



Mieterbefragung 2024




- **Aktuelles und belastbares Zustandsbild:**
 - Zufriedenheit der Mitglieder mit ihrer Wohnsituation (Wohnung, Gebäude und Umgebung) sowie den Wohnkosten
 - **Feedback zur WG Freiberg:** Beurteilung zum Service, die Beurteilung der WoWi-Call Anrufe, den Mitarbeitenden und zum Leistungsprofil und Unternehmensimage
 - **Wünsche und Interessen der Mieter** an weiteren Angeboten / Dienstleistungen (z.B. Interesse an einer Spareinrichtung der Genossenschaft, weitere Service-Angebote) und Einstellung zu Nachhaltigkeitsthemen wie E-Mobilität und Ökostrom
 - **Nutzung und Erwartung** an Information und Kommunikation der WG Freiberg (Kontakt- und Informationskanäle, Homepage, Social Media)
 - **Mieter- und Haushaltsstruktur** (Alter, Kinder, Erwerbstätigkeit, Haushaltstypen)
- **Mit den Zielen:**
 - Bereichsspezifische Stärken und Schwächen zu identifizieren
 - Möglichkeiten aufzeigen, um Mieterzufriedenheit gezielt zu verbessern
 - Basis für die strategische Weiterentwicklung der WG Freiberg zu schaffen



Wohngebiet Friedeburg

Studienparameter

- **Einladung zur Befragung an 2.302 WG Freiberg Haushalte**
(Zufallsziehung von 50% der 4.416 Haushalte am 26.4.2024)
 - 1.011 (44%) haben ein analoges Anschreiben erhalten
 - 1.291 (56%) haben ein digitales Anschreiben erhalten
- Befragungszeitraum: 13. Mai 2024 bis 23. Juni 2024
- Versand von 934 Erinnerungspostkarten sowie 974 digitalen Erinnerungen (per E-Mail)
- **Rücklauf: 601 (26,1%)** verwertbare Datensätze, davon 81 angeforderte Papier-Fragebögen (13,4 % der auswertbaren Fragebögen).
- **Die Stichprobe ist repräsentativ** für die Grundgesamtheit aller Mieter der WG Freiberg.
- Die zeitlich gleichzeitige stattfindende Mietspiegelerhebung des EMA-Instituts hatte nachweislich keinen Effekt auf die Rücklaufquote.

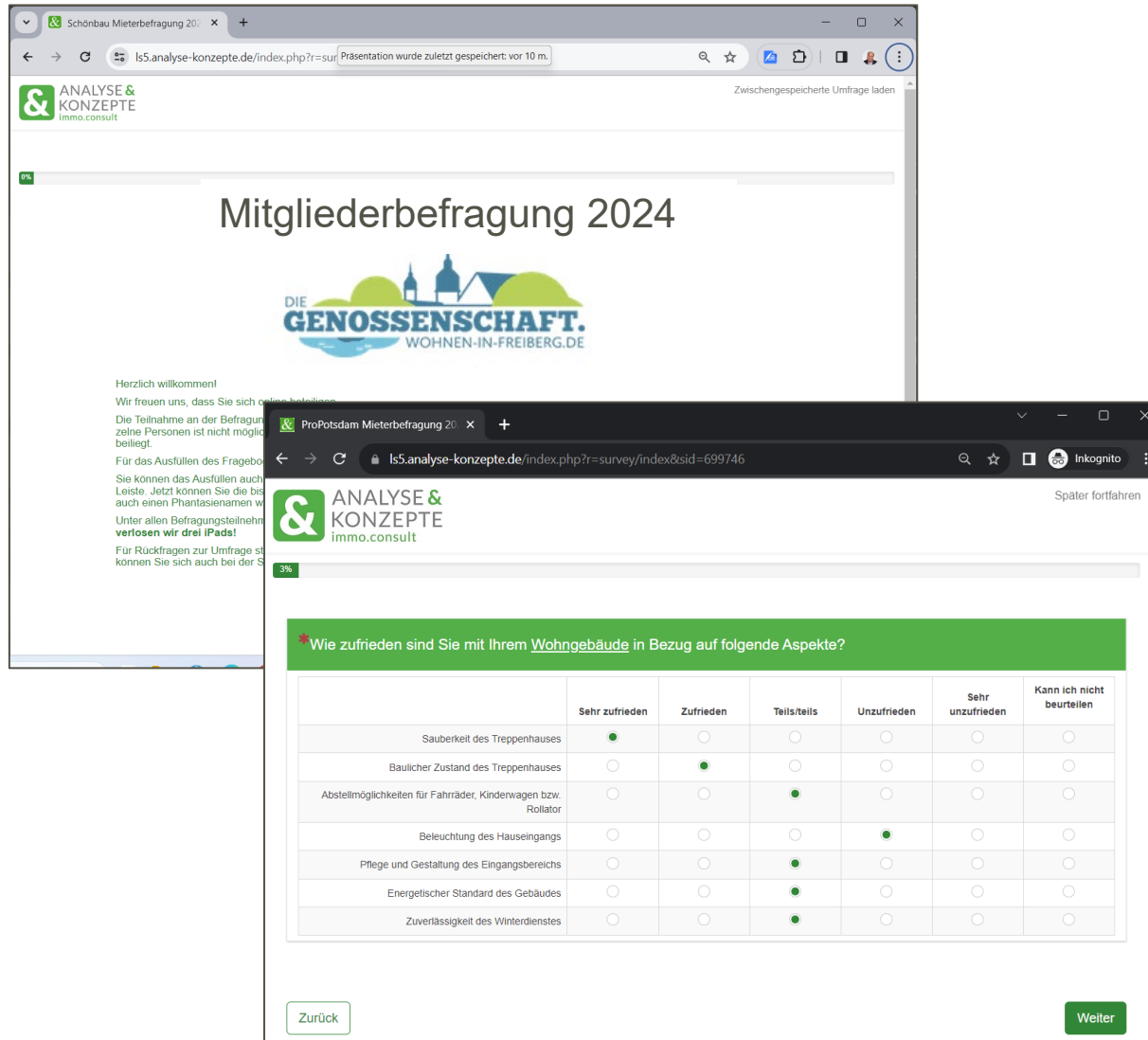


Ihre Meinung
ist uns wichtig!

HYBRID ERHEBUNG: ONLINE BEFRAGUNG

A. Online-Befragung ("Online First")

- Postalisches Anschreiben mit URL / QR Code (ohne Fragebogen)
- Start URL: www.analyse-konzepte.de/wgfreiberg
- Oder Scan des aufgedruckten QR-Codes
- Gerätespezifisches Layout (Notebook, PC, Smartphone und Tablets)



Herzlich willkommen
Wir freuen uns, dass Sie sich online beteiligen.
Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig. Die Teilnahme an der Befragung ist nicht möglich, wenn keine Personen in nicht möglicher Weise befragt.
Für das Ausfüllen des Fragebogens sind Sie herzlich eingeladen.
Sie können das Ausfüllen auch auf dem Smartphone machen. Jetzt können Sie die Befragung auch auf einem Phantasienamen durchführen.
Unter allen Befragungsteilnehmern werden wir drei iPads verlosen!
Für Rückfragen zur Umfrage sind wir Ihnen gerne zur Verfügung. Sie können Sie sich auch bei der

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Wohngebäude in Bezug auf folgende Aspekte?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Kann ich nicht beurteilen
Sauberkeit des Treppenhauses	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baulicher Zustand des Treppenhauses	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwagen bzw. Rollator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beleuchtung des Hauseingangs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pflege und Gestaltung des Eingangsbereichs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energetischer Standard des Gebäudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zuverlässigkeit des Winterdienstes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Weiter

HYBRID ERHEBUNG: PAPIERFRAGEBOGEN

B. Gedruckte Befragung

- Anschreiben
- Datenschutzblatt
- Geschaltete Hotlines bei Analyse & Konzepte und WG Freiberg
- Aktivierter Anrufbeantworter für Anfragen nach Papierfragebögen

Datenschutzinformationen zur Mieterbefragung 2024

Diese Hinweise ergänzen die Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten der Wohnungsgenossenschaft Freiberg eG und erläutern Ihnen im Falle der freiwilligen Teilnahme an der Mieterbefragung, welche Daten von Ihnen durch wen und wie verarbeitet werden.

Wer ist verantwortlich für Ihre Daten?
Wohnungsgenossenschaft Freiberg eG, Siedlerweg 1, 09599 Freiberg; E-Mail: kontakt@wohnen-in-freiberg.de, Website: www.wohnen-in-freiberg.de, Tel.: +49 (0)3731 0705-48, Herr Thomas Sitte

Kontaktadressen für Datenschutz
DOMUS Consult Wirtschaftsprüfungsgesellschaft mbH
Am der Dreikönigskirche 5
D1007 Dresden
E-Mail: datenschutz@wohnen-in-freiberg.de
Website: www.domusconsult.de

Welche Daten werden verarbeitet?
Wir verarbeiten die für die Einladung zur Teilnahme an der Online-Befragung notwendigen Informationen (Ihre Adresse, Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Zugehörigkeit zum Quartier) und Weiterentwicklung der Befragung der Befragungsergebnisse hinsichtlich der Befragungsergebnisse.

Ich nehme an, dass ich mit dieser Einladung teilnehmen werde. Ich bin einverstanden, dass meine Daten für die Befragung und die Weiterentwicklung der Befragungsergebnisse hinsichtlich der Befragungsergebnisse verarbeitet werden. Ich bin einverstanden, dass meine Daten für die Befragung und die Weiterentwicklung der Befragungsergebnisse hinsichtlich der Befragungsergebnisse verarbeitet werden.

Die Genossenschaft Wohnen in Freiberg
Siedlerweg 1 • 09599 Freiberg

Vorstand
Thomas Buckreus
03731 676512
th.buckreus@wohnen-in-freiberg.de

Anrede
Name
Anschrift
PLZ Ort

Internet: www.wohnen-in-freiberg.de
Unser Zeichen:
Datum: 22.04.2024

Ihre Zufriedenheit ist unser höchstes Ziel

Guten Tag Martin Muster,

wir bei der Wohnungsgenossenschaft möchten uns immer wieder aufs Neue hinterfragen und verbessern. Dazu brauchen wir Ihre Hilfe. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnsituation? Wie beurteilen Sie den Service der Wohnungsgenossenschaft?

Wir haben das Forschungsinstitut, Analyse & Konzepte, mit einer Befragung aller Mitglieder beauftragt. Nehmen Sie an der Umfrage teil und helfen Sie uns, die Wohnquartiere in Ihrem Sinne weiterzuentwickeln und die Kommunikation noch stärker an Ihren Bedürfnissen auszurichten.

Mit folgendem Link gelangen Sie direkt zum Fragebogen:
<https://www.analyse-konzepte.de>
Zugangsschlüssel: B22

Oder scannen Sie mit Ihrem Smartphone:

Sie möchten lieber einen Papierfragebogen ausfüllen? Bitte anrufen unter 040-485 00 98 - 83 und sprechen Sie mit Herrn André Hahn. Wir senden Ihnen dann den Fragebogen und einen vorformulierten Brief.

ANALYSE & KONZEPTE
immo.consult GmbH
Sassenstr. 10
22761 Hamburg

DIE GENOSSENSCHAFT WOHNEN IN FREIBERG
Siedlerweg 1 • 09599 Freiberg
E-Mail: kontakt@wohnen-in-freiberg.de | Telefon: +49 (0)3731 0705-48
Bank für Sozialleistungen (BSL) | Bank für Sozialleistungen (BSL) | Bank für Sozialleistungen (BSL)
Bank für Sozialleistungen (BSL) | Bank für Sozialleistungen (BSL) | Bank für Sozialleistungen (BSL)
Bank für Sozialleistungen (BSL) | Bank für Sozialleistungen (BSL) | Bank für Sozialleistungen (BSL)

Methodische Hinweise

Vergleichsanalyse

Um die Aussagekraft der Ergebnisse zu erhöhen, werden Vergleiche vorgenommen. Hierzu zählen:

- Vergleiche der Gesamtgruppe aller Befragten 2024 mit Teilgruppen
- Benchmark-Vergleiche: WG Freiberg 2024 im Vergleich zum Durchschnitt anderer Unternehmen

Wenn von über- bzw. unterdurchschnittlichen Werten die Rede ist, beziehen sich diese Einordnungen auf einen dieser Vergleiche – die genutzte Referenz ist der jeweiligen Darstellung direkt zu entnehmen.

Benchmarking

Vergleichswerte aller Unternehmen, die eine Mieterbefragung mit Analyse & Konzepte immo.consult in den vergangenen 5 Jahren durchgeführt haben. Von 32 Unternehmen im Benchmark

- sind 10 kommunale oder städtische Wohnungsunternehmen, 5 private Wohnungsunternehmen und 17 Genossenschaften
- haben 14 einen Wohnungsbestand von bis zu 5.000 Wohnungen und 18 einen Bestand > 10.000 Wohnungen

Basis der Berechnung

Die berichteten Statistiken basieren immer auf den Teilnehmern, die gültige Angaben gemacht haben. Fehlende oder unklare Antworten gehen nicht in die Statistiken ein. Entsprechend können sich die Basen von Frage zu Frage verändern. Die genaue Anzahl an Interviews, die den errechneten Zahlen zugrunde liegen, sind in der Fußnote des Charts aufgeführt.

Gefilterte und ungefilterte Ergebnisse

In einigen Fällen wurden Fragen nur einer Untergruppe der Mieter gestellt. In diesen Fällen wird in der Fußnote angegeben, dass sich die gezeigten Statistiken nur auf eine Teilgruppe beziehen. Der Name der Teilgruppe und deren Umfang sind dort zu finden.

Rundung von Werten

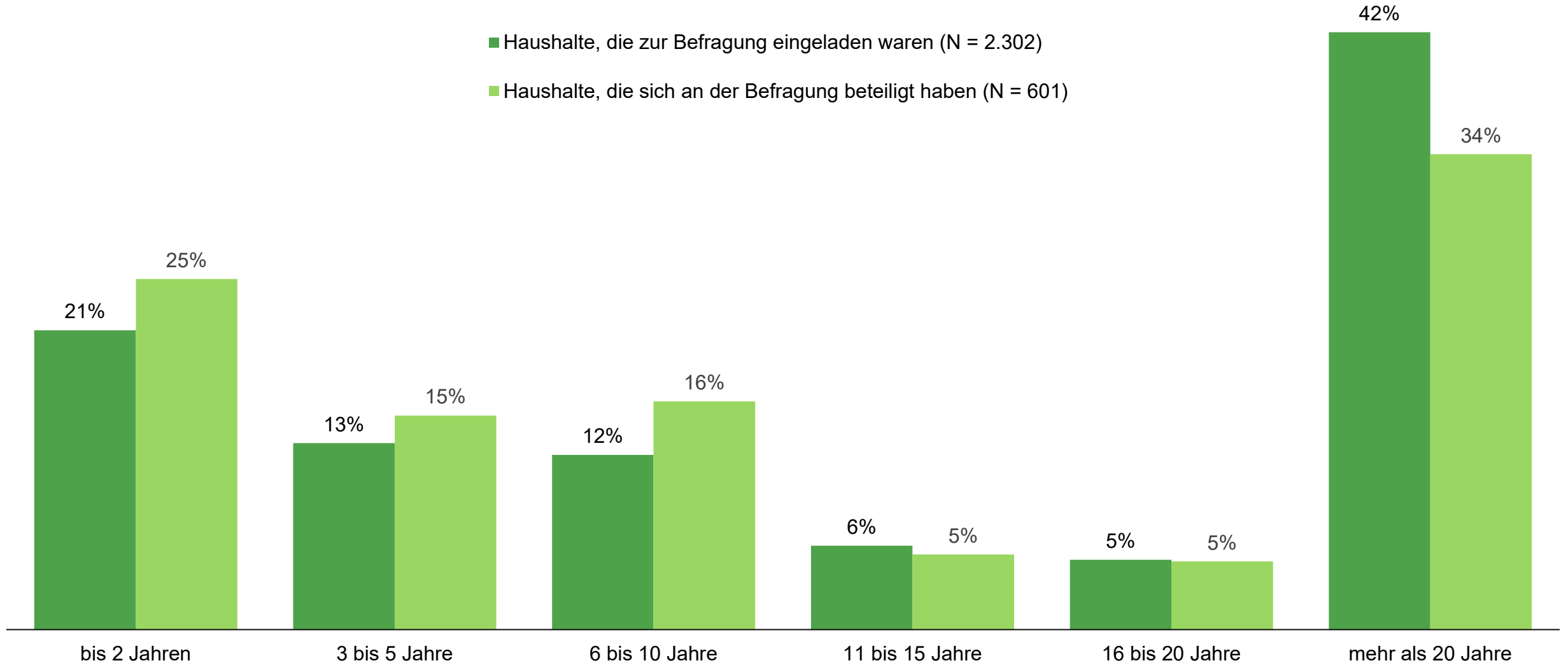
Die Statistiken sind in der Regel auf ganzzahlige Werte gerundet. Durch die Rundungsregeln können daher Summen von Prozentwerten geringfügig von 100% abweichen. Auch kleine Differenzen zu Statistiken im Tabellenband bzw. unserem Online-Dashboard lassen sich so erklären, da hier Nachkommastellen hinterlegt sind.

Genderhinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

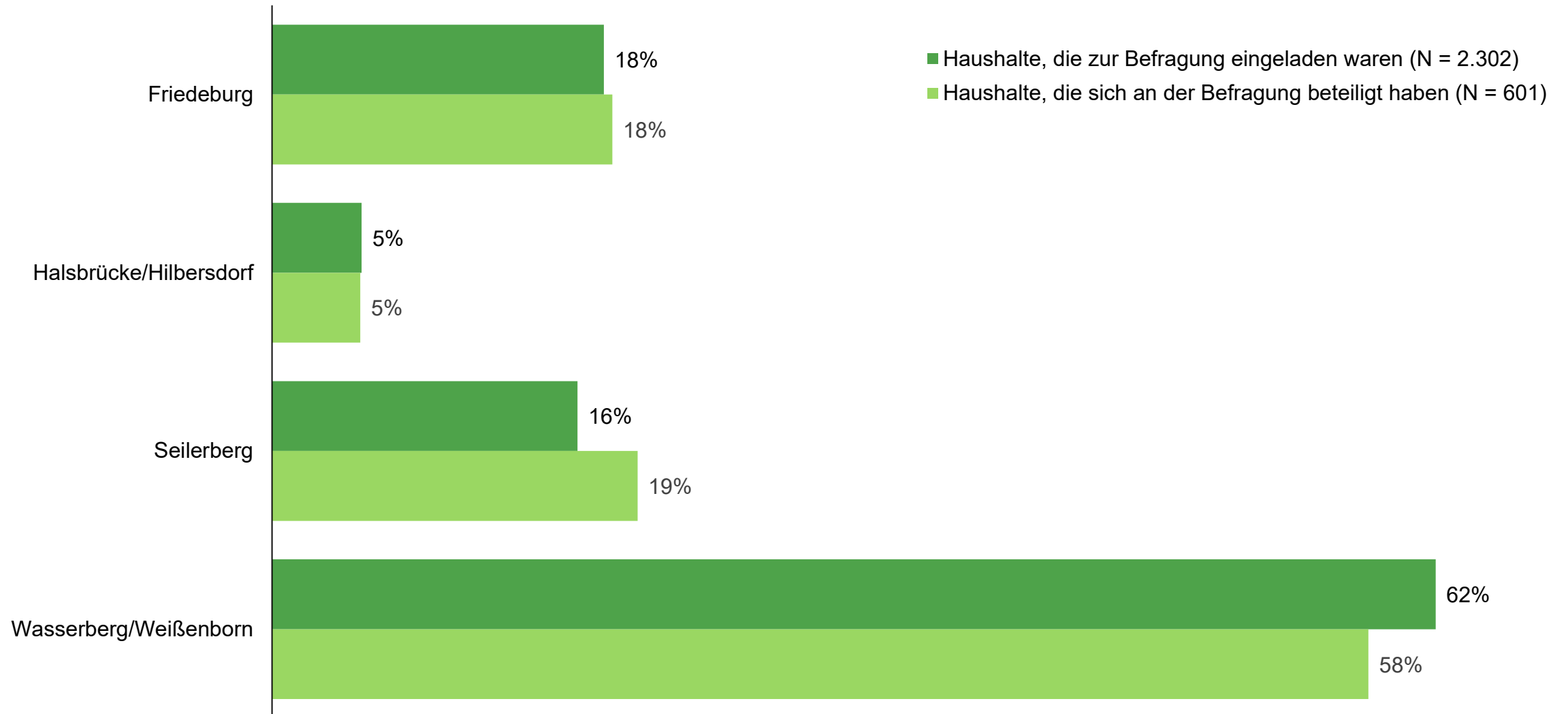
Repräsentativitätsprüfung (1): Die Verteilung der Wohndauerintervalle der Stichprobe entspricht weitgehend der Verteilung aller Haushalte der WG Freiberg.

VERGLEICH DER WOHNDAUER



Repräsentativitätsprüfung (2): Auch die Verteilung der vier Stadtgebiete entspricht in etwa der Grundgesamtheit.

VERGLEICH DER STADTGEBIETE



Summary

Mieterstruktur – Wer wohnt bei der WG Freiberg?

Im Durchschnitt leben 1.8 Personen in einem Haushalt der WG Freiberg. Entsprechend überwiegen bei den **Haushaltstypen**

- 1-Personen- und 2-Personen-Haushalte (41% bzw. 44%).
- In 17% der Haushalte leben Kinder, verteilt auf
- 12% Familien und 5% Alleinerziehende.

Im Durchschnitt leben 1.6 Kinder und Jugendliche in Haushalten, die Kinder unter 18 Jahren haben. Dabei sind 13% der Kinder bis zu 12 Jahre alt und weitere 8% sind Jugendliche im Alter zwischen 13 und 18 Jahren.

Der Großteil der erwachsenen Mieter der WG Freiberg ist über 50 Jahre alt (56%). 19% der Mieter sind 80 Jahre oder älter. Passend zur Altersstruktur basiert das Einkommen vieler Haushalte bereits auf Rentenzahlungen (46%). Knapp die Hälfte der Mieter (48%) sind berufstätig und nur 5% der Mitglieder erhalten staatliche Sozialleistungen (in der Regel Leistungen des Arbeits- oder Sozialamtes).

Gut ein Drittel lebt seit mehr als 20 Jahren bei der WG Freiberg. Etwa nochmal ein Drittel zwischen 3 und 10 Jahren. Sichtbar ist aber auch eine Erneuerung der Nutzerstruktur, da 25% erst seit bis zu 2 Jahren bei der WG Freiberg wohnen. Fast alle Wohnungen verfügen über einen Balkon oder eine Loggia (90%). Die Nettokaltmiete (Nutzungsgebühr) beträgt für 80% unter 400 Euro im Monat. 45% der Wohnungen haben dabei eine Fläche von 50 bis 65 Quadratmeter.

Zufriedenheit mit der Wohnsituation und Wohnunzufriedenheit

Die **Wohnzufriedenheit** ist überaus positiv.

- Über vier Fünftel (83%) der Befragten sind (sehr) zufrieden,
- gefolgt von 15%, die nur teilweise zufrieden sind und noch Verbesserungsbedarf sehen.
- Nur eine kleine Minderheit ist unzufrieden (3%).

Gründe für die **Wohnun**zufriedenheit

- Diejenigen, die mit ihrer Wohnsituation eingeschränkt oder (sehr) unzufrieden sind (18% oder N=102 Befragte), wurden in einer offenen Frage nach ihren Gründen für diese Unzufriedenheit gefragt. Am häufigsten werden Eigenschaften der Wohnung (46%) und der Umgebung (35%) genannt, gefolgt von Problemen mit der Nachbarschaft (31%).
- Innerhalb der Wohnung wird am häufigsten ein fehlender oder sanierungsbedürftiger Balkon (10%) sowie mit jeweils 8% der Zustand der Badezimmer und Türen genannt. Beim Gebäude ist es die unzureichende Stellplatzsituation (14%) und der Umgebungslärm (10%). Bei der Nachbarschaft bezieht sich die Unzufriedenheit auf allgemeine Nachbarschaftsprobleme (21%) und die Lautstärke (8%), die durch Nachbarn verursacht wird. Bei der Feinanalyse der Unzufriedenheitsgründe fällt mit 13% Nennungshäufigkeit auch die Mieterbetreuung durch die WG Freiburg auf.
- Allgemeine Nachbarschaftsprobleme verdienen als häufigste Einzelkategorie ein besonderes Augenmerk um Handlungsmöglichkeiten zu finden (z.B. Sozialstruktur ausbalancieren).

Summary

Beurteilung von Wohnung und Wohngebäude

Bei der **Bewertung der Wohnung**

- schneiden mit einer Top Bewertung von 91% (sehr) zufriedener Mieter die Wohnungsgröße und mit 84% der Grundriss am besten ab.
- (sehr) unzufrieden sind ein Teil der Befragten vor allem mit den Heizkörpern (9%) und dem Badezimmer (7%).
- Da die Badezimmer auch bereits bei der offenen Frage nach den Gründen für die Unzufriedenheit vergleichsweise oft erwähnt worden sind, empfehlen wir genauer zu ermitteln, welche Bestände betroffen sind, um entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Bei der Zufriedenheit mit dem **Gebäude**

- schätzen 93% der Mitglieder die ausreichende Beleuchtung im Hauseingang. Zudem fühlen sich die Befragten im Gebäude sicher (78%).
- Kritik äußern ein Fünftel (20%) der Befragten an den Abstellmöglichkeiten. Auch der Zustand der Keller und Dachböden wird von 12% bemängelt. Auffällig ist zudem der erhöhte Anteil derjenigen, die mit diesen Aspekten nur teilweise zufrieden sind, also auch noch Optimierungsbedarf sehen.
- Auch hier empfehlen wir zu ermitteln, welche Bestände genau betroffen sind und gegebenenfalls Maßnahmen zu ergreifen.

Beurteilung der Wohnumgebung

(Sehr) zufrieden sind die Befragten in puncto **Wohnumgebung** mit

- der ÖPNV-Anbindung (88%) und mit der persönlichen Sicherheit sowie der Sauberkeit der Wohnumgebung (jeweils 80%).
- Die sehr hohen persönlichen Sicherheitsbewertungen im Wohngebäude und im Wohnumfeld zeigen, dass die WG Freiberg hier nahezu ein Optimum erreicht hat.
- Hauptkritikpunkt der Mieter ist die Stellplatzsituation und die als subjektiv unzureichend wahrgenommen Anzahl an Sitzmöglichkeiten in der Wohnumgebung. 34% sind mit den PKW-Stellplätzen und 24% mit den Sitzmöglichkeiten (sehr) unzufrieden.
- Weitere 15% der Befragten bemängeln jeweils die Angebote an Spielplätzen sowie die Anzahl der Fahrradstellplätze.

Summary

Miethöhe und Nachbarschaft

Die **Aufwendungen für die Wohnung insgesamt** werden von der Mehrheit der Mitglieder als angemessen empfunden (68%) und 16% empfinden die **Wohnkosten insgesamt** sogar als (sehr) günstig. Allerdings sind ebenso vielen Mitgliedern (16%) ihre Aufwendungen für die Wohnung insgesamt (viel) zu hoch. Differenziert nach Kostenpositionen ergibt sich folgendes Wahrnehmungsbild:

- (sehr) günstig: Nutzungsgebühr (18%), Betriebskosten (13%) und Heizkosten (11%)
- (viel zu) hoch: Nutzungsgebühr (14%), Betriebskosten (21%) und Heizkosten (31%)

Damit wird die besondere Bedeutung der Energiekosten sehr klar herausgearbeitet. Hier beträgt das Netto-Delta -21% (teuer minus günstig) verglichen mit +4% bei der Nutzungsgebühr. Ein optimales Energie-Management durch die WG Freiberg ist somit von höchster Bedeutung für die (zukünftige) Kundenzufriedenheit.

Die **Nachbarschaft** erleben die Mieter der WG Freiberg ambivalent.

- Knapp die Hälfte haben ein positives Verhältnis. 40% kennen sich näher oder sind sogar miteinander befreundet (9%).
- Die andere Hälfte hat kaum Kontakt untereinander. So sprechen 41% nur ab und zu mal miteinander und weitere 8% geben an, dass sie ihre Nachbarn kaum oder gar nicht kennen.
- Eine konfliktrichtige Nachbarschaft ist jedoch die große Ausnahme: Nur 1% geben an, überhaupt nicht mit den Nachbarn auszukommen.

Wir empfehlen die sozialen Kontakte weiter zu fördern, da allgemeine Nachbarschaftsprobleme auch als häufigster Grund für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation genannt wurden.

E-Mobilität, Ökostrom und Nachhaltigkeit

Bei der **E-Mobilität** zeigt sich ein deutlicher Trend: E-Bikes sind besonders beliebt.

- 15% der Befragten besitzen bereits eins, 5% planen gerade konkret die Anschaffung und weitere 11% haben Interesse an einem E-Bike. Im Vergleich dazu ist das Interesse an E-Autos mit 7% geringer und lediglich 3% der Befragten haben Interesse an E-Motorrollern.
- Angesichts der Nutzung von und des Interesses an E-Bikes erklärt sich, dass auch das Interesse an ergänzenden Angeboten wie Abstellmöglichkeiten und Ladestationen für die E-Bikes (22% bzw. 15%).

Bei den **Nachhaltigkeitsziele** zeigt sich, dass die Befragten vor allem Interesse an der Nutzung von Dächern zur Gewinnung von grünem Strom haben. 71% befürworten diese Art der Energiegewinnung. Hier sehen wir Potenzial für die WG Freiberg, um grünen Strom zu erzeugen und die Mitglieder bei ihren Energiekosten zu entlasten.

- Energetische Sanierungsmaßnahmen sowie die Berichterstattung über Nachhaltigkeitsaktivitäten werden hingegen von jeweils von 21% kritischer betrachtet. Die ablehnende Haltung gegenüber Sanierungsmaßnahmen könnte mit erwarteten Kosten oder Unannehmlichkeiten während der Maßnahmen zusammenhängen.
- Eine besonders kritische Haltung nehmen 28% der Befragten gegenüber dem Engagement für Integration, Vielfalt und sozialen Zusammenhalt ein. Hier könnte die Sorge vor einer (weiteren) Veränderung der Mieterstruktur zum Ausdruck kommen. Insbesondere vor dem Hintergrund geäußerter Nachbarschaftsprobleme ist die vorhandene Sozialstruktur weiterhin sensibel auszubalancieren.

Summary

Kundenkontakt: Kanäle, Häufigkeit und Anlässe

Hinsichtlich der **Kontaktkanäle** ist zunächst festzustellen, dass den Mitgliedern der WG Freiberg ungewöhnlich viele Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Die Kontaktaufnahme läuft vielfach noch persönlich (59%) oder per Telefon (76%). Dabei zeigt sich, dass diese Kanäle zukünftig zukünftig nicht mehr wachsen werden.

- Auch das DIGI-Mieterportal wird häufig genutzt (64%). Hier ist mittelfristig nur noch mit einem geringen weiteren Wachstum, um ca. 5% zu rechnen
- Auf Platz vier landen E-Mails mit 42%. Auch hier erwarten wir mittelfristig nur noch ein geringes Wachstum um ca. 5%.
- Mit 21% zukünftig erwarteter Nutzung hat der Kontaktkanal WhatsApp von heute 7% das höchste Wachstumspotential aller Kanäle.

Wahrscheinlich kennen viele Nutzer den erst vor kurzem eingerichteten News WhatsApp-Kanal noch nicht. Die sichtbare Akzeptanz der WhatsApp News lässt aber kennen, dass der Kanal auch für den interaktiven Kontakt zur WG geeignet wäre - insbesondere für Nutzer, die die DIGI-App nicht nutzen wollen.

Bei den **Kontakthäufigkeiten** zeigt sich, dass die Mehrheit der Mieter innerhalb der letzten 6 Monate (57%) bzw. innerhalb des letzten Jahres (84%) Kontakt zur WG Freiberg hatten.

- Das Hauptanliegen waren Reparaturmeldungen mit 43%,
- gefolgt von Einzel-Meldungen (32%), die wir den Kategorien allgemeine Anfragen (15%), Mietvertrag und Verwaltung (12%) sowie Reparatur und Wartung (8%) zuordnen konnten.
- 79% der Mieter berichten, dass ihre Anliegen beim letzten Kontakt gelöst wurde. Der **Customer-Effort-Score** liegt entsprechend bei 80.4 Punkten und liegt damit deutlich über dem A&K-Benchmark von 72.3 Punkten.

Schadensbearbeitung

40% der Mieter geben an innerhalb der letzten 6 Monate einen Schaden gemeldet zu haben. Die meisten **Schadensmeldungen** betreffen die Wohnung (40%), Heizungsreparaturen (12%) und Wasserschäden (7%). Unter Sonstiges (25%) werden vorwiegend Reparaturen im Sanitärbereich genannt.

Die Befragten sind mit der Durchführung der Reparaturen sehr zufrieden.

- Die Handwerker sind freundlich (97% zufrieden & sehr zufrieden) und verlassen die Wohnung sauber (99% Top-2-Zufriedenheit)
- Auch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden wird mehrheitlich als (sehr) zufriedenstellend wahrgenommen. Lediglich 6% geben an nur teils/teils oder unzufrieden (1%) zu sein.
- Die Reparaturen werden zügig vereinbart (93% (sehr) zufriedene Mieter)
- Auch die Zufriedenheitsanteile bei der Bearbeitung der Schadensmeldung durch die Genossenschaft insgesamt (91%) und die Reaktionsgeschwindigkeit bei Reparaturen (90%) sind ebenfalls sehr hoch.

Nach Einschätzung der Mieter wurden die Reparaturen zu 63% von den Handwerkern der WG Freiberg durchgeführt. 30% der Mieter trauen sich allerdings eine Zuordnung des ausführenden Unternehmens nicht zu. Entsprechend fällt die Zahl von 7% extern beauftragen Handwerksbetrieben klein aus.

Summary

WoWi-Call Anrufe and Spareinrichtung

Von den Befragten wurden in den letzten Monaten 9% (N=65) im Auftrag der WG Freiberg angerufen ("WoWi-Call") und um **Feedback** gebeten. Dabei entfielen 6% auf die Bestandsmieterbefragung und 3% auf die Neumieterbefragung (Fragebogen B). Die Mehrheit der Befragten (78%) ist mit dem WoWi-Call-Anruf (sehr) zufrieden - nur 5% sind (sehr) unzufrieden.

- 82% nutzen die Gelegenheit der Wohnungsgenossenschaft Rückmeldung zu geben
- 78% sehen die Anrufe als Signal, dass die Genossenschaft sich um ihre Mietglieder kümmert
- 71% finden es gut, dass die WG diese Anrufe macht. Nur 5% der Mitglieder lehnen die Anrufe ab.

Der proaktive WoWi-Call ist ein tolles Werkzeug zur Stärkung der Bindung an die WG. Wir empfehlen Mieter, die nicht gern am WoWi-Call teilnehmen möchten, bis auf Widerruf aus der Stichprobe zu nehmen.

Das Konzept der **Spareinrichtung** ist für 30% der Befragten von Interesse. Die beiden weiteren Drittel haben kein Interesse oder sehen sich auf der Basis der vorliegenden Informationen noch nicht dazu in der Lage zur Spareinrichtung eine Aussage zu treffen.

- Höheres Interesse an der Spareinrichtung besteht in den Altersgruppen 40 bis 49 Jahre (36%) und 50 bis 64 Jahre (33%). Ab einem Alter von 65 Jahren ist das Interesse an der Spareinrichtung deutlich geringer.

Die Erwartungen an die Spareinrichtung sind eindeutig. Wettbewerbsentscheidend für die Befragten sind gute Konditionen und Zinsen (58%). Obwohl gut die Hälfte der Befragten begrüßt in Genossenschaft und Heimatstadt zu investieren, haben die normalen Banken einen Vertrauensbonus (Anlagepräferenz Genossenschaft versus Bank: 19% zu 42%).

Erweiterte Leistungsangebote

Bei den Fragen zum **Bedarf an erweiterten Leistungsangeboten**

- zeigt sich ein besonders hohes Interesse an Reparaturen, die von Mitarbeitenden der WG Freiberg selbst durchgeführt werden (93%). 33% wären bereit, dafür zu zahlen. Die Zahlungsbereitschaft würde eine Erhöhung der Betriebskosten erlauben, um weitere Hausmeister für Reparaturen und kleinere Instandsetzungen einzustellen. Allerdings sollte beachtet werden, dass bereits heute 21% der Befragten die Betriebskosten als (viel) zu hoch empfinden. Einer Erhöhung der Betriebskosten sollte entsprechend schrittweise erfolgen, um weniger zahlungskräftige Nutzer nicht zu überfordern.
- Auf dem zweiten Platz landet mit 63% das Angebot mehr PKW-Stellplätze zur Verfügung zu stellen. 36% sind bereit für den Stellplatz zu zahlen.
- Ein hohes Interesse haben die Befragten auch am altersgerechten Umbau des Bades (49%), wobei ein Fünftel (21%) bereit wäre, sich an den Kosten für die Umbauten zu beteiligen.
- Platz 4 belegen die Packstationen. 42% interessieren sich für solch ein Angebot. Allerdings wären nur 7% bereit dafür einen Beitrag zu übernehmen.
- Auch das Angebot an überdachten Fahrradgaragen findet bei 29% der Mieter Gefallen. Die Zuzahlungsbereitschaft ist mit 8% allerdings gering. Das Ergebnis entspricht in der Größenordnung der zuvor geäußerten Kritik an einer unzureichenden Zahl an Fahrradstellplätzen. Teure E-Bikes sind schwer und wollen sicher abgestellt werden.

Auch die offene Nachfrage nach "sonstigen Angeboten" passt in dieses Bild.

- Die Befragten nennen auch hier insbesondere Parkplätze und Garagen (29%) sowie Aufzüge und barrierefreie Wohnungen (17%), aber auch Maßnahmen zur Verbesserung der Wohnungen (15%).

Summary

Information und Kommunikation

Die **Informationsangebote** der Genossenschaft genießen einen hohen Bekanntheitsgrad und werden überwiegend positiv bewertet.

Fast alle Befragten (95%) nutzen die Aushänge im Haus als Informationsquelle. Auch das DIGI Mieterportal wird von 83% genutzt. Fast alle Nutzer (94%) kennen das DIGI Portal.

- Ähnlich ist es beim Genossenschaftsmagazin „Weitblick“: 92% kennen es und 71% lesen es regelmäßig.
- Die übrigen Informationsangebote wie Facebook, Instagram, YouTube oder WhatsApp sind etwa 60% der Mitglieder bekannt, werden jedoch deutlich seltener genutzt (<10%).
- Die Nutzer bewerten alle Informationskanäle positiv: 88% sind mit den Aushängen im Haus sowie mit dem Genossenschaftsmagazin „Weitblick“ (sehr) zufrieden.
- Auch das DIGI-Mieterportal hat 84% (sehr) zufriedene Nutzer.
- Der Internetauftritt der Genossenschaft hat eine Bekanntheit von 63% und eine Zufriedenheitsrate von 86%.
- Andere Kanäle wie WhatsApp und Facebook werden ebenfalls ähnlich positiv bewertet (81% bzw. 79%).
- Die geringste Zustimmung mit 58% findet der YouTube-Kanal der Genossenschaft.

Damit ist insgesamt die Bekanntheit, Nutzung und Bewertung der Informationskanäle erfreulich hoch und gut. Wir empfehlen die Social Media Kanäle zu monitoren und auf Mieterkommentare sehr zeitnah zu reagieren.

Das Unternehmen - NPS und Leistungsprofil

Die Bereitschaft zur **Weiterempfehlung** der WG Freiberg liegt etwas unter dem Durchschnitt der Referenzbefragungen der Jahre 2019 bis 2024. Hierfür ist vor allem ein geringerer Anteil an Promotoren verantwortlich, die der WG Freiberg die volle Punktzahl (9 oder 10) geben.

- Der NPS ("Net Promotor Score") liegt damit bei 11,5 etwas unterhalb des A&K Benchmarks von 17,4 Punkten.
- Betrachten wir das **Leistungsprofil** der WG Freiberg im Einzelnen so fühlen sich die Mitglieder regelmäßig und ausführlich informiert (84%) und beurteilen die Mitarbeitenden der WG Freiberg als kompetent (81%).
- Die versendeten Betriebskostenabrechnungen sind für 80% verständlich. Nur 1% der Befragten verstehen die Abrechnungen nicht.
- Auch reagiert die WG Freiberg schnell und unkompliziert auf Anfragen (78%). 71% stimmt der Aussage zu, dass sich die WG Freiberg für die Mieter einsetzt und 68% stimmen der Aussage zu, dass die WG Freiberg gute Wohnungen zu einem fairen Preis anbietet.
- Kritik wird an drei Stellen sichtbar: (a) Eingehen auf Verbesserungsvorschläge (19% Kritiker), (b) Wünsche von Mitgliedern zu berücksichtigen (11% Kritiker) sowie (c) bei den Kontrollintervallen auf Schäden und Sauberkeit (16% Kritiker).

Damit hat die WG Freiberg trotz eines sehr guten Leistungsprofils einige Handlungsoptionen die Wohnsituation für die Mitglieder weiter zu verbessern.

Summary

Das Unternehmen - Mitarbeitende und Image

Das **Leistungsprofil für die Mitarbeitende in der Verwaltung** der WG Freiberg fällt nahezu perfekt aus. So werden die Mitarbeitenden als stets freundlich (91%) beurteilt. Sie sind in der Regel gut per

- E-Mail (88%),
- Telefon (80%) oder
- sogar persönlich (78%) erreichbar.

Falls erforderlich rufen diese zeitnah zurück (Zufriedenheit 90%) und erledigen Anfragen und Wünsche schnell (Zufriedenheit 80%). Kleineren Unmut äußern Mitglieder im Hinblick auf das Ausmaß, indem ihre Anliegen ernst genommen werden (teils/teils: 15%, trifft (eher) nicht zu: 5%).

Auch das **Unternehmensimage der Genossenschaft** fällt überaus positiv aus. Die meisten Befragten halten die WG Freiberg für

- seriös (88%),
- vertrauenswürdig (85%)
- zuverlässig und sympathisch (jeweils 83%).

Abstriche im Image sehen wir nur bei drei Eigenschaften mit Zustimmungswerten unter 75%: flexibel, modern und preisgünstig. Insbesondere stimmen nur 53% der Mitglieder der Eigenschaft "preisgünstig" zu. Das ist zwar ein weit besserer Wert im Vergleich zur Beurteilung der konkreten Mietkosten, allerdings kommen hier schon Erwartungen über die künftige Entwicklung zum Ausdruck.

Fazit und Schlussfolgerungen



LESSON'S LEARNED

Wohnen bei der WG Freiberg

- Die Mehrheit der Mieter der WG Freiberg lebt in 1- oder 2-Personen-Haushalten (41% bzw. 44%). 56% aller erwachsenen Haushaltsmitglieder sind 50 Jahre oder älter, wobei 46% bereits Rentenzahlungen erhalten. In 17% der Haushalte leben Kinder unter 18 Jahren (12% in Familien; 5% bei Alleinerziehenden).
- Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation liegt bei sehr guten 83%, weitere 15% sind nur teilweise zufrieden und (sehr) unzufriedene Mieter sind mit lediglich 3% kaum vorhanden. Beim Thema Reparaturen führt die WG Freiberg die Benchmark an und setzt so neue Maßstäbe für andere Wohnungsunternehmen. Allerdings fällt der NPS mit 11,5 Punkten leicht unterdurchschnittlich aus. Das sollte sich aber vergleichsweise einfach verbessern lassen, da sich der geringe Anteil an Promotoren durch nur einen Punkt Verbesserung bei den Passiven deutlich erhöhen lässt.
- Hauptursachen für Unzufriedenheit sind Probleme in der Nachbarschaft, die unzureichende Parkplatzsituation und der Wunsch nach weiterer Sanierung und Modernisierung des Bestands. Und hier ist insbesondere die Aufwertung der Bäder und WCs gemeint.
- Die Wohnkosten werden von der Mehrheit als angemessen wahrgenommen. Besonders zufrieden sind mit der Nutzungsgebühr, die 18% sogar als (sehr) günstig bewerten. Allerdings bemängeln viele Mieter insbesondere die Höhe der Heizkosten (31%), aber auch die Höhe der Betriebskosten (21%).

Die WG Freiberg

- Verbesserungspotenziale sehen wir bei der Stellplatzsituation für PKW, für die auch eine erhöhte Zahlungsbereitschaft besteht sowie bei Fahrradstellplätzen / Fahrradgaragen für teure E-Bikes (möglichst inklusive Lademöglichkeit). Quick Wins sind zudem (a) Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen und Rollatoren, die von einem Fünftel gewünscht werden und (b) mehr Sitzmöglichkeiten in der Wohnumgebung. Mit geringen Investitionen können hier bedarfsgerechte Verbesserungen erzielt werden.
- Wir glauben, dass die WG Freiberg in der Gesamtbetrachtung sehr gute Bewertungen erzielt hat und eher darauf zielen sollte, das Leistungsniveau zu halten.
- Wir sehen, neben den oben genannten Quick Wins, Potenzial für Investitionen zur Gewinnung von grünem Ökostrom auf den Dachflächen. 70% der Befragten sind dafür zu begeistern. Dies bietet zudem die Möglichkeit, die Energiekosten zu senken mit denen viele Mitglieder bereits heute Probleme haben. Allerdings bedarf es einer intensiven Kommunikation, um die Mitglieder von Anfang an einzubinden. Hier gilt es insbesondere die langfristigen Vorteile zu illustrieren.
- Aufgrund des hohen Interesses an Reparaturen durch die Mitarbeitenden der Genossenschaft und einer Zuzahlungsbereitschaft, sehen wir auch die Möglichkeit zusätzliche Hausmeister, die erweiterte Reparaturdienste anbieten, zu beschäftigen. Ein weiterer Hebel zur Verbesserung der Zufriedenheit ist die Optimierung noch offener sanierungsbedürftiger Zustände. Dabei sollte der Fokus besonders auf die Modernisierung von Bädern und WCs sowie auf den altersgerechten Umbau gelegt werden. Angesichts der Altersstruktur der Mieter, von denen bereits heute 42% über 65 Jahre alt sind, sollte diesen Menschen eine langfristige Wohnperspektive eröffnet werden.

Themenübersicht 1 / 2

Haushaltsstruktur



- Strukturvergleich
- Haushaltstypen
- Personengruppen
- ...

Wohnzufriedenheit



- Wohnsituation
- Gebäude
- Umgebung
- Wohnung
- ...

Wohnkosten



- Höhe der Miete
- Nutzungsgebühr
- Betriebskosten
- Wärmekosten

Gemeinsam Wohnen



- Nachbarschaft

Nachhaltigkeit und Klimaschutz



- E-Mobilität
- Öko-Strom
- Nachhaltigkeit

Kundenorientierung



- Kanäle
- Letzter Kontakt
- Beurteilung Klärung
- Schadensmeldung
- WoWiCall Anrufe
- Bedarf an Angeboten
- Spareinrichtung

Themenübersicht 2 / 2

Kommunikation



- Kenntnis und Nutzung der Informationsangebote
- Beurteilung der Angebote

Das Unternehmen



- Weiterempfehlung (NPS)
- Beurteilungsprofil Mitarbeitende
- Leistungsprofil Unternehmen
- Image des Unternehmens

Der Vergleich



- Benchmarks – Wohnzufriedenheit, Mitarbeiter, Unternehmen und NPS

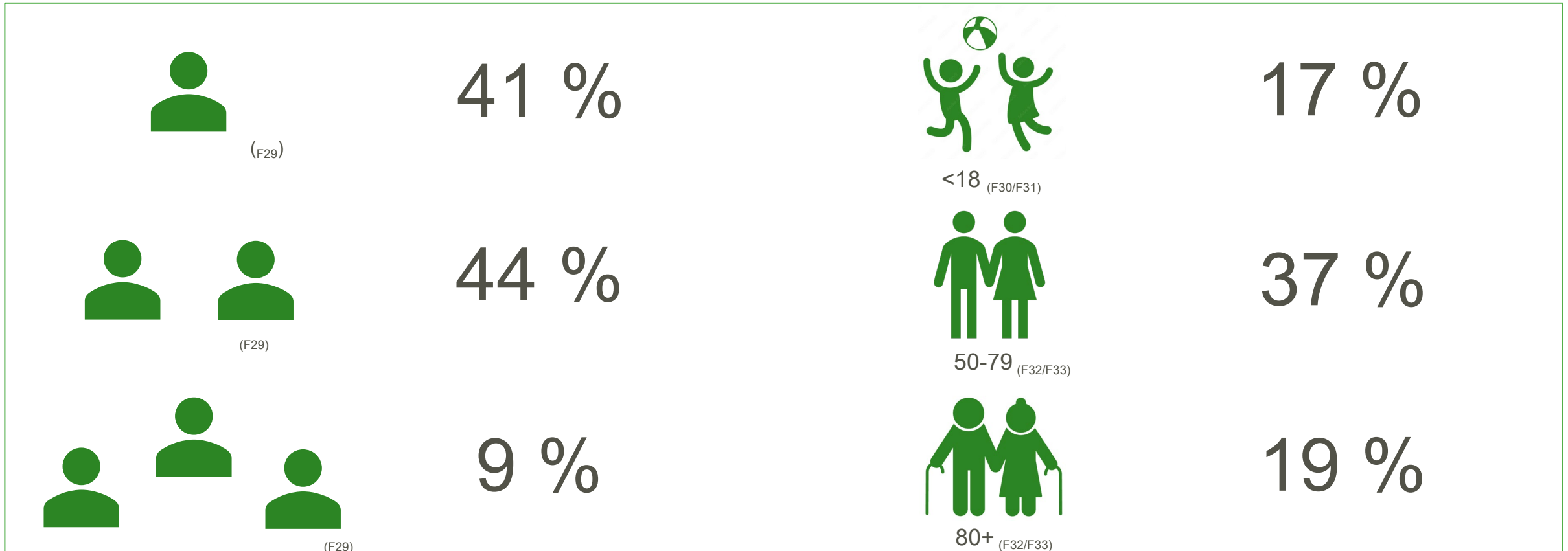


HAUSHALTSSTRUKTUR



Die überwiegende Mehrheit der Befragten leben in 1 oder 2 Personen Haushalten. 17% haben Kinder. 56% aller erwachsenen Bewohner sind 50 Jahre oder älter.

HAUSHALTSSTRUKTUR

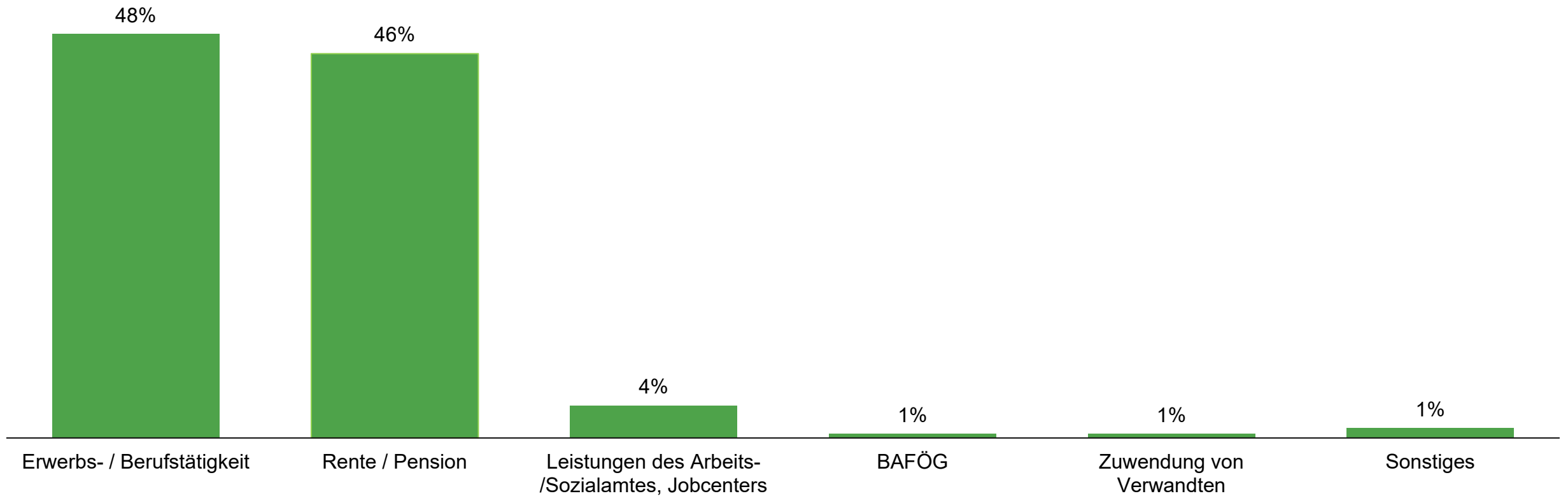


n_{F29}=598; n_{F30/F31}=600; n_{F33}=321 n_{F32}=594

Frage 29. „Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?“; Frage 30. „Wie viele Kinder bis zu 12 Jahren sind darunter?“; Frage 31. „Wie viele Jugendliche zwischen 13 und unter 18 Jahren sind darunter?“; Berechnung aus Frage 32. „Wie alt sind Sie selbst?“ und F33. „Wie alt sind die anderen erwachsenen Haushaltsmitglieder?“

Entsprechend der Altersstruktur basiert das Einkommen viele Haushalte bereits auf Rentenzahlungen (46%). Staatliche Leistungen nehmen nur 5% der Mieter in Anspruch.

HAUPT-EINKOMMENSQUELLE



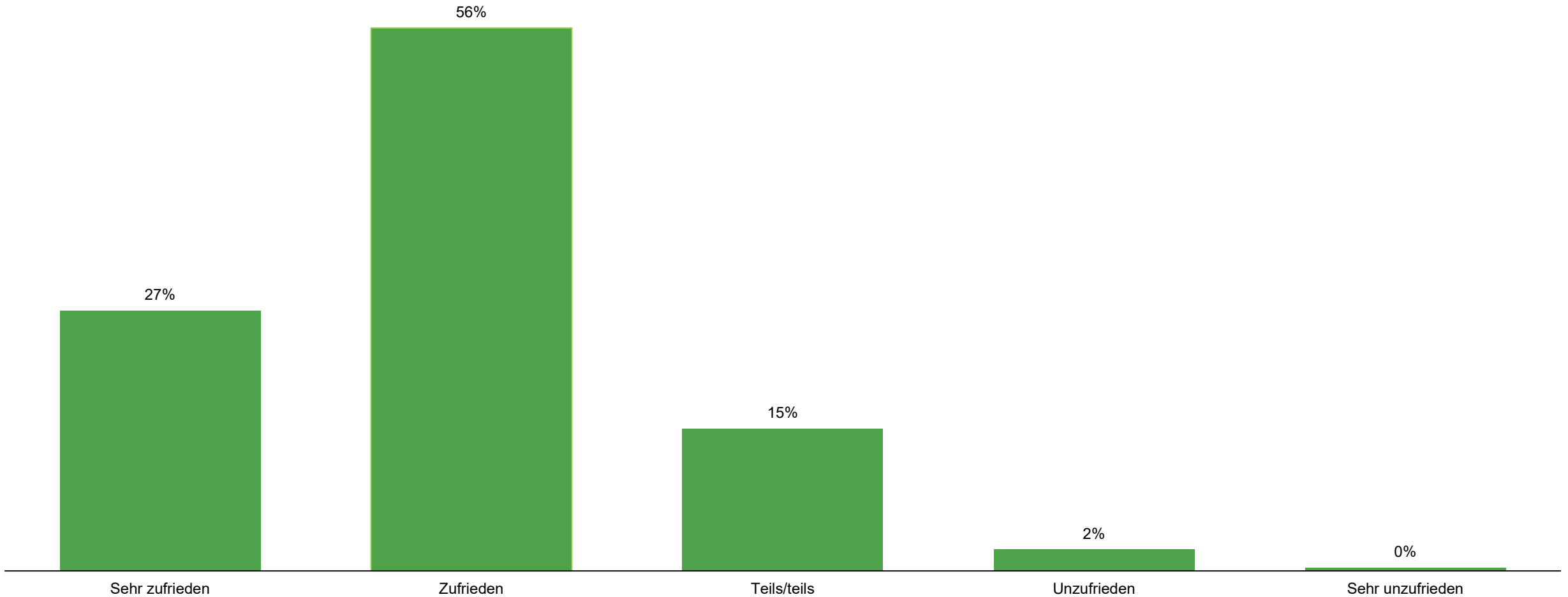
n_{F34} = 598
Frage 34. „Welches ist die Haupteinkommensquelle in Ihrem Haushalt?“

WOHNZUFRIEDENHEIT



Die Mehrheit der Befragten (83%) sind (sehr) zufrieden mit ihrer Wohnsituation - fast niemand ist (sehr) unzufrieden.

WOHNZUFRIEDENHEIT



n_{F1} = 593

Frage 1. „Wie zufrieden sind Sie – alles in allem – mit Ihrer jetzigen Wohnsituation?“

Unzufriedene Mieter äußern sich konkret (Beispiele für Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation)

WOHNUNZUFRIEDENHEIT



„1 Das Glasfaser Internetnetzwerk ist nicht mit allen Internetunternehmen kompatibel und die Verständigung mit Unternehmen ist kompliziert 2 Es gibt keinen Aufzug 3 Die Wände und Türen, insbesondere zwischen den Zimmern, sind nicht schallisoliert, als ob Es gibt sie überhaupt nicht, sehr schlimm!“

„Stellplatzsituation Pkw keine ebenerdige Unterstellmöglichkeit für E Bikes fehlende Lademöglichkeit E Auto.“

„Das Prinzip "Klasse statt Masse, gilt bei der WG leider nicht mehr Es wird auf " Teufel komm raus" vermietet, Hauptsache die Belegung stimmt Ob die Leute passen, oder sich an Regeln halten , interessiert nicht.“



„Fehlendes Verständnis anderer Mieter zum Thema Sicherheit und Sauberkeit (Tür geschlossen halten, keinen Müll ins Haus werfen), Hausreinigung wird für das Geld nur teilweise zufriedenstellend erledigt Schwierige Parksituation (es gibt Mieter die sind auf Rollstuhl etc Und kurze Wege angewiesen)“

„Keine Erneuerung in den langjährig bewohnten Wohnungen z B Bad oder Zimmertüren.“

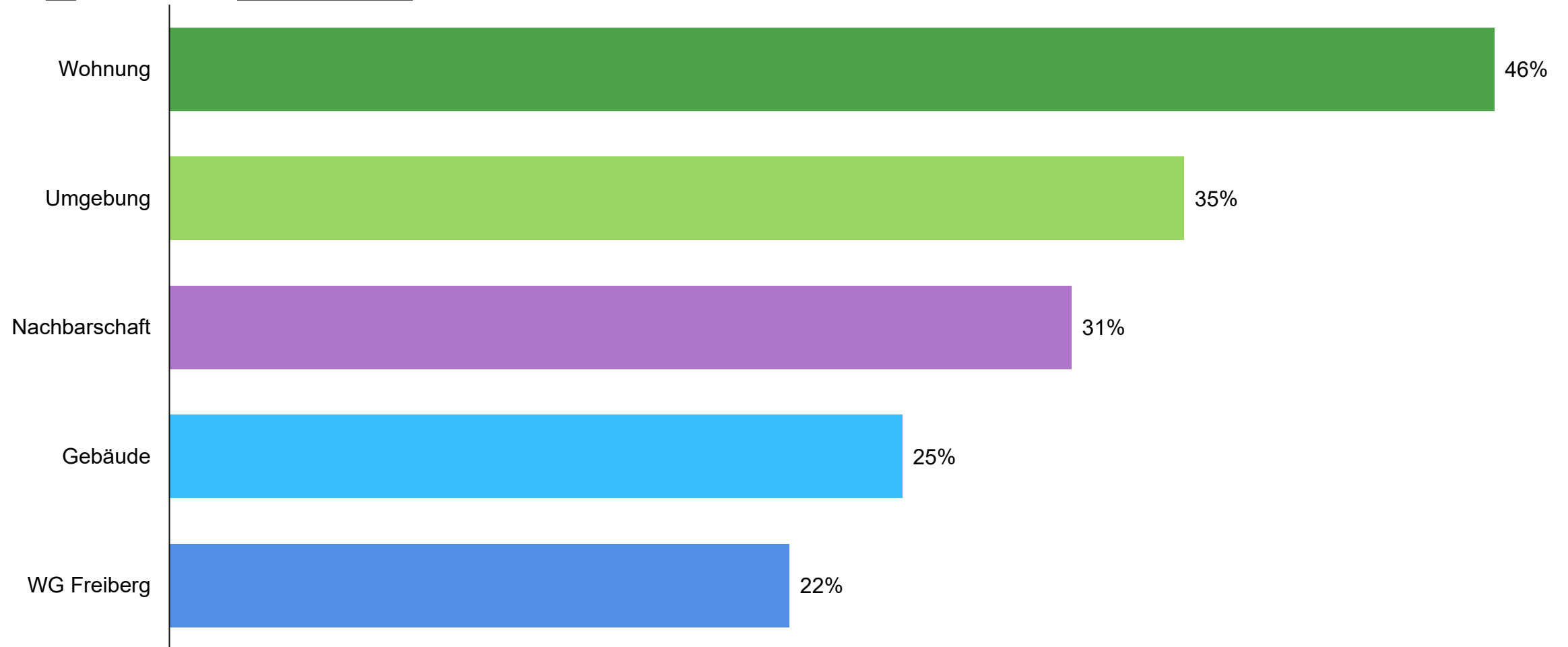
„Am meisten stört mich, dass auf Beschwerden nicht oder kaum reagiert wird.“

Zitate von Mieter*innen aus der Befragung 2024

Frage 2. „Warum sind Sie nicht zufrieden, was stört Sie am meisten? n_{F2}= 102; Mieter, die mit ihrer allgemeinen Wohnsituation teils/teils oder unzufrieden oder sehr unzufrieden sind (F1)

Als Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation werden am häufigsten Merkmale der Wohnung gefolgt von Eigenschaften der Umgebung genannt.

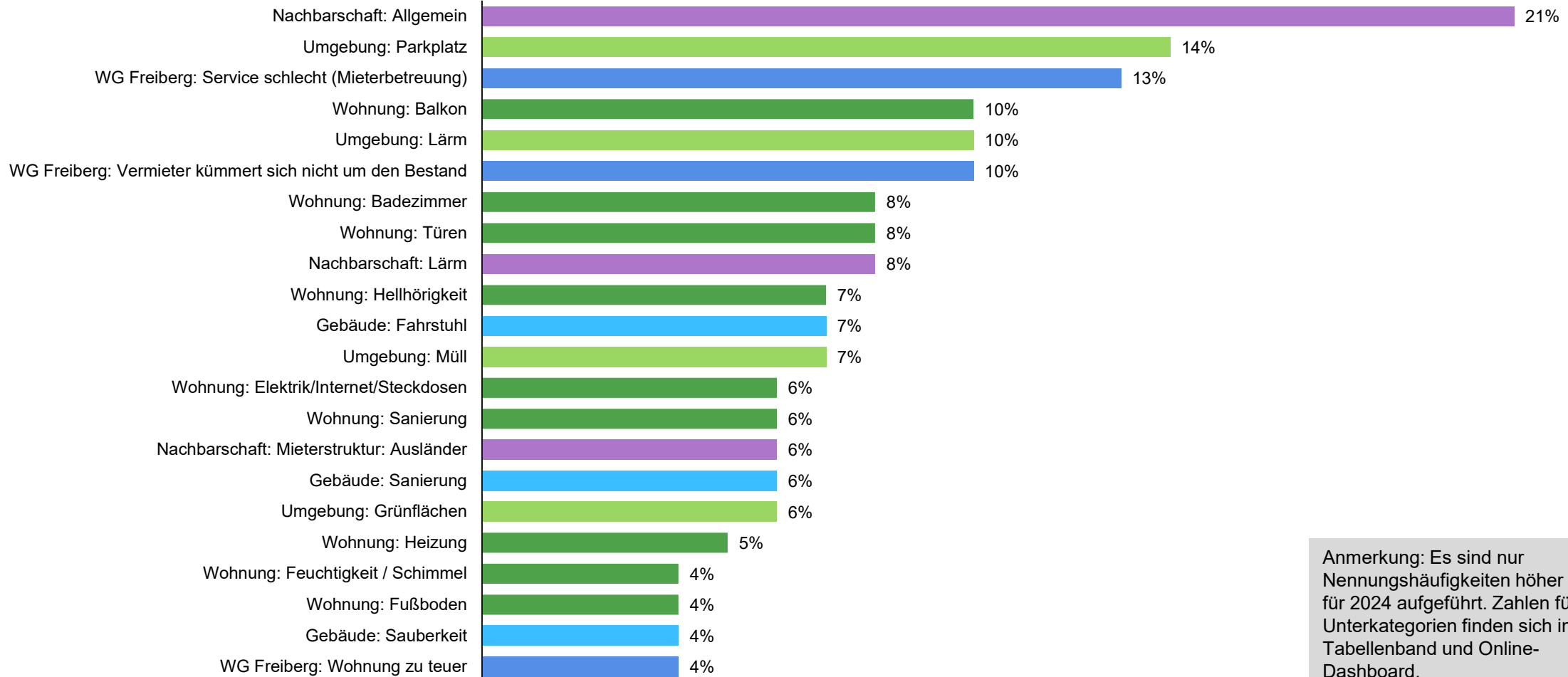
WOHNUNZUFRIEDENHEIT: OBERKATEGORIEN



n_{F2}= 102; offene Frage, kodiert in Oberkategorien, nur Mieter, die mit ihrer allgemeinen Wohnsituation teils/teils oder unzufrieden oder sehr unzufrieden sind (F1)
Frage 2. „Warum sind Sie nicht zufrieden, was stört Sie am meisten?“

Konkreter aufgeschlüsselt beklagen sich 21% über die Nachbarschaft, eine unzureichende Parkplatzsituation (14%) und über die Mieterbetreuung (13%).

WOHNUNZUFRIEDENHEIT: UNTERKATEGORIEN

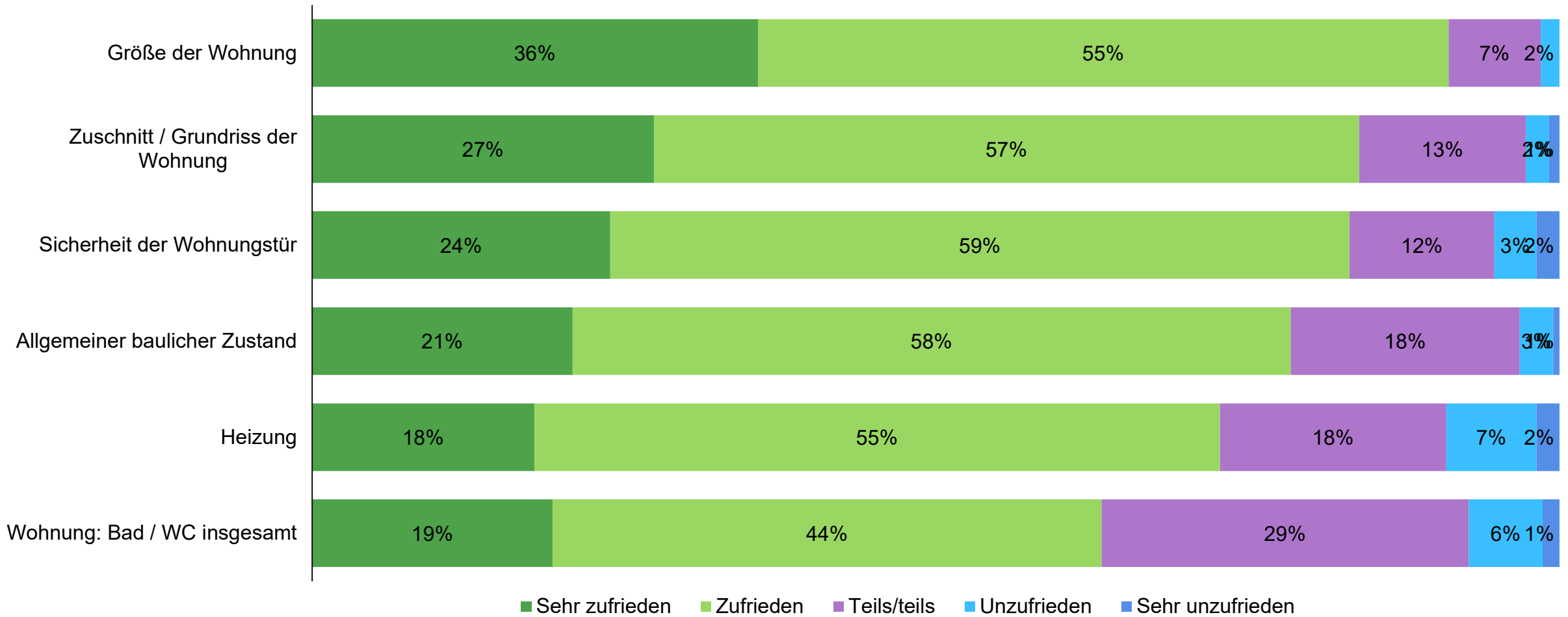


Anmerkung: Es sind nur Nennungshäufigkeiten höher als 3% für 2024 aufgeführt. Zahlen für alle Unterkategorien finden sich im Tabellenband und Online-Dashboard.

n_{F2}= 102; offene Frage, kodiert in Oberkategorien, nur Mieter, die mit ihrer allgemeinen Wohnsituation teils/teils oder unzufrieden oder sehr unzufrieden sind (F1)
Frage 2. „Warum sind Sie nicht zufrieden, was stört Sie am meisten?“

Wohnung: Größe und der Zuschnitt werden am besten bewertet. Verbesserungsbedarf wird hingegen bei den Heizkörpern und dem Bad/WC gesehen.

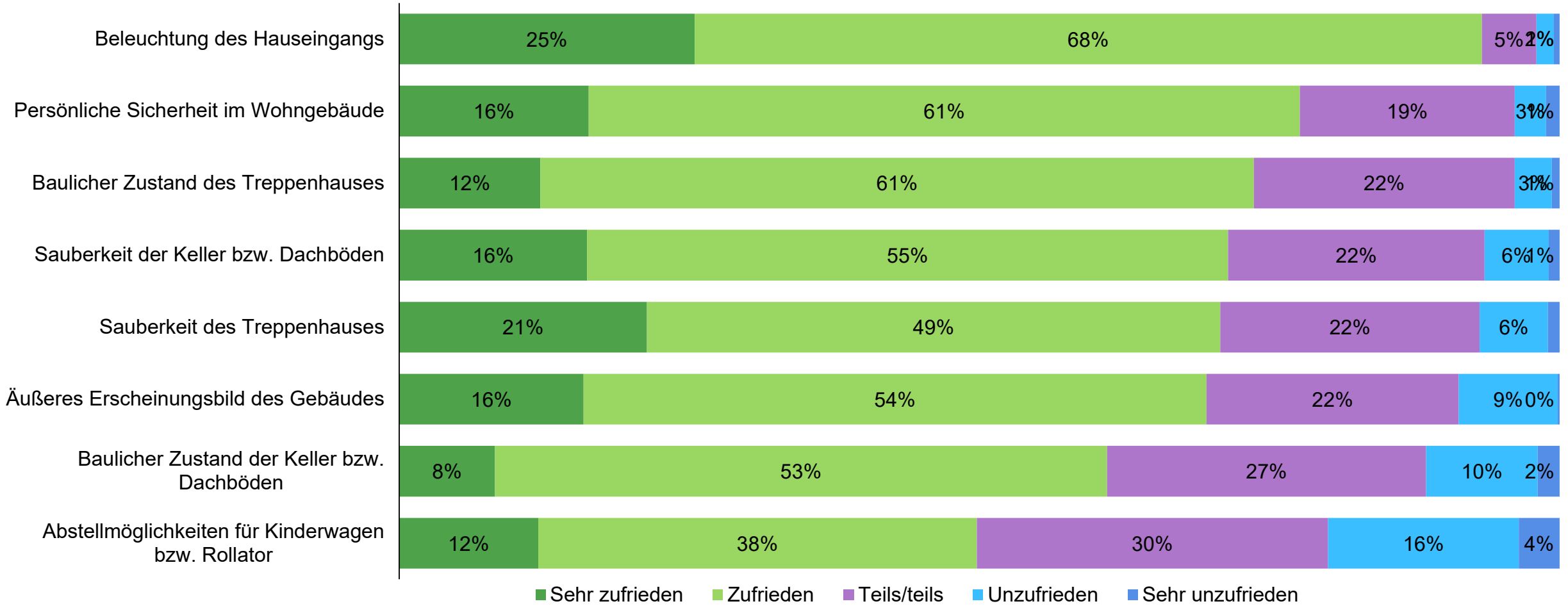
WOHNZUFRIEDENHEIT: WOHNUNG



n_{F3,Baulicher Zustand} =594; n_{F3,Größe} =596; n_{F3,Zuschnitt} =591; n_{F3,Bad} =591; n_{F3,Sicherheit} =594; n_{F3,Heizung} =595
Frage 3. „Bitte kreuzen Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrer Wohnung sind.“

Gebäude: Besonders gelobt wird die Beleuchtung der Hauseingänge. Unzufriedenheit besteht bei den Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen und Rollator.

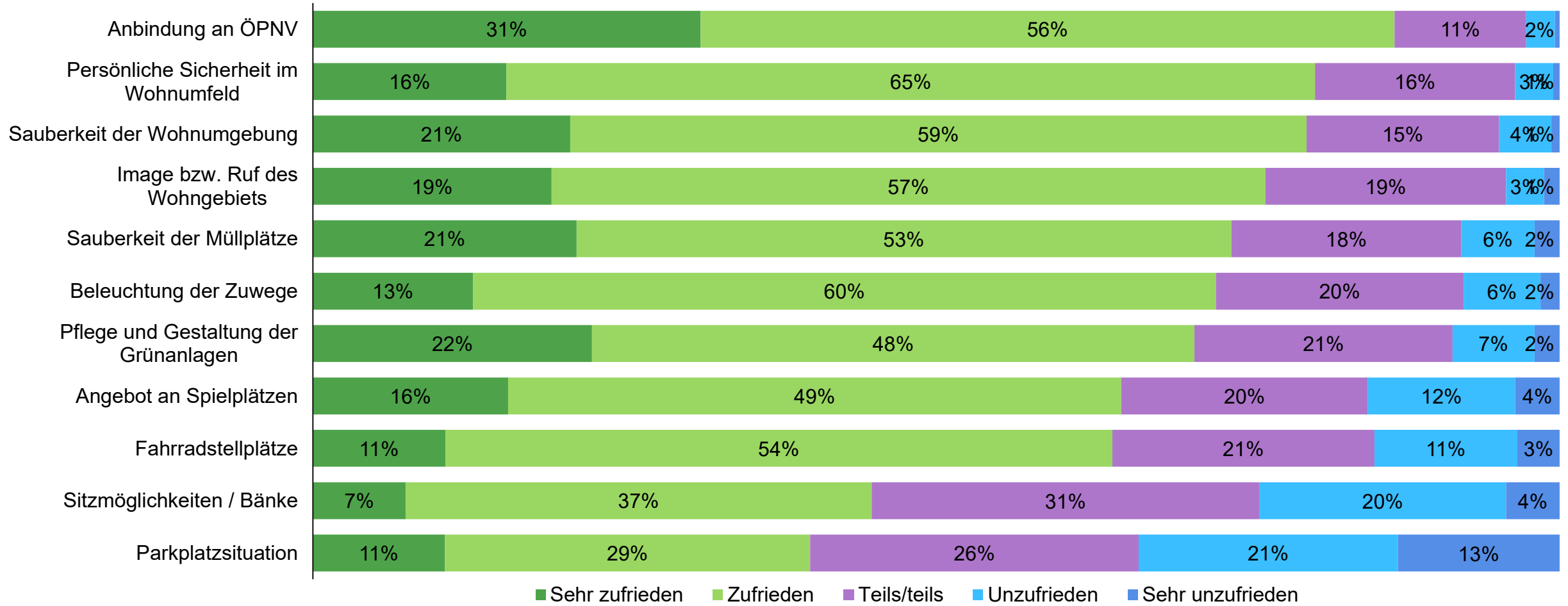
WOHNZUFRIEDENHEIT: GEBÄUDE



n_{F4}Erscheinungsbild=598 ; n_{F4}Sauberkeit Treppe=595; n_{F4}Sauberkeit Keller=525; n_{F4}Baulicherzustand Keller=582; n_{F4}Baulicherzustand Treppe=592; n_{F4}Pers. Sicherheit=594; n_{F4}Abstellmöglichkeit Kinderwagen=426; n_{F4}Beleuchtung=597
Frage 4. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Wohngebäude in Bezug auf folgende Aspekte?“

Wohnumgebung: Die ÖPNV-Anbindungen sowie die Sicherheit / Sauberkeit werden besonders gelobt. Kritik gibt es bei Sitzbänken und der Parkplatzsituation.

WOHNZUFRIEDENHEIT: WOHNUMGEBUNG



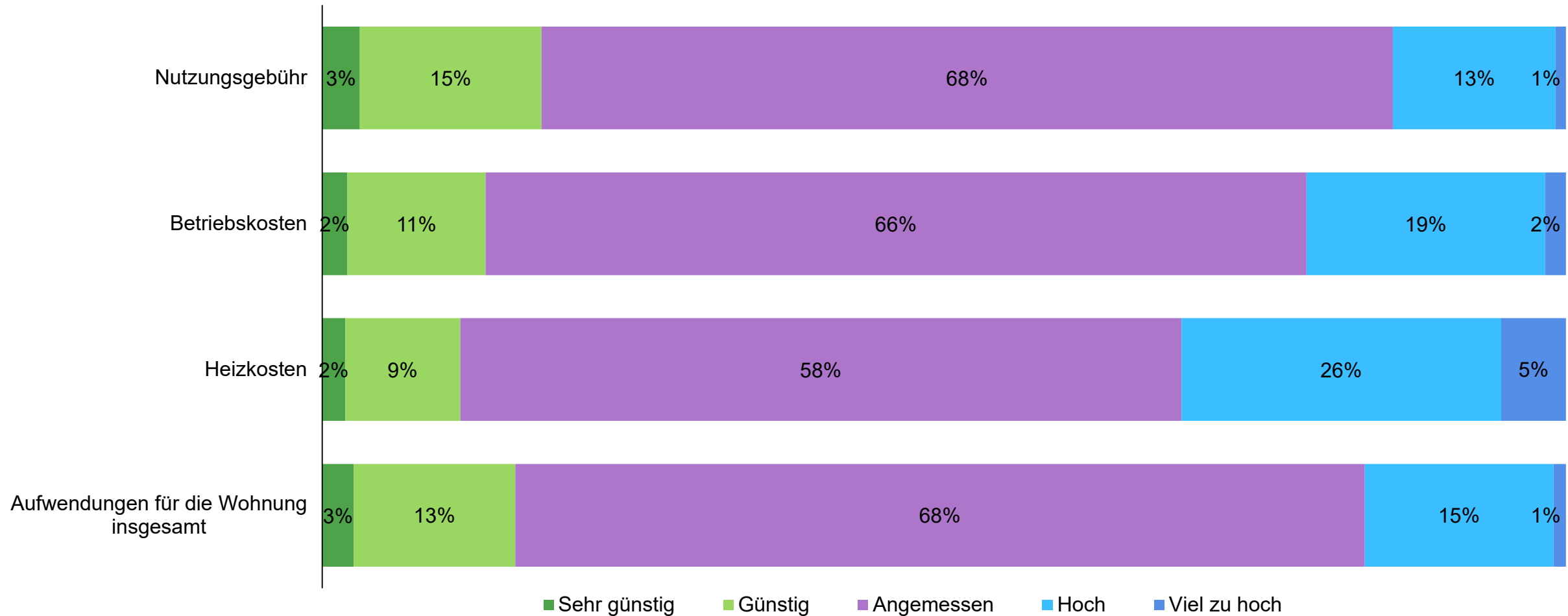
n_{F5.Sauberkeit Umgebung}=596; n_{F5.Pflege/Gestaltung}=594; n_{F5.Sauberkeit Müll}=596; n_{F5.Pers. Sicherheit}=586; n_{F5.Spielplätze}=364; n_{F5.Beleuchtung}=584; n_{F5.Sitzmöglichkeit}=511; n_{F5.Parkplatz}=539; n_{F5.Fahrad}=471; n_{F5.ÖPNV}=521; n_{F5.Ruf}=559
Frage 5. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Wohngebäude in Bezug auf folgende Aspekte?“

WOHNKOSTEN



Die Mehrheit empfindet die Wohnkosten als angemessen. Für viele sind aber insbesondere die hohen Heizkosten (31%) zum Problem geworden.

WOHNKOSTEN



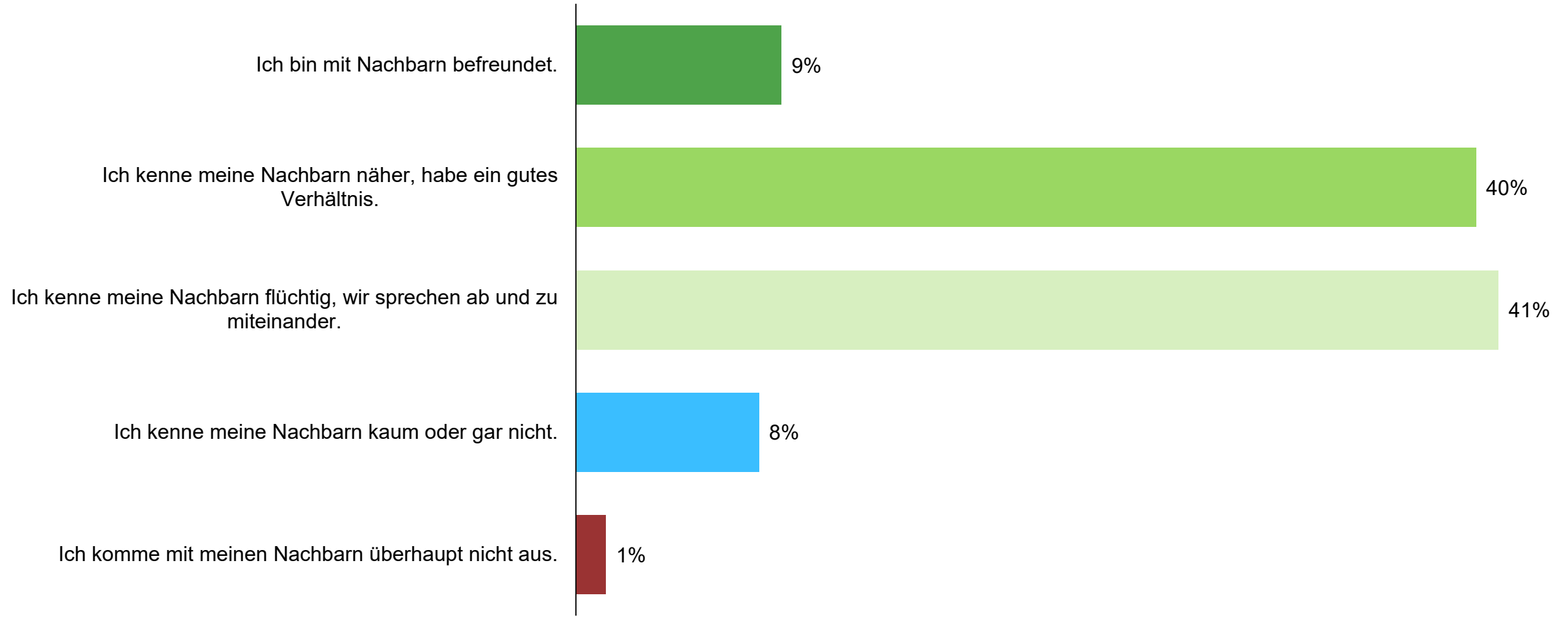
n_{F6.Nutzung}=596; n_{F8.Betrieb}=594; n_{F8.Heiz}=595; n_{F8.Gesamt}=593
Frage 6. „Wie beurteilen Sie die Höhe Ihrer...?“

NACHBARSCHAFT



Die Nachbarschaftsverhältnisse sind gut, wenn auch häufig eher flüchtig. Aber nur 1% der Befragten kommen mit den Nachbarn gar nicht aus.

NACHBARSCHAFT



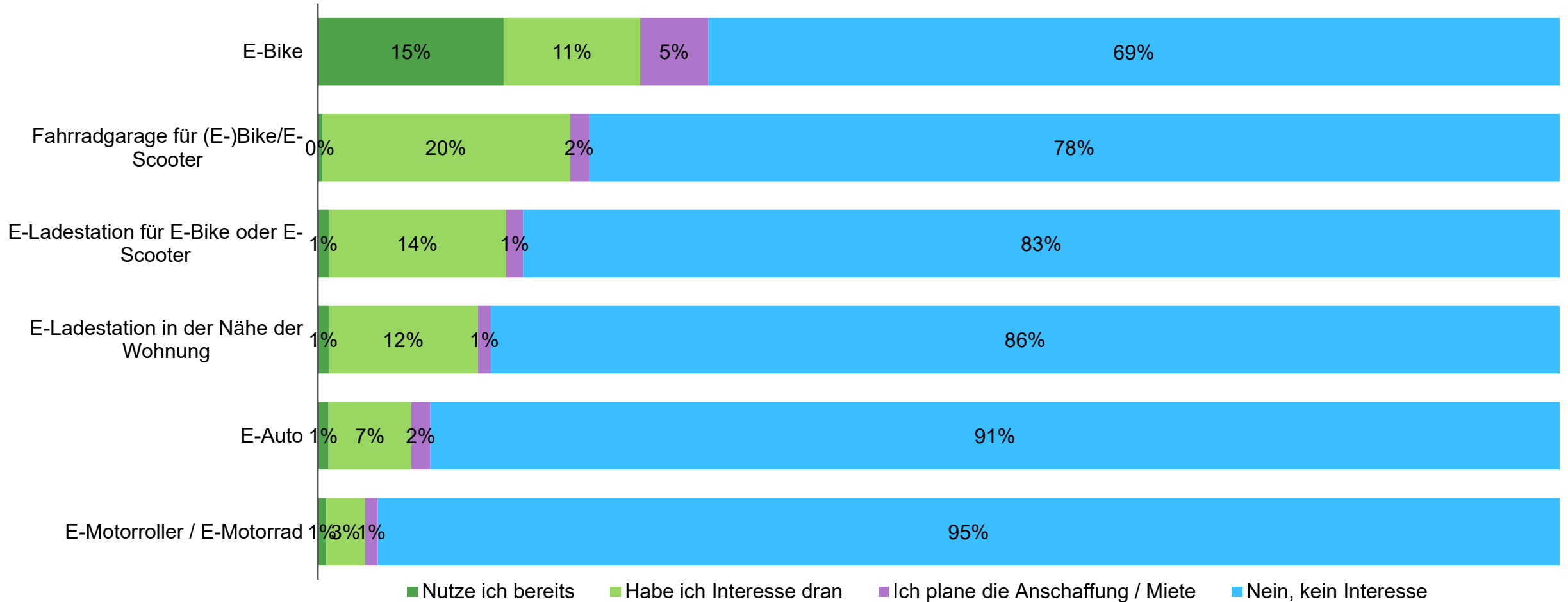
n_{F7}=600
Frage 7. „Wie würden Sie das Verhältnis zu Ihren Nachbarn beschreiben?“

KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGKEIT



Bei der Elektromobilität sind **E-Bikes** das Thema! 15% haben bereits ein E-Bikes, weitere 16% haben Interesse an der Anschaffung. Entsprechend hoch ist das Interesse an Fahrradgaragen (möglichst mit Ladeoption).

KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGKEIT

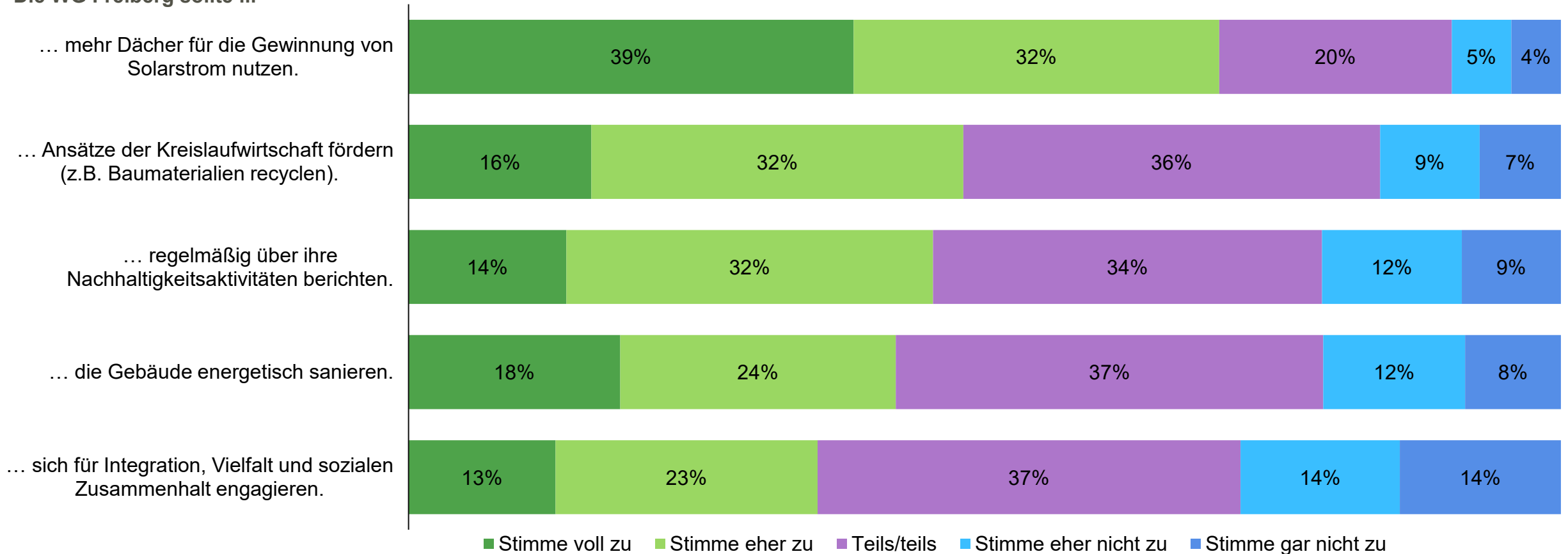


n_{F27.E-Auto}=585; n_{F27.E.Bike}=582; n_{F27.E-Motorroller / E-Motorrad}=583; n_{F27.E-Ladestationen in der Nähe}=582; n_{F27.E-Ladestationen für E-Bike oder E-Scooter}=581; n_{F27.Fahrradgarage für E-Bikes}=582
Frage 27. „Es gibt viele neue Angebote zur Elektro-Mobilität. Was nutzen Sie bereits? Woran wären Sie interessiert?“

Klare Präferenz von Ökostrom: 70% der Mieter befürworten die Nutzung von Dächern zur Gewinnung von grünem Strom. Kritischer sehen die Befragten energetische Sanierungen und ein höheres Engagement für Integration, Vielfalt und sozialen Zusammenhalt.

KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGKEIT

Die WG Freiberg sollte ...



n_{F28.Dächer} =580; n_{F28.Kreislaufwirtschaft} =567; n_{F28.Gebäude energetisch sanieren} =577; n_{F28.Integration, Vielfalt und sozialen Zusammenhalt} =572; n_{F28.Nachhaltigkeitsaktivitäten} =569
Frage 28. „Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu, auch wenn diese unter Umständen mit Kosten für Sie selbst verbunden sind?“

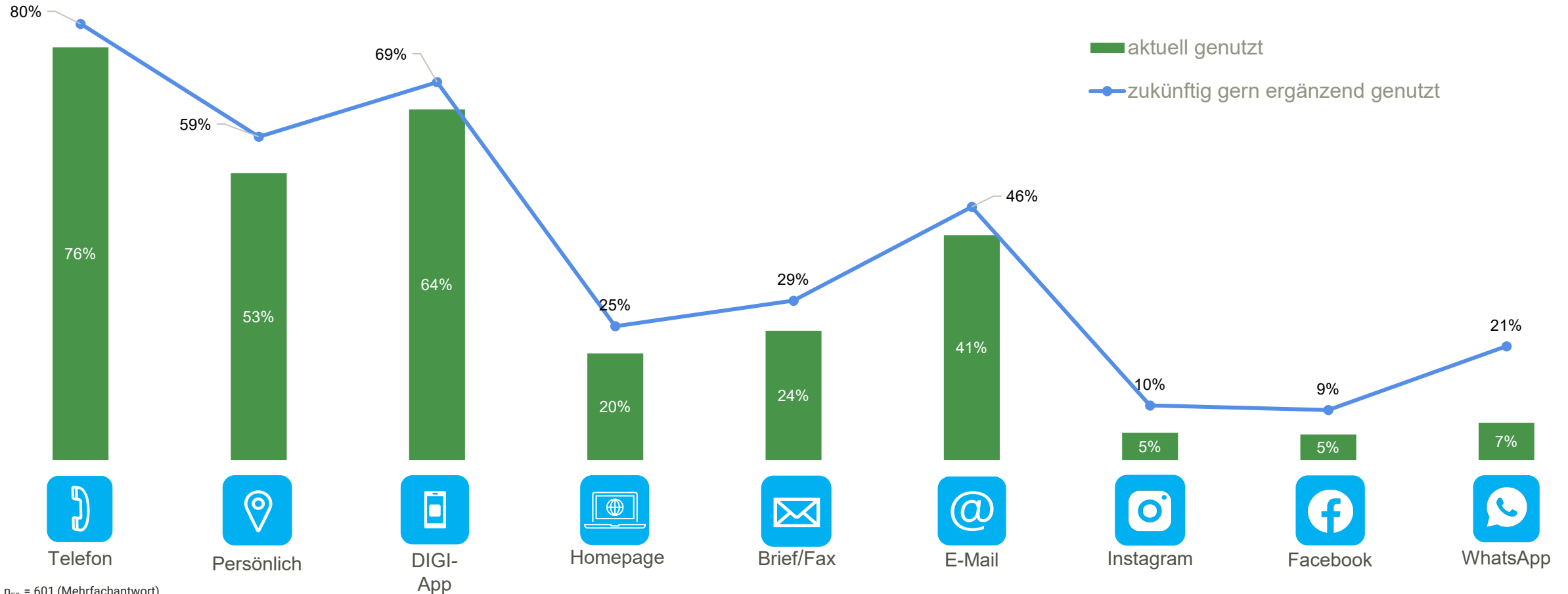
KUNDENORIENTIERUNG

- **Kontakte: Kanäle, Häufigkeit, Anlässe und Klärung**
- **Schadensmeldung**
- **WoWi-Call**
- **Spareinrichtung**
- **Erweiterte Angebote**



Digitale Kommunikation auf dem Vormarsch: Obwohl die telefonische Kontaktaufnahme mit 76% der beliebteste Kontaktkanal ist, sind die WG Freiberg Mieter erstaunlich digital unterwegs. So nutzen 64% die DIGI-App, 41% E-Mail und 21% würden einen WhatsApp-Kanal zur Genossenschaft nutzen.

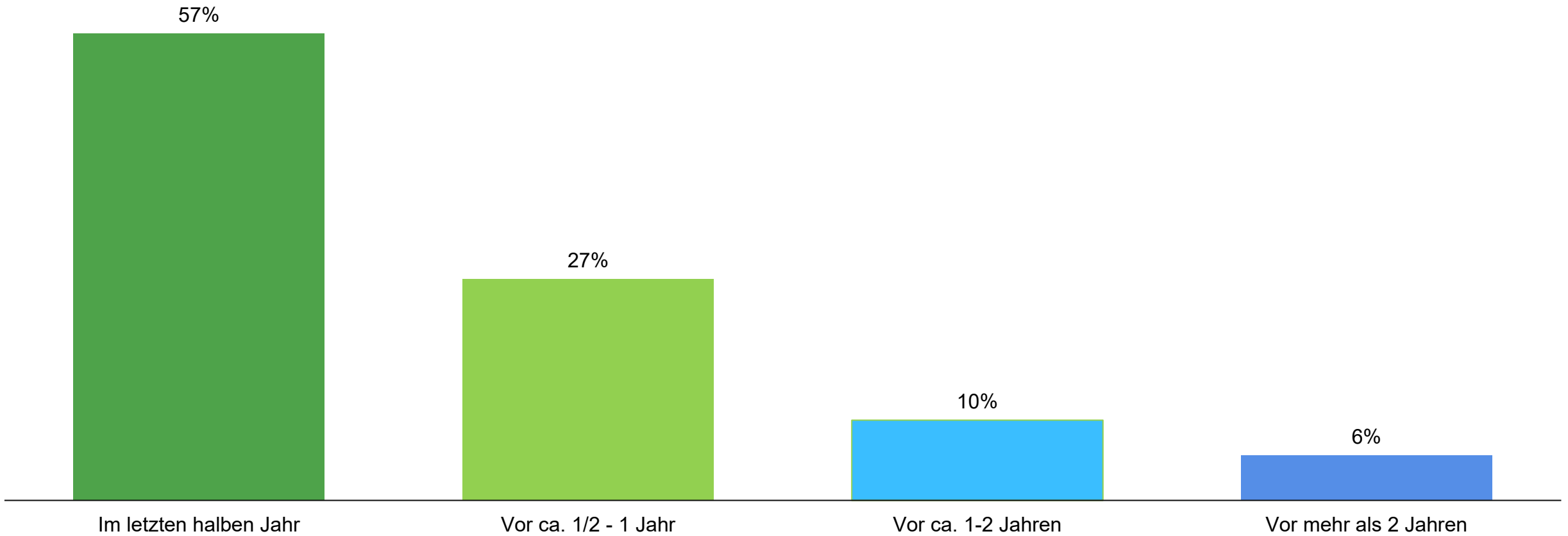
KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTKANÄLE



n_{FG} = 601 (Mehrfachantwort)
Frage 9. „Welche Kontaktkanäle zur Wohnungsgenossenschaft nutzen Sie zur Zeit und welche würden Sie in Zukunft gerne nutzen?“

Die Mehrheit der Befragten (57%) hatte im letzten halben Jahr Kontakt zur Genossenschaft.

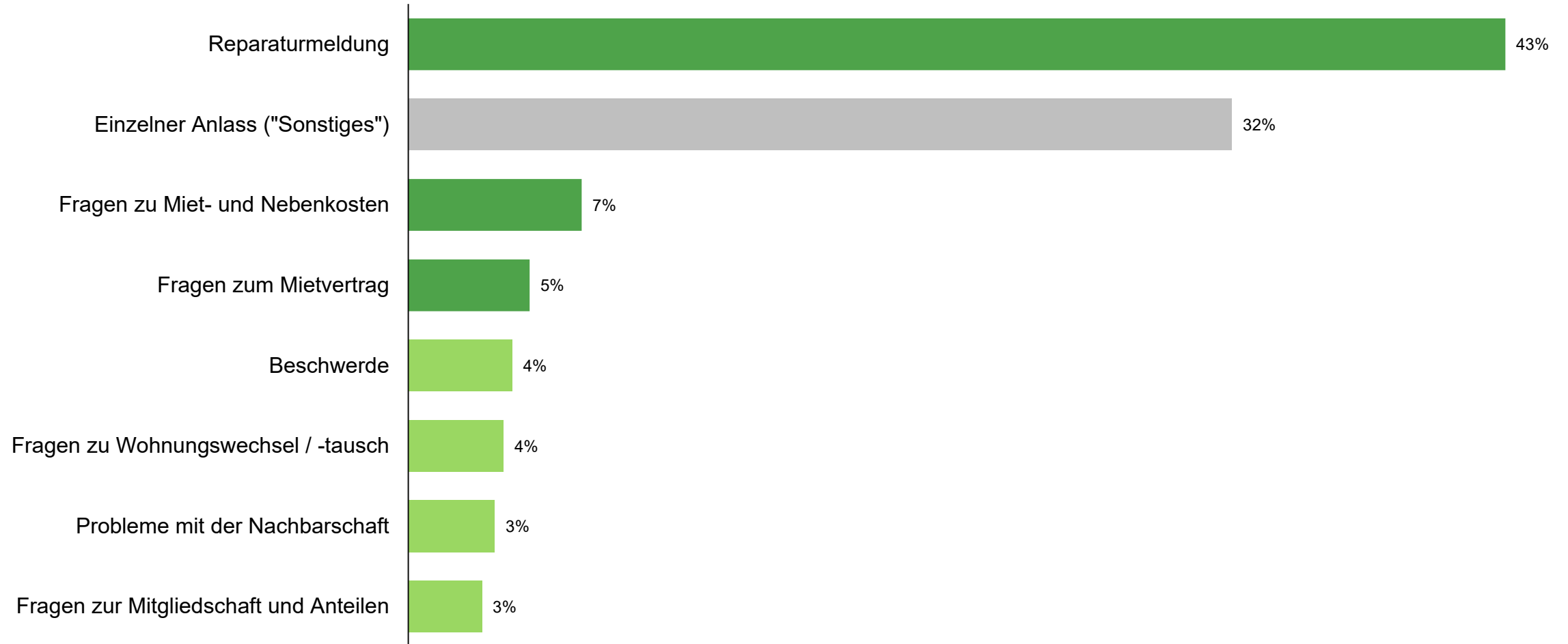
KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTHÄUFIGKEIT



n_{F10}=599
Frage 10. „Wann hatten Sie das letzte Mal mit der Wohnungsgenossenschaft Kontakt?“

Die Top 3 Kontaktanlässe sind: Reparaturmeldungen, Einzelanlässe („Sonstige“) sowie Fragen zu Miet- und Nebenkosten und zum Mietvertrag.

KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTANLÄSSE



n_{F11}=594
Frage 11. „Was war der Anlass für Ihren letzten Kontakt zur Wohngenossenschaft?“

Konkret genannte Einzelanlässe sind beispielsweise...

KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTANLÄSSE



„fragen zum Kinderspielplatz welcher entstehen soll (wann und wo)Frage zu Internet Angelegenheit,Frage zu stellplatz“

„Gästewohnung“

„Frage zwecks einer PV Anlage“

„Mieterhöhung“



„Legionellenprüfung“

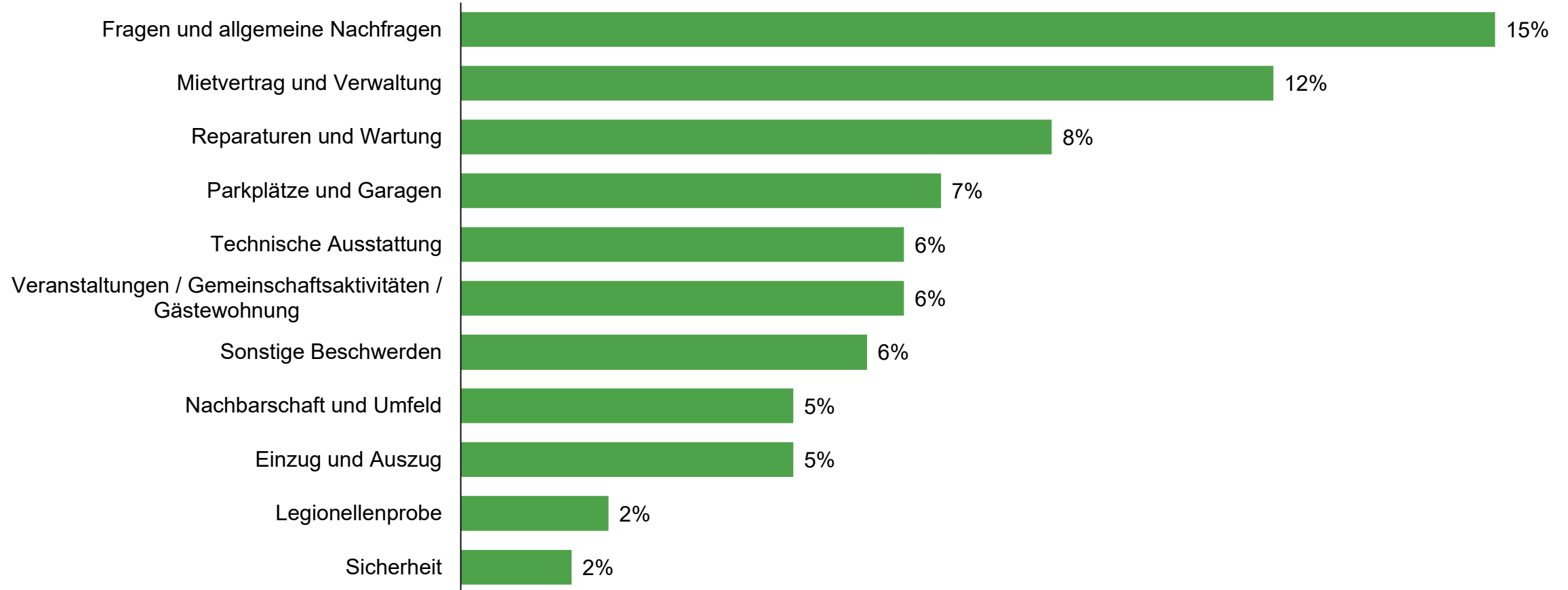
„Parkplatz mit Ladestation“

„Ich bin Neumieter, Mietvertrag unterschrieben, Wohnungsübergabe“

n_{F11}=190
Frage 11. „Was war der Anlass für Ihren letzten Kontakt zur Wohngenossenschaft?“

Die Kategorisierung der offen genannten Einzelanlässe zeigt entsprechend unterschiedliche Themen. Häufig sind es Nachfragen zu laufenden Vorgängen.

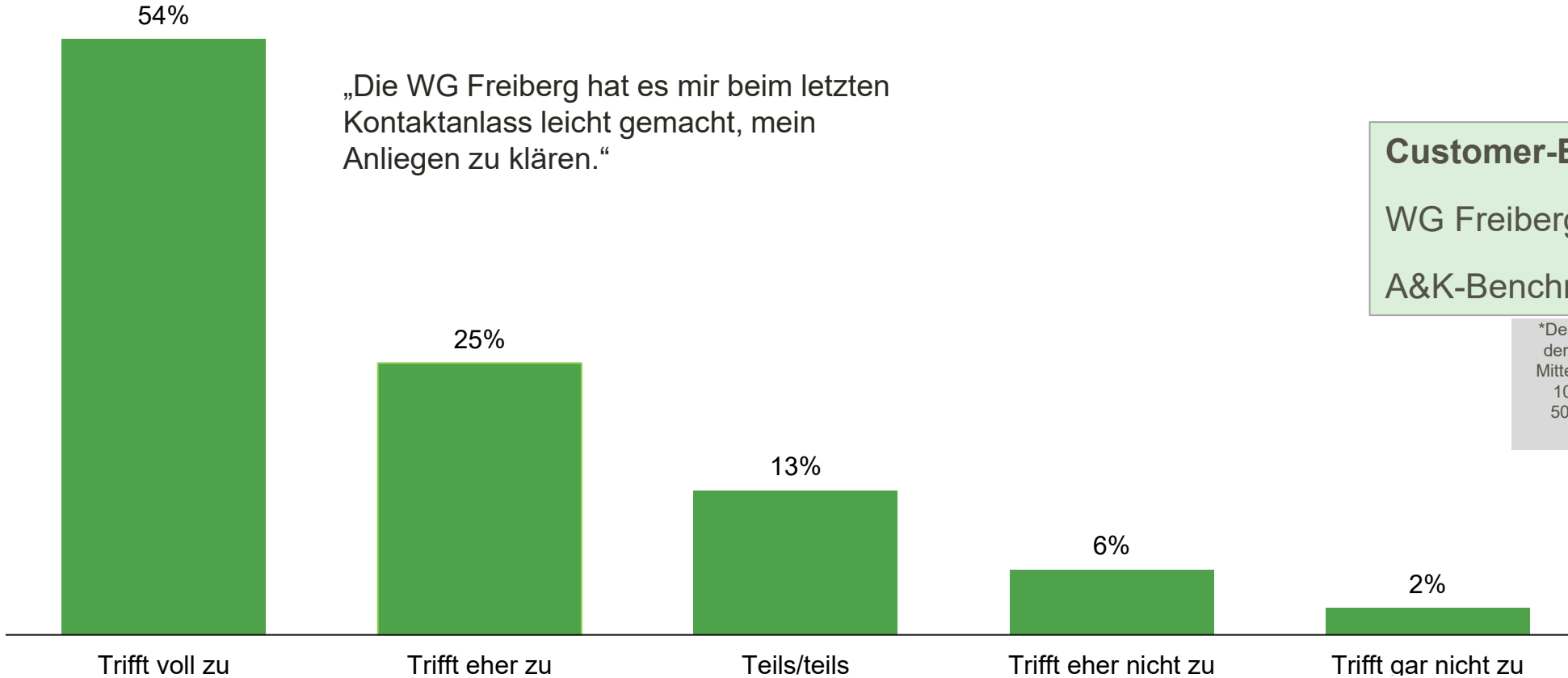
KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTANLÄSSE



n_{F11.Sonstige Anlässe} =136
Frage 11. „Was war der Anlass für Ihren letzten Kontakt zur Wohngenossenschaft?“

Fast vier Fünftel (79%) der Mitglieder berichten, dass ihr Anliegen beim letzten Kontakt gelöst wurde. Der "CES" liegt mit sehr guten 80.4 Punkten sogar über dem A&K-Benchmark.

KUNDENORIENTIERUNG: BEWERTUNG DER ANLASSKLÄRUNG



Customer-Effort-Score*

WG Freiberg: **80.4**

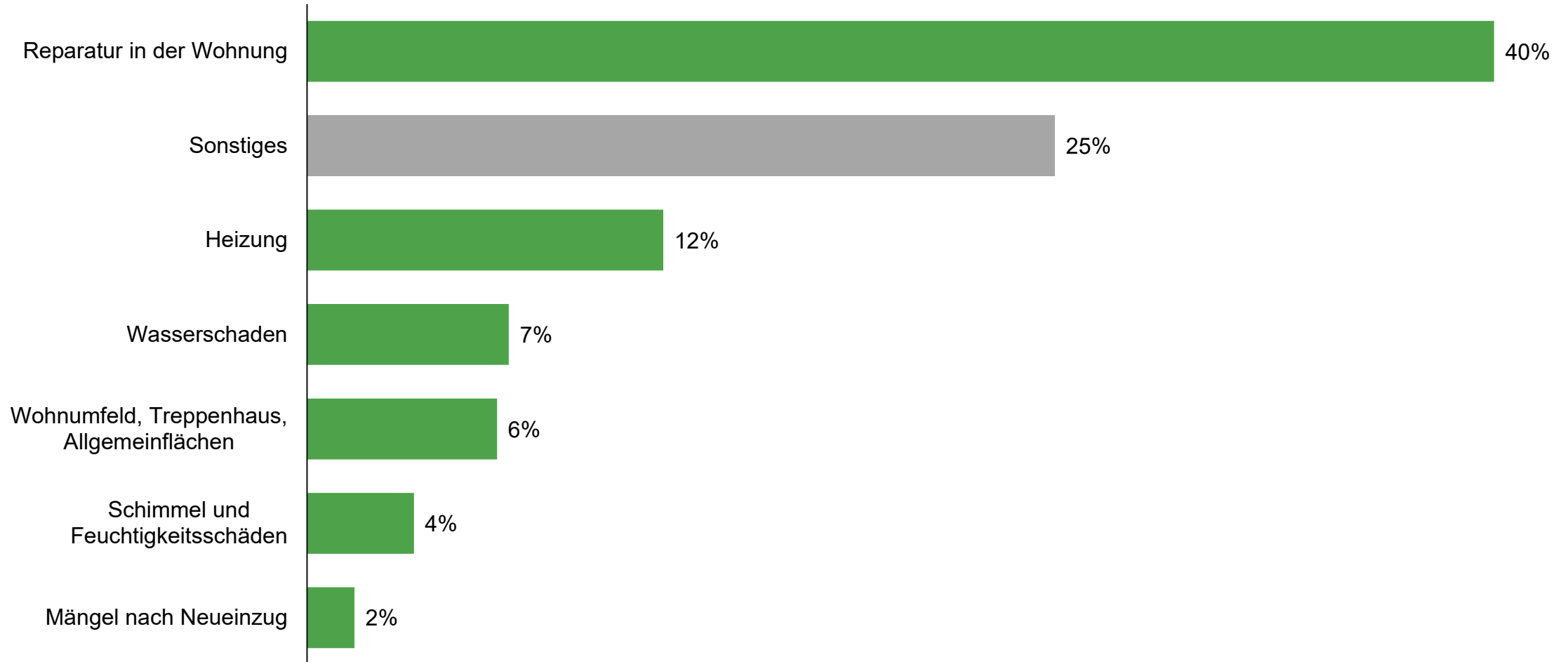
A&K-Benchmark: **72.3**

*Der Customer-Effort-Score basiert auf der Frage F12. Errechnet wird hier ein Mittelwert der Antworten "trifft voll zu" = 100, "trifft eher zu" = 75, „teils/teils“ = 50, „trifft eher nicht zu“ = 25 und „trifft gar nicht zu“ = 0.

n_{F12}=573
Frage 12. „WG Freiberg hat es mir beim letzten Kontaktpunkt leicht gemacht, mein Anliegen zu klären.“

Die meisten Schadensmeldungen betreffen die Wohnung (40%), gefolgt von „Sonstigen“ Schäden (25%) und Reparaturen am Heizkörper (12%)

KUNDENORIENTIERUNG: SCHADENSMELDUNG



n_{F13}=253 (Basis: F11 - Befragte die im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben)
Frage 13. „Wenn Sie im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben, um welche Art von Schaden handelte es sich?“

Konkret werden als "Sonstige Schäden" beispielsweise genannt ...

KUNDENORIENTIERUNG: SCHADENSMELDUNG



„Wasserschaden Keller“

„Wasser und Heizungszähler“

„Elektrik“



„Wasser vom darüberliegenden Balkon fließt an der Hauswand entlang auf die Fensterbretter meiner Wohnung“

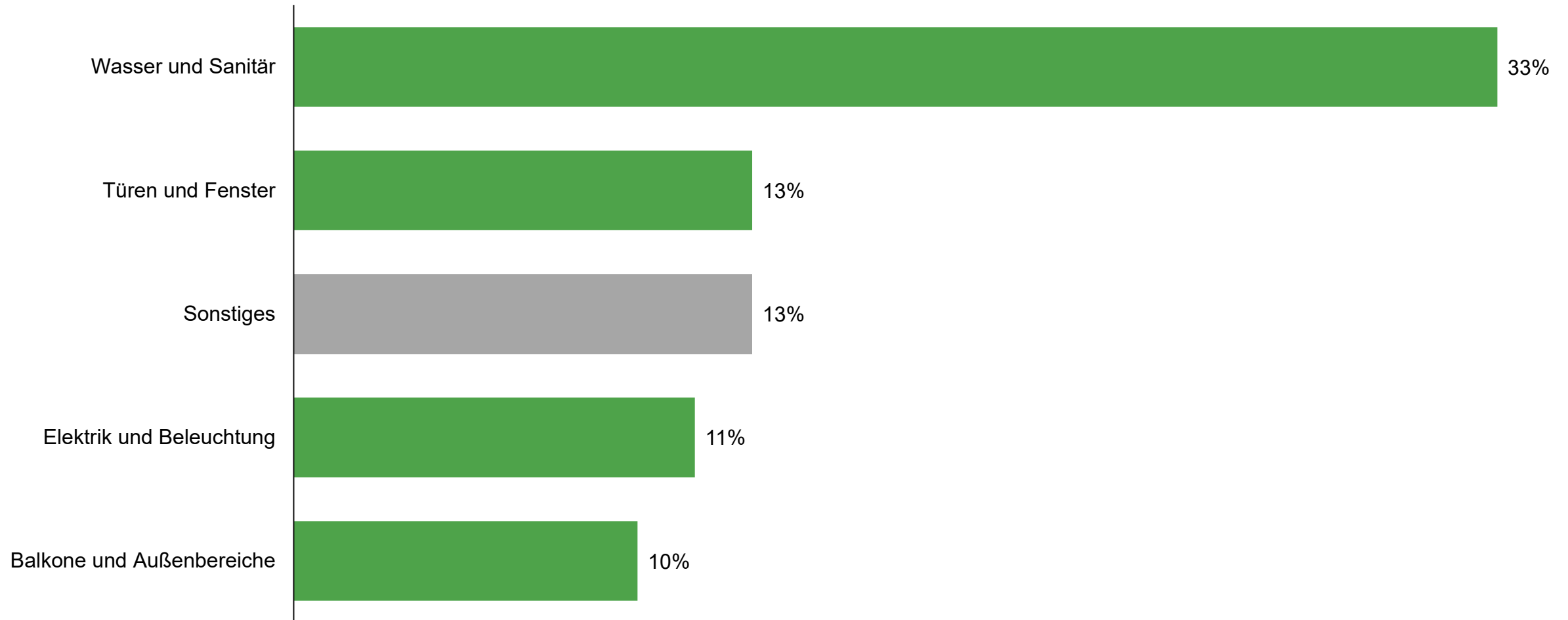
„Abfluss Küche“

„Türen in der Wohnung verzogen“

n_{F13}=54 (Basis: F11 - Befragte die im letzten halben Jahr eine "Sonstige Reparatur" genannt haben)
Frage 13. „Wenn Sie im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben, um welche Art von Schaden handelte es sich?“

Kategorisiert betreffen die meisten „Sonstigen“ Schadensarten überwiegend Wasser- und Sanitärschäden.

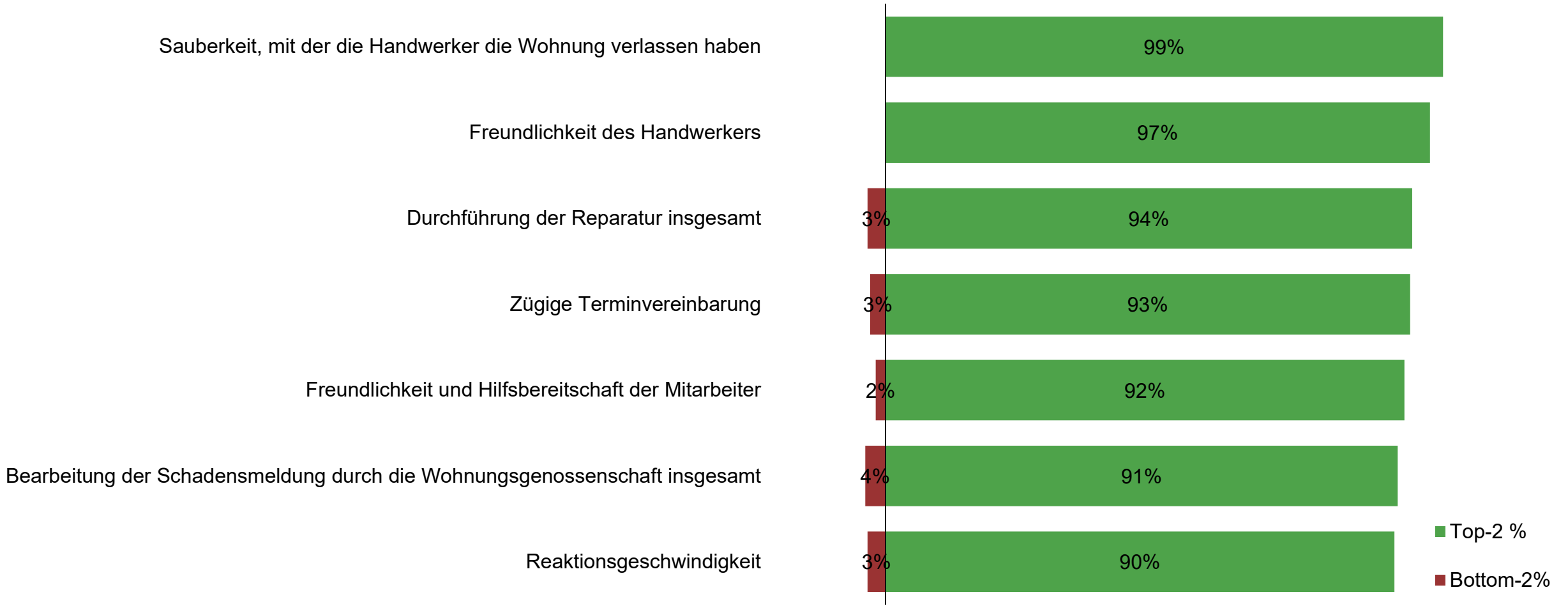
KUNDENORIENTIERUNG: SCHADENSMELDUNG



n_{F13}=54 (Basis: F11 - Befragte die im letzten halben Jahr eine "Sonstige Reparatur" genannt haben)
Frage 13. „Wenn Sie im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben, um welche Art von Schaden handelte es sich?“

Die Reparaturdurchführung wird von den Befragten als nahezu perfekte Leistung bewertet.

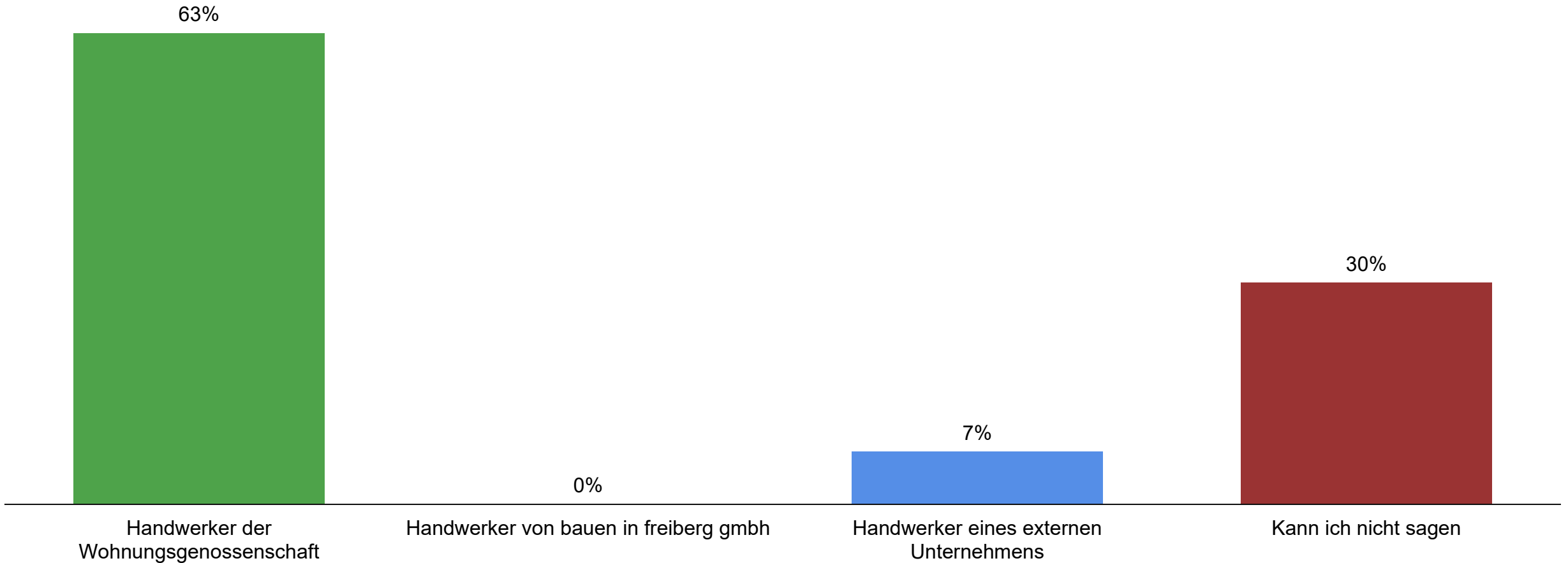
KUNDENORIENTIERUNG: SCHADENSMELDUNG



n_{F14, Freundlichkeit Mitarbeiter}=230; n_{F14, Terminvereinbarung}=220; n_{F14, Bearbeitung Insgesamt}=222; n_{F14, Durchführung Insgesamt}=218; n_{F14, Reaktionsgeschwindigkeit}=219; n_{F14, Freundlichkeit Handwerker}=214; n_{F24, Sauberkeit}=205 (Basis: F11 - Befragte die im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben)
Frage 14. „Sie haben gerade angegeben, dass Sie im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung der Reparatur?“

Die Reparaturen werden mehrheitlich von den Handwerkern der WG Freiberg durchgeführt (63%). Allerdings ist eine Zuordnung der Handwerker nicht immer möglich.

KUNDENORIENTIERUNG: SCHADENSMELDUNG

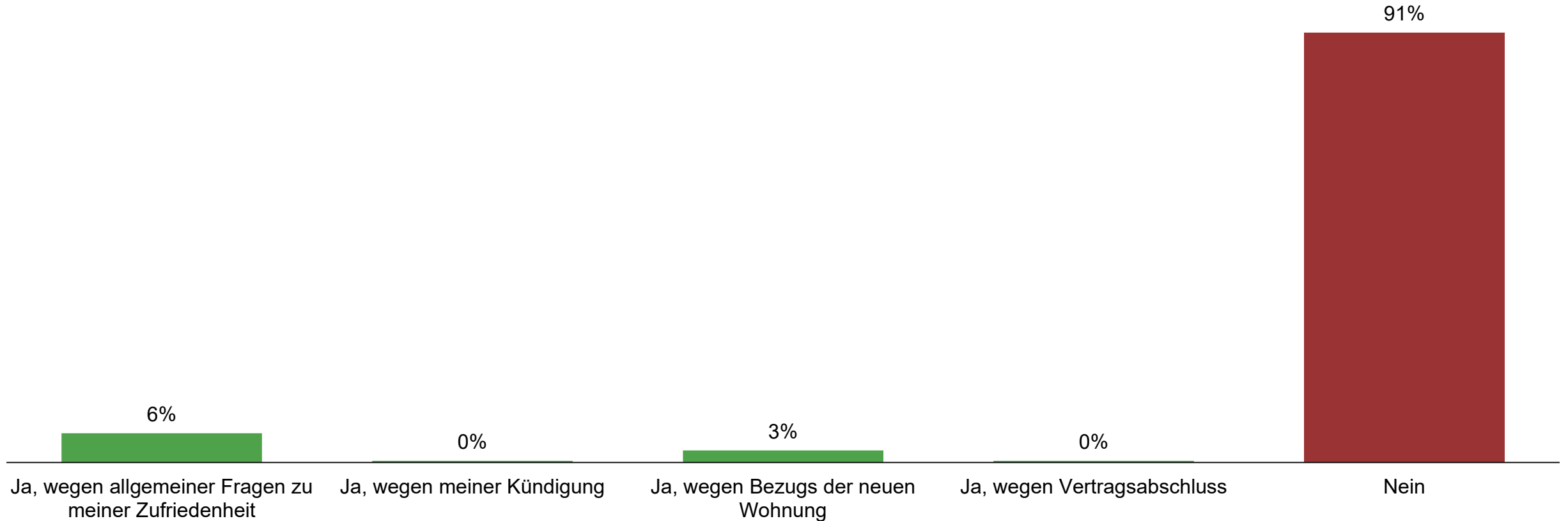


n_{F15}=242 (Basis: F11 - Befragte die im letzten halben Jahr eine Reparatur gemeldet haben)

Frage 15. „Wissen Sie, welche Handwerksfirma Ihre Reparatur durchgeführt hat? Hinweis: Anhand der Arbeitskleidung oder des Fahrzeugs können Sie vielleicht zuordnen, wer für Sie tätig war.“

WoWi-Call: Nur 9% erinnern einen WoWi Anruf. Hiervon haben 6% an der allgemeinen Bestandsmieterbefragung und 3% an der Neumieterbefragung teilgenommen.

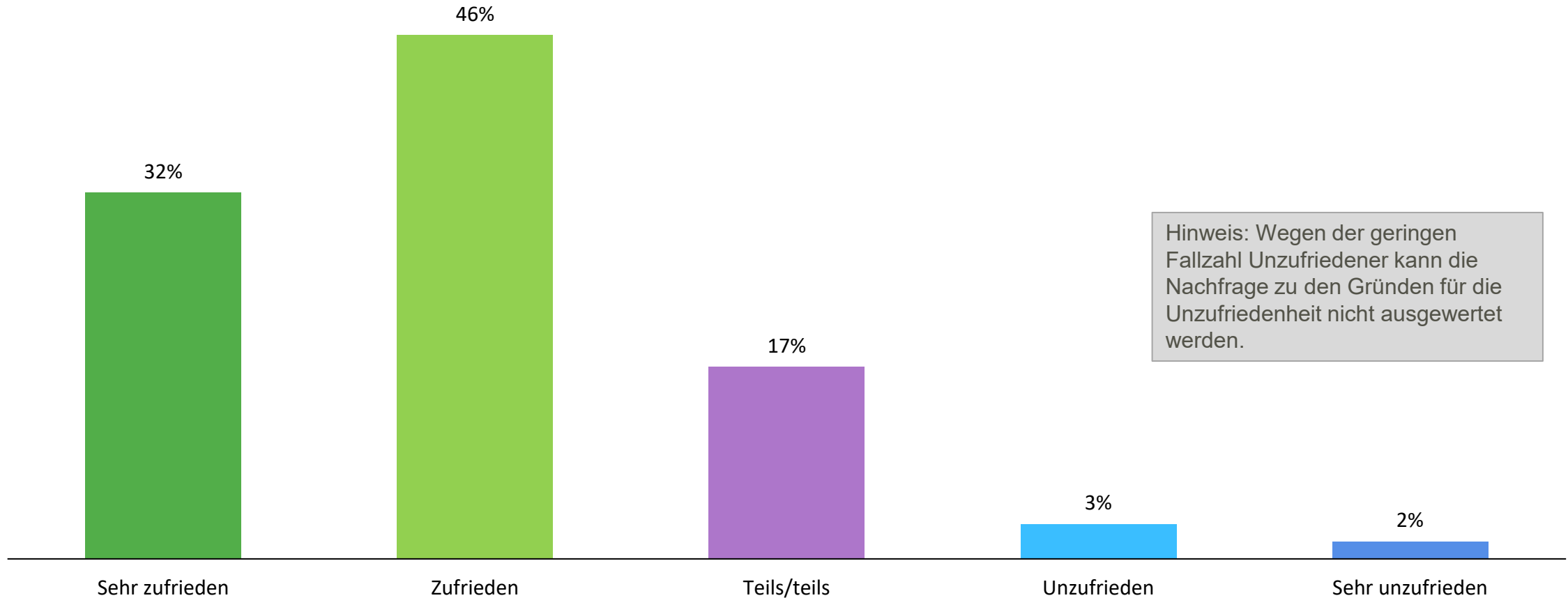
KUNDENORIENTIERUNG: WOVI-CALL



n_{F16}=583
Frage 16. „Wurden Sie in den letzten Monaten im Auftrag der Wohnungsgenossenschaft angerufen, um ein Feedback zu geben? Bei "Nein" bitte mit Frage 20 fortfahren“

Die Mehrheit der angerufenen Befragten (78%) loben die WoWi-Calls. Nur 5% (= 4 Mitglieder) empfinden die Anrufe als unnötig.

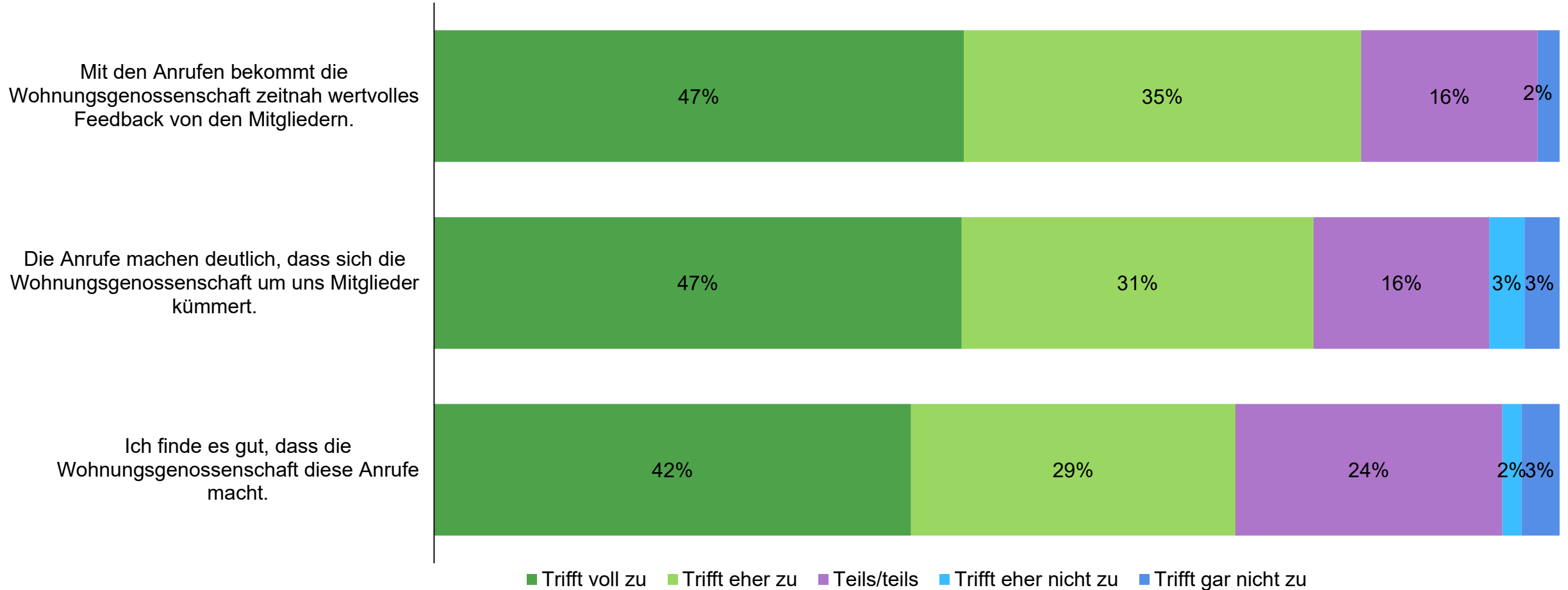
KUNDENORIENTIERUNG: WOVI-CALL



n_{F18}=65 (Basis: F16 – Mieter*innen, die einen Feedback-Anruf erhalten haben)
Frage 18. „Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Anruf?“

WoWi-Call-Anrufe werden als sinnvoll wahrgenommen und geschätzt. Sie bieten Möglichkeit für proaktives Feedback und stärken die Servicebeurteilung.

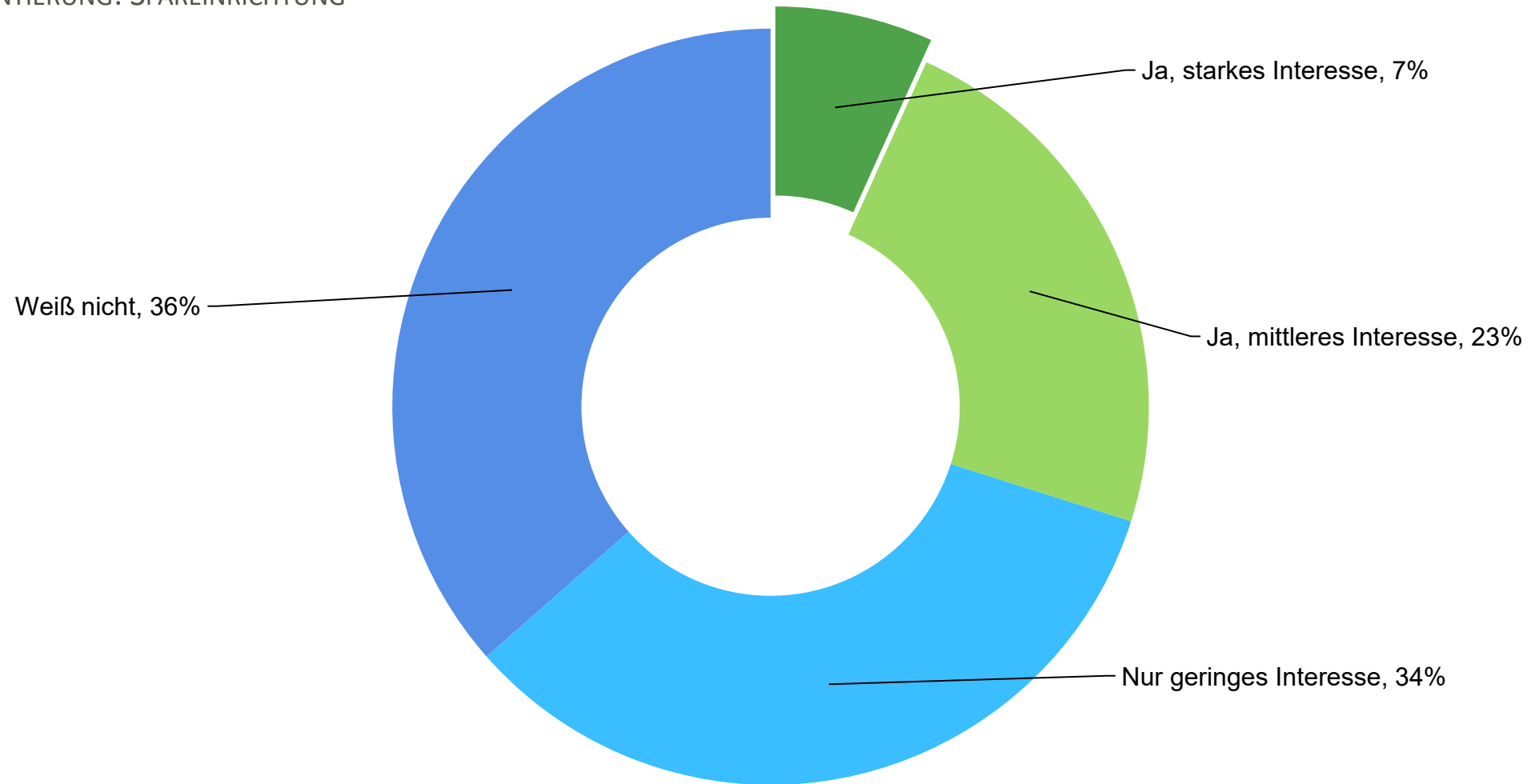
KUNDENORIENTIERUNG: WOWI-CALL



n_{F17.Kümmert sich um Mitglieder}=64; n_{F17.Zeitnah wertvolles Feedback}=51; n_{F17.Find ich gut}=59 (Basis: F16 – Mieter*innen, die einen Feedback-Anruf erhalten haben)
Frage 17. „Wenn Sie angerufen wurden: Wie beurteilen Sie diesen Anruf-Service der Wohnungsgenossenschaft?“

Spareinrichtung: Knapp ein Drittel (30%) der Befragten äußern schon jetzt Interesse an der Spareinrichtung. Die beiden weiteren Drittel haben keinen Bedarf oder sehen sich noch nicht in der Lage, dazu eine Aussage zu treffen.

KUNDENORIENTIERUNG: SPAREINRICHTUNG

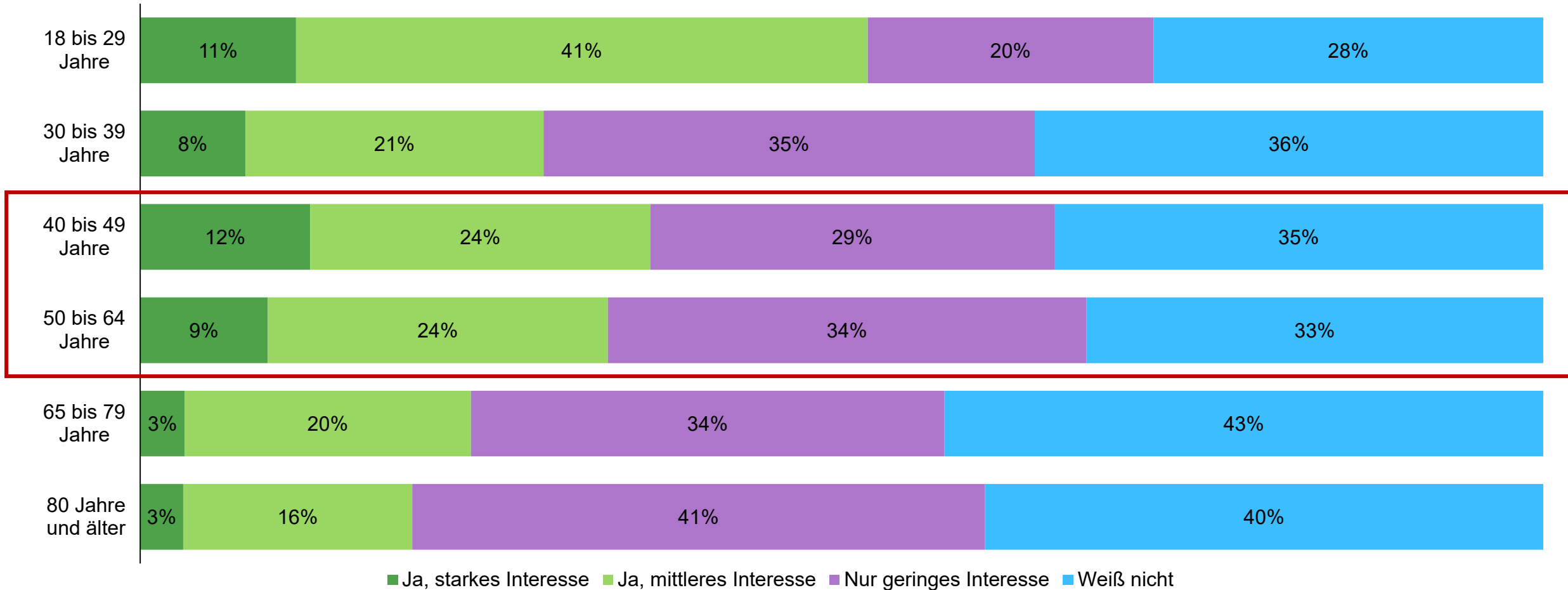


n_{F24}=592

Frage 24. „Die Wohnungsgenossenschaft plant die Herausgabe von klassischen und geschützten Sparbüchern exklusiv für ihre Mitglieder. Die Sparbuchzinsen sollen dabei sehr gut sein. Sämtliche Spareinlagen der Mitglieder sollen ausschließlich in die Immobilien der Wohnungsgenossenschaft investiert werden. Hätten Sie Interesse an der Spareinrichtung der Wohnungsgenossenschaft?“

Das Interesse an der Spareinrichtung unterscheidet sich zwischen den Altersgruppen und ist bei den 40- bis 64-Jährigen am stärksten ausgeprägt.

KUNDENORIENTIERUNG : SPAREINRICHTUNG

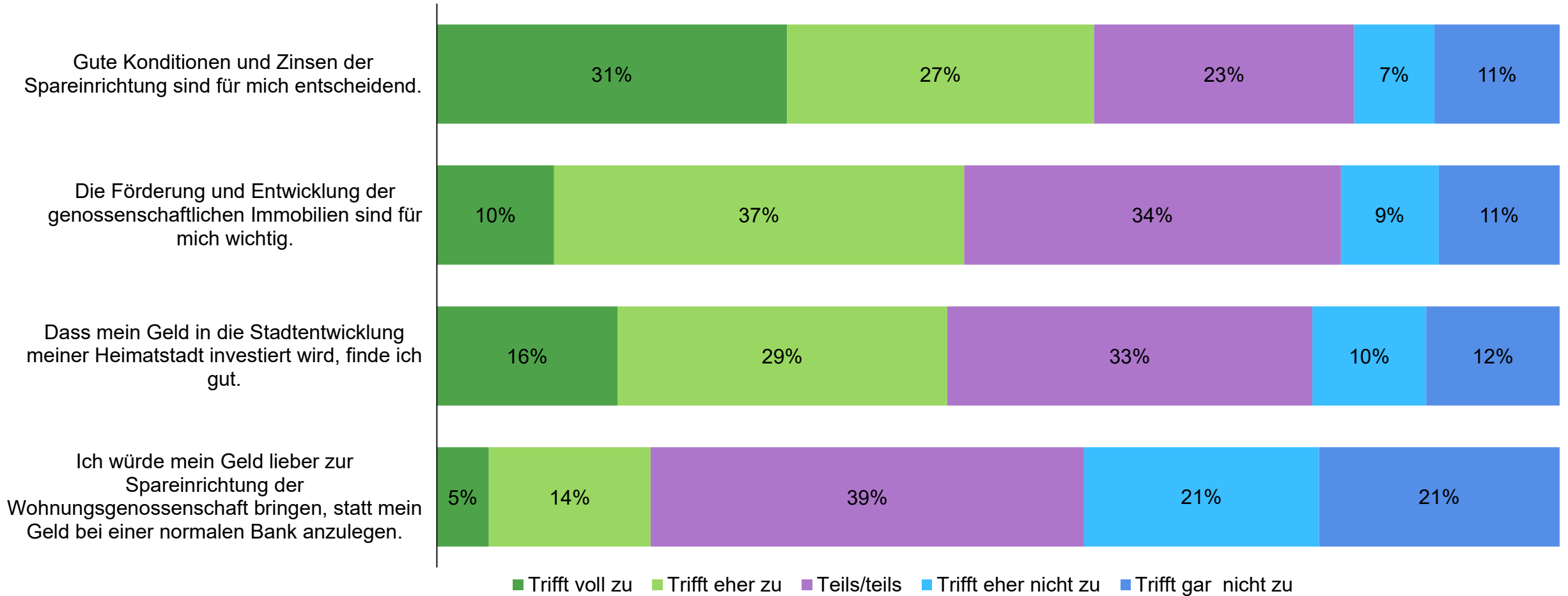


n_{F24/18-29} = 54, n_{F24/30-39} = 80, n_{F24/40-49} = 66, n_{F24/50-64} = 132, n_{F24/65-79} = 157, n_{F24/80+} = 98

Frage 24. „Die Wohnungsgenossenschaft plant die Herausgabe von klassischen und geschützten Sparbüchern exklusiv für ihre Mitglieder. Die Sparbuchzinsen sollen dabei sehr gut sein. Sämtliche Spareinlagen der Mitglieder sollen ausschließlich in die Immobilien der Wohnungsgenossenschaft investiert werden. Hätten Sie Interesse an der Spareinrichtung der Wohnungsgenossenschaft?“

Die Befragten erwarten vor allem gute Konditionen und Zinsen (59%) von der Spareinrichtung. Für 47% ist zudem die Investition des Geldes in genossenschaftliche Immobilien wichtig.

KUNDENORIENTIERUNG: SPAREINRICHTUNG

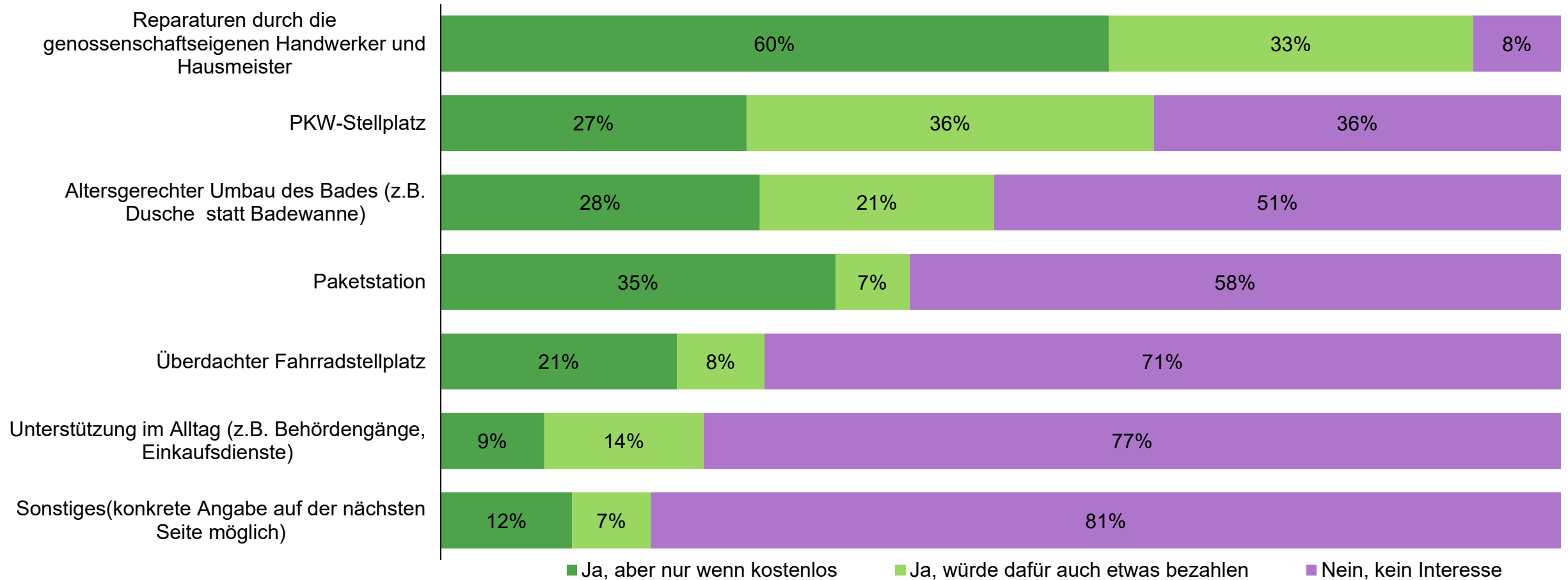


n_{F25.Geld lieber bei Genossenschaft}=583; n_{F25.Konditionen/Zinsen}=574; n_{F25.Förderung Genossenschaft}=575; n_{F25.Stadtentwicklung}=572

Frage 25. „Unter der Voraussetzung, dass sämtliche Sparguthaben der gesetzlich vorgeschriebenen Einlagensicherung unterliegen, wie schätzen Sie die geplante Spareinrichtung der Wohnungsgenossenschaft ein?“

Erweitertes Leistungsangebot: Besonders interessiert sind die Befragten an Reparaturen durch genossenschaftseigene Handwerker. Auch mehr PKW-Stellplätze sind gefragt.

KUNDENORIENTIERUNG: ANGEBOTE



n_{F26.Reperatur}=587; n_{F26.Fahrrad}=578; n_{F26.Altersgerechter Umbau}=579; n_{F26.Unterstützung}=584; n_{F26.Paketstation}=576; n_{F26.PKW}=575; n_{F26.Sonstige}=528
Frage 26. „Hätten Sie Interesse an folgenden Angeboten und Services?“

An "sonstigen" erweiterten Angeboten wurde beispielsweise genannt...

KUNDENORIENTIERUNG: ANGEBOTE



„Hilfeleistungen für viele ältere Bewohner, Einkauf, Beratungen für soziale Anträge, einfach die Hilfe im altaeglichen Alter wissen einfach nicht an wen sie sich wenden können und verarmen daher Traurig, gerade diese Generation hat so viel für die Gesellschaft getan“

„Anbau eines Fahrstuhles“

„Balkonkraftwerke bzw Solaranlagen auf den Dächern“

„Unterstützung z B beim Fensterputzen, Gardinenaufhängen, Lampen anbringen
PC Service beim Einrichten von neuen Programmen z B , "Reparatur"möglichkeiten, wenn der PC o ä mal wieder bockt“



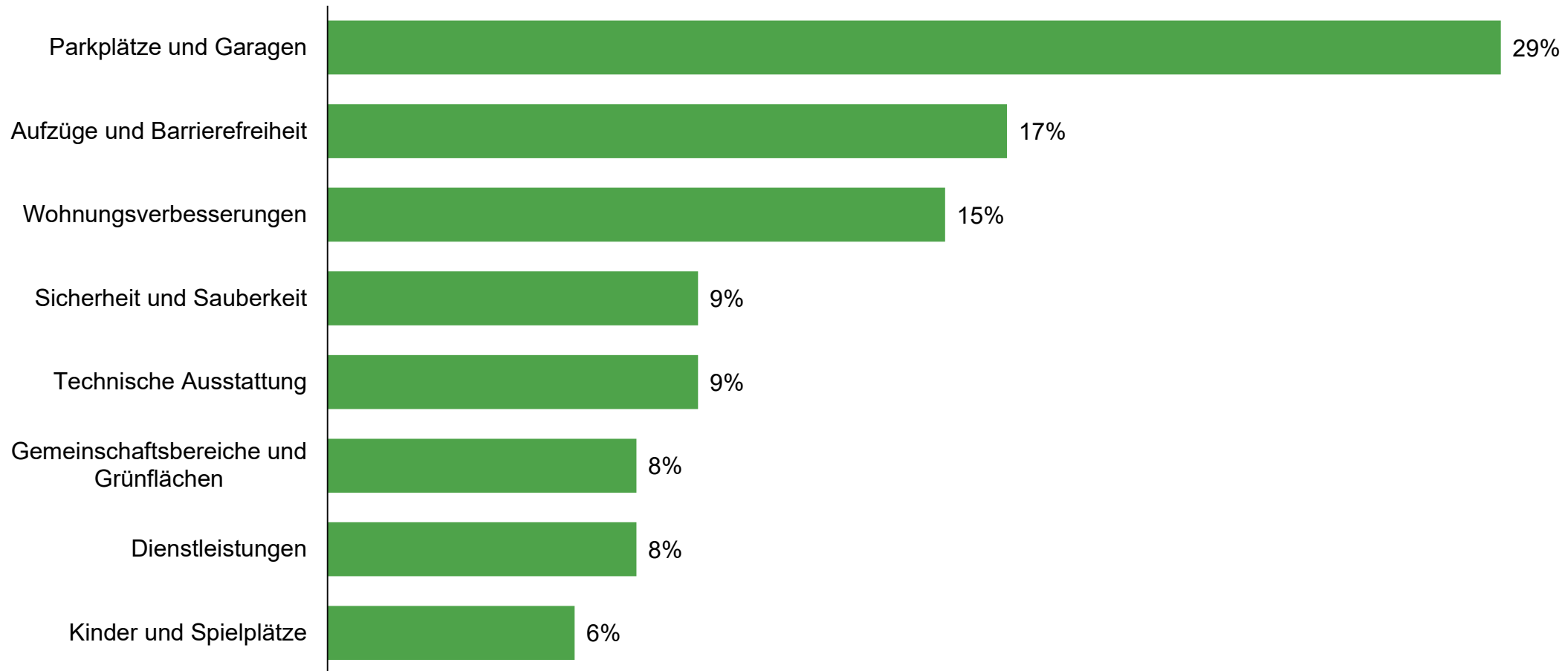
„Fahradgarage ! Ist mit e bike für ältere Bewohner zu schwer die Treppe aus dem Kellergeschoss zu holen!“

„Lademöglichkeit für E Fahrzeug bzw Stellplatz mit Lademöglichkeit“

„Regelmäßige Sperrmüllaktionen“

Das größte "sonstige" Interesse besteht an einer Verbesserung der Stellplatzsituation (29%) sowie an Maßnahmen zur Barrierefreiheit und Installation von Aufzügen (17%).

KUNDENORIENTIERUNG: "SONSTIGE ANGEBOTE"



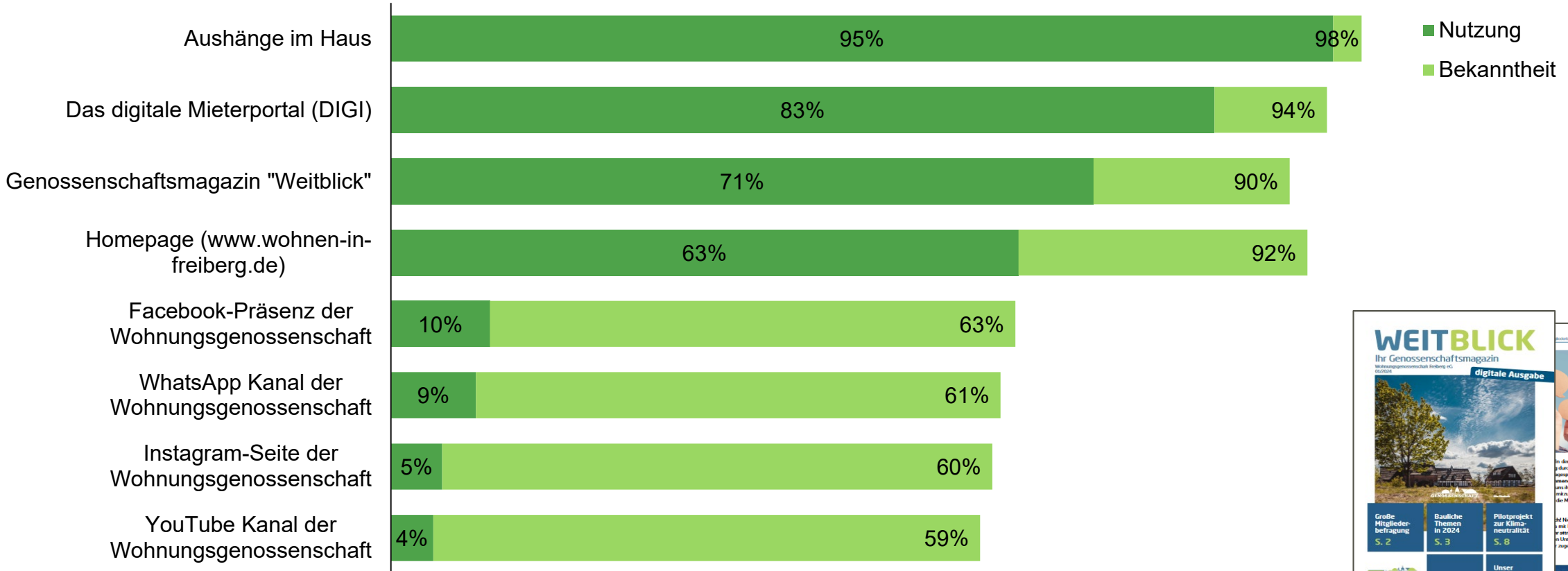
n_{F26.Sonstige} = 66 (Personen mit Interesse an "Sonstigen Angeboten")
Frage 26. „Hätten Sie Interesse an folgenden Angeboten und Services?“ - "Sonstige Angebote" (Kategorisierung offener Antworten)

INFORMATION UND KOMMUNIKATION



Die Informationsangebote der WG Freiberg sind sehr gut bekannt. Genutzt werden hauptsächlich die Aushänge im Haus, gefolgt vom DIGI-Mieterportal und dem Genossenschaftsmagazin WEITBLICK.

INFORMATION UND KOMMUNIKATION: BEKANNTHEIT UND NUTZUNG



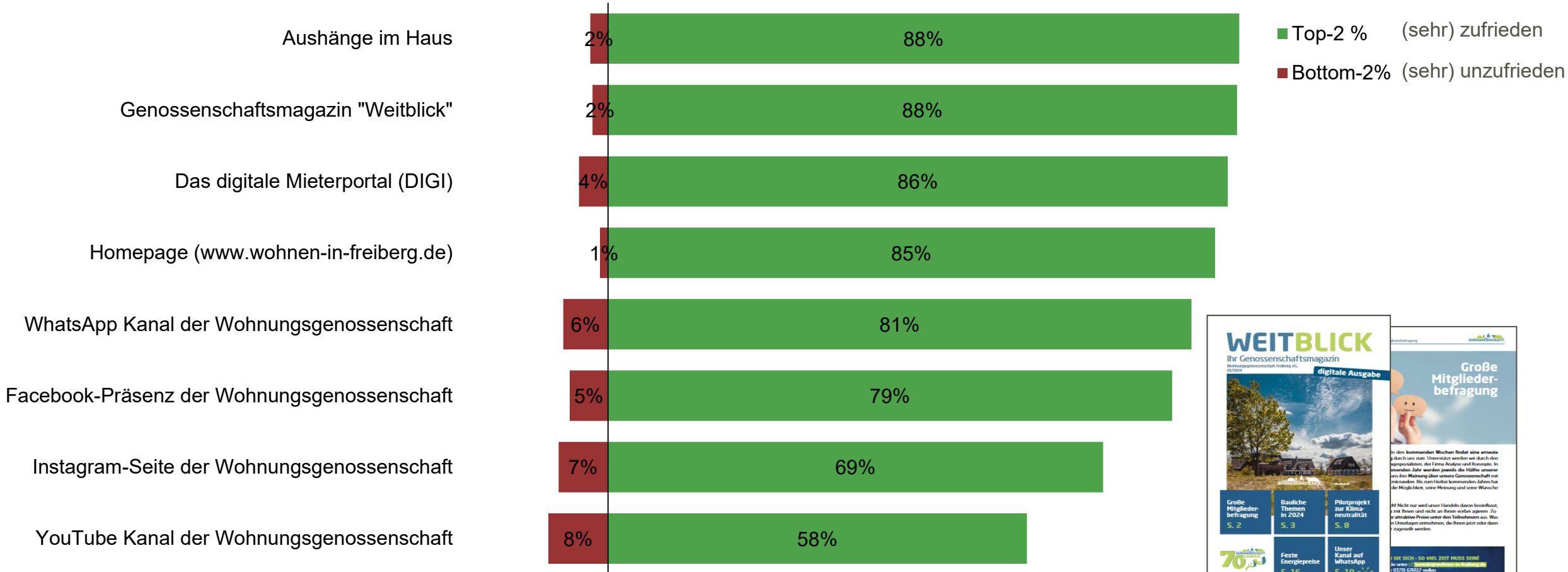
n_{F23.Homepage}=564; n_{F23.Mieterportal (DIGI)}=565; n_{F23.Mietermagazin}=583; n_{F23.Facebook-Auftritt}=562; n_{F23.Instagram-Auftritt}=562; n_{F23.YouTube-Kanal}=562; n_{F23.WhaatsApp Kanal}=561; n_{F23.Instagram-Auftritt}=561; n_{F23.Aushänge}=594

Frage 23. „Welche Informationskanäle der Wohnungsgenossenschaft nutzen Sie und wie beurteilen Sie das Informationsangebot?“



Die Bewertung der Informationsangebote fällt überaus positiv aus. Auffällig ist, dass die beiden digitalen Informationskanäle DIGI und Homepage dem Offline-Angebot ins nichts nachstehen.

INFORMATION UND KOMMUNIKATION: BEURTEILUNG



Nutzer des jeweiligen Angebots - $n_{F23_Homepage}=356$; $n_{F23_Mieterportal (DIGI)}=468$; $n_{F23_Mietermagazin}=412$; $n_{F23_Facebook-Auftritt}=56$; $n_{F23_Instagram-Auftritt}=26$; $n_{F23_YouTube-Kanal}=24$; $n_{F23_WhatsApp Kanal}=48$;
 $n_{F23_Instagram-Auftritt}=561$; $n_{F23_Aushänge}=563$
 Frage 23. „Welche Informationskanäle der Wohnungsgenossenschaft nutzen Sie und wie beurteilen Sie das Informationsangebot?“

WG FREIBERG

Leistungsprofil der WG, Leistungsprofil der Mitarbeitenden, Unternehmensimage und Reputation (NPS)

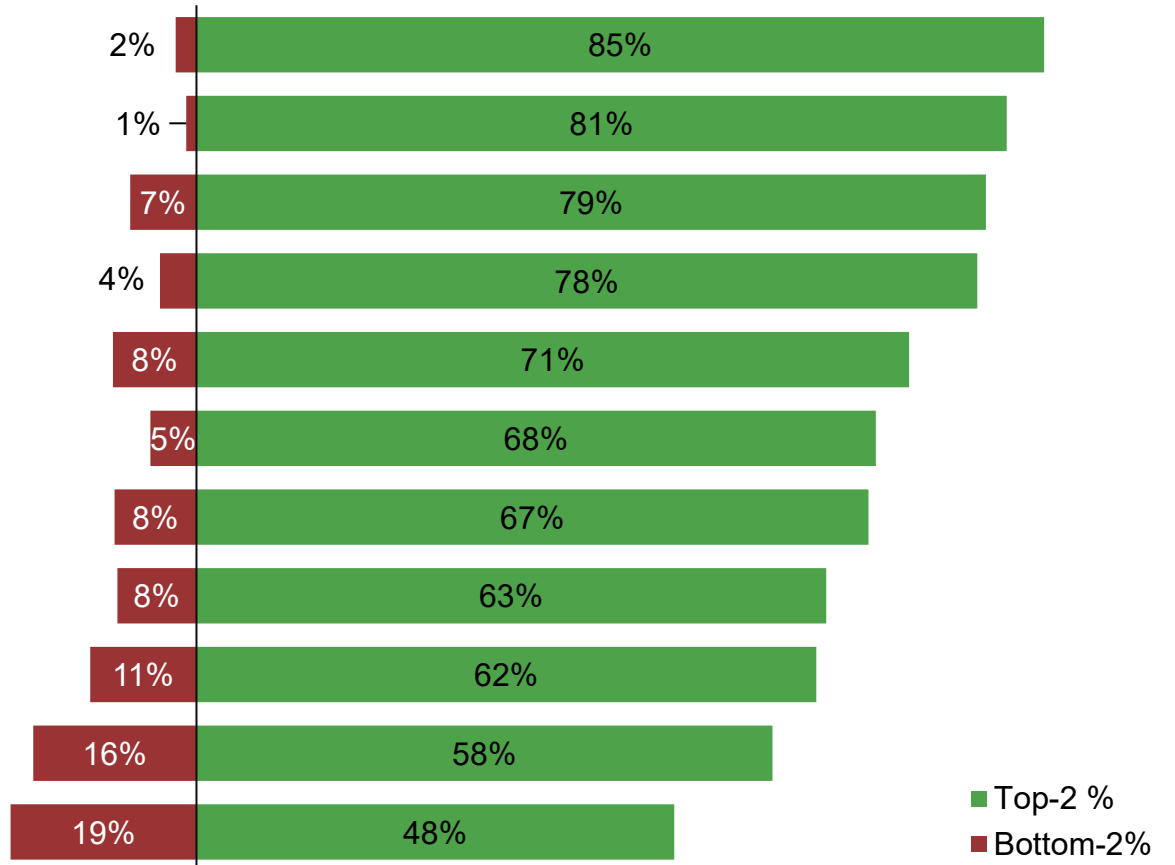


Die Genossenschaft wird besonders für ihre gute Informationspolitik und schnelle Reaktion gelobt. Kritisiert werden die Kontrollintervalle und der Umgang mit Verbesserungsvorschlägen.

LEISTUNGSPROFIL UND IMAGE [TOP-2 (SEHR) ZUFRIEDEN, BOTTOM-2 (SEHR) UNZUFRIEDEN]

WG Freiberg ...

- ... informiert die Mitglieder regelmäßig und ausführlich.
- ... hat hat fähige Mitarbeitende.
- ... versendet verständliche Betriebskostenabrechnungen.
- ... reagiert auf Anfragen schnell und unkompliziert.
- ... setzt sich für uns Mitglieder ein.
- ... bietet gute Wohnungen zu einem fairen Preis.
- ... sorgt zuverlässig für alle notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen.
- ... gestaltet die Wohnsituation für die Mitglieder attraktiv.
- ... versucht, die Wünsche der Mitglieder zu erfüllen.
- ... kontrolliert regelmäßig auf Schäden und Sauberkeit.
- ... geht auf Verbesserungsvorschläge ein.

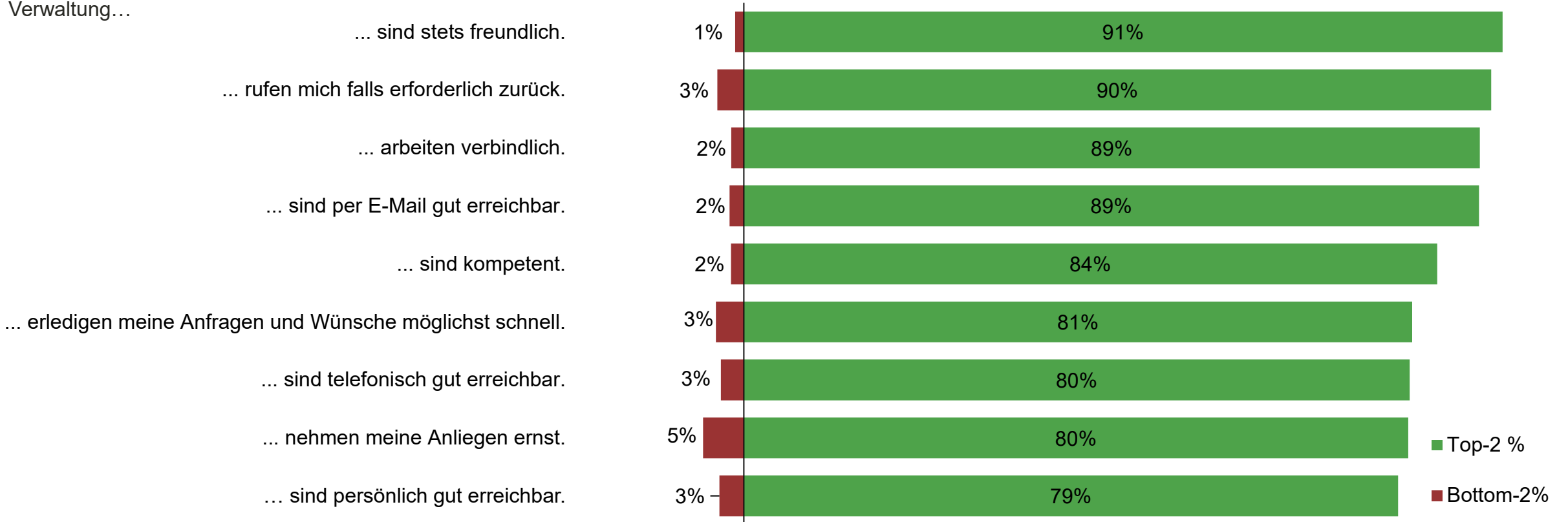


n_{F20.Preis}=545; n_{F20.Einsetzen}=493; n_{F20.Fähig}=499; n_{F19.Informiert regelmäßig}=581; n_{F20.Reagiert schnell}=550; n_{F20.Kontrolliert regelmäßig}=436; n_{F20.Instandhaltung}=490; n_{F19.Verbetterungsvorschläge}=264; n_{F20.Wünsche Mieter*innen}=415; n_{F20.Attraktive Wohnsituation}=507; n_{F20.Betriebskostenabrechnung}=559
Frage 20 „Die Wohngenossenschaft...“

Top Bewertungen gibt es für die Mitarbeitenden! Besonders Freundlichkeit, Rückrufe und eine verbindliche Arbeitsweise wird positiv beurteilt.

LEISTUNGSPROFIL UND IMAGE [TOP-2 (SEHR) ZUFRIEDEN, BOTTOM-2 (SEHR) UNZUFRIEDEN]

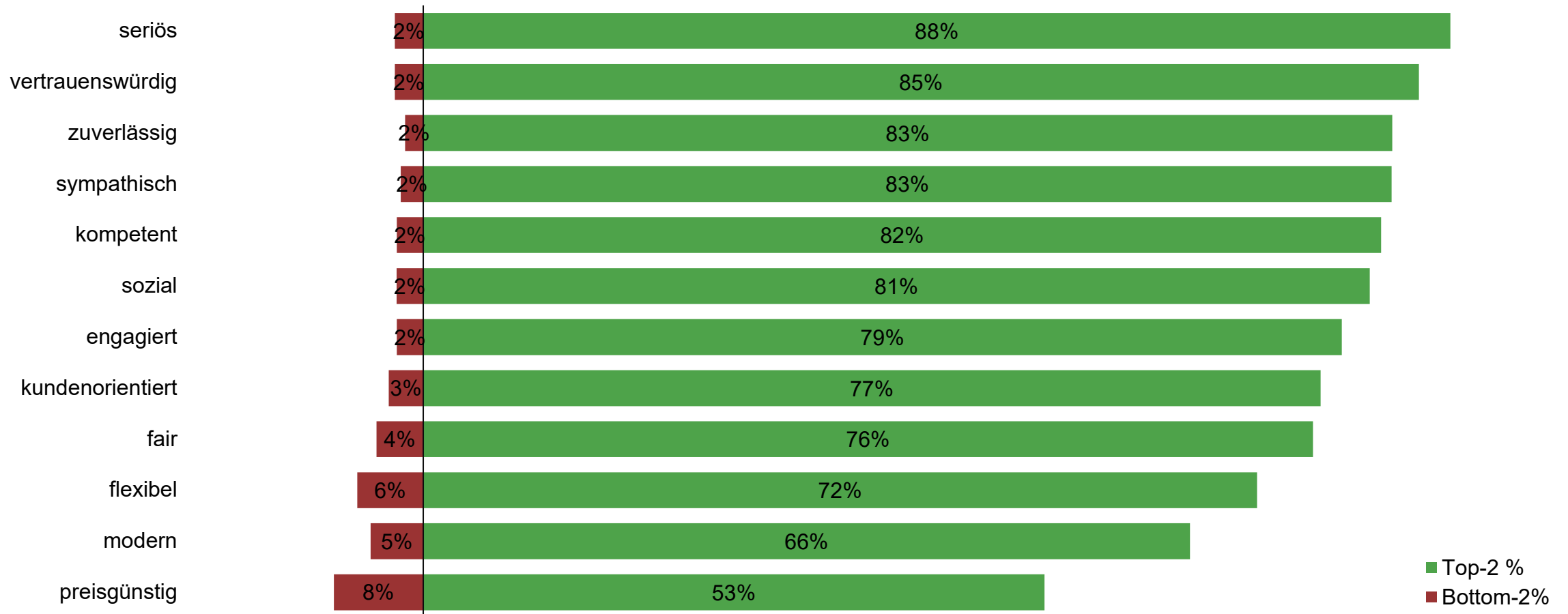
Die Mitarbeiter*innen in der
Verwaltung...



n_{F21.Persönlich}=477; n_{F21.Telefonisch}=541; n_{F21.E-Mail}=350; n_{F21.Freundlich}=570; n_{F21.Kompetent}=516; n_{F21.verbindlich}=459; n_{F21.schnell}=534; n_{F21.ernst}=531; n_{F21.rufen zurück}=502
Frage 21 „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter...“

Die Genossenschaft genießt ein nahezu perfektes Image: Die meisten Befragten (>80%) halten sie für seriös, vertrauenswürdig, zuverlässig, sympathisch, kompetent und sozial.

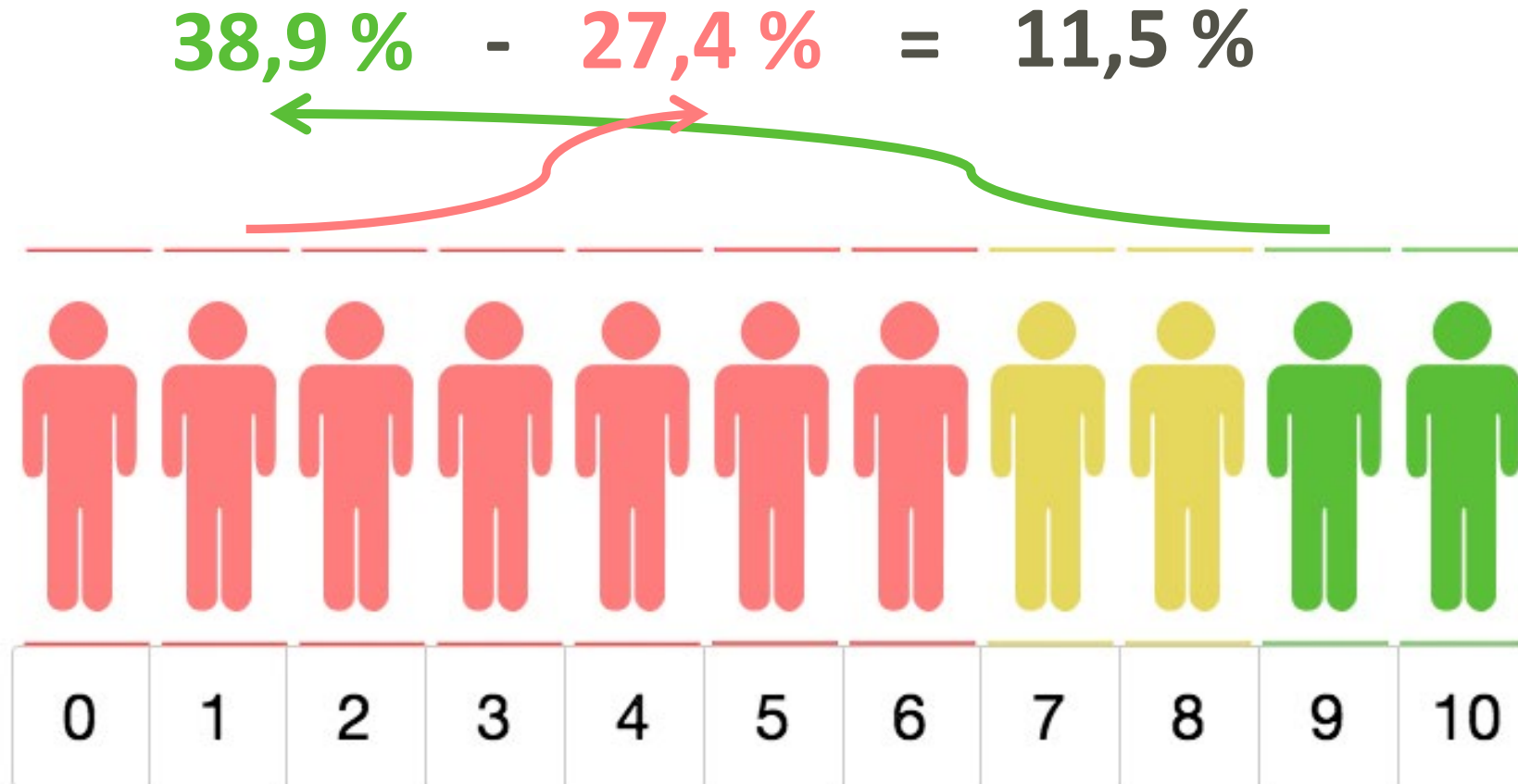
LEISTUNGSPROFIL UND IMAGE [TOP-2: TRIFFT VOLL ZU, TRIFFT EHER ZU, BOTTOM-2: TRIFFT GAR NICHT ZU, TRIFFT EHER NICHT ZU]



n_{F22.serios}=574; n_{F22.vertrauenswürdig}=577; n_{F22.sympathisch}=574; n_{F22.sozial}=570; n_{F22.zuverlässig}=582; n_{F22.kompetent}=573; n_{F22.fair}=575; n_{F22.kundenorientiert}=574; n_{F22.engagiert}=576; n_{F22.preisgünstig}=574; n_{F20.flexibel}=566; n_{F20.modern}=576
 Frage 20 „Treffen die folgenden Eigenschaften auf die Wohnungsgenossenschaft bzw. ihr Angebot zu?“

Auch der Net Promotor Score (NPS) als wichtiger Business Indikator der Reputation der WG Freiberg fällt mit 11.5 Netto-Weiterempfehlungspunkten positiv aus.

LEISTUNGSPROFIL UND IMAGE



NPS® Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reichheld

$n_{FB}=592$

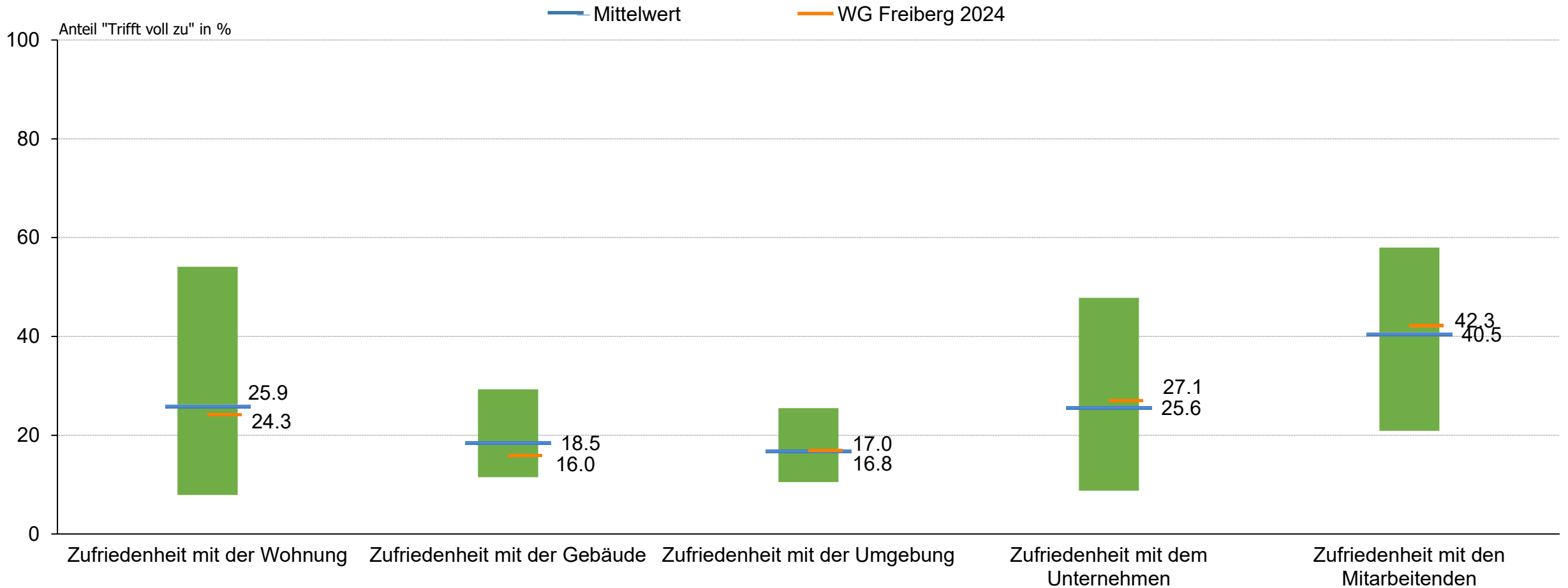
Frage 8. „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie WG Freiberg an einen Freund oder Bekannten weiterempfehlen? Bitte bewerten Sie die Wahrscheinlichkeit von 0 (überhaupt nicht) bis 10 (sehr wahrscheinlich).“

BENCHMARKING: DIE WG FREIBERG IM VERGLEICH



Die WG Freiberg landet im Leistungsvergleich mit anderen Unternehmen in der Nähe des Branchendurchschnitts. Unternehmen und Mitarbeitende landen sogar leicht über dem Mittel.

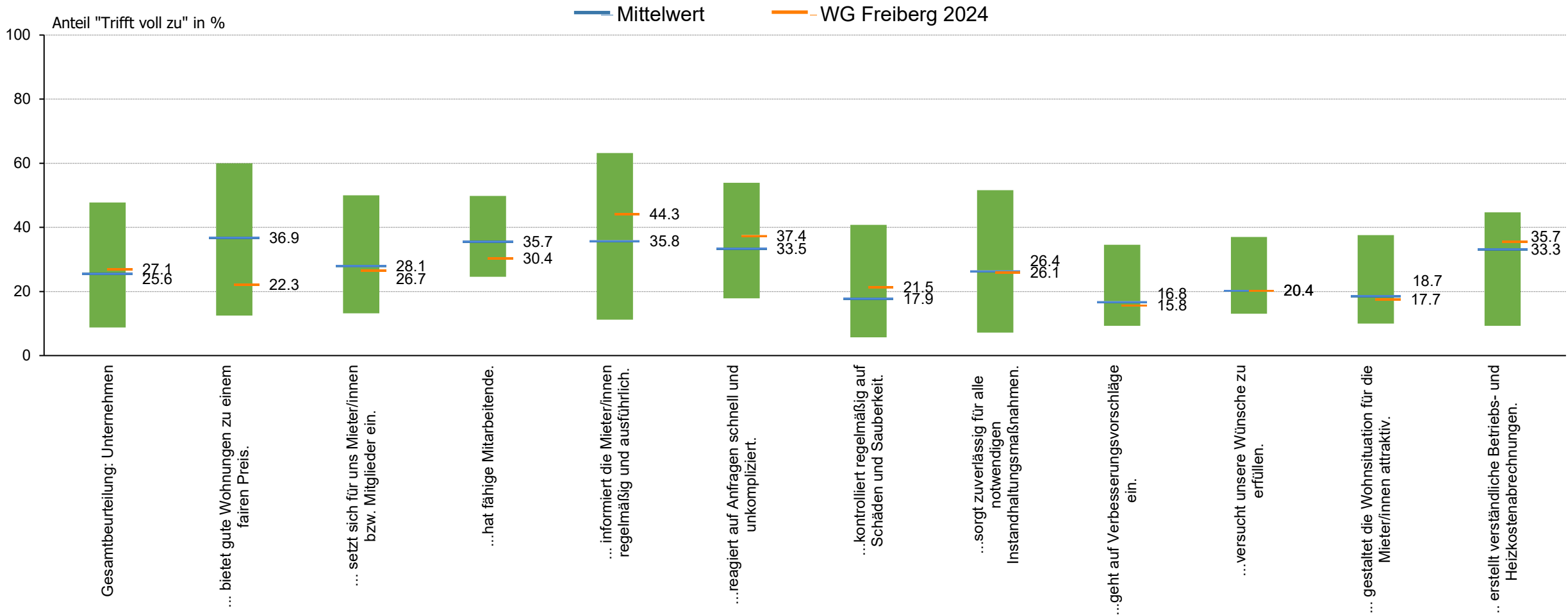
BENCHMARKING: ALLGEMEINE LEISTUNGSINDIKATOREN



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Bei den Unternehmensmerkmalen schneidet die WG Freiberg durchschnittlich oder sogar besser ab. Insbesondere fühlen sich die Mieter gut informiert und bei Anfragen abgeholt.

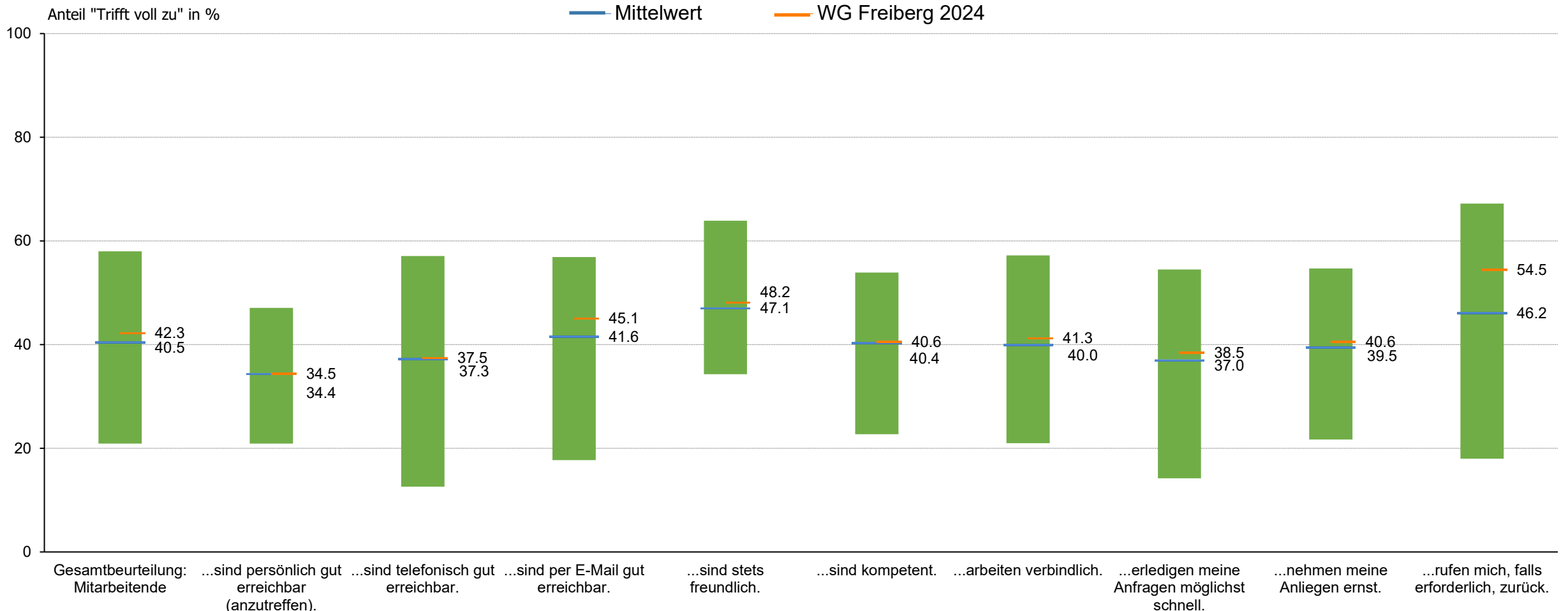
BENCHMARKING: UNTERNEHMEN



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Mitarbeitende werden als freundlich und gut über alle Kommunikationswege erreichbar beschrieben. Herausstechend sind die Rückrufe.

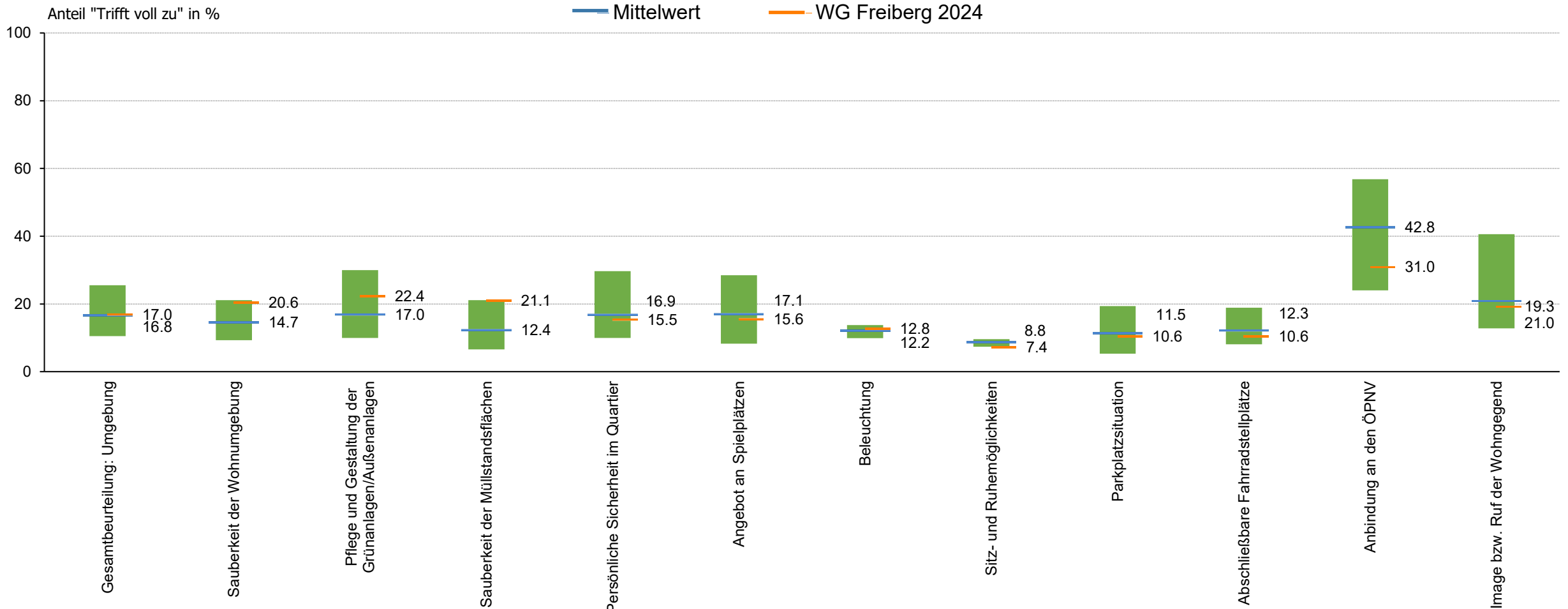
BENCHMARKING: MITARBEITENDE



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Mieter empfinden die Wohnumgebung als überdurchschnittlich sauber und gepflegt. Lediglich die Anbindung an den ÖPNV wird im Vergleich schlecht bewertet.

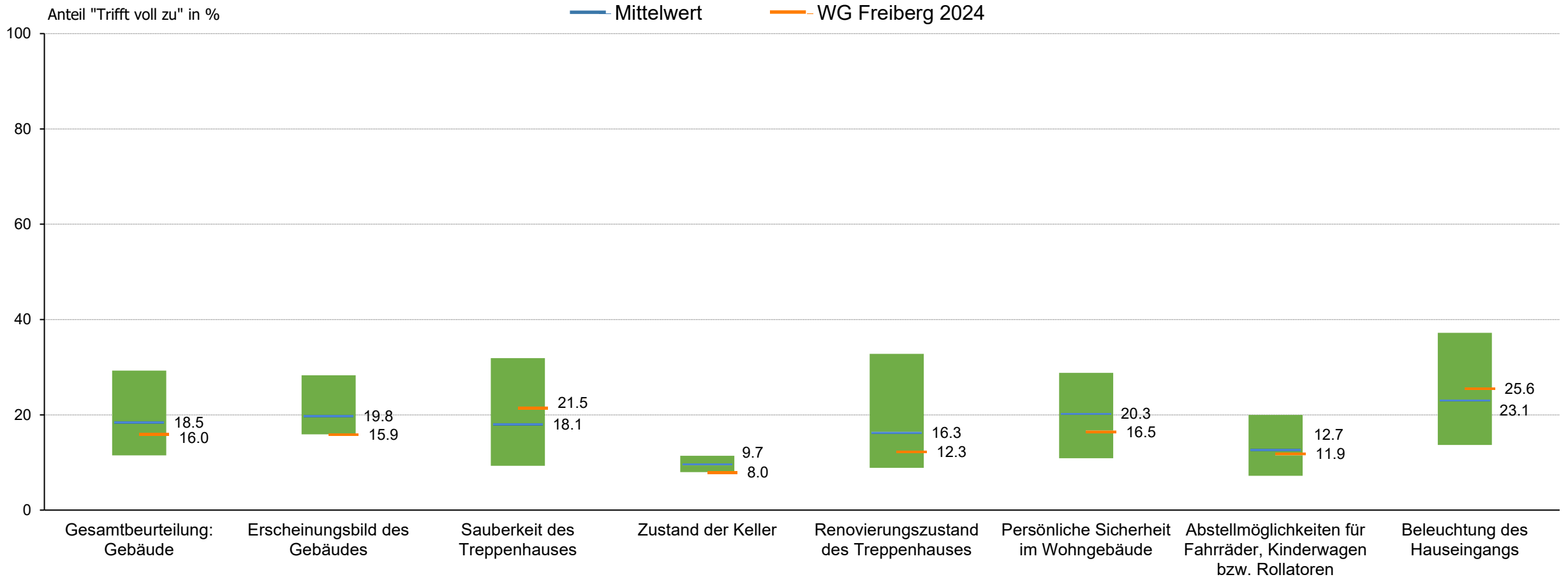
BENCHMARKING: UMGEBUNG



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

WG Freiberg verfügt über saubere Gebäude mit gut beleuchteten Hauseingängen. Das Erscheinungsbild (Gebäude / Treppenhaus) und das Sicherheitsgefühl fallen etwas ab.

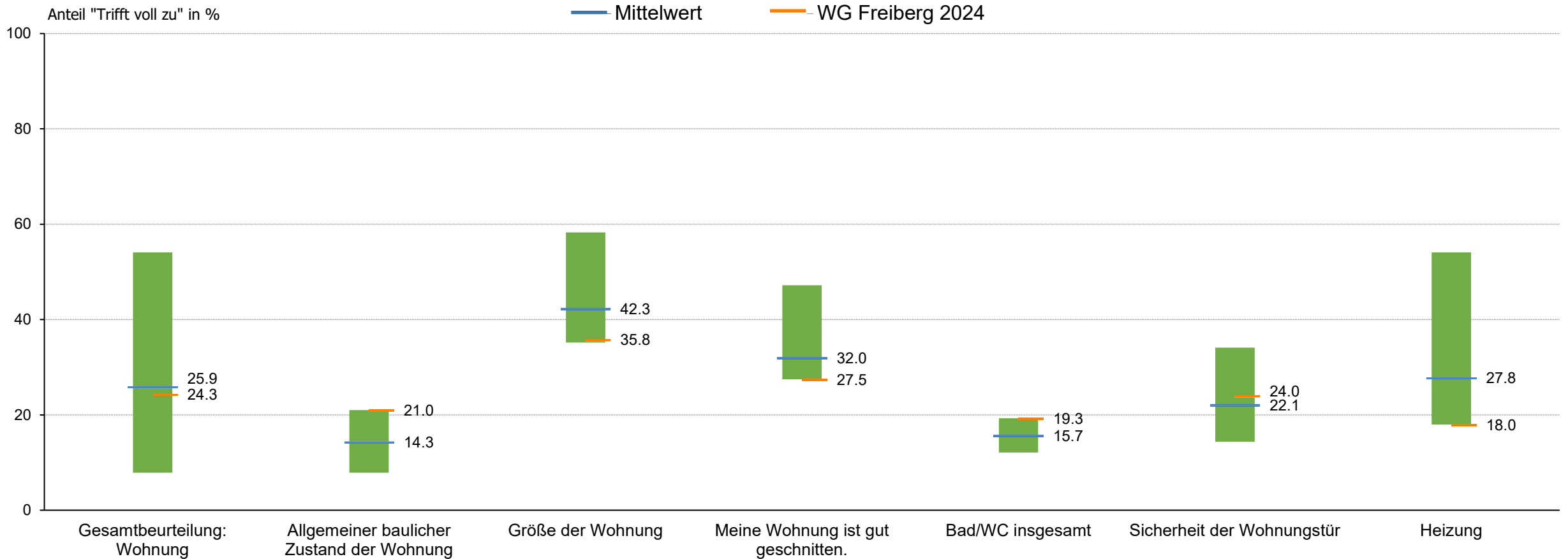
BENCHMARKING: GEBÄUDE



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Schnitt und Größe der Wohnung fallen in der Vergleichsbewertung unterdurchschnittlich aus. Auch bei der Heizung gibt es im Vergleich Verbesserungsbedarf. Baulicher Zustand der Wohnung sowie das Badezimmer werden hingegen überdurchschnittlich gut bewertet.

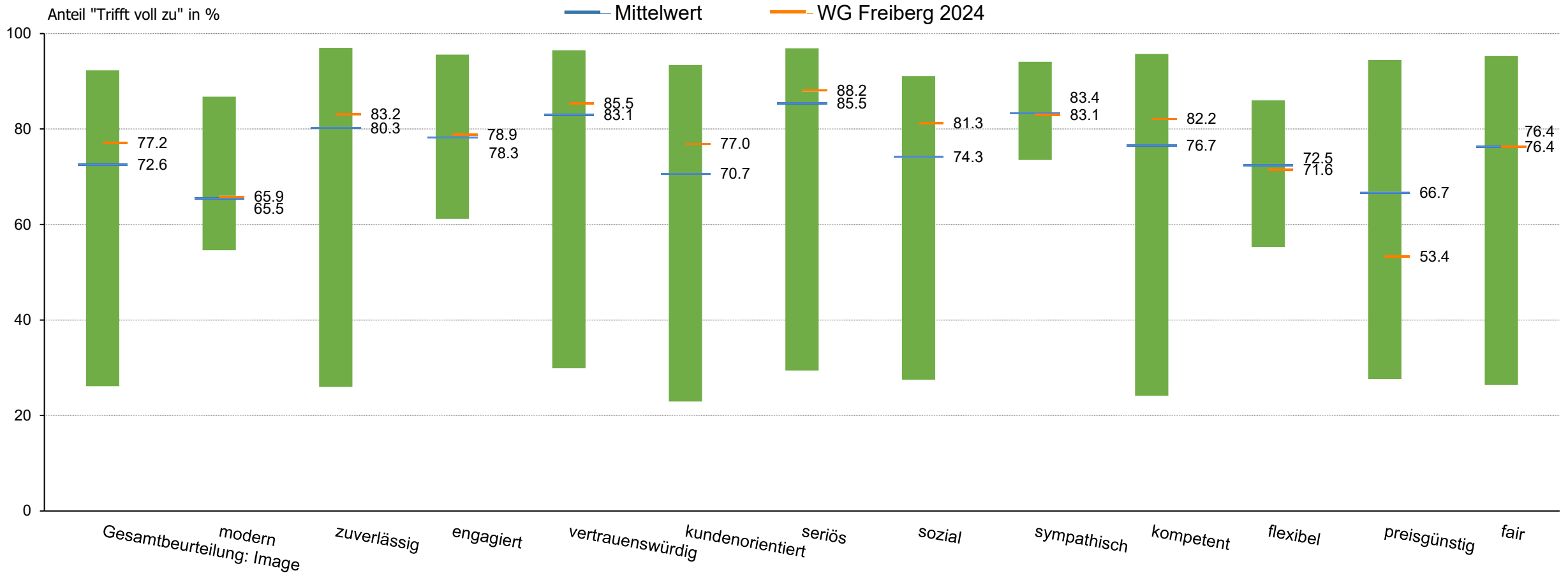
BENCHMARKING: WOHNUNG



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Das Image der WG Freiberg erreicht auf vielen Eigenschaften überdurchschnittliche Werte. Lediglich der Mietpreis wird klar schlechter wahrgenommen.

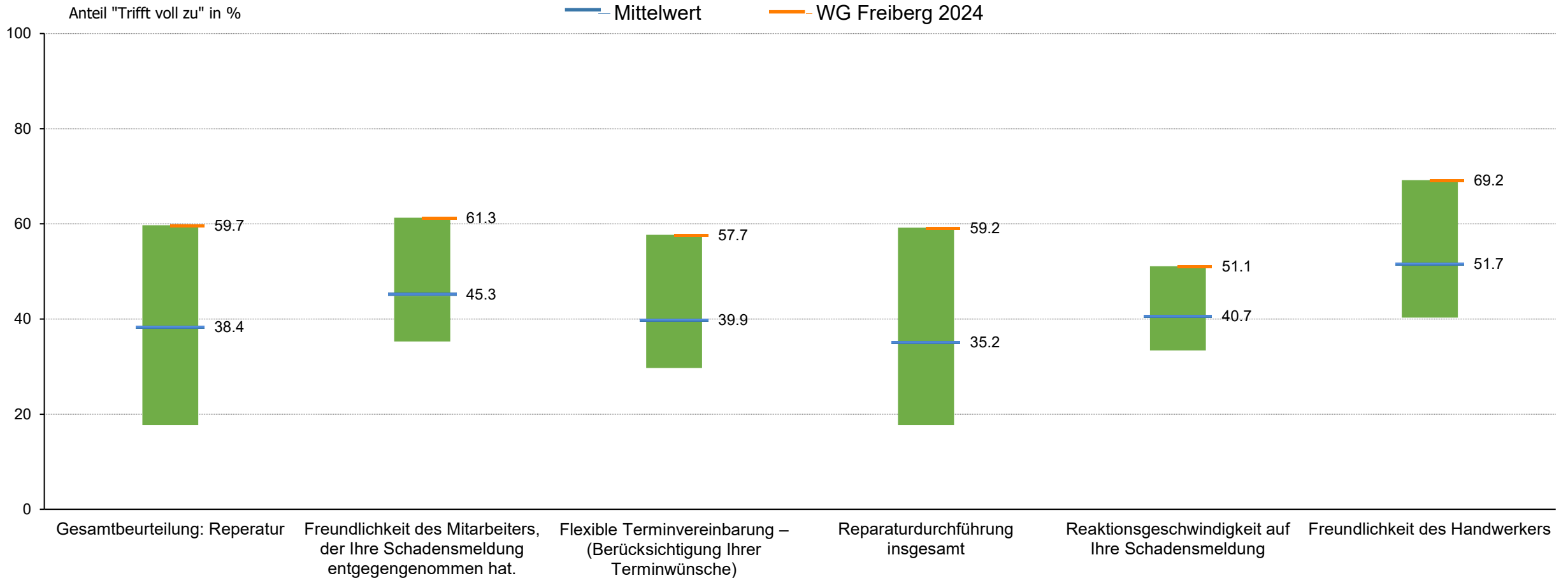
BENCHMARKING: IMAGE



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Die WG Freiberg setzt beim Schadensmanagement neue Maßstäbe für andere Wohnungsunternehmen. Reparaturen werden freundlich und verlässlich bearbeitet.

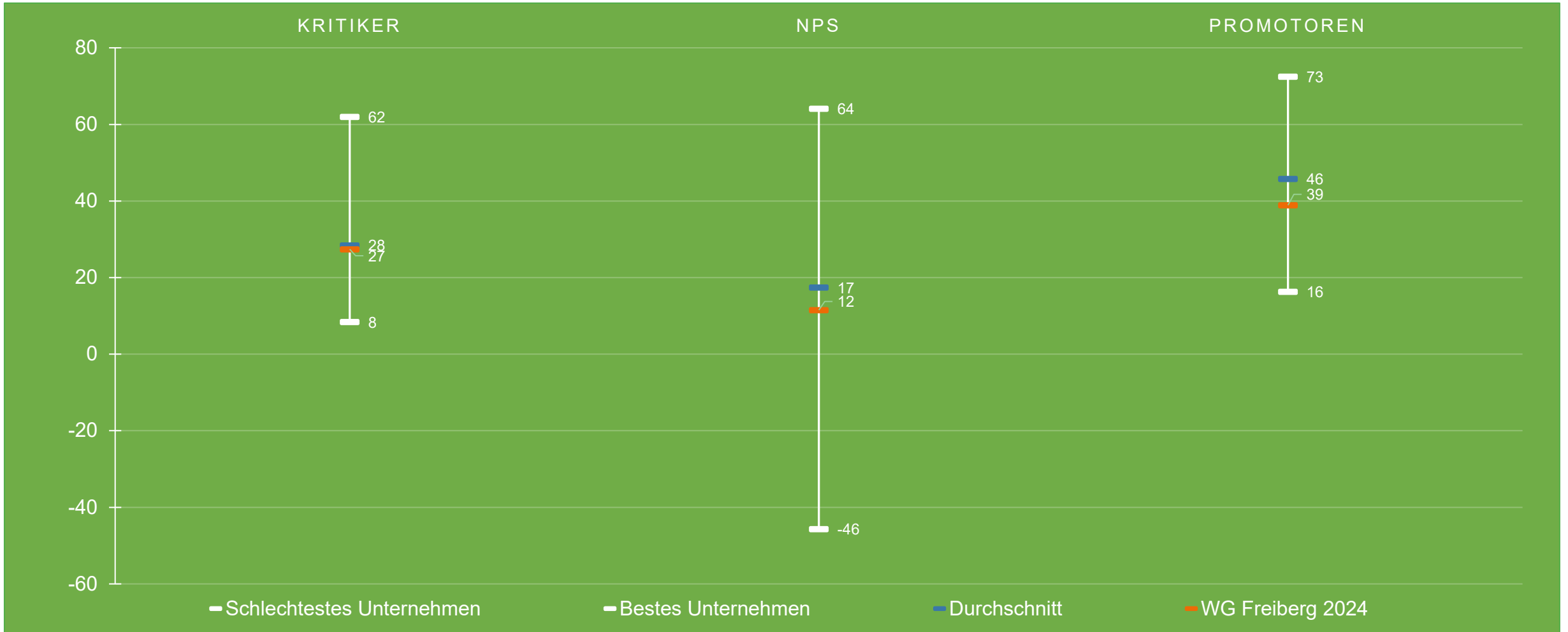
BENCHMARKING: REPARATUR



Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

Die Reputation der WG Freiberg landet mit 12 NPS-Punkten nah am Branchendurchschnitt. Ursache sind hier zu wenige "Fans" (Promotoren).

BENCHMARKING: NET PROMOTER SCORE (NPS®)



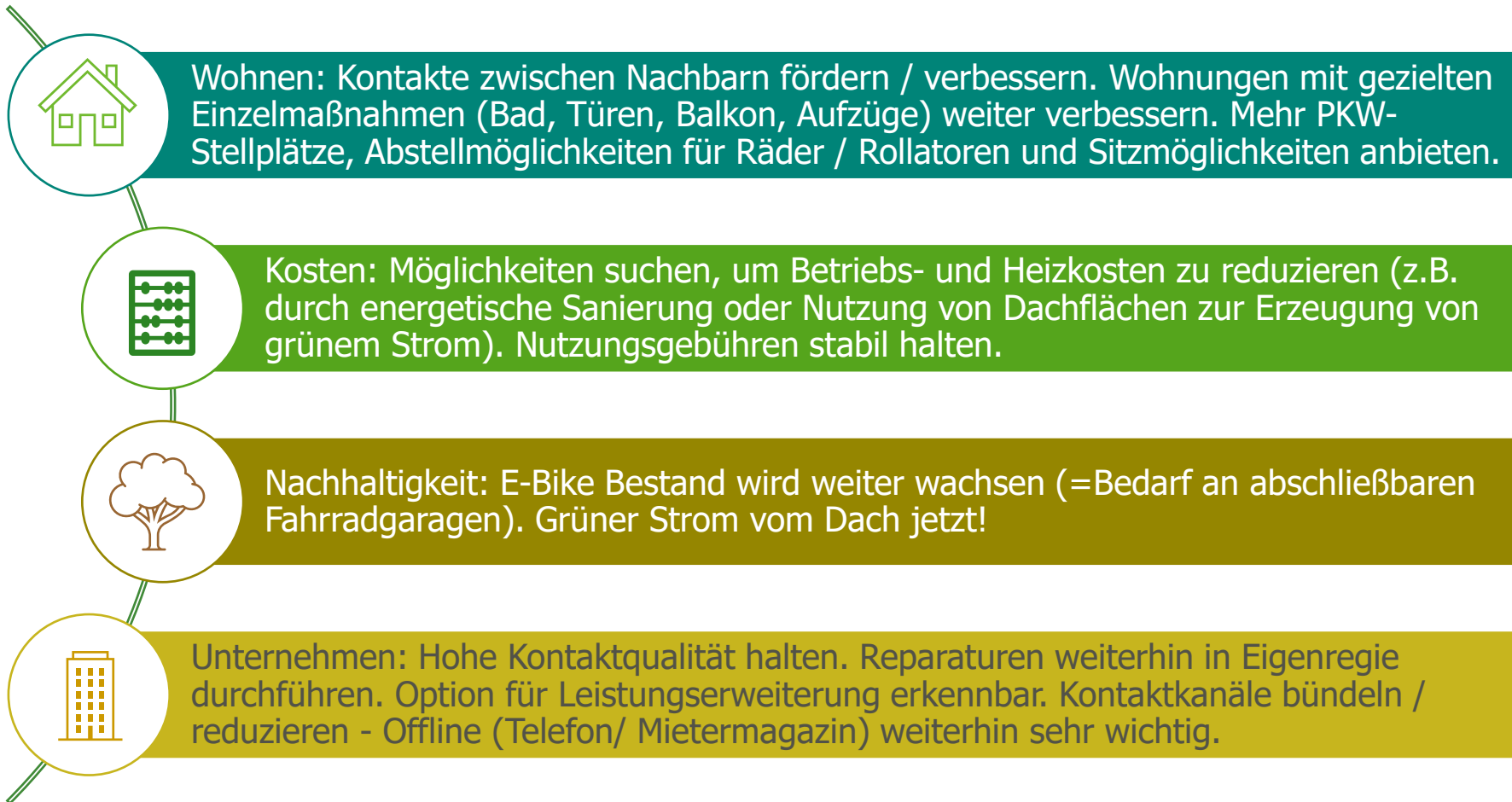
Referenz: Analyse & Konzepte, Basis 32 Mieterbefragungen in den Jahren 2019-2024, Stand Juli 2024

EMPFEHLUNGEN



Empfehlungen

WG FREIBERG FIT FÜR DIE ZUKUNFT MACHEN

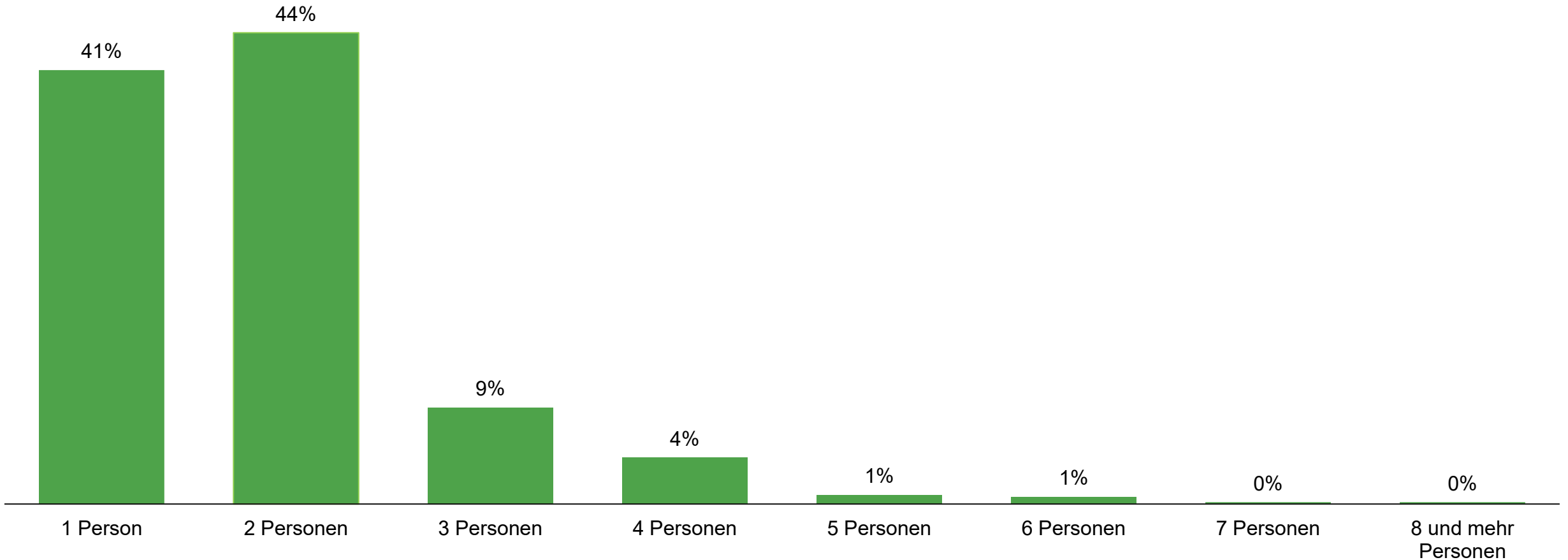


ANHANG: SOZIODEMOGRAPHIE



85% der Haushalte der WG Freiberg sind etwa gleich viele 1- oder 2-Personenhaushalte.

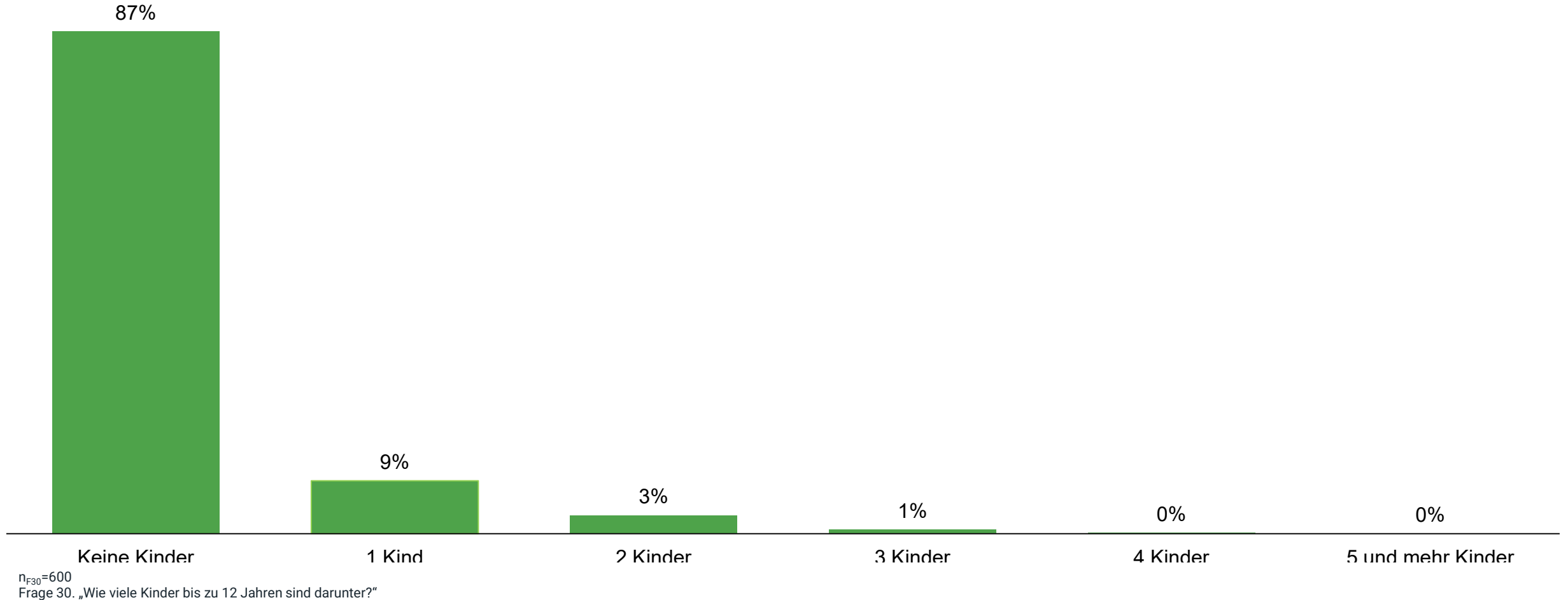
HAUSHALTSGRÖßE



n_{F29}=598
Frage 29. „Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?“

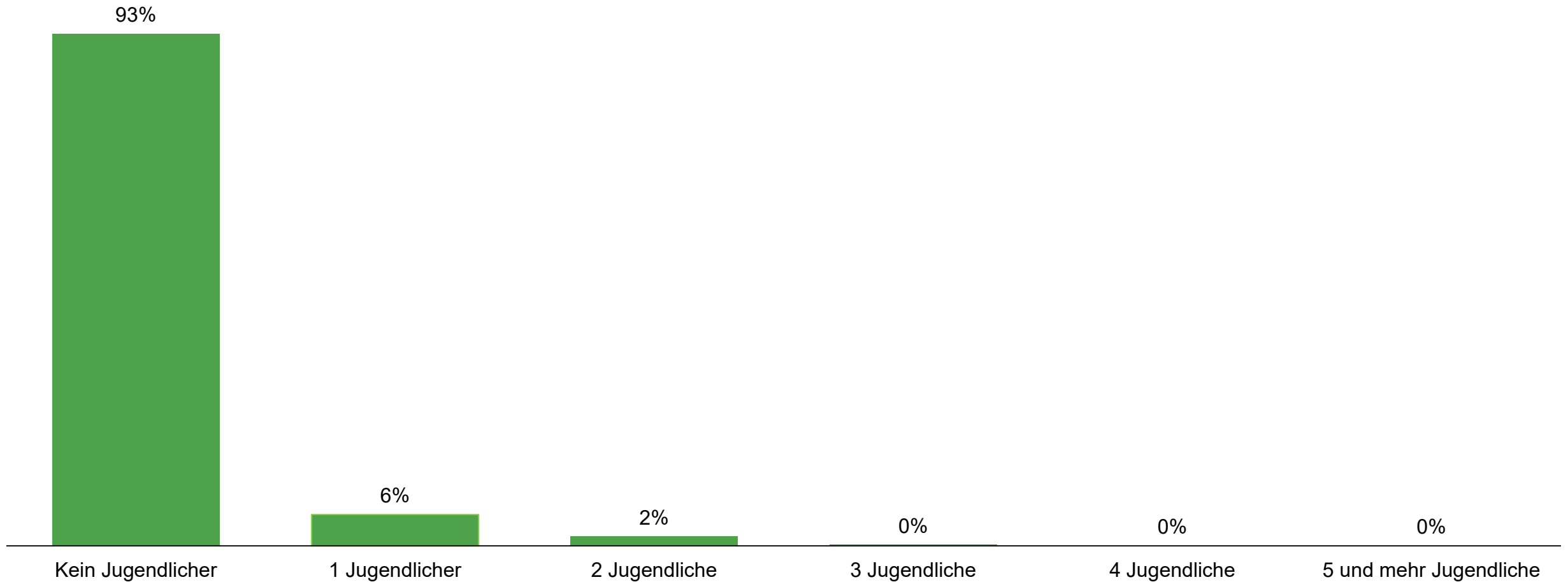
Haushalte mit Kindern bis zu 12 Jahren sind selten. Nur 13% der Befragten haben Kinder bis zum Alter von 12 Jahren.

HAUSHALTE MIT KINDERN



Jugendliche im Alter zwischen 13 und unter 18 Jahren finden sich in 8% der Haushalte.

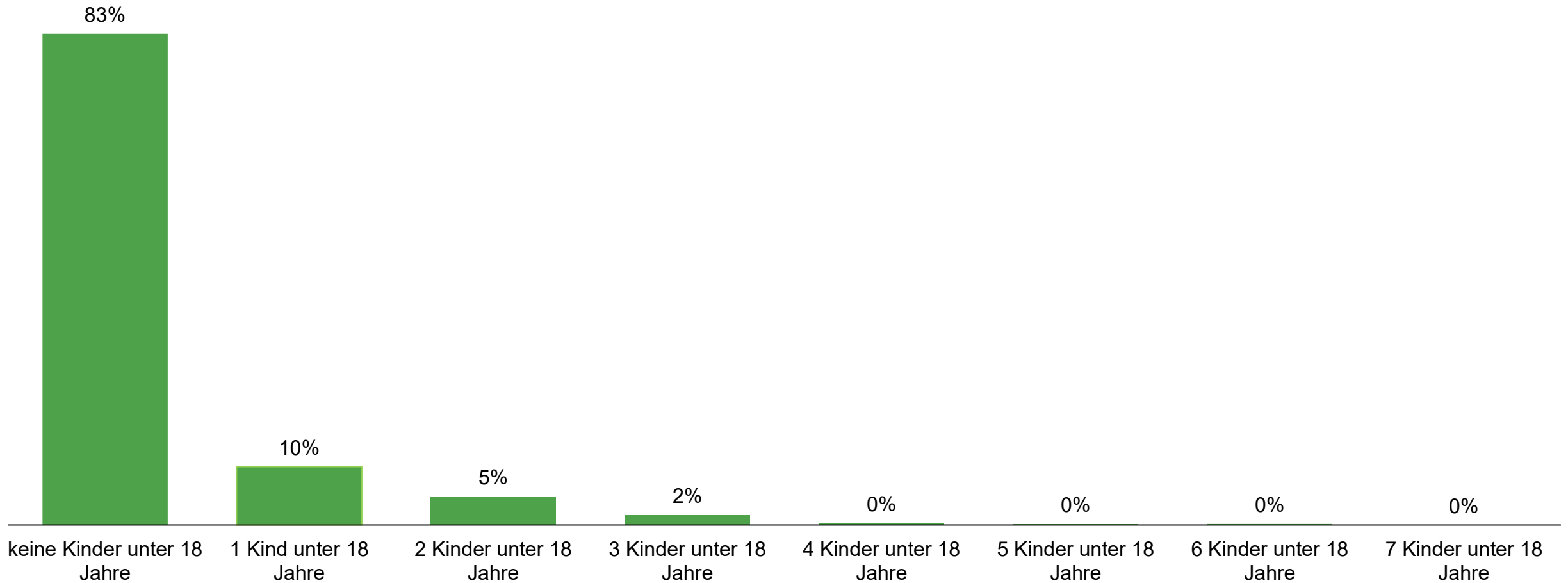
HAUSHALTE MIT JUGENDLICHEN



n_{F31}=600
F31. "Wie viele Jugendliche zwischen 13 und 18 Jahren sind darunter?"

Betrachten wir Kinder und Jugendliche gemeinsam, so finden sich in 17% der Haushalte Kinder unter 18 Jahren. In 10% der Haushalte lebt nur ein Kind.

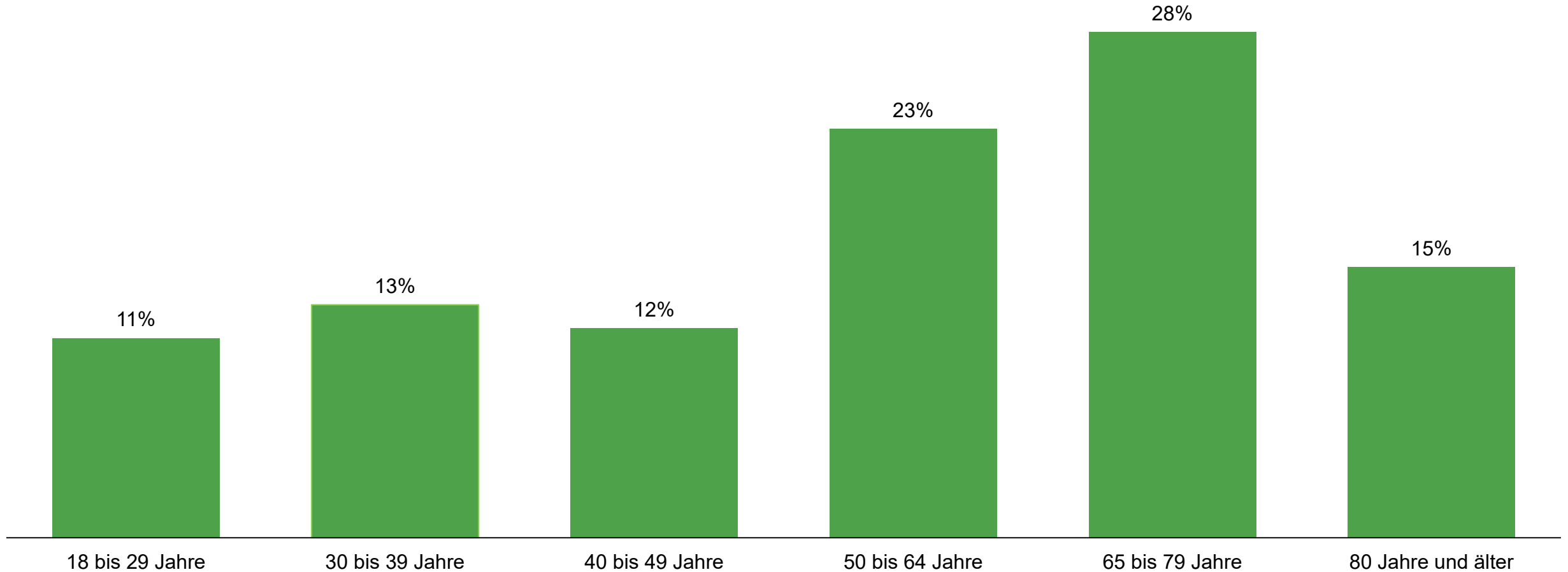
HAUSHALTE MIT KINDERN



$n_{F30}=600$ $n_{F31}=600$
Frage 30. „Wie viele Kinder bis zu 12 Jahren sind darunter?“ und F31 „Wie viele Jugendliche zwischen 13 und 17 Jahren sind darunter?“

Nur 36% der erwachsenen Mieter sind jünger als 50 Jahre. Die Hälfte aller erwachsenen Haushaltsmitglieder ist zwischen 50 und 79 Jahren alt.

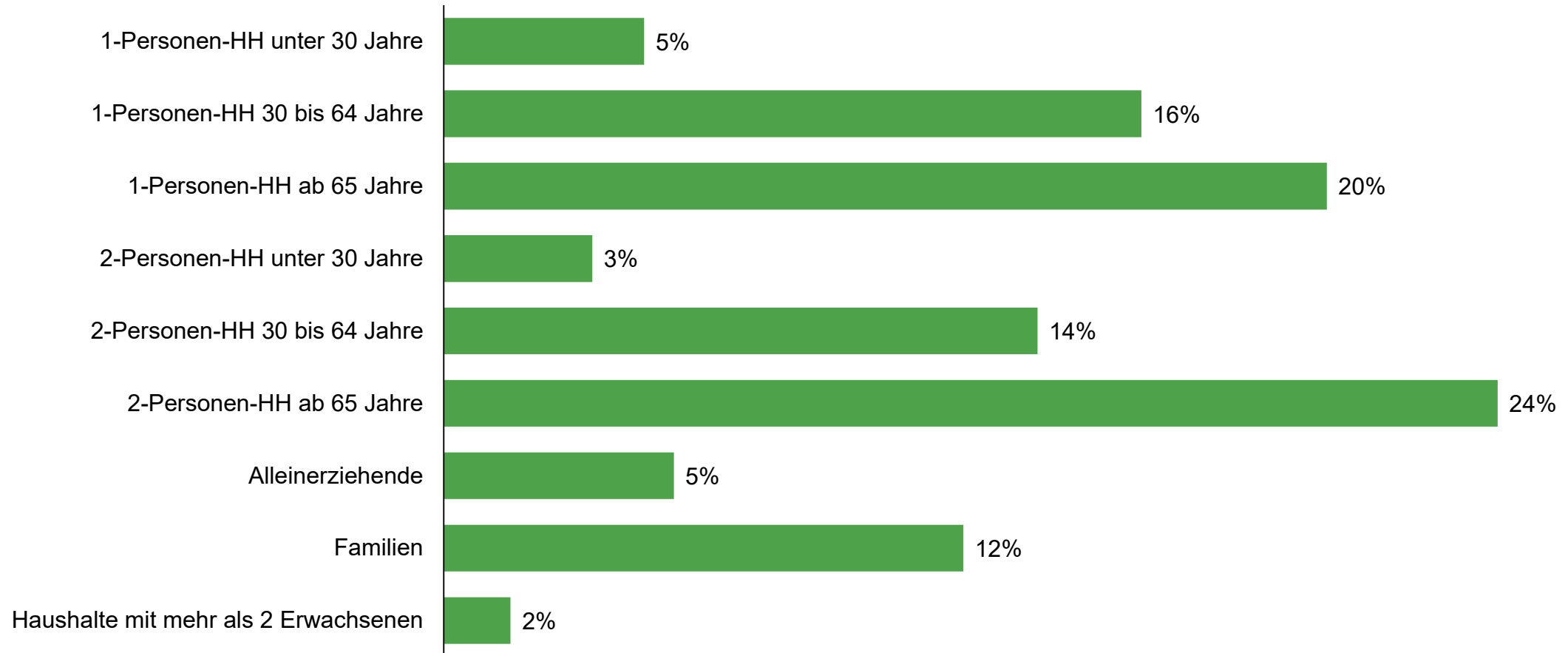
ALTERSSTRUKTUR ALLER ERWACHSENEN HAUSHALTSMITGLIEDER



$n_{F32}=594$; $n_{F33}=321$
Berechnung aus Frage 32. „Wie alt sind Sie selbst?“ und F33. „Wie alt sind die anderen erwachsenen Haushaltsmitglieder?“

Die Altersstruktur der 1- und 2-Personen Haushalte unterscheidet sich kaum. In 17% der Haushalte leben Kinder, davon sind 5% Haushalte von Alleinerziehenden.

HAUSHALTSTYPEN



n₂₀₂₄=592, Berechnung aus F37 bis F41

Vielen Dank!



Analyse & Konzepte immo.consult GmbH
Gasstraße 10, 22761 Hamburg

Telefon: +49 40 485 00 98-0
E-Mail: info@analyse-konzepte.de
Web: www.analyse-konzepte.de

