

# WBG-Mieterbefragung 2023





## Große Zufriedenheit mit Potenzial zur Optimierung

Was bewegt unsere Mitglieder und wie zufrieden sind sie mit ihrer Wohnsituation und den Leistungen der WBG? 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 haben wir die unabhängigen Experten der immo intelligence | group (Zürich & Worms) – den Schweizer Marktführer für Mieterbefragungen – beauftragt.

Der Rücklauf war sehr erfreulich: 52,2% aller Mitglieder haben sich an der Befragung beteiligt und ihre Meinung abgegeben. Die Auswertung zeigt ein gutes Gesamtergebnis sowie an der einen oder anderen Stelle auch wertvolles Optimierungspotenzial.

Die überwältigende Mehrheit der WBG-Mitglieder ist rundum zufrieden mit der Wohnsituation. Unsere Verwaltung erreicht hohe Zufriedenheitswerte und der WBG wird großes Vertrauen entgegengebracht. Sie wird als kinder-, familien- und mieterfreundliche, soziale Genossenschaft mit hoher Verlässlichkeit wahrgenommen.

Das Top-Ergebnis der WBG-Mieterbefragung freut uns sehr. Gerne setzen wir uns auch in Zukunft mit Herz und Verstand dafür ein, dass Sie sich bei uns wohlfühlen.

Mit dieser von der immo intelligence | group verfassten Broschüre dürfen wir Sie über die zentralen Ergebnisse der Mieterbefragung informieren.

Herzlichen Dank für die große Teilnahme und gute Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen

**René Doll**  
Geschäftsführender Vorstand

**Thomas Walter**  
Vorstand / Leiter Technik

## DIE SCHÖNHEIT LIEGT IM AUGEN DES BETRACHTERS

### Erste professionelle Mieterbefragung

Im Zeitraum vom 01.09. bis 03.10.2023 hat die WBG 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 Wohnanlage, den Reparatur-Service und die Geschäftsstelle der WBG sowie verschiedene WBG-Services und aktuelle Themen bewerten und Ideen einbringen.

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 über 450 Seiten dokumentiert und mit der WBG eingehend diskutiert.

### Repräsentative Ergebnisse

An der Befragung nahm mehr als jeder zweite Haushalt teil. Es ergab sich mit 52,2% eine außerordentlich hohe Beteiligung. Insgesamt haben 1.053 Haushalte ihre Meinung abgegeben. Die Befragungsteilnehmer entsprechen nach Altersstruktur,

Mietdauer, Familien- und Wohnmerkmalen sowie Wohnanlagen der Mieterstruktur der WBG. Damit zeichnen die Ergebnisse der Mieterbefragung ein repräsentatives Bild.

Rücklaufquote

52,2%

1.053

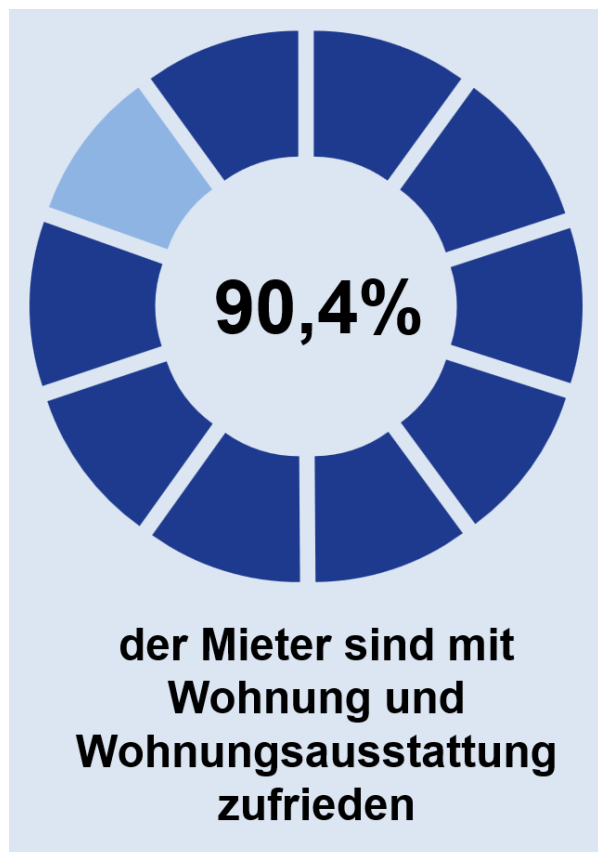
Befragungsteilnehmer

Nur knapp 10,9% der erwachsenen Befragungsteilnehmer sind zwischen 19 bis 39 Jahre alt. Der höchste Jungmieteranteil findet sich mit 19% in der Siedlung Nord-Altstadt. 33,3% der Mieter fallen in die Altersklasse 40 bis 64 Jahre. Die größte Gruppe bilden mit 55,8% Mieter, die 65 Jahre oder älter sind. Der Anteil von Mietern, deren Kinder noch im Haushalt wohnen, fällt mit 10,4% entsprechend gering aus.

56,7% der Mieter wohnen bereits mindestens 10 Jahre bei der WBG, 29% sind hier sogar schon mehr als 25 Jahre zuhause. 20,6% sind hingegen Neumieter, die noch keine drei Jahre bei der WBG wohnen.

### Hochwertiges Wohnen

90,4% der WBG-Mieter sind mit ihrer Wohnung und der Wohnqualität durchweg zufrieden.



Die Mieterzufriedenheit im Bereich Wohnung liegt durchschnittlich bei einem guten Wert von 1,83 (wobei wie im Schulnotensystem 1 die bestmögliche und 5 die mangelhafte Zensur darstellt), was eindeutig für die Wohnqualität der WBG spricht. Über alle WBG-Standorte hinweg bewegen sich die Zufriedenheitswerte in einem Bereich von 1,25 bis 1,91.

In dieser guten Bewertung spiegeln sich auch die von der WBG in den letzten Jahren vorgenommenen Renovierungen / Modernisierungen wider, die auf großen Anklang stoßen. Zum positiven Gesamtbild tragen

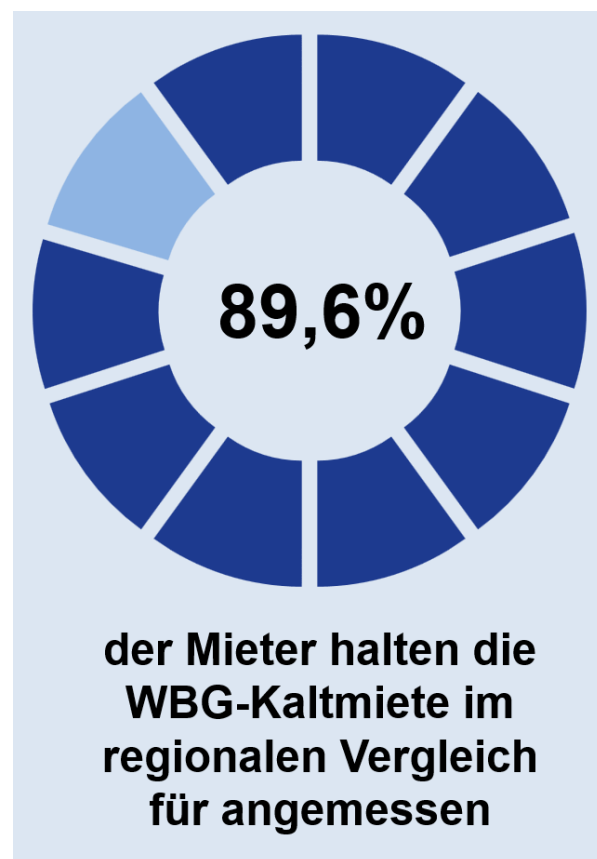
zudem noch der „tolle Ausblick“, „die Lage im Grünen“ sowie für 86,8% der Mieter der „schöne Balkon“ bei.

### Lieber unter die Dusche

Insbesondere Mieter über 75 betonen die Bedeutung einer altersgerechten Gestaltung der Wohnung. Sie wünschen sich häufig anstelle der vorhandenen Badewanne eine ebenerdige Dusche. In Liegen-schaften ohne Fahrstuhl steht auch dieser ganz oben auf der Wunschliste.

### Qualität zum fairen Preis

Die positive Gesamtbewertung der WBG wird nicht zuletzt stark von dem als fair und bezahlbar eingestuften Preis-Leistungs-Verhältnis geprägt.

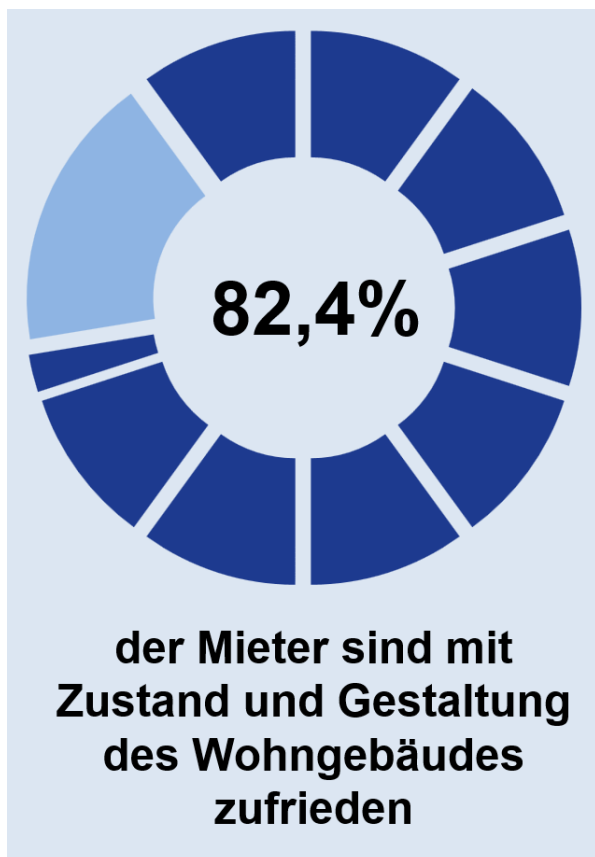


Die Mieter sind mehrheitlich davon überzeugt, dass sich der Mietzins als günstig und insbesondere als fair erweist. 89,6% vertreten den Standpunkt, dass die Kaltmiete im regionalen Vergleich absolut angemessen ist. Nur 1,7% der Befragten sehen dies anders. 8,7% konnten sich zu diesem Thema nicht eindeutig festlegen.

Damit wird die WBG dem genossenschaftlichen Anspruch, ihren Mitgliedern preisgünstiges Wohnen zu ermöglichen, in besonderem Maße gerecht.

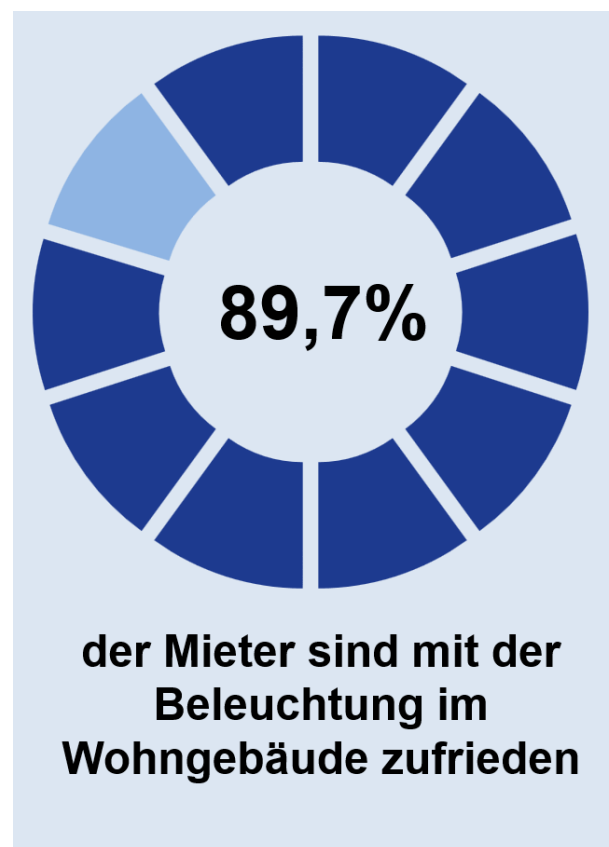
### Attraktive Wohngebäude

Die Bewertung im Bereich Wohngebäude fällt mit einer Durchschnittsnote von 2,06 insgesamt gut aus.



82,4% der Mieter sind mit Zustand und Gestaltung ihres Wohngebäudes im Großen und Ganzen zufrieden.

Der Wert schwankt je nach aktuellem Renovierungs- und Wärmedämmungsstand der Liegenschaften. Mit Blick auf weitere Modernisierungen haben die Mieter spannende Wünsche wie konkrete Gestaltungsvorschläge entwickelt.



Die vorgenommenen Neugestaltungen von Gebäudefassaden erhalten viel Beifall. Die neue farbliche Gestaltung wird als ansprechend empfunden. Den Bestwert bei den Wohngebäudefaktoren erreicht mit 1,90 die Beleuchtung im Haus. Insgesamt sind 89,7% der Mieter mit der Haus-Innen-Beleuchtung zufrieden.

Bei der Beleuchtung von Zugangswegen, Abstellplätzen und Hintereingängen wird allerdings an verschiedenen Standorten noch Optimierungspotenzial ausgemacht.

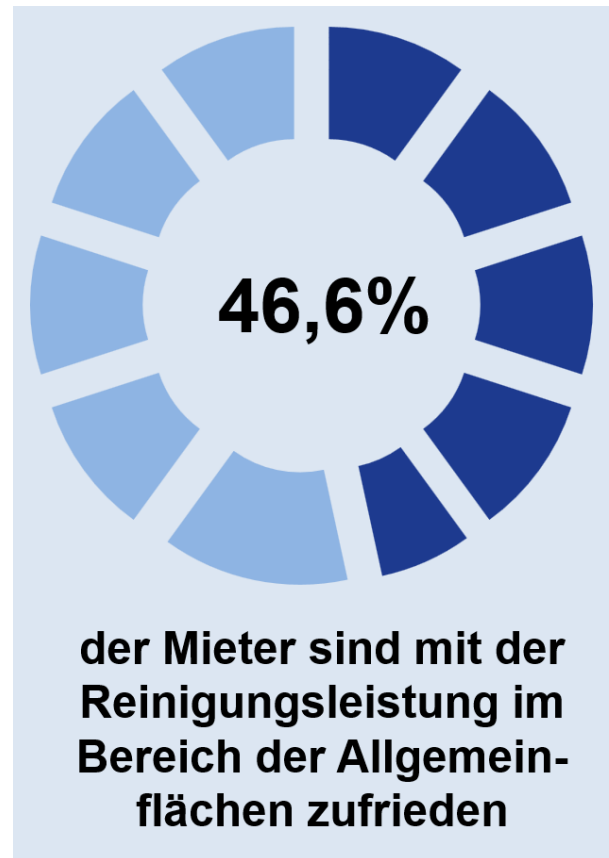
### Abstellplätze gesucht

Ein zusätzlicher Bedarf zeigte sich in einigen Liegenschaften – je nach Altersstruktur der Bewohner – im Bereich der Abstellmöglichkeiten für Elektroräder und klassische Fahrräder, Kinderwagen und Rollatoren. Die angebrachten Hängehaken in den Fahrradräumen optimieren die Abstellfläche und werden gerne genutzt.

### Wisch & Weg oder Hui & Pfui?

Ein Thema sticht im Bereich Wohngebäude deutlich negativ heraus. So manchem Mieter ist die Qualität des Reinigungs-Service ein Dorn im Auge. Nur 46,6% der Mieter sind mit der Reinigungsleistung der Allgemeinflächen zufrieden. Das ist ein erschreckend niedriger Wert. So ist es nicht erstaunlich, dass der Reinigungs-Service über alle Liegenschaften durchschnittlich nur die Note Befriedigend erhielt.

Die vielen von den Mietern gemachten Einträge in den Freitextfeldern hatten den Charakter eines Beschwerdesturms. Ergänzend haben viele Teilnehmer auch interessante Verbesserungshinweise gegeben. Auf Basis der qualifizierten Angaben der Mieter konnte für viele Liegenschaften ein konkreter Handlungsbedarf definiert werden.



### 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 direkt hineinspazieren konnte. Mancherorts standen Haus- oder Hintertür auch komplett offen.

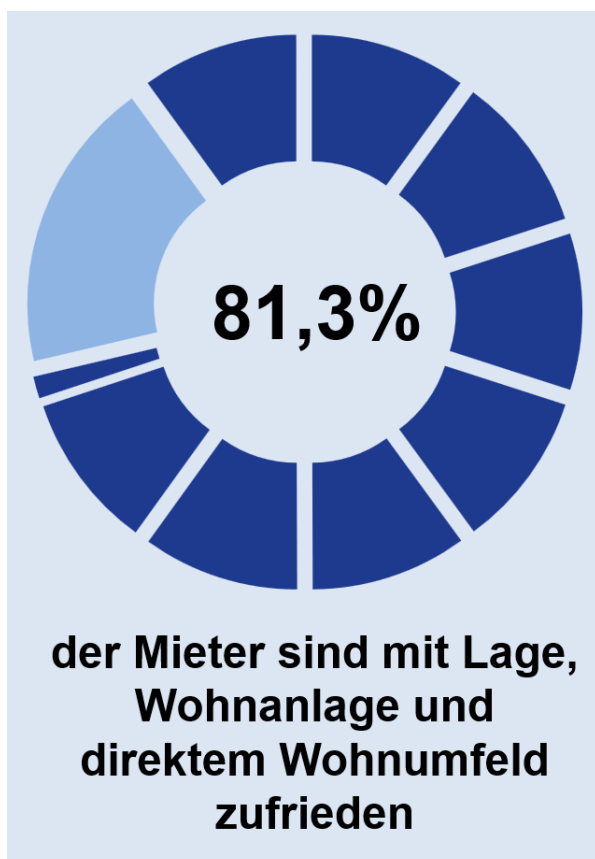
### Geschätzte Lage und Umgebung

Eine hohe Zahl der Mieter schätzt Wohnlage und Wohnumgebung. 81,4% sind mit der Lage, der Wohnanlage und dem direkten Wohnumfeld durchweg zufrieden. 80,8% sind der Auffassung, dass sich ihre

Wohnung in einer ausgezeichneten Lage befindet.

Die Standortbewertung variiert naturgemäß von Siedlung zu Siedlung. Als absolute Toplage wird das Zentrum eingestuft. Hier vergeben die Bewohner sowohl für Liegenschaftslage als auch -Image die Bestnote 1,0. Auch die Liegenschaften in Süd, West, Westpark und Kugelberg erweisen sich als beliebte Wohnlagen und haben einen guten Platz im Lage-Ranking erzielt. Das Schlusslicht in der Liste bildet die Siedlung Nord-Neumarkt.

Zusätzlich zur Wohnumgebung wurden als zentrale Standortvorteile häufig die gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr und die passende Entfernung zu Kindergärten und Schule genannt.



## Grün, grüner, WBG

Es grünt so grün bei der WBG. Die Bewohner genießen an den meisten Standorten das Wohnen in einem begrüntem Umfeld. So sind beispielsweise im Bereich Süd die Spielmöglichkeiten auf den Wiesen hinter dem Haus und der schöne Teich sehr beliebt. Am Kugelberg wird von der „grünen Erholungslage“ und im Bereich Nord-Altstadt von dem „herrlichen grünen Umfeld“ geschwärmt.

Die Pflege der Gärten wird mehrheitlich als anforderungs- und fachgerecht qualifiziert. Auch wenn sich manch einer wünscht, dass die Gartenarbeiten am Morgen zumindest ein bis zwei Stündchen später beginnen.

## Der Kugelberg vermisst die Kaufhalle

Am Kugelberg werden die ruhige Lage und das familienfreundliche Umfeld und ebenso die Nähe zum Stadtzentrum und die gute Verkehrsanbindung geschätzt. Viele Senioren bedauern in der Siedlung Kugelberg allerdings den Wegfall der Einkaufsmöglichkeit im Nahbereich.

## 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 „um so das Miteinander in der Siedlung zu fördern“, wünschen sich die Genossenschafter an allen WBG-Standorten (mit Ausnahme des Zentrums) zusätzliche Außensitzplätze. Angeregt wird die Aufstellung zusätzlicher Sitz-/Parkbänke vor wie hinter den Häusern sowie im Grünbereich.



## Warum in den Westpark?

### Toplage und Top Quartiers-Image

Für die Neumieter der Neubauten Westpark spielten bei der Entscheidung dort eine Wohnung zu beziehen die beiden Faktoren Lage und Image des Quartiers eine herausragende Rolle. Für die Lage haben die Westparkbewohner eine 1,75 und für das Quartiers-Image eine 1,68 vergeben. Es zeigt sich, dass sich die neuen Mieter im Westpark in ihrer Wohnung wie Wohnumgebung recht wohlfühlen. Den Wohlfühlfaktor stufen sie mit 1,67 ein.

### Einzelne tanzen immer aus der Reihe

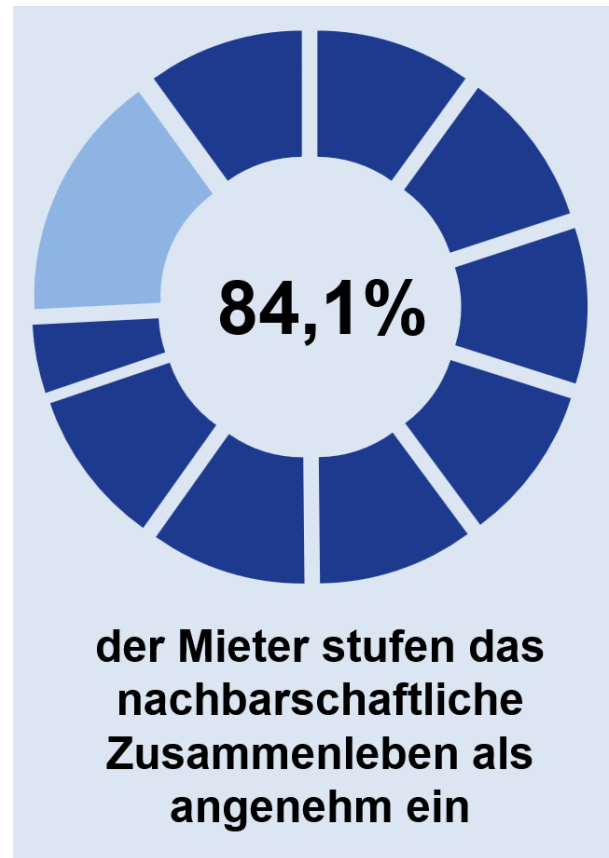
Es finden sich Hinweise darauf, dass einzelne Bewohner pfleglicher mit dem Gemeinschaftseigentum umgehen sollten. Optimierungspotenzial wird zudem in einzelnen Häusern im Bereich der Einhaltung der Ruhezeiten und der Hausordnung gesehen.

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. Ein Reizthema bilden speziell Ordnung und Lärmbelästigung. Es stößt so manchem sauer auf, dass Allgemeinbereiche 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 von 84,1% der Bewohner als sehr angenehm eingestuft. Das Nachbarschaftsklima wird insgesamt

mit einem Topwert von 1,78 benotet. Die meisten Mieter sprechen von einem guten nachbarschaftlichen Verhältnis. „Man kennt sich und man schätzt sich.“



Über drei Viertel der Bewohner betonen, dass man sich gegenseitig hilft und solidarisch unterstützt. In mehreren Häusern wird von einer familiären Stimmung unter den Nachbarn gesprochen. Nachbarschaftliche Konflikte treten insgesamt nur selten auf.

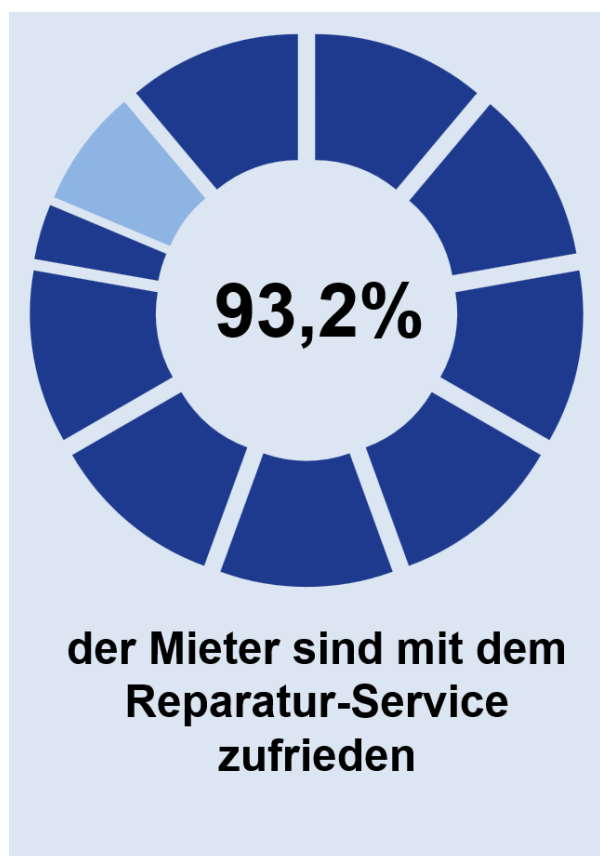
### Es sollte gemeinsam gefeiert werden

Zur weiteren Verbesserung des gemeinschaftlichen Miteinanders in der Nach-Pandemiezeit werden von den Mitgliedern Nachbarschaftsfeste und Grillabende vorgeschlagen. Speziell von Senioren wird in

verschiedenen Vierteln die Einrichtung eines Seniorentreffs angeregt.

### Topwerte für den Reparatur-Service

Für den Reparatur-Service (mit der Möglichkeit der Direktbeauftragung von Kleinreparaturen durch den Mieter) wird eine ausgezeichnete Gesamtnote von 1,67 vergeben. Insgesamt sind 93,2% der Mieter mit den Leistungen des Reparatur-Services vollauf zufrieden. Besonders hervorgehoben werden die Einhaltung vereinbarter Termine (1,60) sowie Freundlichkeit (1,57) und Kompetenz (1,64) der Handwerker.



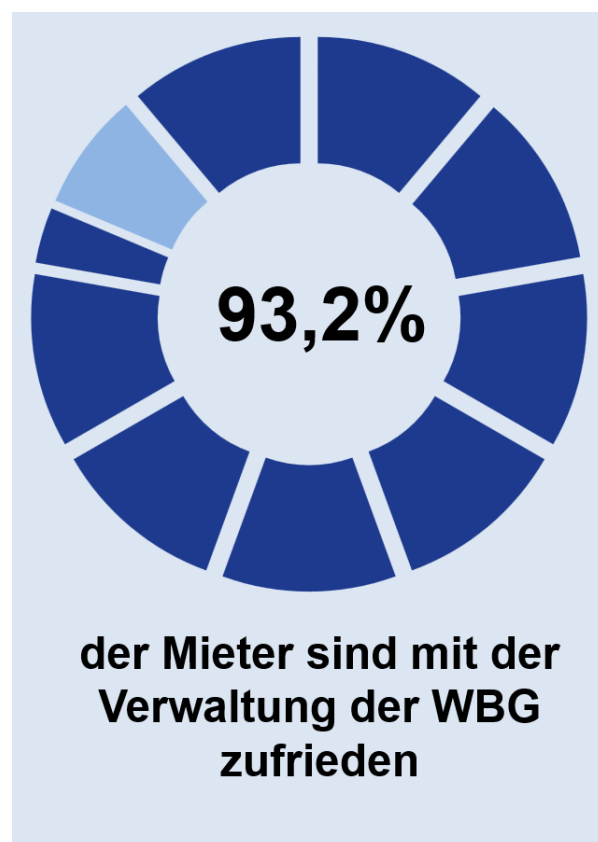
### Verwaltung einfach spitze

Nicht weniger positiv fällt das Urteil für die Verwaltung/Geschäftsstellen der WBG aus. Diese erreichen ebenfalls eine

Zufriedenheitsquote von 93,2% und eine Spitzennote von 1,63. Das kann sich sehen lassen.

Besonders punkten kann die Verwaltung bei der Erreichbarkeit (1,65) und im Thema Mieterinformation (1,69). Die Mieterinformationen werden von 92,6% als gut und verständlich sowie von 91,5% als frühzeitig eingestuft.

Ihren Bestwert erzielt die Verwaltung allerdings mit 1,59 bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter. Dicht darauf folgen Verlässlichkeit (1,64), Kompetenz (1,65) und Hilfsbereitschaft (1,66) der Geschäftsstellenteams.



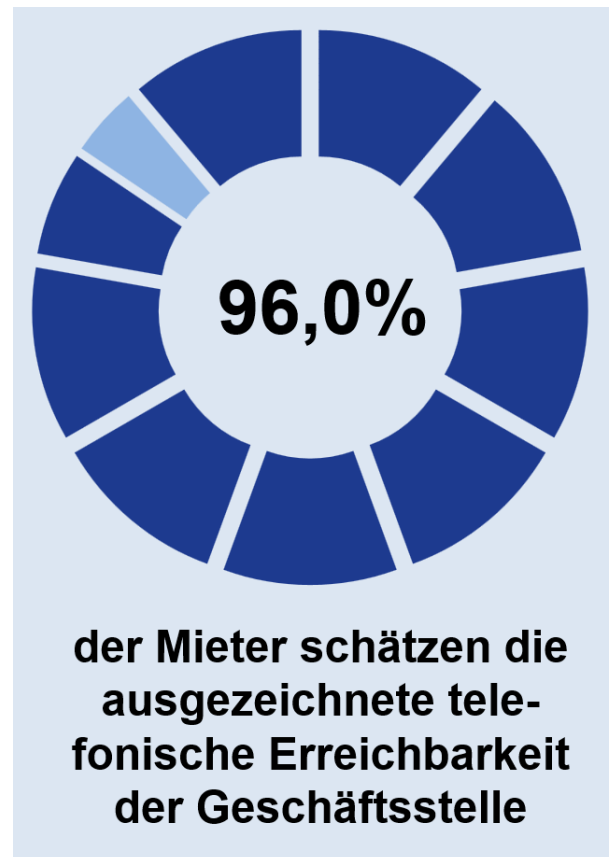
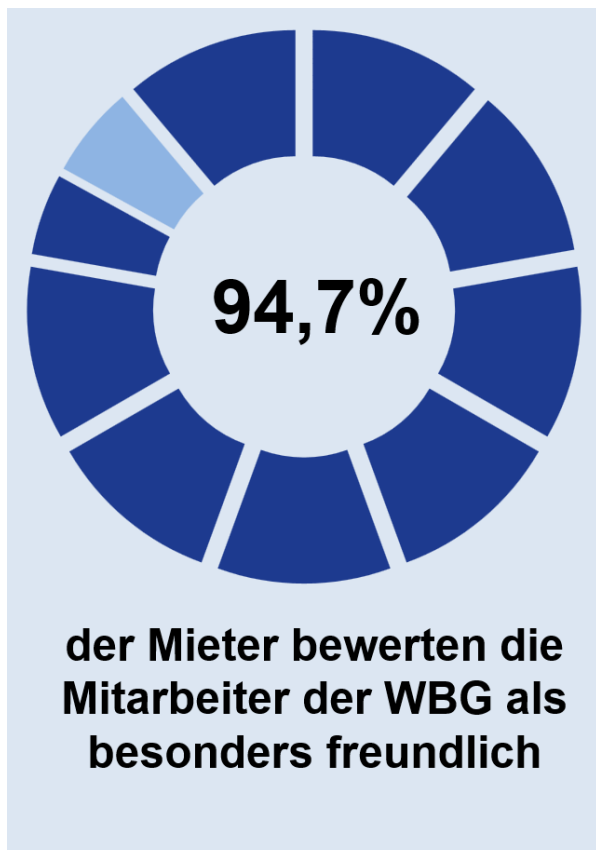
Es kann zudem notiert werden, dass die Mieter sich von der Verwaltung mehrheitlich ernst genommen und gut beraten fühlen.

Sie sehen ihre Wünsche in angemessenem Umfang als berücksichtigt an. 94,1% der Befragten berichten, dass erforderliche Rückrufe durch die Genossenschaft zügig erfolgen.

### Weiter so!

Charakteristisch für das Gesamtbild sind die folgenden Mieterkommentare im Thema Verwaltung: „Bin sehr zufrieden – macht weiter so“ (Kugelberg), „wir werden ernst genommen – Danke!“ (Süd), „berechtigte Hinweise werden sachlich bearbeitet“ (West), „sie haben immer ein Lächeln im Gesicht und helfen wo sie können“ (Nord-Altstadt).

Damit zeigt sich, dass die WBG zu den wirklich guten und ausgezeichnet geführten Genossenschaften zu zählen ist.



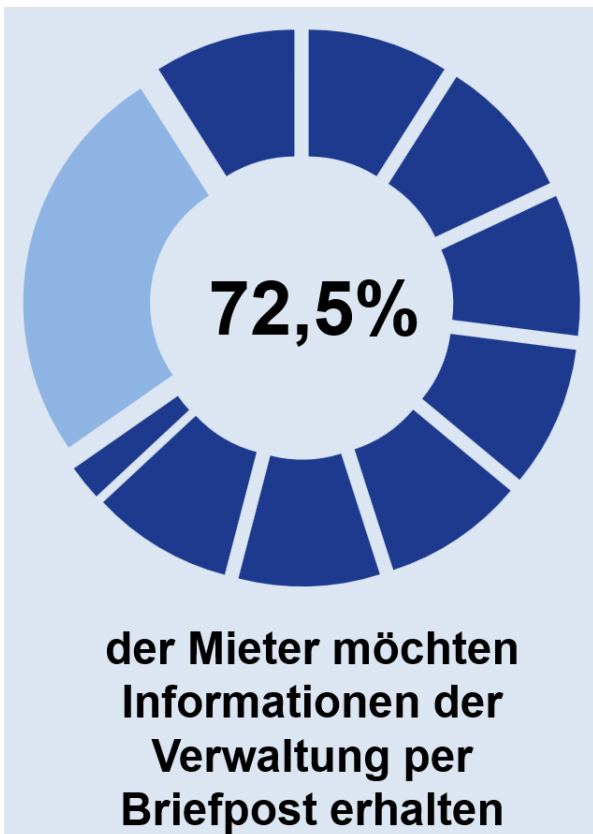
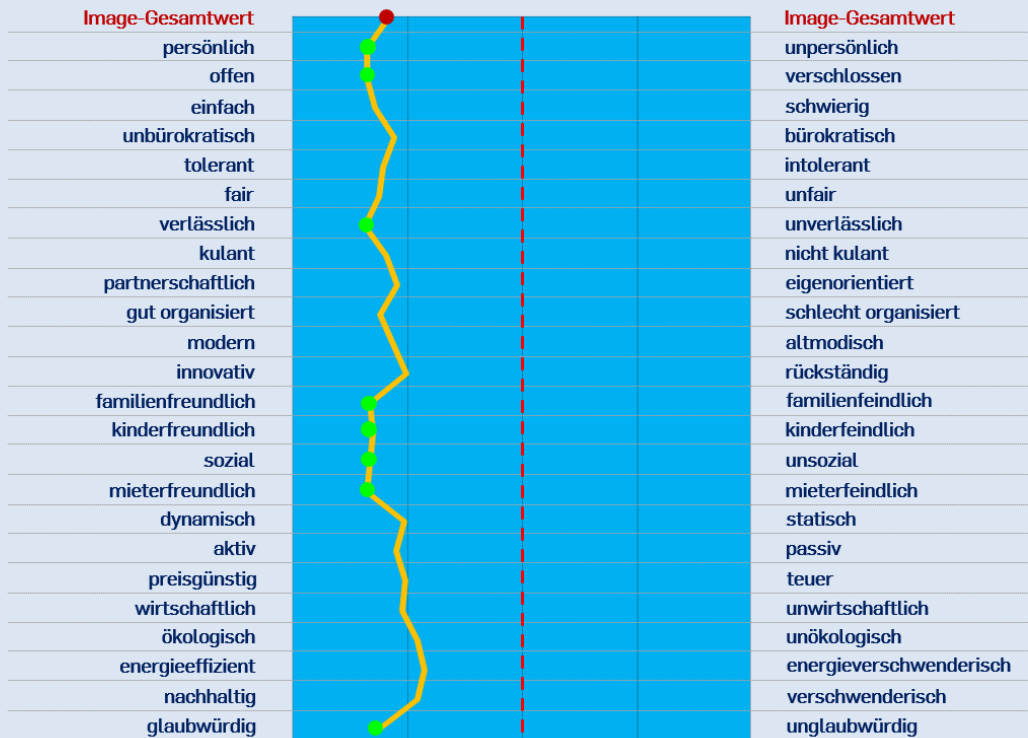
### Genossenschaftliche Grundtugenden

Das Imageprofil weist die WBG als besonders verlässlich, persönlich, offen und glaubwürdig aus – was das gute Vertrauensverhältnis zwischen den Mietern und der Verwaltung bestätigt. Weiterhin wird der WBG zugeschrieben, dass sie besonders familien-, kinder-, und mieterfreundlich sowie sozial ist. Die WBG zeichnet sich damit durch viele klassische genossenschaftliche Grundtugenden aus.

### Informationen gerne per Post

72,5% der Mieter möchten Informationen der WBG auch künftig weiterhin per Post erhalten. Die klare Mehrheit plädiert damit für eine Beibehaltung der Zusendung gedruckter Informationsschreiben.

### Imageprofil der WBG



Für die Kontaktaufnahme mit der Verwaltung setzen 59,5% auf das Telefon. 35,1% gehen am liebsten persönlich in der Geschäftsstelle vorbei. Lediglich 4,3% der Mieter präferieren die Kontaktaufnahme per E-Mail.

#### Weiter informieren

Es hat sich offensichtlich noch nicht weit genug herumgesprochen, dass die WBG Genossenschaftsmitgliedern mit neugeborenen Kindern ein so genanntes »Windelgeld« bietet (»Begrüßungswindeln«). Der Einkauf von Windeln wird über sechs Monate mit einem monatlichen Betrag von 50,-- Euro unterstützt. Ganze 54,1% der Mitglieder kennen diese Unterstützungsleistung für junge Familien nicht oder nicht wirklich näher.

Das Programm »Kinder in Vereine« ist nur 33,2% der Mieter gut bekannt. In diesem Programm übernimmt die WBG die Vereinsbeiträge für Kinder bis 16 Jahren, um diese so bei der Ausübung ihres Hobbys zu unterstützen.

Spannend ist einerseits, dass schon 19,5% der Mieter einen Neumieter geworben haben. Auf der anderen Seite zeigt sich jedoch, dass 45,8% der Mieter das Konzept »Mieter werben Mieter«, in dem ein Bonus von 250,- Euro für die Neumitgliederwerbung ausgelobt wird, nicht hinreichend bekannt ist.

Bei alle drei Themen zeigt sich für die Genossenschaft eine entsprechende Kommunikationsherausforderung.

### Umfangreicher PKW-Bestand

Durchschnittlich verfügt ein WBG-Haushalt über 1,14 PKW. 7% der Haushalte nutzen keinen eigenen PKW, 18,7% hingegen zwei oder mehr Fahrzeuge. Da kann es mit den Stellplätzen an einigen Lagen zuweilen knapp werden.

### Elektromobilität schreitet voran

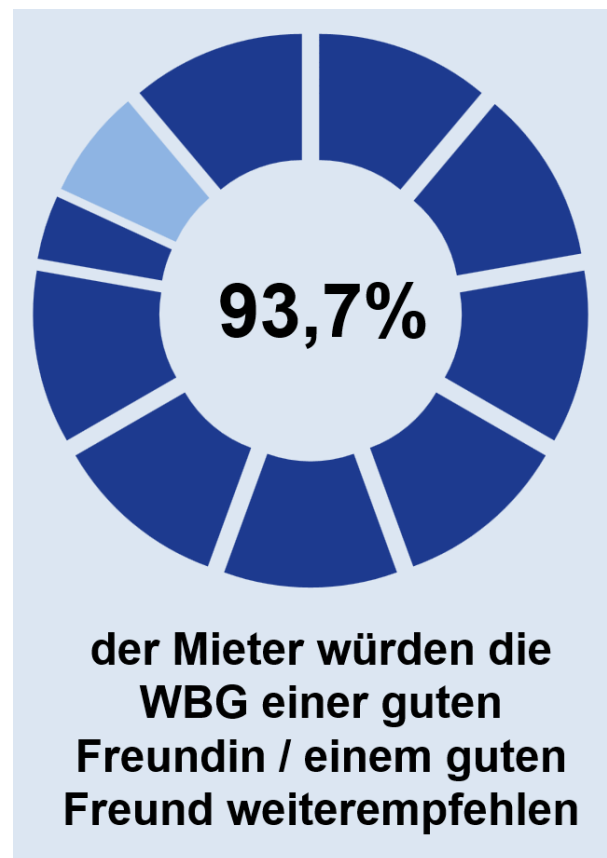
Der Anteil der strombetriebenen Fahrzeuge erweist sich mit 2,4% aller PKW aktuell als noch sehr überschaubar. 7,8% der Mieter erwägen allerdings, in den nächsten drei Jahren auf Elektroautos umzusteigen. Das generiert einen entsprechenden Bedarf an Lademöglichkeiten.

Ein weiterer Zuwachs ist auch bei der Nutzung von Elektrofahrrädern zu erwarten.

ten. Während aktuell 13,8% der Mieter ein eBike besitzen, könnte sich dieser Wert in den nächsten drei Jahren nahezu verdoppeln.

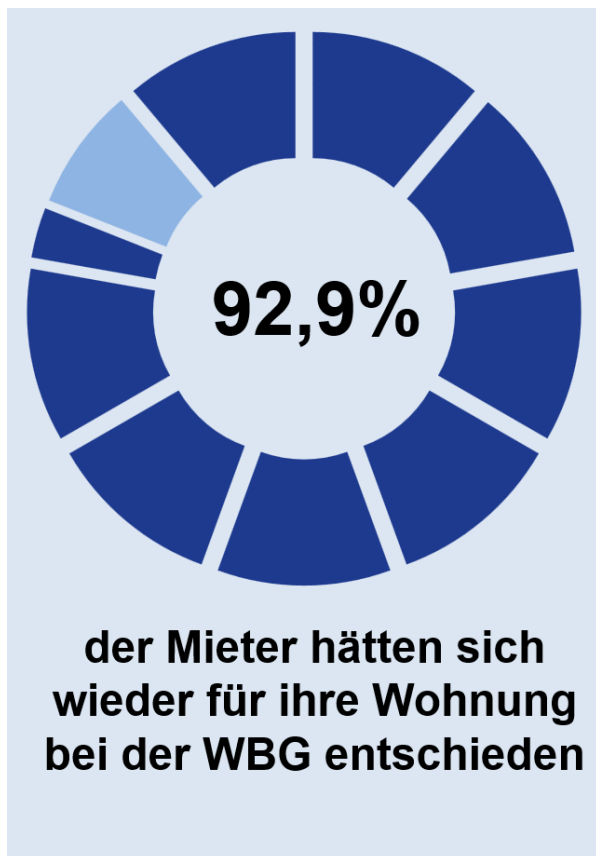
### Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft

Die hohe Gesamtzufriedenheit der Mieter spiegelt sich nicht zuletzt auch darin, dass 93,7% der Genossenschafter einer guten Freundin bzw. einem guten Freund, die/der eine Wohnung sucht, eine Wohnung bei der WBG empfehlen würden. Nur verschwindend geringe 0,4% der Mieter würden die WBG nicht weiterempfehlen. 5,9% hat hierzu kein Meinungsbild.



## Wohnen bei der WBG - die richtige Entscheidung

92,9% der Mieter sind der Auffassung, dass die Wahl einer Wohnung der WBG eine ausgezeichnete Entscheidung war. Lediglich 0,7% würde rückblickend nicht noch einmal in eine WBG-Wohnung einziehen. 6,4% der Befragungsteilnehmer konnten/wollten zu dieser Frage keine konkrete Angabe machen.



## Genossenschaft mit hohem Wohlfühlfaktor

Angesichts der Zufriedenheitswerte der Mieter mit Wohnung, Preis-Leistungs-Verhältnis, Wohngebäude, Wohnumfeld, Lage, Services und Verwaltung verwundert es

dann kaum noch, dass sich ganze 91,2% der Mieter bei der WBG rundherum wohl und zuhause fühlen. Der Wohlfühlfaktor liegt durchschnittlich bei einem Topwert von 1,58. Damit zeigt sich summa summarum eine ausgezeichnete Bewertung für die WBG.

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

