

# **Kundenbefragung 2020**

## **Auswertung**

# Inhaltsverzeichnis

Seite 1	Deckblatt
Seite 2	Inhaltsverzeichnis und Impressum
Seite 3	Vorwort
Seite 4	Ablauf und Rücklaufquote
Seite 5	Fragebogen
Seite 7	Darstellung Gesamt

## Impressum

Erstellung des Umfragebogens:	Josef Lumme, Sebastian Luttermann, Peter Simon
Verteilung der Umfragebögen:	Karina Bednow, Ricarda Calvi, Fabio Kipper, Sebastian Luttermann, Christine Pape, Sandra Schwenke, Pia Siegerink
Telefonische Umfrage:	Karina Bednow, Ricarda Calvi, Fabio Kipper, Sebastian Luttermann, Christine Pape, Sandra Rademacher, Pia Siegerink
Erstellung der Auswertung:	Sebastian Luttermann

# Vorwort

Die Kundenbefragung wurde im April/Mai 2020 zur Zeit der Corona-Pandemie durchgeführt und diente zur Ermittlung eines allgemeinen und auch gezielten Stimmungsbildes sowie der Meinungen und Einschätzungen der Nutzerinnen und Nutzer der Siedlungs- und Baugenossenschaft Meschede eG (SBG) über die Objekte, Tätigkeiten und Angebote der SBG. Probleme sollten offen aufgezeigt und gerne auch Anregungen mitgeteilt werden.

Eine entsprechende Erhebung wurde in so einer umfangreichen Form bei der SBG noch nicht durchgeführt.

Der Fragebogen wurde Anfang April 2020 erstellt und durch Mitarbeiter/-innen der SBG vom 20. – 23.04.2020 in die Briefkästen aller aktuellen Nutzerinnen und Nutzer (Stichtag 17.04.2020) verteilt. Die schriftliche Rückantwort wurde bis zum 30.04.2020 erbeten. Anschließend wurde bis zum 22.05.2020 durch die Mitarbeiter/-innen des Service (SBG) eine gleichlautende telefonische Umfrage, an Nutzerinnen und Nutzer die schriftlich nicht geantwortet haben, durchgeführt. Die so erreichte Rücklaufquote ist mit 35,5 % sehr positiv zu bewerten.

Dieser Bericht über die Auswertung der Kundenbefragung beginnt mit der Vorstellung der zusammengefassten Ergebnisse sowie möglicher Maßnahmen zur weiteren Verbesserung des Meinungsbildes. Zur vereinfachten Visualisierung ist die Auswertung größtenteils in Form von Kreisdiagrammen erstellt worden.

Insgesamt ist festzustellen, dass sehr viele unserer Nutzerinnen und Nutzer zufrieden mit ihrer Wohnung, dem Umfeld und der Arbeit der SBG sind.

Alle Wünsche können wir natürlich nicht erfüllen. Wir sind aber stets offen für einen Dialog und Austausch mit unseren Nutzerinnen und Nutzern.

## **Zeitlicher Ablauf der Befragung**

Verteilung der Fragebögen:	20. – 24.04.2020
Um Rückantwort gebeten bis:	30.04.2020
Telefonische Nachbefragung bis:	22.05.2020
Auswertungszeitraum:	25. – 03.06.2020
Veröffentlichung intern:	10.06.2020
Veröffentlichung extern:	Ende Juni 2020

## **Rücklaufquote**

Die Rücklaufquote liegt mit 35,5 % (das entspricht 623 von 1755 Fragebögen- davon 417 (ca. 2/3) schriftlich und 206 (ca. 1/3) telefonisch) in einem hohen Bereich.

Zum Vergleich sind erwartete Rücklaufquoten in B2C-Umfragen bei 13 – 16 %, sowie in klassischen Kundenzufriedenheitsbefragungen bei über 30 %, wenn gezielte Analysen entlang einer klar definierten Kundengruppe durchgeführt werden.

# Fragebogen

## Kundenbefragung - Ihre Meinung ist uns wichtig!



Sehr geehrte Mieterin, sehr geehrter Mieter,

wir möchten, dass Sie sich in Ihrer Wohnung bei unserer Wohnungsgenossenschaft auch in Zukunft wohl fühlen. Daher wollen wir in Erfahrung bringen, wie zufrieden Sie mit Ihrem Haus, der Wohnung, und der Nachbarschaft sind. Und noch etwas möchten wir wissen: Wie zufrieden sind Sie mit uns, der Verwaltung, und was können wir in Zukunft besser machen.

Um dies herauszufinden führen wir eine schriftliche bzw. telefonische Mitgliederbefragung durch. Alle Mieter erhalten dazu heute den beiliegenden Fragebogen. Wir würden uns freuen - und sagen schon vorab Danke - wenn Sie an der freiwilligen Befragung teilnehmen.

Die Teilnahme lohnt sich! Unabhängig, wie Ihre Antworten und Wünsche ausfallen, wir verlosen unter den Teilnehmern fünf Mal jeweils einen **mietzahlungsfreien Monat**. Sofern Sie zu den Gewinnern gehören, zahlen Sie für einen Monat lediglich nur die Nebenkostenvorauszahlungen.

Sollten Sie sich für die schriftliche Teilnahme entscheiden, legen Sie den ausgefüllten Fragebogen mit freiwilliger Angabe Ihrer persönlichen Daten bis zum 30. April 2020 in den beigefügten Rückumschlag. Das Porto zahlen wir.

Wir werden Sie in den nächsten Tagen ebenfalls telefonisch kontaktieren und, sofern Sie sich nicht an dem schriftlichen Verfahren beteiligt haben, um mündliche Auskunft bitten. Sollten Sie sich dafür entscheiden, nehmen Sie ebenfalls an der Verlosung teil.

Das Ergebnis der Befragung werden wir in der nächsten Kundenzeitung veröffentlichen und die Gewinner vorab telefonisch benachrichtigen.

---

\*) Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

\*) Straße/Hausnummer: \_\_\_\_\_

\*) Telefonnummer: \_\_\_\_\_

### Wohnsituation – Sind sie zufrieden mit (wenn nein, bitte einen Grund angeben):

Zustand des Gebäudes  ja  nein, \_\_\_\_\_

Treppenhaus  ja  nein, \_\_\_\_\_

Außenanlagen  ja  nein, \_\_\_\_\_

Hausgemeinschaft  ja  nein, \_\_\_\_\_

Wohnumfeld insgesamt  ja  nein, \_\_\_\_\_

### Besteht Anpassungsbedarf in Bezug auf (wenn ja, bitte Vorschläge aufführen):

Ihre Wohnung  nein  ja, \_\_\_\_\_

Ihr Haus  nein  ja, \_\_\_\_\_

Nachbarschaftshilfe  nein  ja, \_\_\_\_\_

Abstellflächen für Kinderwagen/Fahrräder usw.  nein  ja, \_\_\_\_\_

---

\*) Angabe freiwillig

Mobilität:

Anbindung Bus/Bürgerbus – Würden Sie Ihr Auto stehen lassen, wenn ein günstiges Monats ticket erworben werden kann?  ja  nein, \_\_\_\_\_

Wohnwünsche:

Wollen Sie in den nächsten Jahren umziehen (ggf. in SBG-Wohnung)?  Umzug geplant, aus folgendem Grund: \_\_\_\_\_  Ich bitte um Unterstützung der SBG

SBG-Service – Sind sie zufrieden mit (wenn nein, bitte einen Grund angeben):

Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft  ja  nein, \_\_\_\_\_

Zuverlässigkeit  ja  nein, \_\_\_\_\_

Auswahl neuer Mieter  ja  nein, \_\_\_\_\_

Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnungen  ja  nein, \_\_\_\_\_

Handwerker (extern)  ja  nein, \_\_\_\_\_

Handwerker (eigene)  ja  nein, \_\_\_\_\_

Organisation Winterdienst/Putzdienst  ja  nein, \_\_\_\_\_

Lesen Sie den SBG-Kundenbrief (wenn nein, wünschen Sie andere Inhalte)

ja  nein, \_\_\_\_\_

Nutzen Sie unsere Mietermappe, welche Sie bei Ihrem Einzug erhalten haben?

ja  nein, \_\_\_\_\_

Service- und Hilfsangebote:

Haben Sie Wünsche zu Serviceleistungen oder Hilfestellung der SBG?

nein  ja, \_\_\_\_\_

Sind unsere Öffnungszeiten für Sie passend?  ja  nein, \_\_\_\_\_

Würden Sie eine Mieterapp oder ein Webportal nutzen bzw. sich dort registrieren?

ja  nein, \_\_\_\_\_

Was erwarten Sie von einer Mieterapp/Portal? \_\_\_\_\_

Ist Ihnen das Angebot zu den Gästewohnungen bekannt?  ja  nein, \_\_\_\_\_

Haben Sie schon einmal eine Gästewohnung gemietet?  nein  ja, wo \_\_\_\_\_

Vertreterwahl 2021 – Im nächsten Jahr ist wieder die Vertreterwahl:

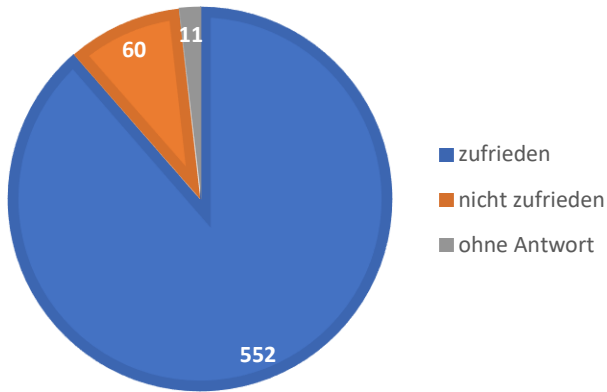
Möchten Sie sich als Vertreter engagieren?  ja  nein, \_\_\_\_\_

**Wir bitten Sie aktiv an der Wahl teilzunehmen!**

## Darstellung Gesamt

### Wohnsituation -Sind Sie zufrieden mit ...

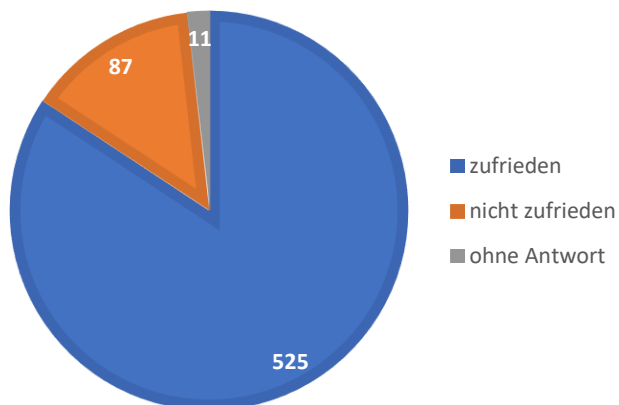
#### ZUSTAND GEBÄUDE



#### nicht zufrieden, weil ...

- Feuchtigkeit Keller 16
- Anstrich/Altes Gebäude 17
- Mangel an oder fehlende Balkone 9
- Dämmung Hitze/Kälte, undichte Fenster 16
- Sonstiges 2

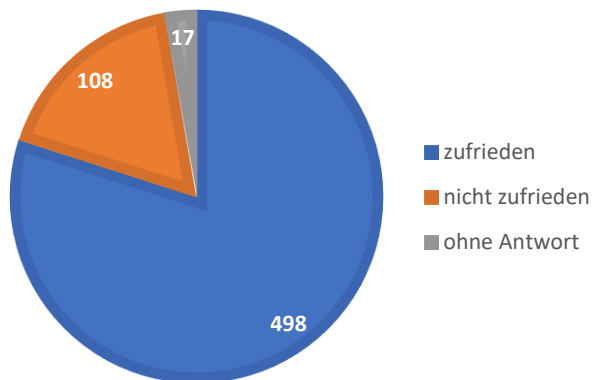
#### ZUSTAND TREPPENHAUS



#### nicht zufrieden, weil ...

- schlechte Reinigung 45
- Türen mangelhaft 4
- Ruhestörung 7
- Gegenstände 9
- Renovierung notwendig 18
- Sonstiges 4

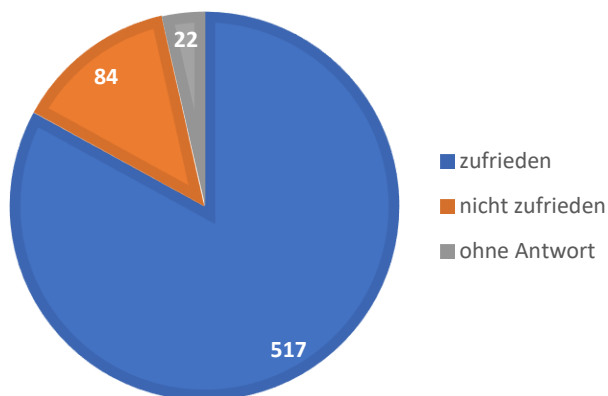
## ZUSTAND AUßENANLAGEN



### nicht zufrieden, weil ...

- schlechte Gartenpflege 45
- fehlende Sitz-/Grill-/Spielemöglichkeiten 19
- Müllplätze 10
- Parkflächen fehlen 5
- Sonstiges 16

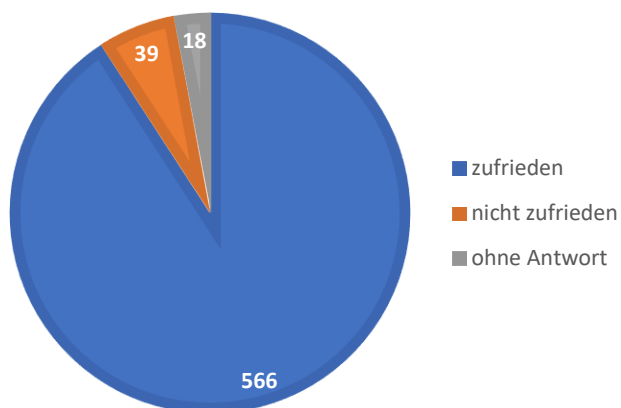
## HAUSGEMEINSCHAFT



### nicht zufrieden, weil ...

- einige Parteien Verhalten sich nicht gut 18
- Hausordnung nicht eingehalten 25
- Müllentsorgung 8
- Reinigung 8
- Sonstiges 15

## WOHNUMFELD INSGESAMT



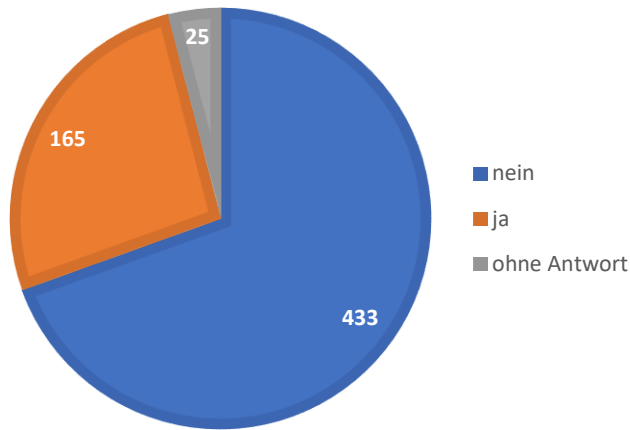
### nicht zufrieden, weil ...

- Ruhestörungen 11
- fehlende Parkflächen 7
- fehlende Spiel-/Grillflächen 4
- früher war es nachbarschaftlicher 5
- Sonstiges 11



## Besteht Anpassungsbedarf in Bezug auf ...

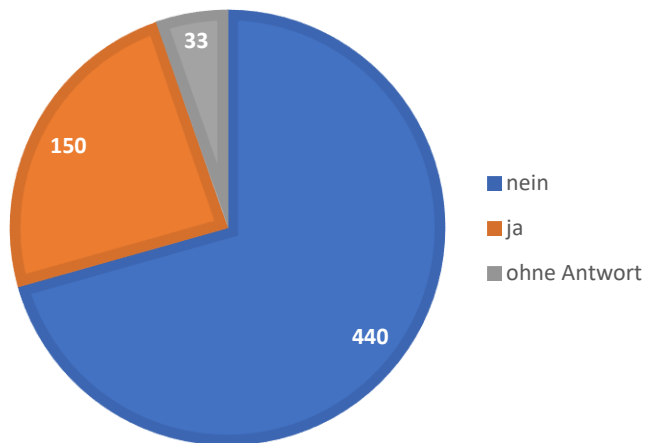
### IHRE WOHNUNG



#### ja, wegen ...

- Badezimmer 43
- Türen 15
- Fußböden 15
- Balkon 27
- Fenster 16
- Heizung 19
- Sonstiges 28

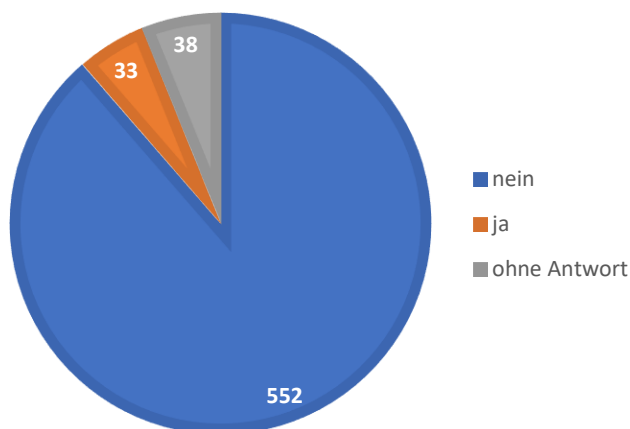
### IHR HAUS



#### ja, wegen ...

- Balkonen 17
- Putz/Anstrich 16
- Treppen/Treppenhaus 19
- Briefkästen 6
- Dämmung 17
- Keller 26
- Vordach/Haustür 11
- Sonstiges 30

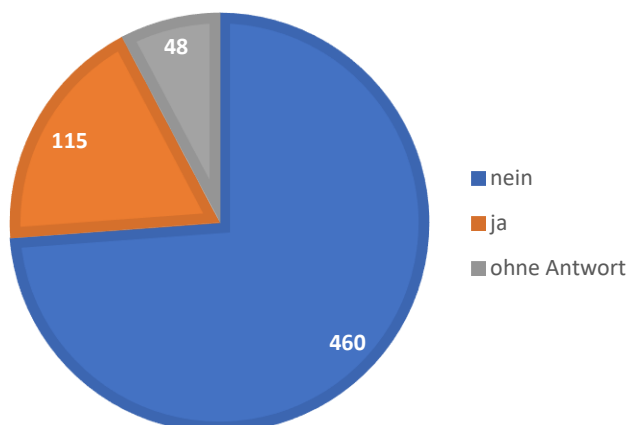
## NACHBARSCHAFTSHILFE



### ja, wegen ...

- Hilfe bei Reinigung 3
- Straßenfest erwünscht 2
- mehr Hilfe erwünscht 9
- Sonstiges 3

## ABSTELLFLÄCHEN FÜR KINDERWAGEN/FAHRRÄDER



### ja, wegen ...

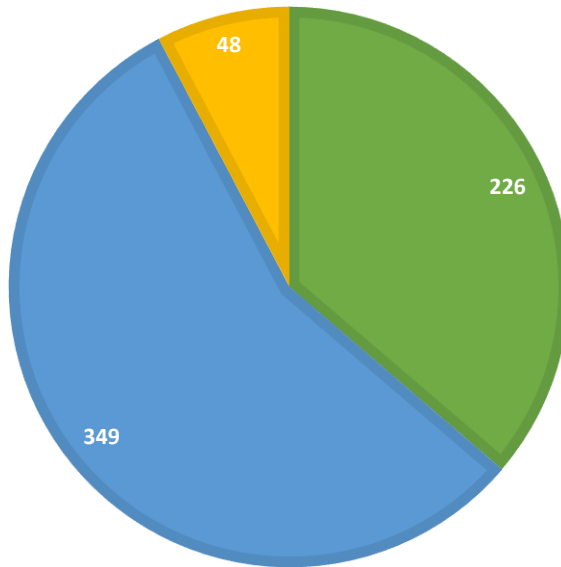
- Fahrrädern 47
- Kinderwagen 16
- Rollatoren 4
- PKWs 8
- vorhandene Flächen aufräumen 10
- Sonstiges 4

## Mobilität

### Würden Sie Ihr Auto stehen lassen, wenn ein günstiges Monatsticket für ÖPNV erworben werden könnte?

#### ICH WÜRD MEIN AUTO STEHEN LASSEN UND EVTL. EIN TICKET FÜR DEN ÖPNV ERWERBEN!

■ ja ■ nein ■ ohne Antwort

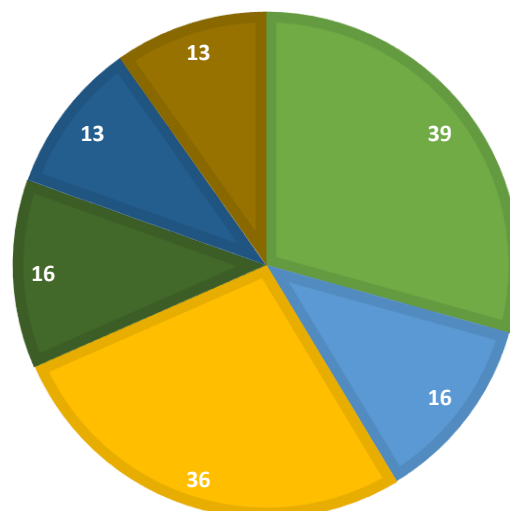


36,3 % der Nutzerinnen und Nutzer würden Ihr Auto stehen lassen.

10 Nutzerinnen und Nutzer gaben an, dass sie bereits eine Fahrkarte für den ÖPNV besitzen.

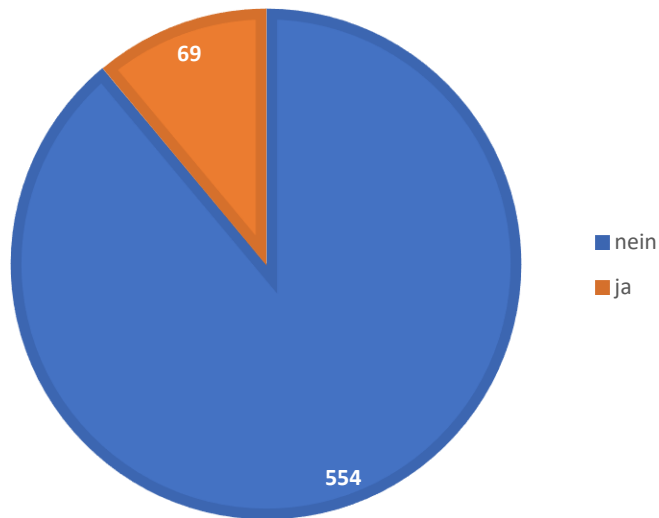
#### AUS DIESEM GRUND MÖCHTE ICH NICHT AUF DEN ÖPNV UMSTEIGEN!

■ Arbeit auswärts/Flexible Arbeitszeit ■ schlechte Anbindungen/Besuch Verwandte  
■ kein Auto - Ticketwunsch zu klären ■ Auto ist notwendig/bequemer  
■ lieber zu Fuß/per Fahrrad ■ Sonstiges



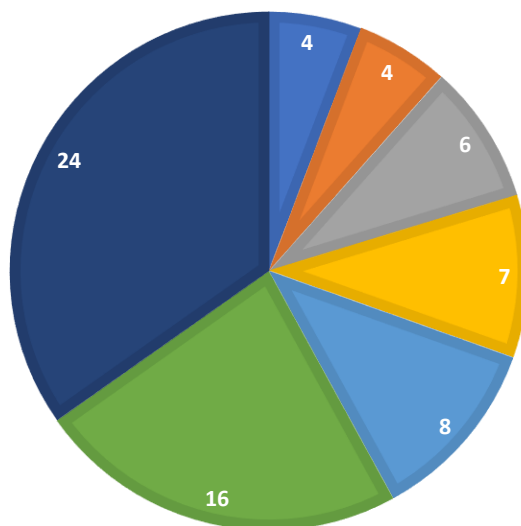
## Wohnwünsche Wollen Sie in den nächsten Jahren umziehen?

### ICH MÖCHTE UMZIEHEN



### WO LIEGT DER GRUND DES UMZUGSWUNSCHES?

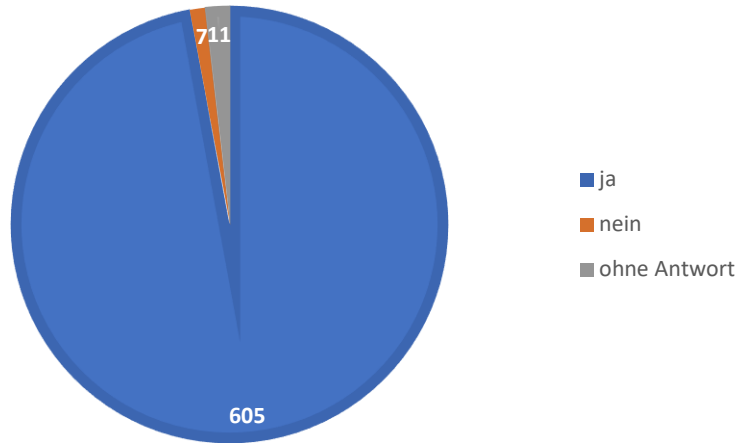
- fehlender Balkon
- Ortswechsel
- Wohnung zu groß
- Eigentum
- Sonstiges
- Gesundheitlich/Alter
- Wohnung zu klein



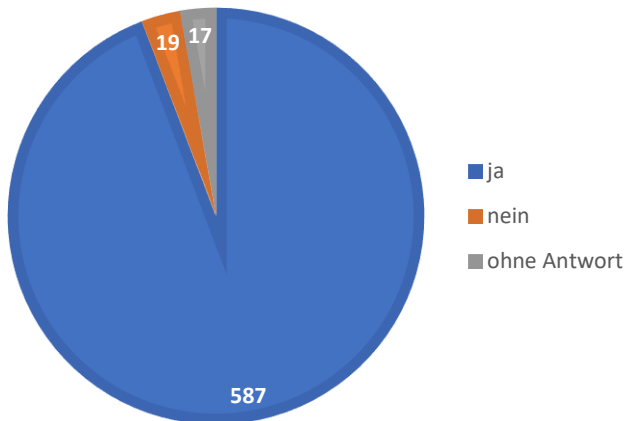
**Erfreuliche 76,8 % der Nutzerinnen und Nutzer bitten bei der Wohnungssuche um Unterstützung der SBG! Die übrigen 23,2 % möchten weitestgehend unser Geschäftsgebiet verlassen oder Eigentum erwerben.**

## SBG-Service – Sind Sie zufrieden mit ...

### FREUNDLICHKEIT/ HILFSBEREITSCHAFT



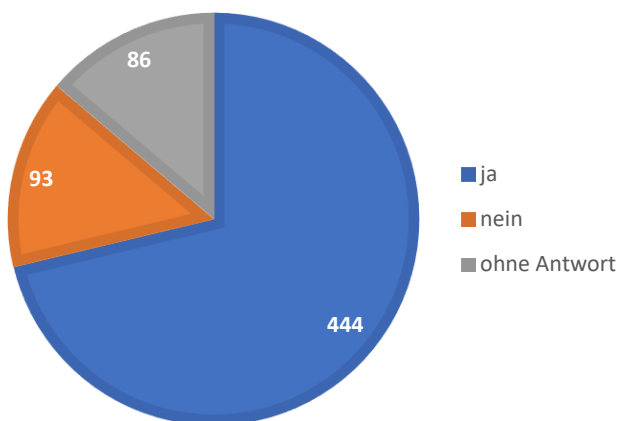
### ZUVERLÄSSIGKEIT



#### nein, wegen ...

- Absprachen nicht eingehalten 7
- schwierige Erreichbarkeit 7
- Sonstiges 3

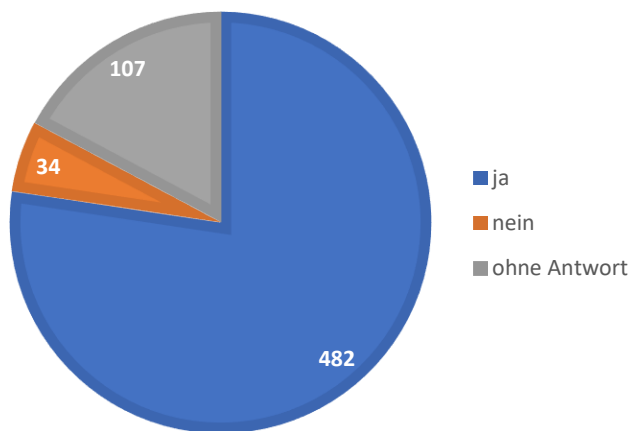
### AUSWAHL NEUER MIETER



#### nein, wegen ...

- einzelne Vermietungen nicht gut gewählt 26
- mit Bewohnern absprechen 19
- neue Bewohner sollen sich vorstellen 6
- Sonstiges 6

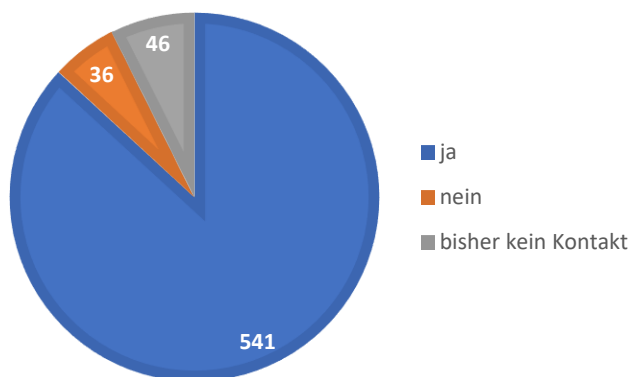
## VERSTÄNDLICHKEIT DER ABRECHNUNGEN



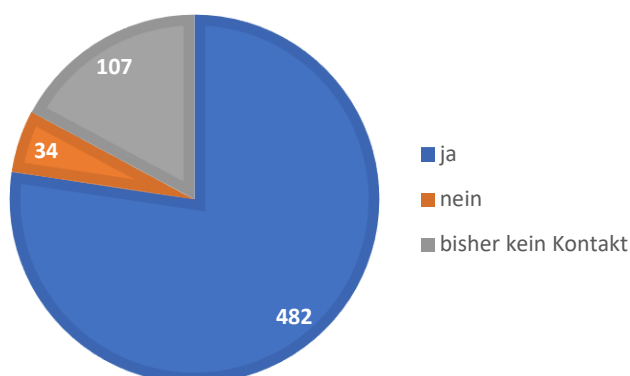
### nein, wegen ...

- ungerechter Kostenverteilung 4
- Vergleiche zum Vorjahr fehlen 7
- Sonstiges 3

## HANDWERKER (EXTERN)



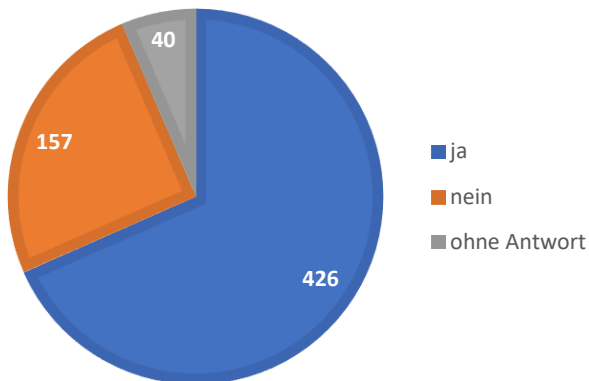
## HANDWERKER (EIGENE)



### nein, wegen ...

- Arbeiten nicht gut ausgeführt 4
- Unfreundlich 2
- zu wenig Regiearbeiter 1
- Termine zu kurzfristig/schwierig zu vereinbaren 1

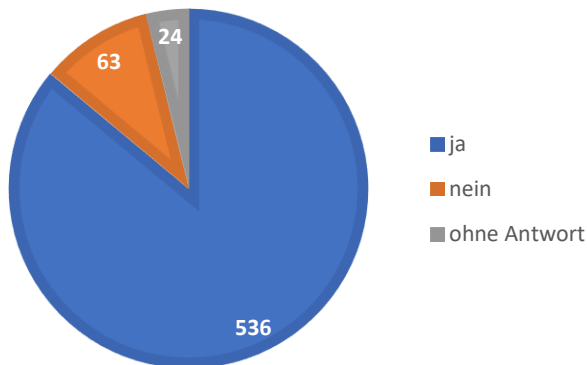
### WINTERDIENST /PUTZDIENST



#### nein, wegen ...

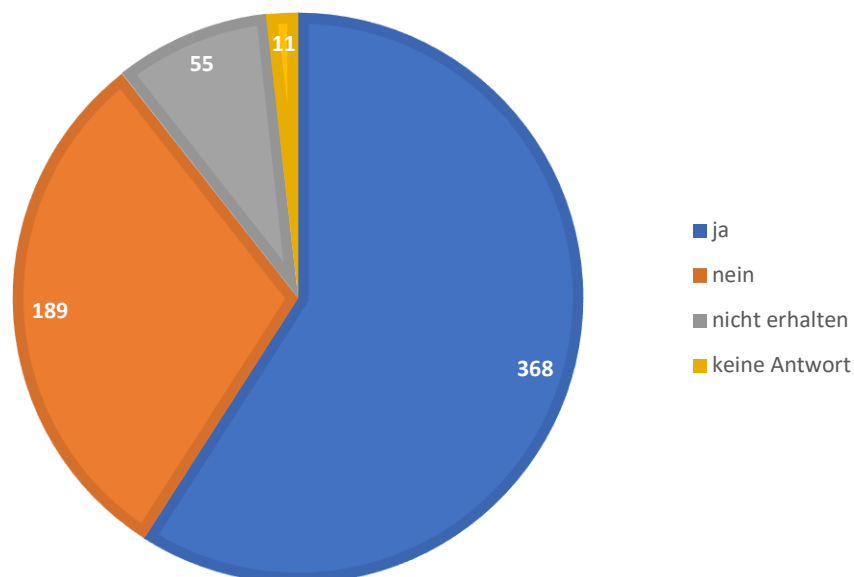
- wenig führen Dienste aus 68
- Pläne ungerecht/unklar 16
- externer Dienst gewünscht 25
- Aufzug ist immer schmutzig 2
- Sonstiges 3

### LESEN SIE DEN SBG- KUNDENBRIEF?



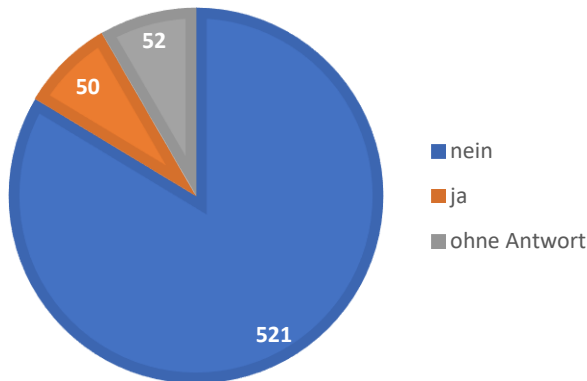
Gewünschte Inhalte wurden nur sehr sporadisch angegeben. Genannt wurden in Einzelfällen: Wohnungsangebote, Gewinnspiele, Angebote für Feiern und Treffen sowie mehr Informationen.

### NUTZEN SIE DIE MIETERMAPPE?



## Service- und Hilfsangebote

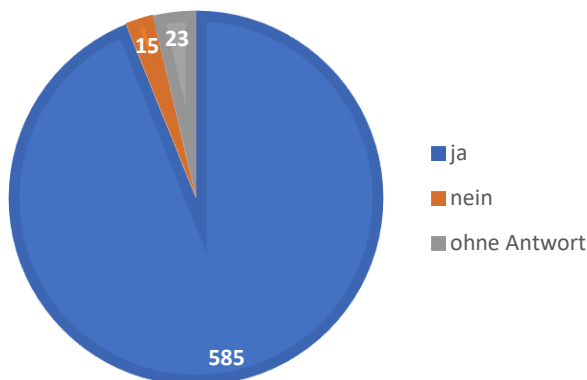
### HABEN SIE WÜNSCHE ZU HILFESTELLUNGEN DER SBG?



#### ja, ...

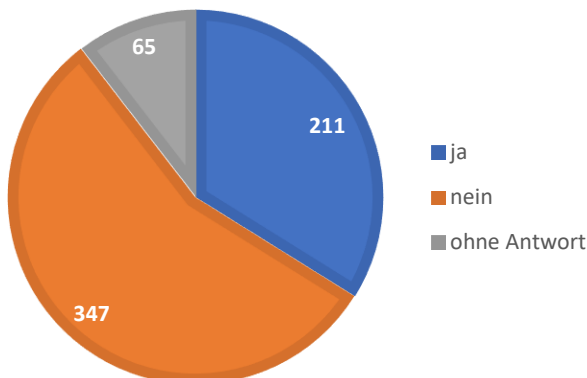
- Externe Dienste einstellen 10
- Parkflächen schaffen 3
- Gehwege/Ruheplätze schaffen 7
- Unterstützung bei Arbeiten/Anschaffung von Hilfsmitteln 3
- Sonstiges 6

### SIND DIE ÖFFNUNGSZEITEN PASSEND?



Für 2/3 der negativen Antworten ist die nicht passende Erreichbarkeit aber trotzdem kein Problem, da diese die Angebote über Telefon, E-Mail und WhatsApp, nutzen. Die Veröffentlichung der Öffnungszeiten auf dem Briefbogen wurde einmal angeregt.

### WÜRDEN SIE EINE MIETERAPP NUTZEN?



#### nein, wegen ...

- Alter/kein Internet/PC 45
- Brief/E-Mail ist mir lieber 9
- Persönlich ist mir lieber 7
- Wo liegt der Nutzen? 10

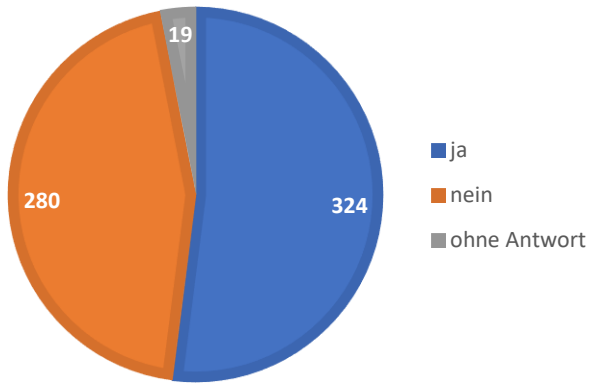
#### Was erwarten Sie von der App?

- Aktuelle Infos/Neuigkeiten 56
- Wohnungsangebot 11
- Verträge/Abrechnungen 22
- Mangelmeldung 16
- einfache Handhabung 9
- Sonstiges 14



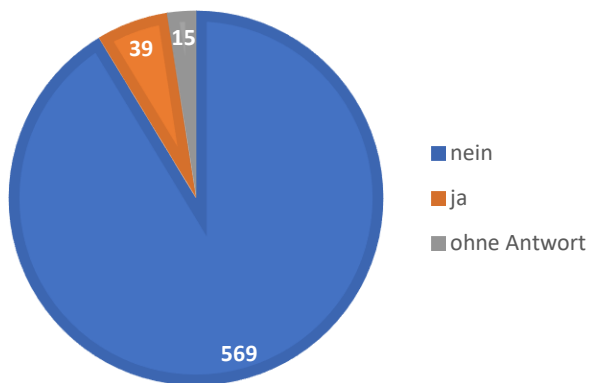
## Gästewohnungen

### IST IHNEN DAS ANGEBOT BEKANNT?



12 Nutzerinnen und Nutzer möchten einen Katalog erhalten. Weitere Gründe sind nicht angegeben worden.

### HABEN SIE DAS ANGEBOT SCHON GENUTZT?

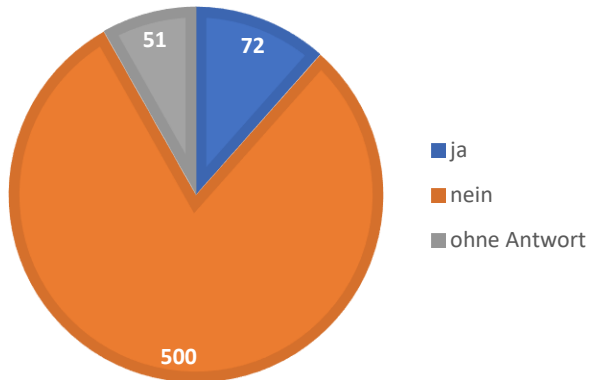


#### ja, ...

- Henneblick (SBG) 16
- Rinschen Park (SBG) 17
- Hamburg 1
- Berlin 1
- Köln 1
- Warnemünde 1
- Heidelberg 1

## Vertreterwahl 2021

### MÖCHTEN SIE SICH ALS VERTRETER ENGAGIEREN?

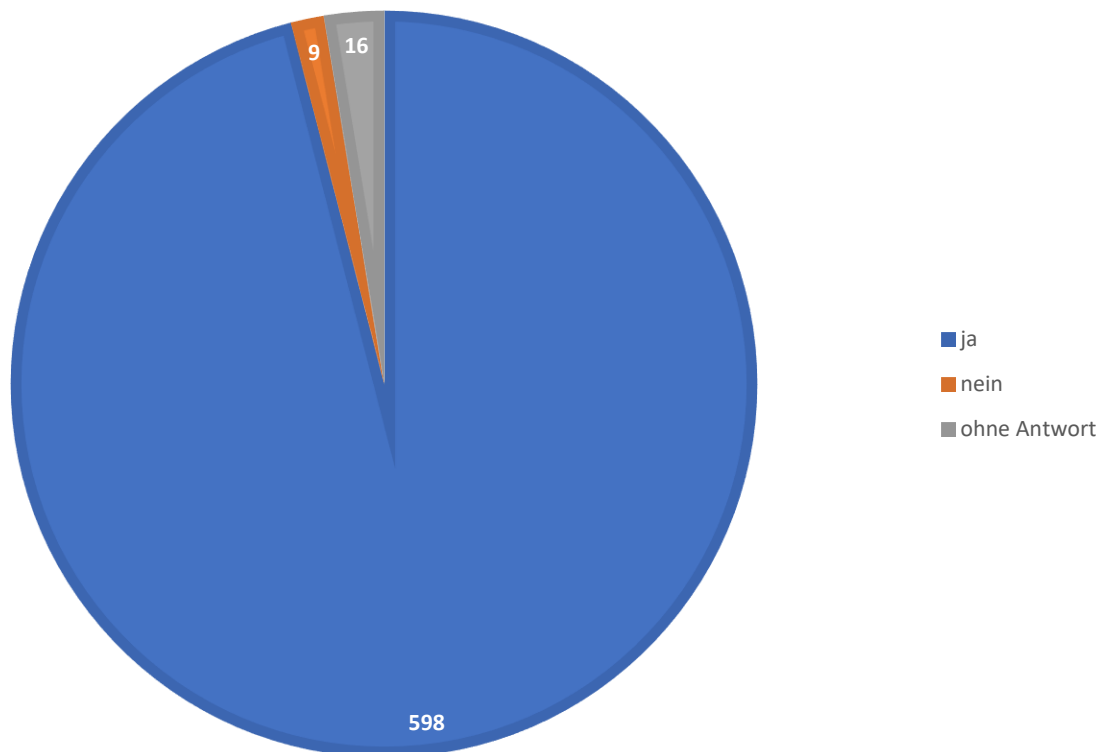


#### ja, ...

- Keine Zeit 26
- Beruflich zu stark eingebunden 10
- Altersgründe 11
- Angst vor Überforderung 5
- kein Interesse/Lust - ungerne 13
- Sonstiges 3

**Erfreuliche 72 Nutzerinnen und Nutzer können sich das Engagement als Vertreter der SBG vorstellen!** Hinzu kommen noch die Nutzerinnen und Nutzer, welche Sorgen vor dem zeitlichen Aufwand dieses Ehrenamtes haben.

### WÜRDEN SIE DIE SBG WEITEREMPFEHLEN?



**96,0 % unserer Nutzerinnen und Nutzer empfehlen uns weiter!**