

## Ergebnisse der Mieterbefragung

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Mieterinnen und Mieter,

im Frühjahr haben wir Sie alle angeschrieben, um Sie – erstmals seit 2012 – wieder zu fragen, ob Sie mit Ihrer Wohnsituation bei der Wohnbau GmbH zufrieden sind, welche Wünsche Sie an die Wohnbau haben und wo es evtl. noch hakt.

Rund jeder dritte Mieter hat sich die Mühe gemacht, den Fragebogen auszufüllen, so dass wir einen sehr ordentlichen und aussagekräftigen Rücklauf verzeichnen konnten. Herzlichen Dank dafür!

Nun wollen wir Ihnen die wichtigsten Ergebnisse der Mieterbefragung 2020 erläutern. Wir freuen uns über die im Durchschnitt überaus guten Befragungsergebnisse. Aber wir wollen Ihnen selbstverständlich auch nicht Kritikpunkte verschweigen.

Übrigens: Fast jeder dritte Befragte wohnt bereits seit über 20 Jahren in seiner Wohnung. Schon allein dieser auch im Branchendurchschnitt hohe Wert spricht für die große Bindung vieler Mieterinnen und Mieter an die Wohnbau. Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang, dass drei Viertel aller Befragten geäußert haben, keine Umzugsplanungen zu hegen. Vor acht Jahren trug sich dagegen noch mehr als die Hälfte mit dem Gedanken, den Vermieter zu wechseln. Nun zu den wichtigsten Ergebnissen im Detail.

### Zufriedenheit mit Wohnung und Haus

Insgesamt weist die Wohnbau eine hohe Gesamtzufriedenheit in der Mieterschaft mit Wohnung und Haus auf: Neun von zehn Befragten sind insgesamt mit Wohnung und Haus „sehr zufrieden“ (27 %) oder „eher zufrieden“ (64 %). Damit liegt die Wohnbau hier 8 %-Punkte über dem Benchmark des Forschungsinstituts F+B, das die Befragung durchgeführt hat.

Auch hinsichtlich vieler Einzelmerkmale wurde uns überwiegend eine hohe Zufriedenheit signalisiert: Wohnungsgröße, Zuschnitt/Grundriss, Mieterstruktur im Haus, Erscheinungsbild des Hauses, TV-Versorgung/Internet und die Heizung sind Aspekte, mit denen jeweils mindestens 80 % der befragten Mieter „sehr/eher zufrieden“ sind. Dies sind natürlich nur Durchschnittswerte.

In der folgenden Tabelle sehen Sie eine differenzierte Darstellung der einzelnen Merkmale unterteilt nach unseren größten Standorten. Rote Prozentwerte signalisieren die jeweils schlechtesten Zustimmungswerte, die grünen Prozentzahlen stellen die Standorte mit der größten Zufriedenheit dar.

In der letzten Zeile „Summe Zufriedenheitswerte“ sehen Sie die Summe aller Einzelnennungen. Danach waren unsere Mieter in Hannover insgesamt am zufriedensten, in Kempten waren sie am kritischsten.

## Zufriedenheit mit Merkmalen der Wohnung / des Hauses nach Standorten mit mehr als 100 Rückmeldungen

	Kempten	Kiel	Unterhaching	München	Nürnberg	Erlangen	Wohnbau Gesamt	Regensburg	Berlin	Köln	Hamburg	Bonn	Koblenz	Hannover
Wohnungsgröße	93%	91%	94%	90%	94%	92%	92%	96%	93%	92%	91%	93%	99%	95%
Zuschnitt	91%	92%	94%	91%	89%	89%	92%	91%	92%	93%	93%	92%	94%	96%
Wärmedämmung	58%	56%	74%	71%	69%	71%	72%	74%	77%	79%	75%	72%	79%	77%
Heizung	70%	74%	75%	76%	78%	77%	80%	82%	86%	75%	79%	84%	90%	85%
Fenster	65%	64%	71%	60%	61%	74%	69%	77%	73%	64%	69%	67%	82%	72%
Bad	48%	62%	66%	67%	58%	57%	64%	63%	70%	60%	67%	68%	68%	54%
Sauberkeit Treppenhaus	64%	72%	62%	68%	70%	69%	73%	78%	75%	80%	80%	79%	72%	81%
Optik Treppenhaus	56%	74%	55%	69%	86%	67%	75%	75%	81%	79%	85%	77%	75%	83%
Balkon	60%	60%	76%	70%	72%	74%	74%	77%	79%	79%	78%	78%	85%	76%
Elektroinstallation	78%	70%	71%	80%	77%	74%	79%	76%	83%	83%	79%	82%	75%	82%
TV und Internet	72%	79%	78%	80%	74%	78%	81%	83%	81%	84%	82%	83%	86%	86%
Aufzug**	79%	52%	64%	71%	63%	83%	73%	50%	70%	73%	74%	83%	72%	80%
Erscheinungsbild Haus	59%	79%	79%	76%	88%	73%	82%	91%	85%	89%	84%	81%	85%	94%
Mieterstruktur Haus	82%	90%	71%	80%	73%	84%	84%	80%	83%	90%	86%	90%	76%	92%
Preis-Leistungs-Verhältnis	72%	83%	67%	76%	72%	73%	78%	85%	74%	84%	84%	82%	73%	82%
Summe Zufriedenheitswerte	1.048%-Punkte	1.097%-Punkte	1.098%-Punkte	1.124%-Punkte	1.125%-Punkte	1.136%-Punkte	1.168%-Punkte	1.177%-Punkte	1.201%-Punkte	1.203%-Punkte	1.206%-Punkte	1.210%-Punkte	1.211%-Punkte	1.236%-Punkte

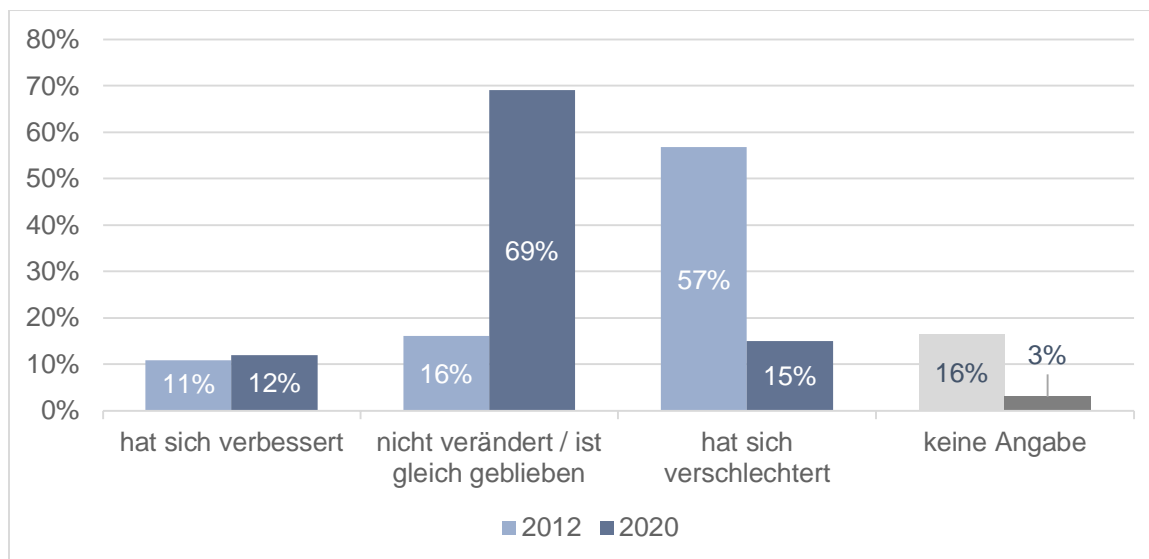
Die Nachfrage nach unseren Wohnungen ist sehr hoch. Dies liegt nicht nur daran, dass wir unseren Bestand zu 91% in nachfragestarken Ballungsgebieten und Universitätsstätten haben, sondern auch an der Nachhaltigkeit, mit der wir Investitionen in die Instandhaltung unserer Objekte und Wohnungen tätigen. Die Zufriedenheit mit vielen Einzelmerkmalen ist entsprechend hoch: Wohnungsgröße, Zuschnitt/Grundriss, Mieterstruktur im Haus, Erscheinungsbild des Hauses, TV-Versorgung/Internet und die Heizung sind Aspekte, mit denen jeweils mindestens 80% der befragten Mieter „sehr/eher zufrieden“ sind.

Wir nehmen die Befragungsergebnisse zum Anlass, uns sehr genau insbesondere die kritischen Rückmeldungen anzusehen und deren Ursachen zu analysieren. Die zuständigen Objektbetreuer und wir in der Bonner Zentrale unterscheiden dabei nach baulichen und eher sozialen Aspekten.

## Zufriedenheit mit der Nachbarschaft und mit dem Quartier

Das nachbarschaftliche Zusammenleben bei der Wohnbau kann auf Basis der Rückmeldungen im Vergleich mit anderen Erhebungen nicht anders als „gut“ beschrieben werden. 90 % der Befragten sind entsprechend mit dem nachbarschaftlichen Zusammenleben in den Häusern der Wohnbau „sehr/eher zufrieden“. Der Anteil enger nachbarschaftlicher Verhältnisse („freundschaftlich und persönlich“) liegt bei immerhin einem Viertel. Die Hinweise auf ein anonymes Zusammenleben („kenne wenige Nachbarn/kaum Kontakte“) sind mit 13 % eher gering. Auch der Anteil von nur 1 % nachbarschaftlicher Beziehungen mit „Streit und Ärger“ ist im Vergleich zu anderen Befragungen gering (im F+B-Durchschnitt von Befragungen anderer Wohnungsunternehmen ca. 4 - 5 %). Seit der letzten Befragung 2012 wird das Zusammenleben in der Nachbarschaft sogar noch etwas besser bewertet.

### Wie hat sich das Zusammenleben in Ihrer Nachbarschaft in den letzten Jahren verändert?



Auch bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Wohnanlage und dem Quartier weist die Wohnbau insgesamt eine hohe Gesamtzufriedenheit der Befragten auf: Neun von zehn Befragten sind insgesamt „sehr zufrieden“ (26 %) oder „eher zufrieden“ (65 %). Damit liegt die Wohnbau hier 11 %-Punkte über dem F+B-Benchmark (80 %). Bei der Zufriedenheit mit Einzelmerkmalen weisen insbesondere Infrastruktur-Aspekte wie Bus und Bahn (ÖPNV) (93 % „sehr/eher zufrieden“), die ärztliche Versorgung (86 %) und die Einkaufsmöglichkeiten für den täglichen Bedarf (85 %) eine hohe Zufriedenheit auf. Auch die Sauberkeit im Quartier wird mit einem Anteil von 81 % zufriedener Befragter vergleichsweise positiv bewertet. Bei unseren Bestandsankäufen und Neubauprojekten achten wir immer sehr auf die Lage und Infrastruktur der Objekte. Dies spiegelt sich gerade bei diesen Ergebnissen positiv wider.

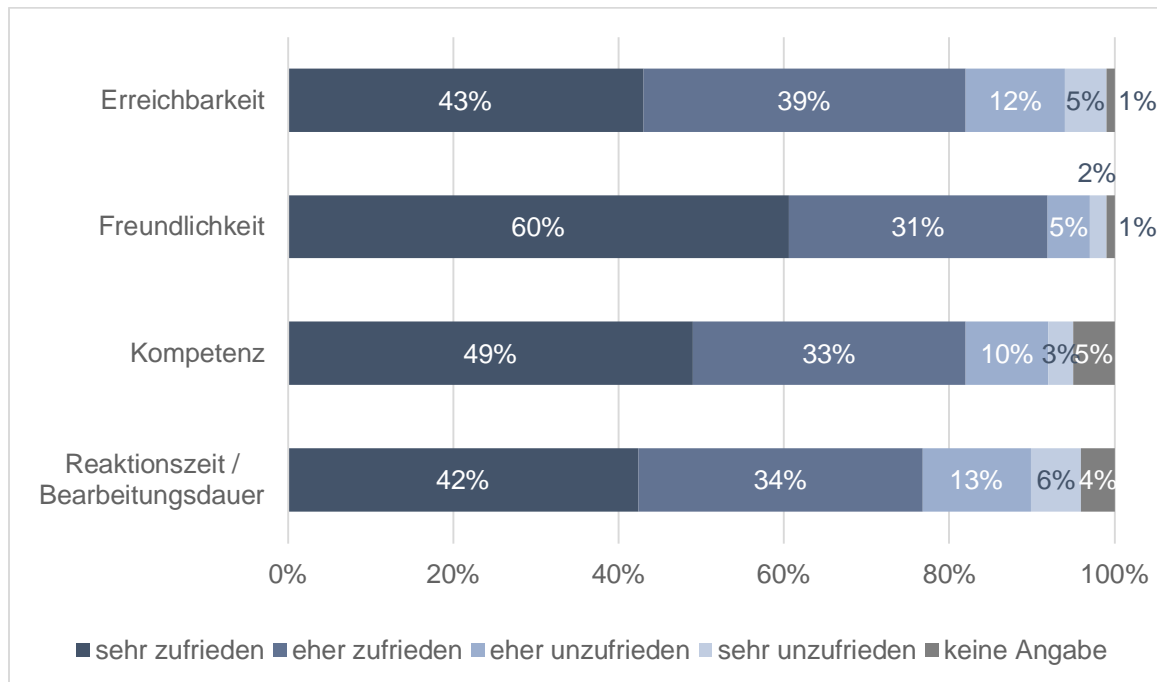
Eine geringere Kundenzufriedenheit verzeichnet die Wohnbau beim Zustand der Müllplätze, den Abstellmöglichkeiten für Fahrräder oder PKW, den Sportmöglichkeiten und Sitzgelegenheiten im Wohnumfeld. Insbesondere Koblenz, Unterhaching und Regensburg weisen offenbar „noch Luft nach oben“ auf (siehe die Tabelle auf der nächsten Seite). Insgesamt bewegen sich dabei auch die kritischeren Werte aber immer noch im Rahmen der durchschnittlichen Kundenzufriedenheit bei vergleichbaren Wohnungsunternehmen. Auch hier werden wir die an den einzelnen Standorten geäußerten Kritikpunkte aufgreifen und nach Verbesserungsmöglichkeiten suchen. Naturgemäß können wir aber bestimmte Merkmale, wie die Zahl der PKW-Parkplätze, nur sehr eingeschränkt beeinflussen. Wie z. B. der Ruf eines Quartiers empfunden wird, ist darüber hinaus sehr subjektiv und unterscheidet sich z. T. deutlich zwischen langjährigen Mietern und neu Hinzugezogenen. Hier kommt es darauf an, langfristig und nachhaltig für Verbesserungen zu sorgen – eine Aufgabe, der sich die Wohnbau gerne stellt.

## Zufriedenheit mit Merkmalen der Wohnanlage / des Quartiers

	Koblenz	Unterhaching	Regensburg	München	Erlangen	Hamburg	Wohnbau Gesamt	Nürnberg	Berlin	Kiel	Kempen	Bonn	Hannover	Köln
Sauberkeit Wohnumfeld	78%	84%	84%	77%	83%	77%	81%	74%	80%	88%	82%	85%	89%	79%
Müllplätze	69%	31%	50%	50%	64%	66%	61%	69%	58%	60%	75%	76%	69%	69%
Grünpflege	73%	92%	80%	76%	74%	74%	77%	76%	76%	82%	90%	79%	81%	75%
Beleuchtung	76%	67%	83%	72%	78%	66%	74%	79%	78%	65%	82%	77%	80%	70%
Mieterstruktur Quartier	67%	65%	77%	75%	83%	78%	80%	74%	80%	85%	75%	85%	82%	87%
Sitzgelegenheiten*	45%	60%	57%	60%	44%	47%	50%	53%	50%	28%	61%	50%	44%	60%
Einkaufsmöglichkeiten	12%	75%	99%	85%	74%	89%	85%	88%	89%	89%	95%	91%	94%	87%
Ärztliche Versorgung	73%	89%	80%	85%	79%	89%	86%	90%	86%	93%	93%	90%	83%	91%
Gastronomie	34%	58%	62%	70%	54%	67%	68%	74%	74%	80%	49%	75%	65%	79%
ÖPNV	92%	95%	95%	92%	93%	96%	93%	92%	95%	92%	93%	93%	97%	97%
Fahrradplätze	56%	53%	63%	54%	59%	62%	61%	71%	68%	56%	69%	63%	70%	52%
Parkplätze	52%	60%	47%	50%	57%	43%	54%	53%	59%	46%	46%	59%	74%	57%
Sportmöglichkeiten*	29%	56%	51%	63%	65%	62%	58%	57%	50%	70%	42%	55%	53%	73%
Ruf Quartier*	67%	75%	49%	77%	80%	73%	77%	66%	75%	87%	78%	81%	80%	87%
Summe Zufriedenheitswerte	823%-Punkte	961%-Punkte	976%-Punkte	985%-Punkte	988%-Punkte	989%-Punkte	1.004%-Punkte	1.017%-Punkte	1.017%-Punkte	1.021%-Punkte	1.028%-Punkte	1.058%-Punkte	1.062%-Punkte	1.062%-Punkte

## Zufriedenheit mit den Objektbetreuern/ Hausmeistern

82 % der Befragten sind mit der Erreichbarkeit der Objektbetreuer zufrieden. Dies bewegt sich im Rahmen anderer F+B-Kundenbefragungen.



Zum Vergleich: 2012 lag die Zufriedenheit mit der „telefonischen Erreichbarkeit der Hausmeister“ bei 65 %. 91 % sind mit dem Aspekt „Freundlichkeit“ im Rahmen des Kontakts zufrieden, dies ist ein überdurchschnittlich hoher Wert für diese Mitarbeitergruppe. Die Objektbetreuer werden von 82 % der Wohnbau-Befragten ganz überwiegend als kompetent wahrgenommen.

Geringer ist demgegenüber die Zufriedenheit mit der Reaktionszeit und der Bearbeitungsdauer (76 %) im Rahmen des Kundenanliegens - 19 % sind hier „eher/sehr unzufrieden“. Bei der Gesamtzufriedenheit mit dem Kontakt zum Objektbetreuer liegt die Wohnbau insgesamt aber noch über dem F+B-Benchmark für Hauswarte.

### **Zufriedenheit mit dem Mieterservice (Selbstbeauftragung bei Kleinreparaturen)**

88 % der Befragten sind mit der Erreichbarkeit des Mieter-Services, also der an vielen Standorten möglichen Selbstbeauftragung von Handwerkern bei Kleinreparaturen, zufrieden. Dies ist laut F+B ein für diesen Aspekt hoher Zufriedenheitswert. Neun von zehn Befragten sind auch mit dem Aspekt „Freundlichkeit“ im Rahmen des Kontakts zufrieden, auch dies ist ein gutes Ergebnis, auf das wir stolz sind. Der Mieter-Service wird zudem auch ganz überwiegend als kompetent wahrgenommen - 84 % der Wohnbau-Befragten stufen den Mieter-Service im Rahmen eines konkreten Kontakts entsprechend ein.

Etwas geringer ist demgegenüber auch hier die Zufriedenheit mit der Reaktionszeit und der Bearbeitungsdauer (79 %) im Rahmen des Kundenanliegens. Allerdings liegt der Wert für diesen Bereich noch im Mittel der F+B-Befragungen. Hier arbeiten wir bereits durch Einführung und Verbesserung digitaler Arbeitsabläufe intensiv und kontinuierlich an Verbesserungen.

### **Zufriedenheit mit dem Service-Team in Bonn**

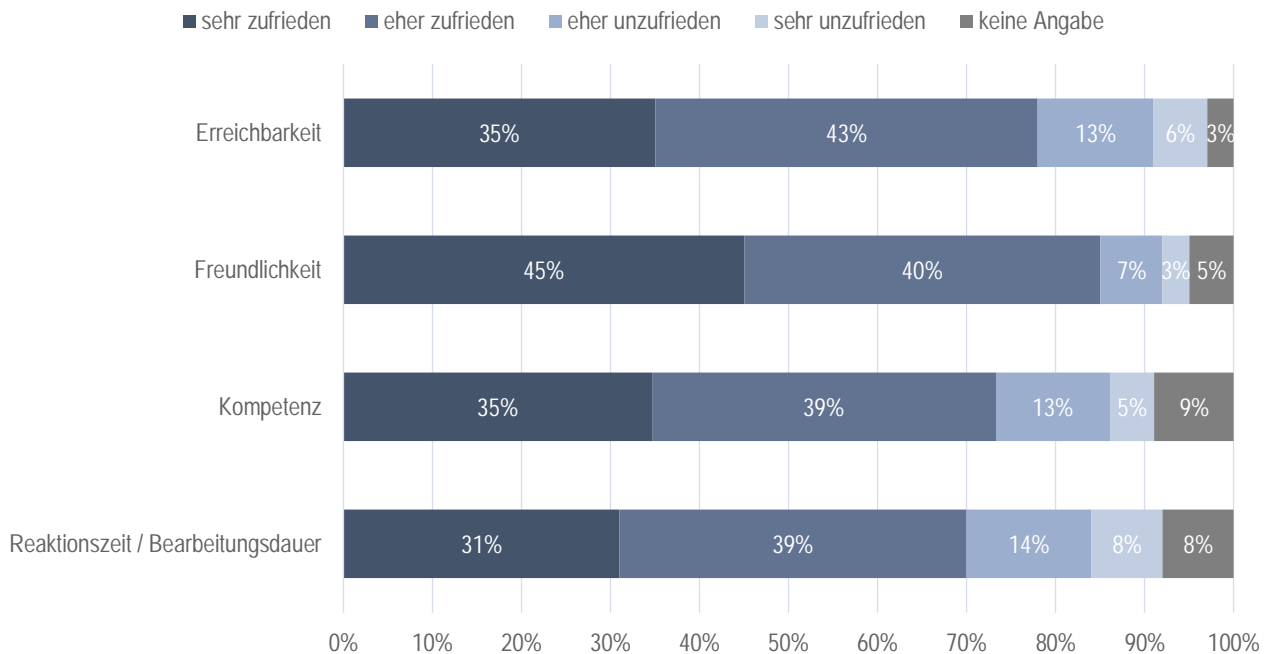
78 % der Befragten sind mit der Erreichbarkeit des Service-Teams mit der Kundenhotline zufrieden, dies ist für den Service-Bereich ein leicht unterdurchschnittlicher Wert; knapp ein Fünftel ist mit der Erreichbarkeit des Service-Teams „eher/sehr unzufrieden“. 85 % der Befragten sind mit dem Aspekt „Freundlichkeit“ im Rahmen des Kontakts zufrieden, das ist im Branchenvergleich ein durchschnittliches Ergebnis.

Mit 74 % „sehr/eher zufriedener“ Befragter bekommt das Service-Team eine etwas unterdurchschnittliche Kompetenzzuschreibung, 18 % sind „eher/sehr unzufrieden“. Bei nur 70 % liegt die Zufriedenheit mit der Reaktionszeit und der Bearbeitungsdauer des Service-Teams im Rahmen von Kundenanliegen, 22 % äußern sich hier „eher/sehr unzufrieden“.

Da wir an 35 Standorten in ganz Deutschland Wohnungen vermieten und Wohnungen gerade in Ballungsgebieten rar sind, erhalten wir täglich sehr viele Anfragen von Interessenten, so dass wir ein sehr hohes Anrufaufkommen verzeichnen. Da zusätzlich bislang die meisten Mieter bei Anliegen aller Art am liebsten zum Telefonhörer gegriffen haben, entstanden bei den sechs ausgebildeten Immobilienkaufleuten im Service-Team in Bonn häufig die meisten Engpässe, besonders bei höheren Krankheitsständen oder in der Urlaubszeit. Für unsere Mieter haben wir daher eine Mieter-App programmieren lassen in der Hoffnung, die Erreichbarkeit wieder zu verbessern. Seit Oktober 2019 ist unsere Mieterportal im Einsatz. Ende April 2020 hatten sich bereits über 40 % aller Mieterhaushalte für den digitalen Online-Zugriff auf ihre Unterlagen rund um den Mietvertrag registriert. Mit Anfragen und Wünschen, die hier rund um die Uhr abgeschickt werden können, erreichen Sie den zuständigen Sachbearbeiter direkt und ohne Zeitverzug. Wir

sind überzeugt, dass wir mit dem Mieterportal unsere Servicequalität messbar steigern konnten – weitere Verbesserungen nicht ausgeschlossen.

### Wie zufrieden waren Sie im Rahmen des Kontakts mit dem Service-Team?



### Allgemeine Aussagen über die Wohnbau Bonn

Vier von fünf Wohnbau-Mieter bescheinigen uns, „ein fairer Vermieter“ zu sein, lediglich jeder Zehnte mag dem „eher/gar nicht zustimmen“. Darüber freuen wir uns vor allem auch vor dem Hintergrund der wohnungspolitischen Diskussionen in den letzten Jahren ganz besonders. Hohe Zustimmungen erhält die Wohnbau auch bzgl. der Aussagen „Nebenkostenabrechnungen sind verständlich“ (80 % Zustimmung voll und ganz/eher), „Bekanntheit der Ansprechpartner“ (74 %) sowie „gute Instandhaltung“ (75 %).

Bei der Frage nach der „Seniorenfreundlichkeit“ werden wir in Zukunft bei Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen noch mehr als bisher auf die Bedürfnisse unserer älteren Mieterinnen und Mieter achten. Im Neubau und bei unseren Nachverdichtungsmaßnahmen sind Barrierearmut ja schon lange selbstverständlich.

Entsprechend der hohen Gesamtzufriedenheit mit der Wohnsituation ist auch die Weiterempfehlungsquote gestiegen: 86 % würden die Wohnbau als Vermieter jetzt weiterempfehlen. Ein schönes Ergebnis, das uns Verpflichtung für die Zukunft ist.

Wir freuen uns, wenn Sie sich bei uns wohlfühlen!

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre Wohnbau GmbH