen Bedarf. 11,8% haben sich in diesem Thema noch nicht festgelegt. In der Altersgruppe 19 bis 39 Jahre sprechen sich sogar 76% für eine GWO-Mieter-App aus.

Als besonderes interessante Funktionen aus dem breiten Anwendungsspektrum einer Mieter-App werden die Möglichkeit zur direkten Meldung von Schäden und Mängeln und das Ausfüllen sowie die Übermittlung von Formularen und Anträgen angesehen.

Gemeinsam etwas bewegen

10,2% der Mitglieder bekunden ein Interesse an einem ehrenamtlichen Engagement in der Genossenschaft. Als besonders spannend erweist sich das Interesse im Bereich der jüngeren Generation. In der Altersgruppe der 18- bis 39-Jährigen sind 12,0% für ein ehrenamtliches Engagement offen. Die höchste Bereitschaft zeigt sich mit 16,2% bei Familien mit minderjährigen Kindern.

Üppiger PKW-Bestand

Durchschnittlich verfügt ein GWO-Haushalt über 1,1 Autos. 15,7 % der Haushalte nutzen keinen eigenen PKW. 23,3 % der Haushalte verfügen allerdings über zwei oder mehr Fahrzeuge. Da kann es mit den Stellplätzen an einigen Standorten zuweilen recht knapp werden.

Elektromobilität schreitet voran

Der Anteil der strombetriebenen Fahrzeuge erweist sich mit 5,1 % aller PKW aktuell als sehr überschaubar. 19,2 % der Haushalte, die aktuell nicht über ein Elektrofahrzeug verfügen, geben an, dass sie erwägen, in den nächsten drei Jahren ein Elektroauto anzuschaffen. Die tatsächliche Entwicklung bleibt abzuwarten. Aber auch ein weniger starkes Wachstum im Bereich der Elektrofahrzeuge generiert künftig einen gewissen Bedarf an Lademöglichkeiten.

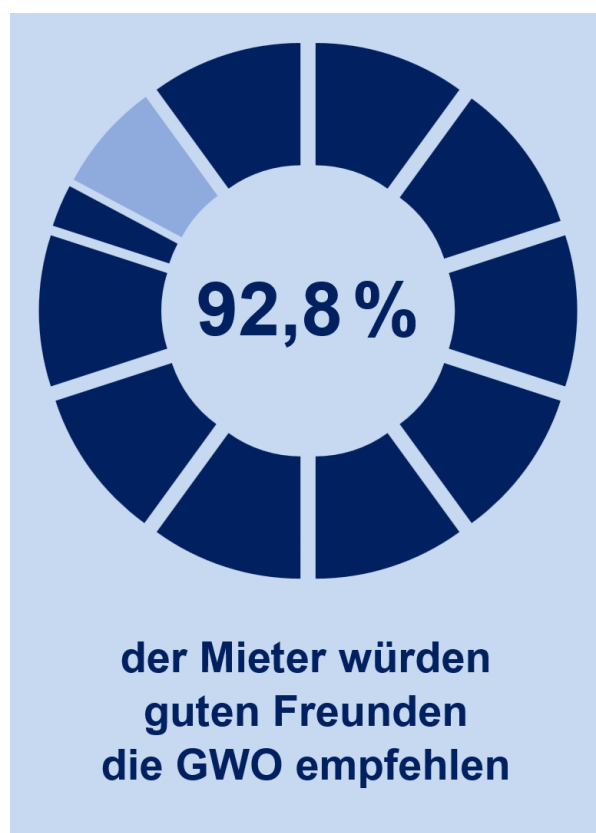
Ein deutlicher Zuwachs ist auch bei der Nutzung von Elektrofahrrädern zu erwarten. Während aktuell 23,0 % der Haushalte über ein E-Bike verfügen, könnte der Anteil in den kommenden Jahren auf knapp 40 % anwachsen.

Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft

Die hohe Gesamtzufriedenheit der Mieter spiegelt sich nicht zuletzt auch darin, dass 92,8 % der Genossenschafter guten Freunden oder guten Bekannten, die eine Wohnung suchen, die GWO empfehlen würden. Nur verschwindend geringe 1,9 % der Mieter würden die GWO nicht empfehlen. 5,2 % haben hierzu kein Meinungsbild.

Warum die GWO?

Die drei ausschlaggebenden Gründe, warum sich Mieter für eine Wohnung bei der GWO entscheiden, sind das Preis-Leistungs-Verhältnis, der Grundriss der Wohnung sowie die Lage. Bei vielen spielt auch noch das Vorhandensein von Balkon oder Terrasse eine zentrale Rolle.

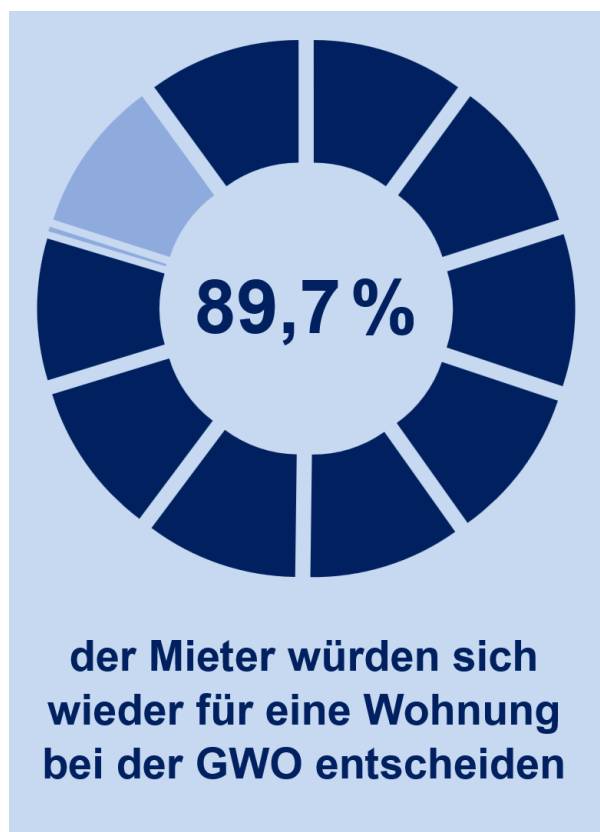


Wohnen bei der GWO - die richtige Entscheidung

Stolze 89,7 % der Mieter sind der Auffassung, dass die Wahl einer Wohnung bei der GWO eine ausgezeichnete Entscheidung war. Lediglich 2,6 % würden rückblickend nicht noch einmal in eine GWO-Wohnung ziehen. 7,7 % der Befragungsteilnehmer konnten oder wollten zu dieser Frage keine konkrete Angabe machen.

Genossenschaft mit hohem Wohlfühlfaktor

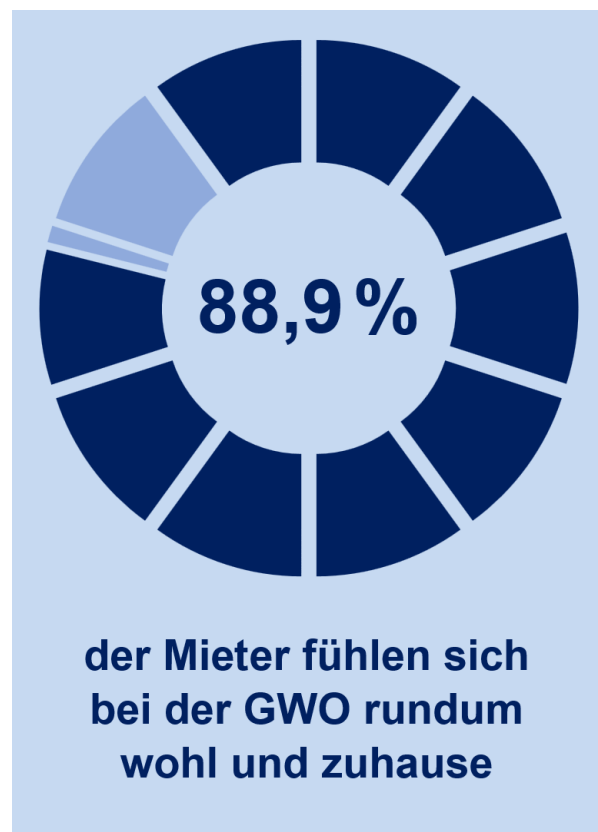
Angesichts der Zufriedenheitswerte der Mieter mit Wohnung, Wohngebäude, Wohnumfeld, Lage, und Verwaltung verwundert es dann auch nicht, dass 88,9% der Mieter sich bei der GWO rundum wohl und zu Hause fühlen. Der Wohlfühlfaktor liegt durchschnittlich bei einem Topwert von 1,75. Damit zeigt sich summa summarum eine ausgezeichnete Bewertung für die GWO.



Gelebte Mieterorientierung

Unsere Erfahrungen zeigen, dass Mieterbefragungen einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung des Wohnens und Lebens in Wohnungsgenossenschaften leisten. Entscheidend ist dabei immer, dass die Ergeb-

nisse – so wie wir es bei der GWO erfreulicherweise erleben – ernst genommen werden, und dass auf deren Basis für die Mieter sichtbare Verbesserungen entwickelt werden.



Eine gut geführte Genossenschaft

Das Ergebnis kann sich insgesamt sehen lassen. Die überwältigende Mehrheit wohnt offensichtlich wirklich gerne bei der GWO. Neben den ‚harten‘ Faktoren zeichnen auch die vielen persönlichen Anmerkungen der Mieter in der Mieterbefragung ein ausgezeichnetes Stimmungsbild in der GWO-Mieterschaft.

Die Ergebnisse der Mieterbefragung dokumentieren eindrücklich, dass die GWO zu den guten und ausgezeichnet geführten Genossenschaften zu zählen ist.

**Bei Fragen zur Mieterbefragung schreiben Sie gerne an:
Stefanie.Riedinger@immo-intelligence.com**

