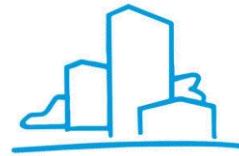


# PRÄSENTATION



## Ergebnisse der Nutzerbefragung 2025

WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT  
„KARL MARX“ POTSDAM EG

Montag, 26. Januar 2026

Erika Fiokouna  
André Hahn



# STUDIENPARAMETER

- Einladung zur Befragung von **6.583 Haushalten**
- 5.088 Haushalte unter 75 Jahren (77%) wurden postalisch zur **Online-Befragung** eingeladen
- 1.492 Haushalte über 75 Jahre (23%) erhielten einen **Papierfragebogen**
- Befragungszeitraum: **22.09.2025 – 08.11.2025** (6 Wochen)
- Zusätzlich wurden 139 Papierfragebögen bei der Hotline angefordert und 111 (80%) zurückgeschickt
- **Teilnehmer: 1.921**
- **Rücklaufquote: 29,2%**
- **Repräsentativität:** Die Struktur der teilnehmenden Haushalte entspricht mit kleinen Abweichungen der Grundgesamtheit aller wohnenden Mitglieder (z.B. etwas geringerer Rücklauf aus dem Wohngebiet „Am Schlaatz“)

**Wohnungsgenossenschaft „Karl Marx“ Potsdam eG**

**Nutzerbefragung 2025**  
Abgabefrist am Sonntag, 22.09.2025

**Datenschutzinformationen zur Nutzerbefragung 2025**  
Diese Hinweise ergänzen die Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten der Wohnungsgenossenschaft „Karl Marx“ Potsdam eG und erläutern Ihnen im Falle der freiwilligen Teilnahme an der Nutzerbefragung, welche Daten von Ihnen durch wen und wie verarbeitet werden.

**Wohnungsgenossenschaft „Karl Marx“ Potsdam eG**  
Wohnungsgenossenschaft „Karl Marx“ eG, Saarmünder Straße 2 · 14478 Potsdam

An  
Erika Mustermann  
Mustermannstraße 1  
12345 Musterstadt

29.07.2025 Saarmünder Straße 2  
14478 Potsdam

**Nutzerbefragung 2025 - Ihre Meinung ist gefragt!**

Sehr geehrte/r Herr / Frau ...,

wir bei der Wohnungsgenossenschaft "Karl Marx" Potsdam eG möchten uns stets weiterentwickeln und verbessern. Daher führen wir nach 2021 erneut eine Befragung unter den Nutzern der Genossenschaft durch. Uns interessiert, wie zufrieden Sie mit der Genossenschaft und Ihrer Wohnsituation sind.

Um Antworten auf diese und weitere Fragen zu finden, haben wir das Forschungsinstitut *DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH* mit der Durchführung der Studie beauftragt. Wir laden Sie herzlich ein, an unserer etwa 20-minütigen Umfrage teilzunehmen. Ihre Antworten unterstützen uns dabei, unsere Wohnquartiere in Ihrem Sinne weiterzuentwickeln und unsere Kommunikation stärker an Ihren Bedürfnissen auszurichten.

Bitte füllen Sie den Fragebogen bis zur Abgabefrist am **22.09.2025** aus und senden diesen bitte im beiliegenden **Papierfragebogen für Sie bei.**

**NUTZERBEFRAGUNG**  
Schon teilgenommen?

**Voritz des Aufsichtsrats**  
Ferdinand Rohmann

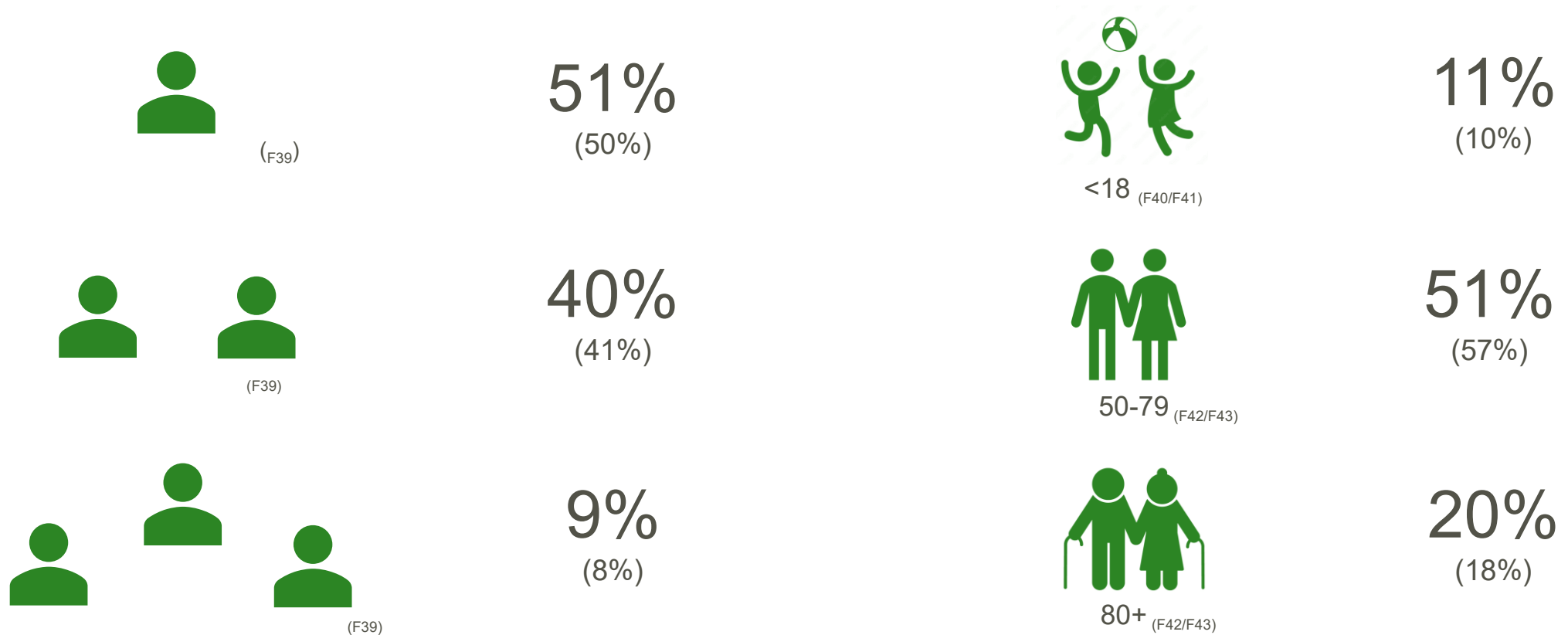
**Vorstand**  
Bodo Jablonowski  
Sebastian Krause

**Registergericht**  
Amtsgericht Potsdam  
Gn-Nr. 50

**Bankverbindung**  
HypoVereinsbank/  
UniCredit Bank AG  
BANKLEI 1000 1006 4010 10374 80  
BIC HYVEDE33HAN

**Single- und Zwei-Personen-Haushalte dominieren die Nutzer der WG "Karl Marx". 71% der Befragten sind 50 Jahre oder älter. Ein Fünftel ist sogar über 80 Jahre. Dennoch ist die Nutzerstruktur seit 2021 klar verjüngt (8% weniger 50+).**

## HAUSHALTSSTRUKTUR

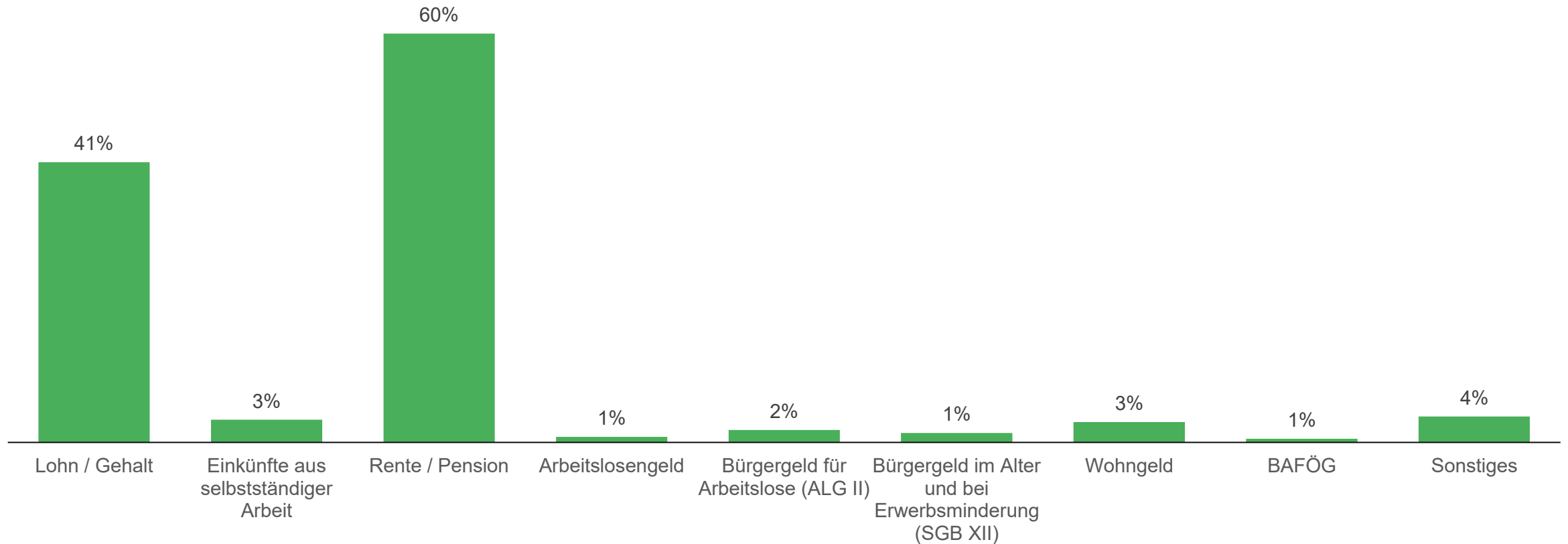


n<sub>F39</sub>= 1.856; n<sub>F40</sub>= 1.918; n<sub>F41</sub>= 1.918; n<sub>F42</sub>=2.151

Frage 39. „Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?“; Frage 40. „Wie viele Kinder bis zu 12 Jahren sind darunter?“; Frage 41. „Wie viele Jugendliche zwischen 13 und unter 18 Jahren sind darunter?“; Frage 42. „Wie alt sind Sie selbst und die anderen erwachsenen Haushaltsmitglieder?“

Wie die Altersstruktur schon erwarten lässt, stützt sich das Haushaltseinkommen vornehmlich auf Renten (+4% gegenüber 2021). 41% sind erwerbstätig. Transferleistungen beziehen insgesamt 7%.

## EINKOMMENSQUELLE

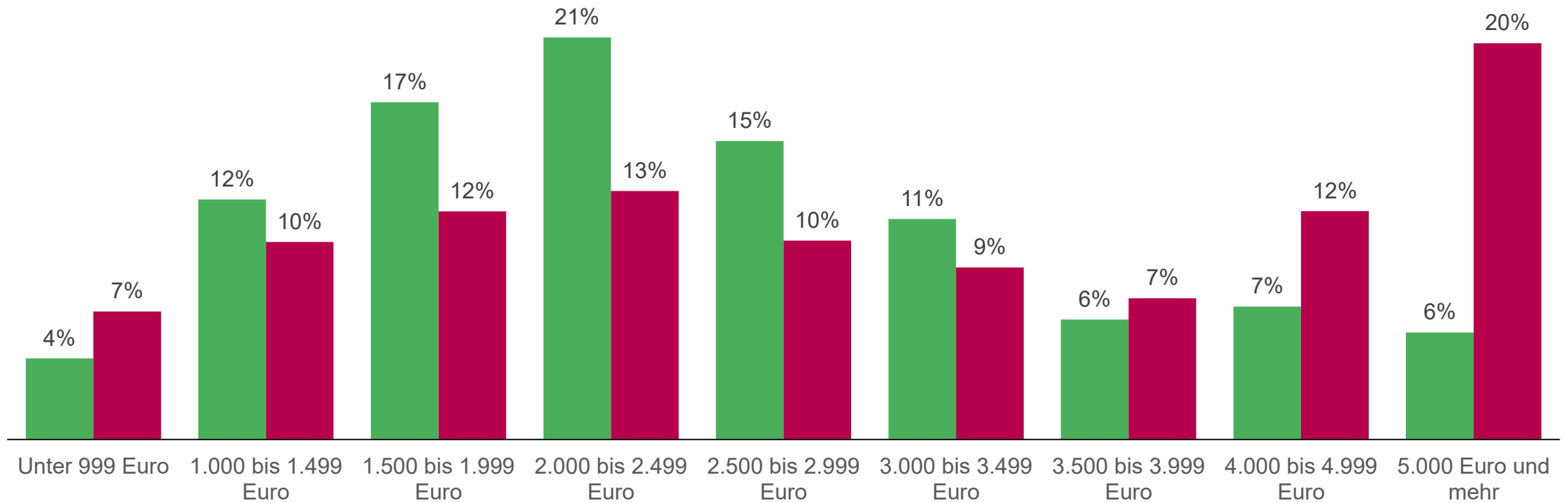


n<sub>F44</sub> = 1.921  
Frage 44. „Welche Einkommensquellen bestehen in Ihrem Haushalt?“

# Insbesondere Haushalte mit höheren Nettoeinkommen über 4.000 € sind in der WG seltener vertreten als im Bundesdurchschnitt.

## MONATLICHES HAUSHALTSNETTOEINKOMMEN

■ WG Karl Marx ■ BRD 2024\*



n<sub>F45</sub> = 1.340  
Frage 45. „Wie hoch ist das gesamte monatliche Netto-Einkommen in Ihrem Haushalt?“

# THEMENÜBERSICHT

## Wohnzufriedenheit



- Wohnsituation
- Wohnung
- Gebäude
- Umgebung
- Bedarf
- Wohnkosten

## Gemeinsam Wohnen



- Nachbarschaft
- Gemeinschafts-einrichtungen

## Erwarteter Wegzug



- Umzugs-  
absichten
- Ziele und Gründe

## Kundenorientierung



- Kontakthäufigkeit
- Kontaktkanal
- Kontaktanlass
- Anlassklärung
- Schadensmeldung
- Neue Angebote
- Sozialarbeiterinnen

## Kommunikation



- Kenntnis und  
Nutzung der  
Informations-  
angebote
- Beurteilung der  
Angebote

## Unternehmen



- Leistungsprofile  
für das  
Unternehmen, die  
Mitarbeiter und  
die Hausmeister
- NPS

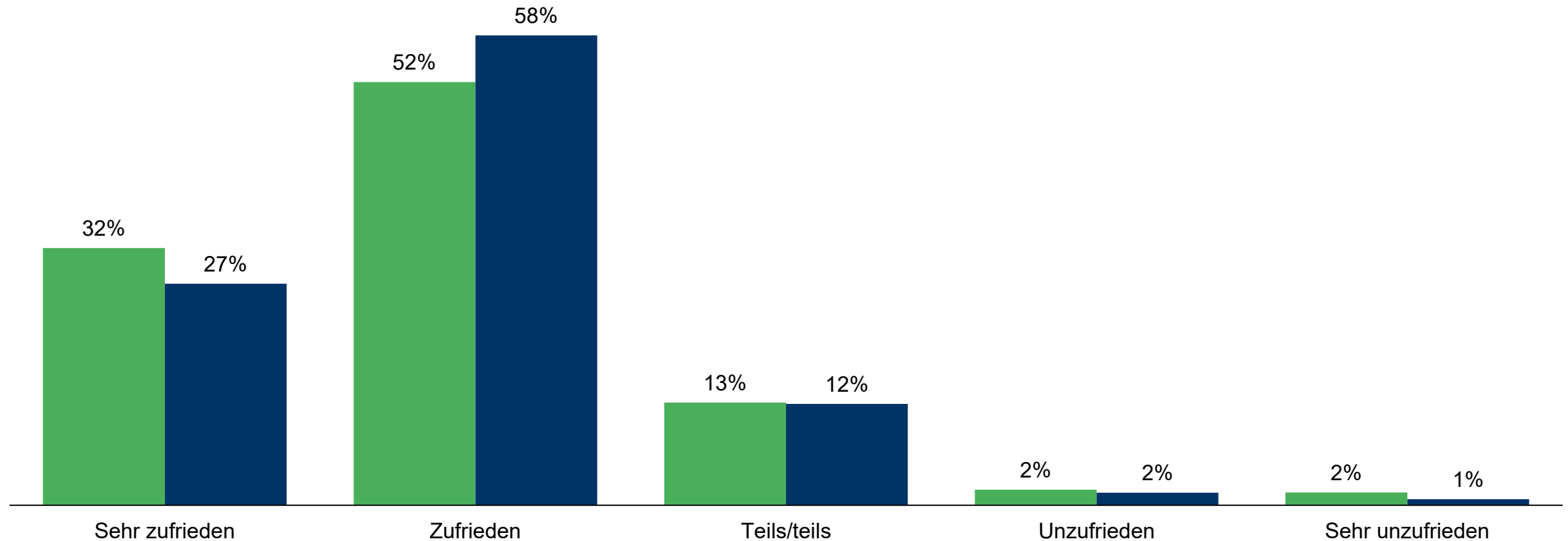
# WOHNZUFRIEDENHEIT



Die Wohnzufriedenheit ist unverändert hoch. 84% sind mit ihrer Wohnsituation (sehr) zufrieden (2021: 85%). Nur 4% sind (sehr) unzufrieden.

#### WOHNZUFRIEDENHEIT: ALLGEMEINE WOHNZUFRIEDENHEIT

■ 2025 ■ 2021

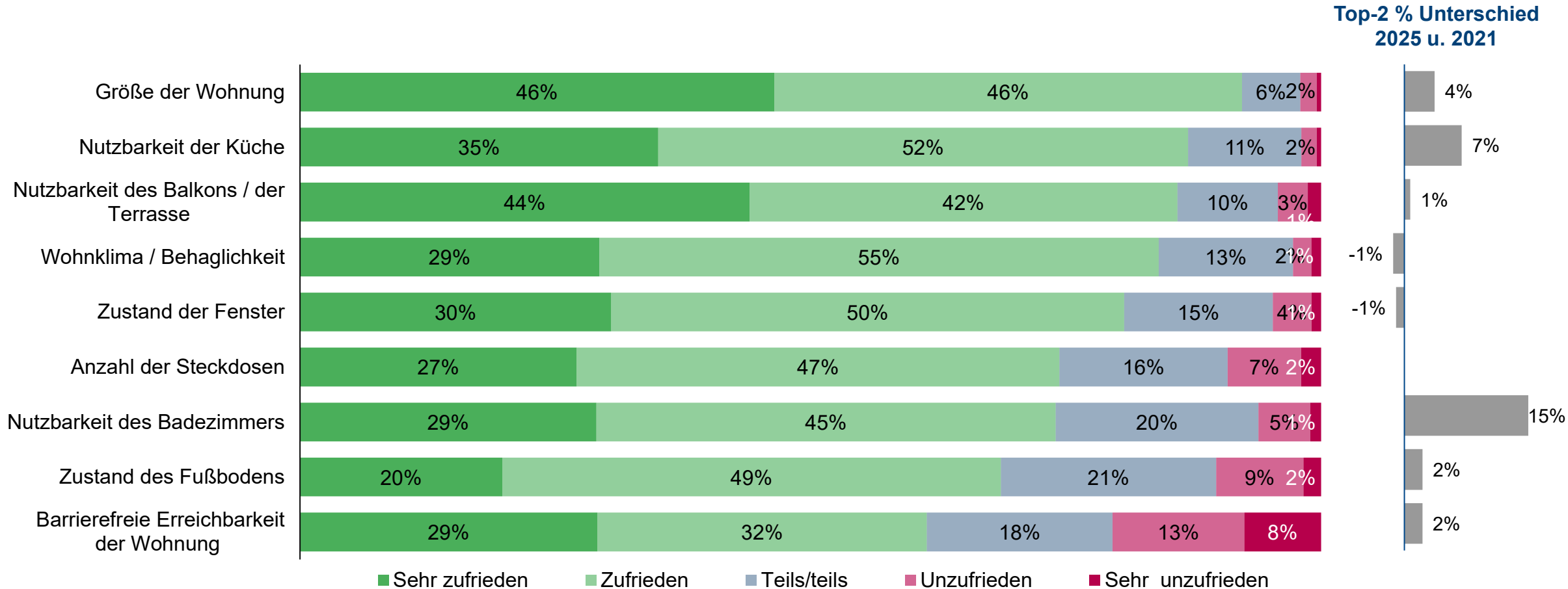


n<sub>F1</sub> = 1.716

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

**Wohnung:** Die höchsten Zufriedenheitswerte gibt es für die Wohnungsgröße, die Küche, den Balkon und das Wohnklima. Stark verbessert ist die Zufriedenheit mit dem Badezimmer (+15%). Rund 40% der Wohnungen sind weiterhin nur eingeschränkt barrierefrei zu erreichen.

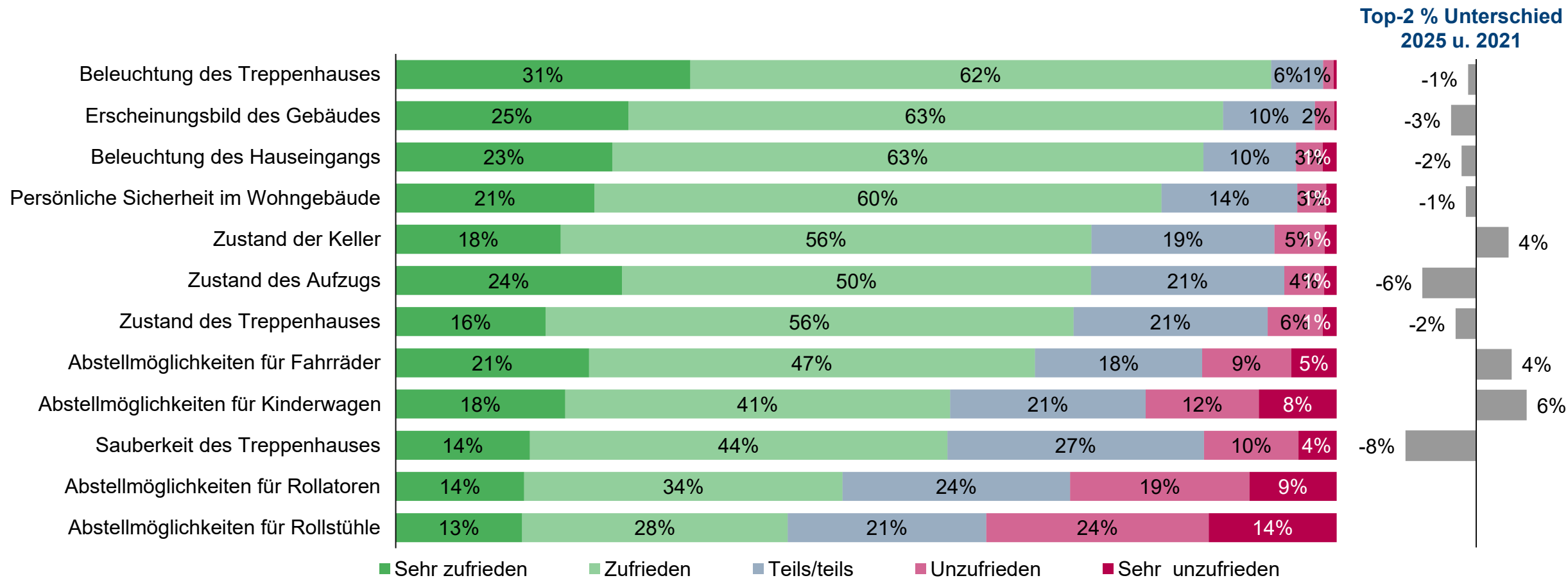
**WOHNZUFRIEDENHEIT: WOHNUNG**



n<sub>F2.Größe</sub> = 1.909; n<sub>F2.Küche</sub> = 1.904; n<sub>F2.Balkon/Terrasse</sub> = 1.769; n<sub>F2.Wohnklima</sub> = 1.893; n<sub>F2.Fenster</sub> = 1.903; n<sub>F2.Steckdosen</sub> = 1.901; n<sub>F2.Badezimmer</sub> = 1908; n<sub>F2.Fußboden</sub> = 1.897; n<sub>F2.Barrierefreiheit</sub> = 1.528  
 Frage 2. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnung?“

**Wohngebäude: Viele Eigenschaften werden sehr positiv bewertet, etwa die Beleuchtung der Treppenhäuser oder das Erscheinungsbild des Gebäudes. Auffällig aber ist die Verschlechterung der Sauberkeit des Treppenhauses um 8 Prozent. Hoher Bedarf besteht weiterhin bei den Abstellmöglichkeiten (insbesondere Rollstühle / Rollatoren).**

**WOHNZUFRIEDENHEIT: WOHNGBÄUDE**

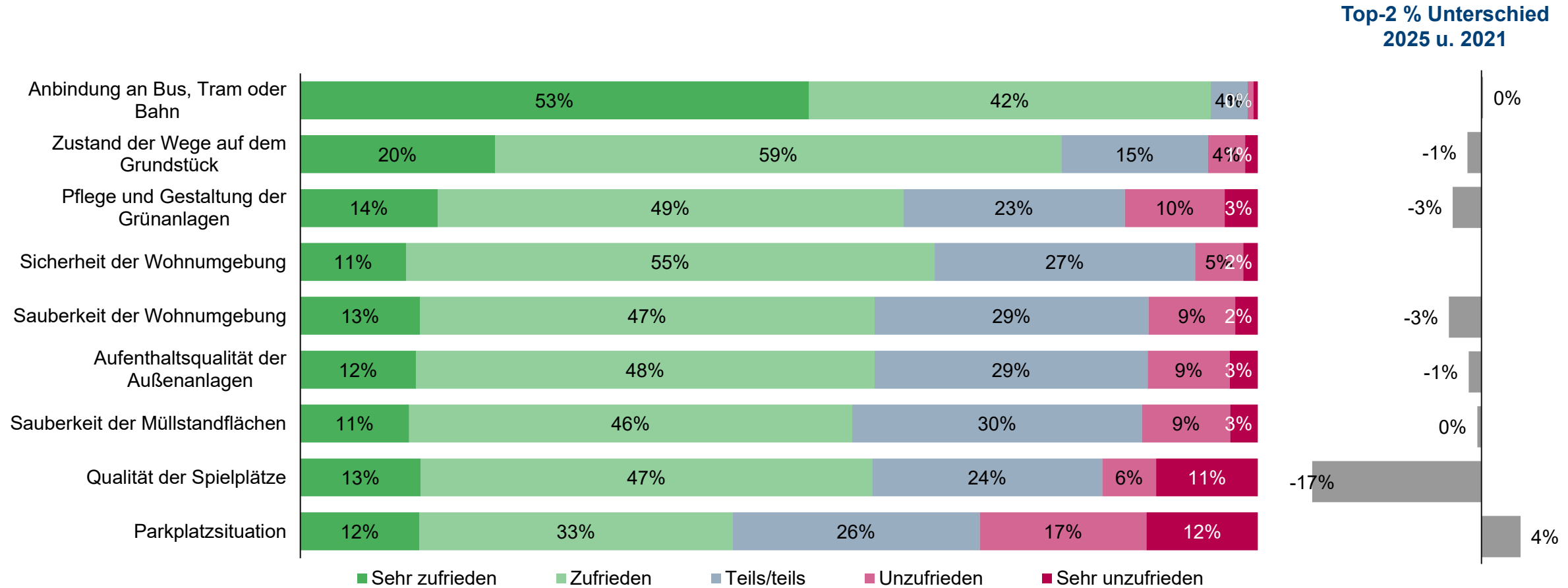


n<sub>F3.Erscheinungsbild</sub> = 1.896; n<sub>F3.Sauberkeit Treppenhaus</sub> = 1.900; n<sub>F3.Zustand Treppenhaus</sub> = 1.895; n<sub>F3.Sicherheit</sub> = 1.885; n<sub>F3.Kinderwagen</sub> = 616; n<sub>F3.Rollatoren</sub> = 798; n<sub>F3.Rollstühle</sub> = 588; n<sub>F3.Beleuchtung Hauseingang</sub> = 1.898; n<sub>F3.Beleuchtung Treppenhaus</sub> = 1.885; n<sub>F3.Aufzug</sub> = 682; n<sub>F3.Keller</sub> = 1.784; n<sub>F3.Abstellmöglichkeiten Fahrräder</sub> = 1.616

Frage 3. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Wohngebäude?“

**Wohnumgebung:** Mit der Anbindung an den ÖPNV sind wie schon 2021 (fast) alle Befragte zufrieden (96%). Den stärksten Rückgang verzeichnet die Beurteilung der Qualität der Spielplätze (-17%). Kritisch bleibt auch die Stellplatzsituation (29% Unzufriedene).

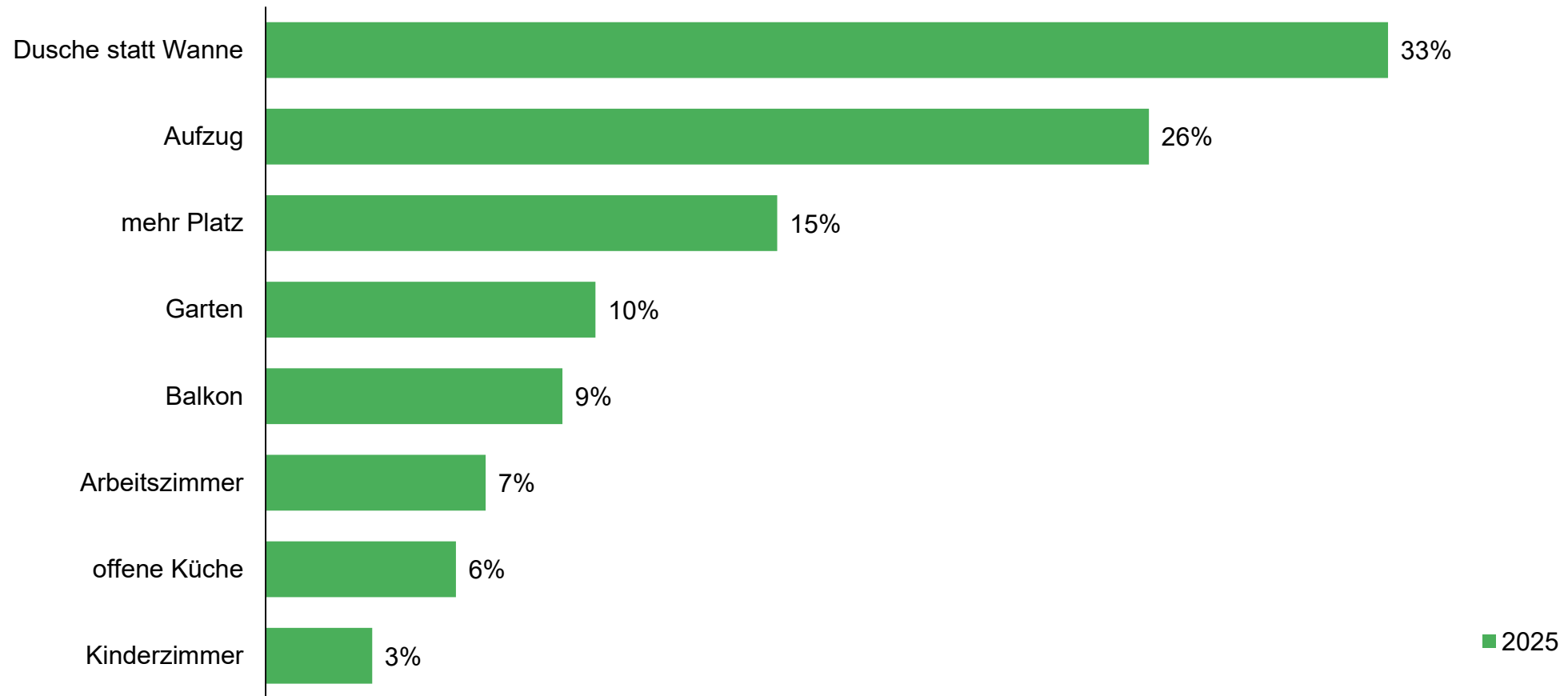
**WOHNZUFRIEDENHEIT: WOHNUMGEBUNG**



n<sub>F4.Sauberkeit</sub> = 1.911; n<sub>F4.Sicherheit</sub> = 1.893; n<sub>F4.Grünanlagen</sub> = 1.910; n<sub>F4.Wege</sub> = 1.882; n<sub>F4.Müllstandflächen</sub> = 1.903; n<sub>F4.Außenanlagen</sub> = 1.836; n<sub>F4.Spielplätze</sub> = 1.694; n<sub>F4.Parkplatzsituation</sub> = 1.770; n<sub>F4.ÖPNV</sub> = 1.894  
 Frage 4. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnumgebung?“

# Barrierefreiheit und altersgerechte Wohnung als Priorität: Die Befragten wünschen sich vor allem Bäder mit Duschen anstatt Wanne sowie die Installation von Aufzügen im Gebäude. Zudem äußern sie den Wunsch nach „mehr Platz“.

## WOHNZUFRIEDENHEIT: WOHNBEDARF



n<sub>F5.größeres Bad</sub> = 336; n<sub>F5.Garten</sub> = 189; n<sub>F5.Arbeitszimmer</sub> = 126; n<sub>F5.Dusche statt Wanne</sub> = 643; n<sub>F5.Balkon</sub> = 170; n<sub>F5.offene Küche</sub> = 109; n<sub>F5.Aufzug</sub> = 506; n<sub>F5.Kinderzimmer</sub> = 61; n<sub>F5.mehr Platz</sub> = 293  
Frage 5. „Hat sich Ihr Wohnbedarf seit Ihrem Einzug geändert? Wofür interessieren Sie sich aktuell besonders?“

# Ausgewählte O-Töne zu Veränderungswünschen der Wohnsituation

„• Aufzug für mehr Mobilität zwecks älterer Menschen, • Solaranlage für Mieter auf dem Dach zwecks Reduzierung der Stromkosten bei den Energiebetreibern“

„Der Spielplatz ist ziemlich ungepflegt  
Es wäre schön, wenn der Sand mal aufgefüllt bzw auch getauscht werden würde Vielleicht ist es möglich, den Sandkasten etwas zu überdachen Da die Vögel permanent den Sand mit Kot verschmutzen“

„ Schärferes Vorgehen gegen die illegale Müllablage von Spreemüll, noch eine Einfriedung neben dem Müllplatz würde helfen Bessere Maßnahmen gegen falsches Parken und damit Verhindern das nötige Rettungswege verengt werden Sehr große Steine Findlinge würden gegen Falschparker helfen, bessere farbliche Bodenkenntlichkeit schaffen“

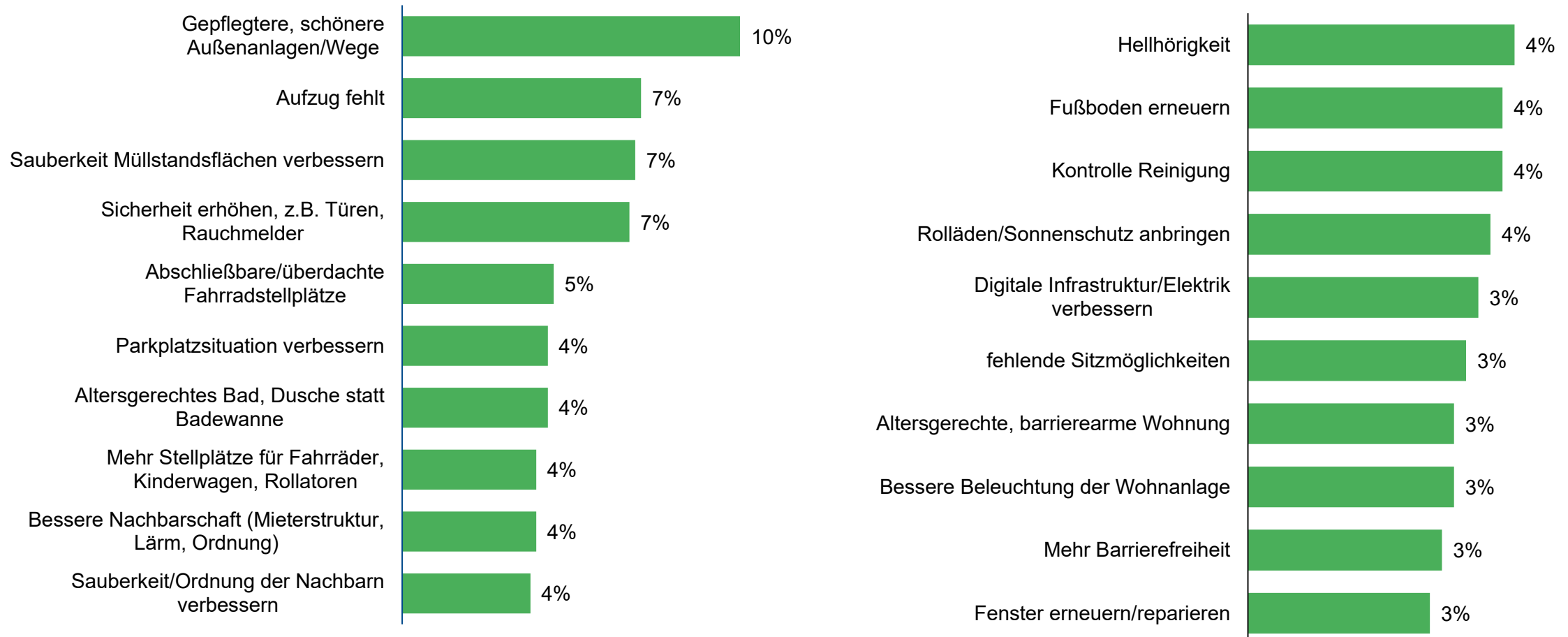
„Balkonzugang ebenerdig wäre wünschenswert, Fussboden in der Wohnung müsste modernisiert werden,“

„Hallo, ich weiß ja nicht wie es in anderen Badezimmern aussieht aber meins ist schon lange abgewohnt... viele Fliesen durch Löcher der Vormieter beschädigt, Silikon und Fugen gelb Altmodische Fliesen...schon sehr unansehnlich und unangenehm wenn der Besuch mal auf die Toilette muss“

„Die Hausmeister schaffen es nicht im Ansatz die Grünanlagen vor dem Haus in der Qualität zu pflegen, wie es der externe DL damals schaffte Die STEP läßt grundsätzlich, egal welche Tonnen gerade geleert werden, die Türen zur den Mülltonnen offen unverschlossen Mal davon abgesehen, dass diverses Mieter es nicht hinbekommen die Mülltonnen zu schließen und damit die Vögel die "Dekoration" der Müllplätze übernehmen“

# Konkreter wird der Bedarf bei den Unterkategorien: Gepflegtere Außenanlagen, mehr Barrierefreiheit durch Aufzüge und bessere Sauberkeit der Müllstandflächen sowie mehr Sicherheit.

## WOHNZUFRIEDENHEIT: VERÄNDERUNGSWÜNSCHE



n<sub>F6</sub> = 570

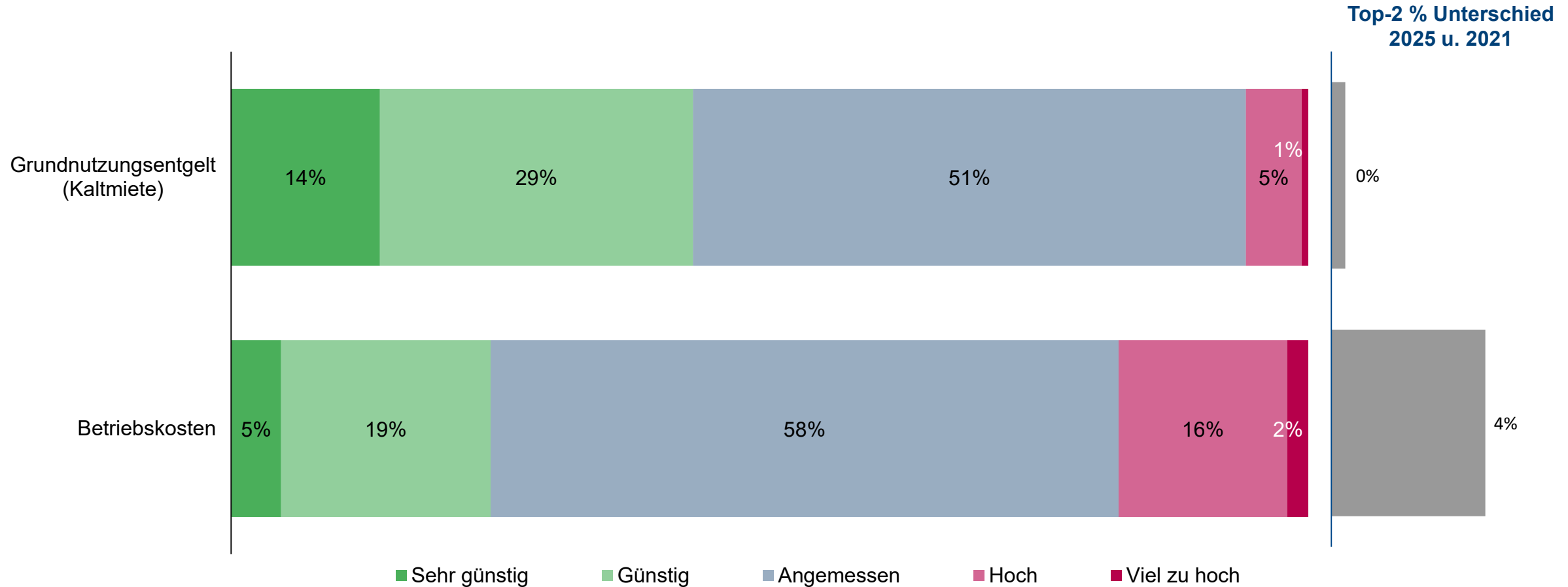
Frage 6. „Gibt es noch etwas, dass in Ihrer Wohnung, Ihrem Wohngebäude oder in der Wohnanlage aus Ihrer Sicht verändert werden sollte? Wenn ja, was?“

# WOHNKOSTEN



Die Wohnkosten werden insgesamt weiterhin als angemessen oder sogar als (sehr) günstig wahrgenommen (Nutzungsentgelt 94%; Betriebskosten 82%). Klar erkennbar ist trotz Verbesserung der Kostendruck bei den Betriebskosten.

### WOHNKOSTEN: HÖHE DER MIETE



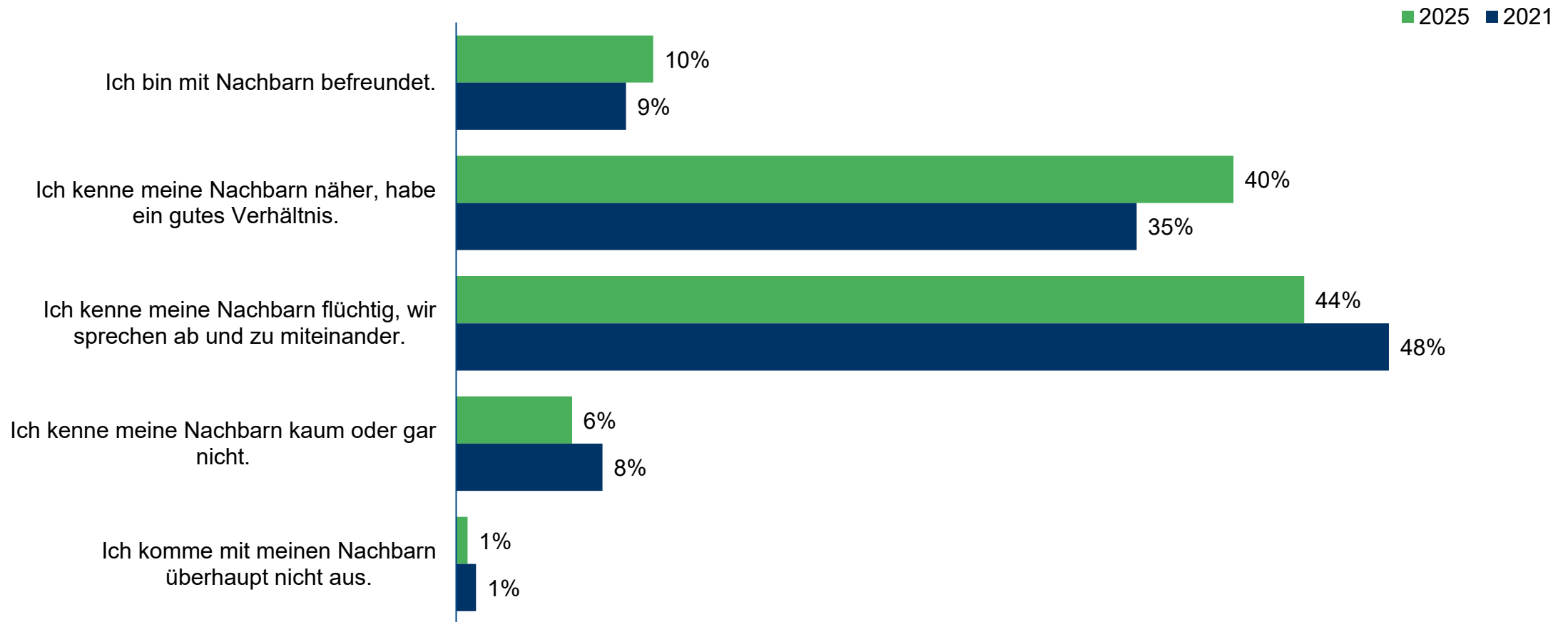
n<sub>F9.Grundnutzungsgebühr</sub> = 1.877; n<sub>F9.Betriebskosten</sub> = 1.873  
 Frage 9. „Wie beurteilen Sie die Höhe Ihres/r...?“

# GEMEINSAM WOHNEN



# Bessere Nachbarschaftsverhältnisse: Gegenüber 2021 geben mehr Befragte an (+6%) ein gutes oder sogar freundschaftliches Verhältnis zu den Nachbarn zu haben. Konflikte bleiben die große Ausnahme.

## GEMEINSAM WOHNEN: NACHBARSCHAFTSVERHÄLTNISSE

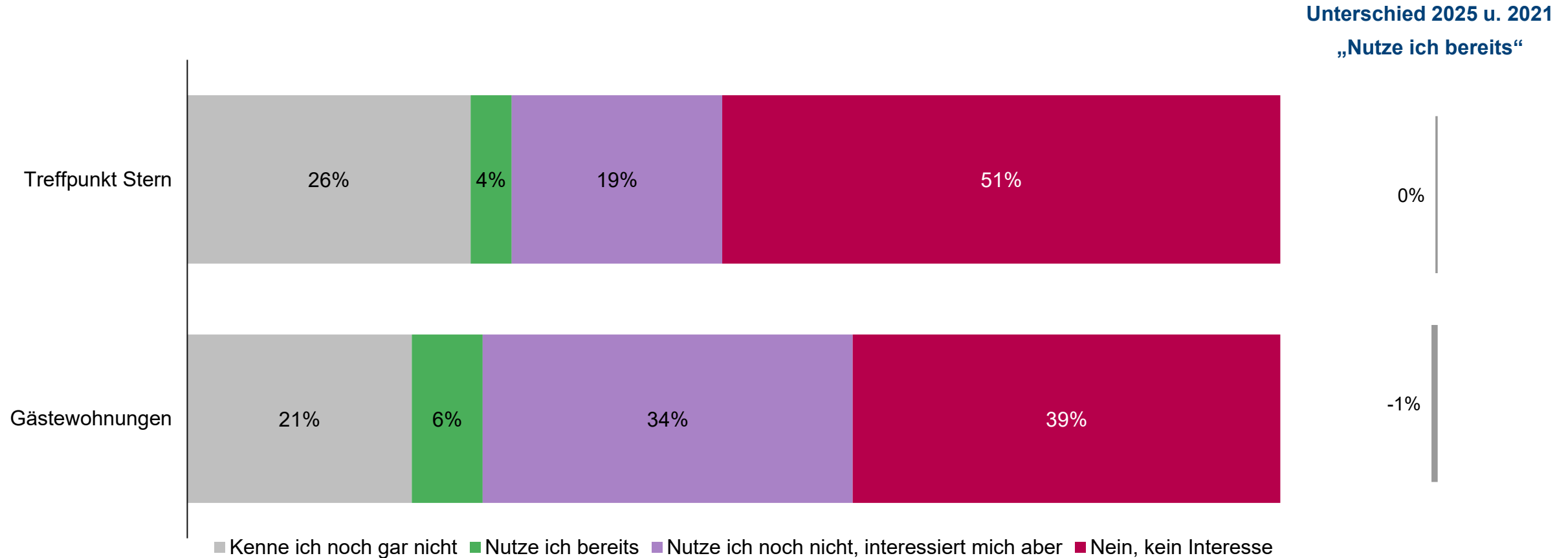


n<sub>F13</sub> = 1.901

Frage 13. „Wie würden Sie das Verhältnis zu Ihrer Nachbarschaft beschreiben?“

Die Nutzung des „Treffpunkt Stern“ liegt auch 2025 bei 4%. Ähnlich hat sich auch die Nutzung der Gästewohnungen kaum verändert und liegt aktuell bei 6%. Insgesamt bleibt die Inanspruchnahme der Angebote trotz hoher Bekanntheit gering.

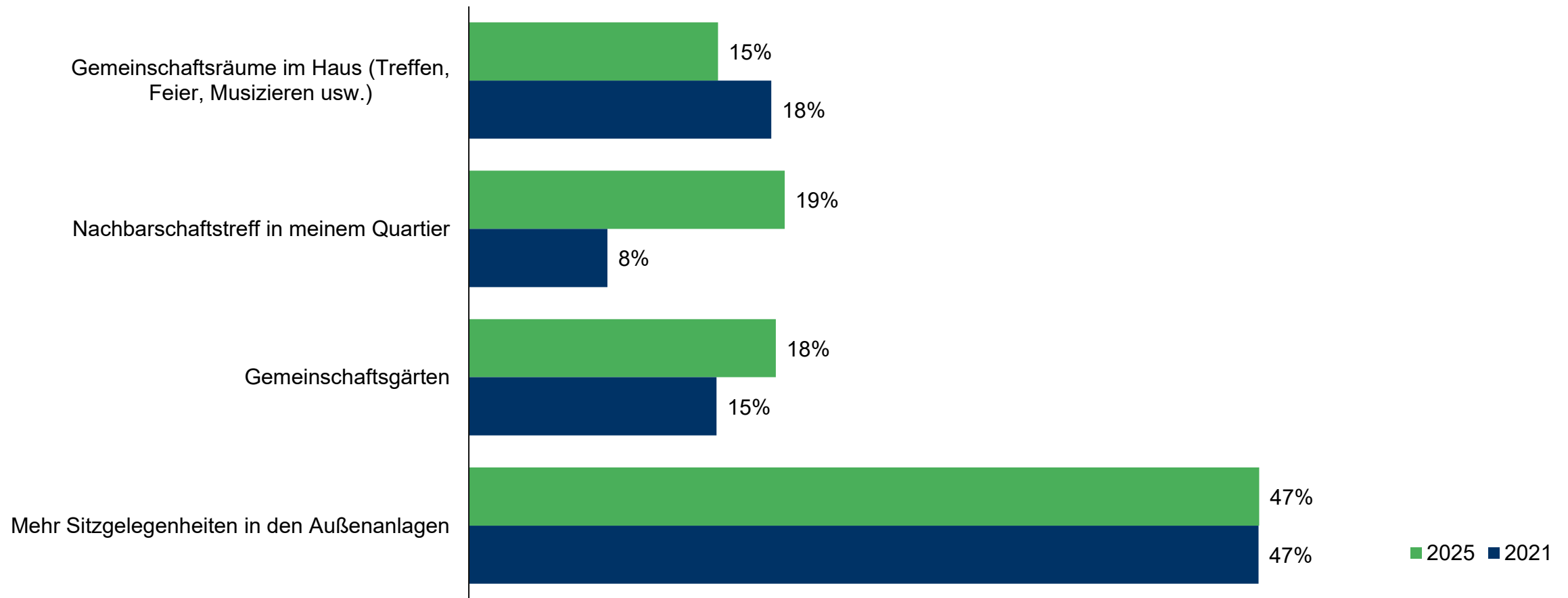
### GEMEINSAM WOHNEN: EINRICHTUNGEN



$n_{F15, \text{Treffpunkt Stern}} = 1.837$  ;  $n_{F15, \text{Gästewohnungen}} = 1.850$   
Frage 15. „Nutzen Sie folgende Einrichtungen der WG "Karl Marx"?"

Treffpunkte direkt im Haus sind etwas weniger gefragt. So ist der Bedarf nach Gemeinschaftsräumen ist seit 2021 leicht gesunken (-3%). Allerdings ist der Nachbarschaftstreff im Quartier gefragter als 2021 (+11%). Auch der Bedarf an Sitzmöglichkeiten in den Außenanlagen ist weiterhin sehr hoch (47%).

#### GEMEINSAM WOHNEN: ZUSÄTZLICHE GEMEINSCHAFTSEINRICHTUNGEN



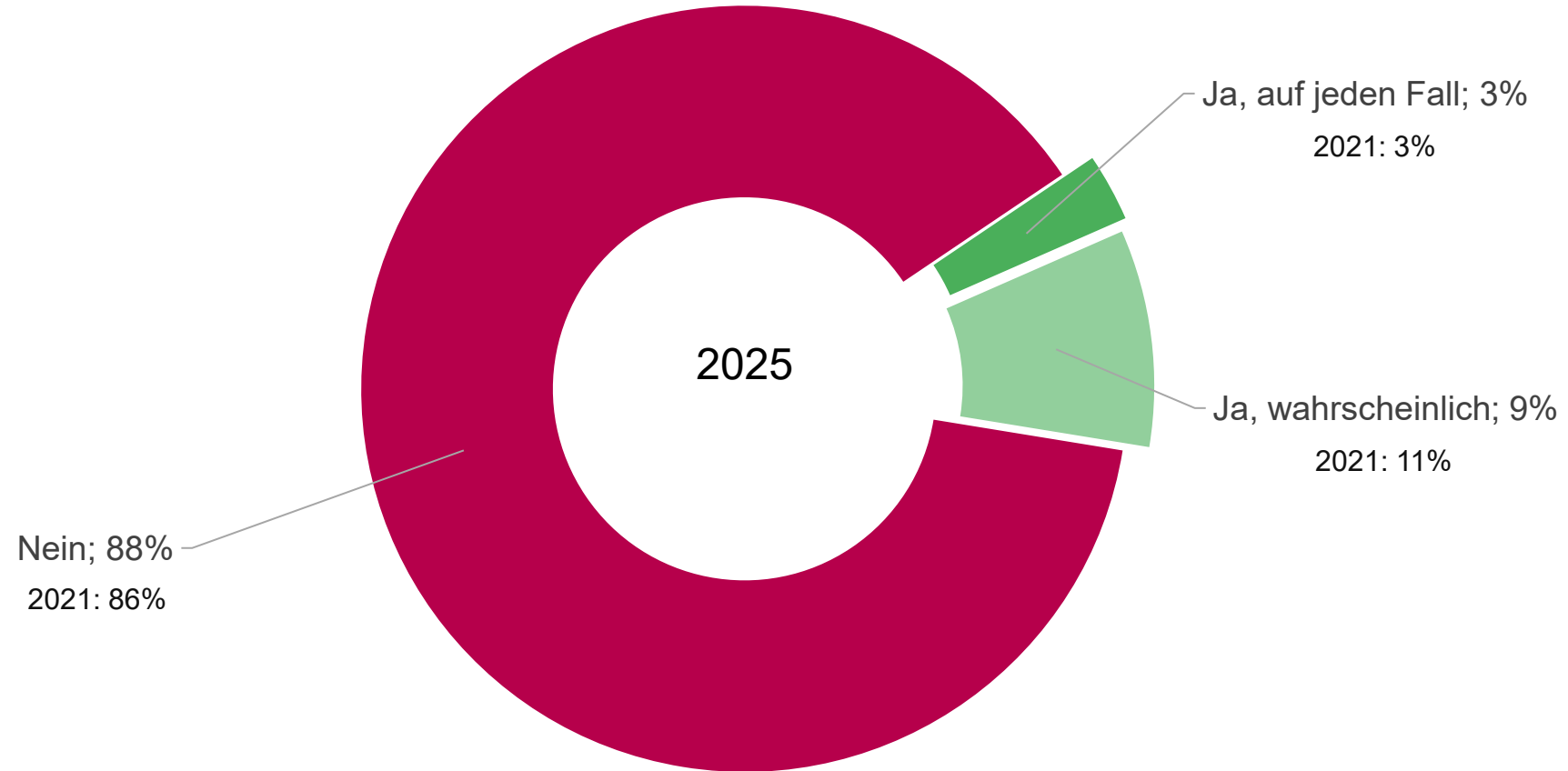
n<sub>F16.1</sub> Gemeinschaftsgärten = 350 ; n<sub>F16.2</sub> Gemeinschaftsräume = 901 ; n<sub>F16.3</sub> Sitzgelegenheiten = 284 ; n<sub>F16.4</sub> Nachbarschaftstreff = 360  
 Frage 16. „Wünschen Sie sich zusätzliche Gemeinschaftseinrichtungen?“

# Erwarteter Wegzug



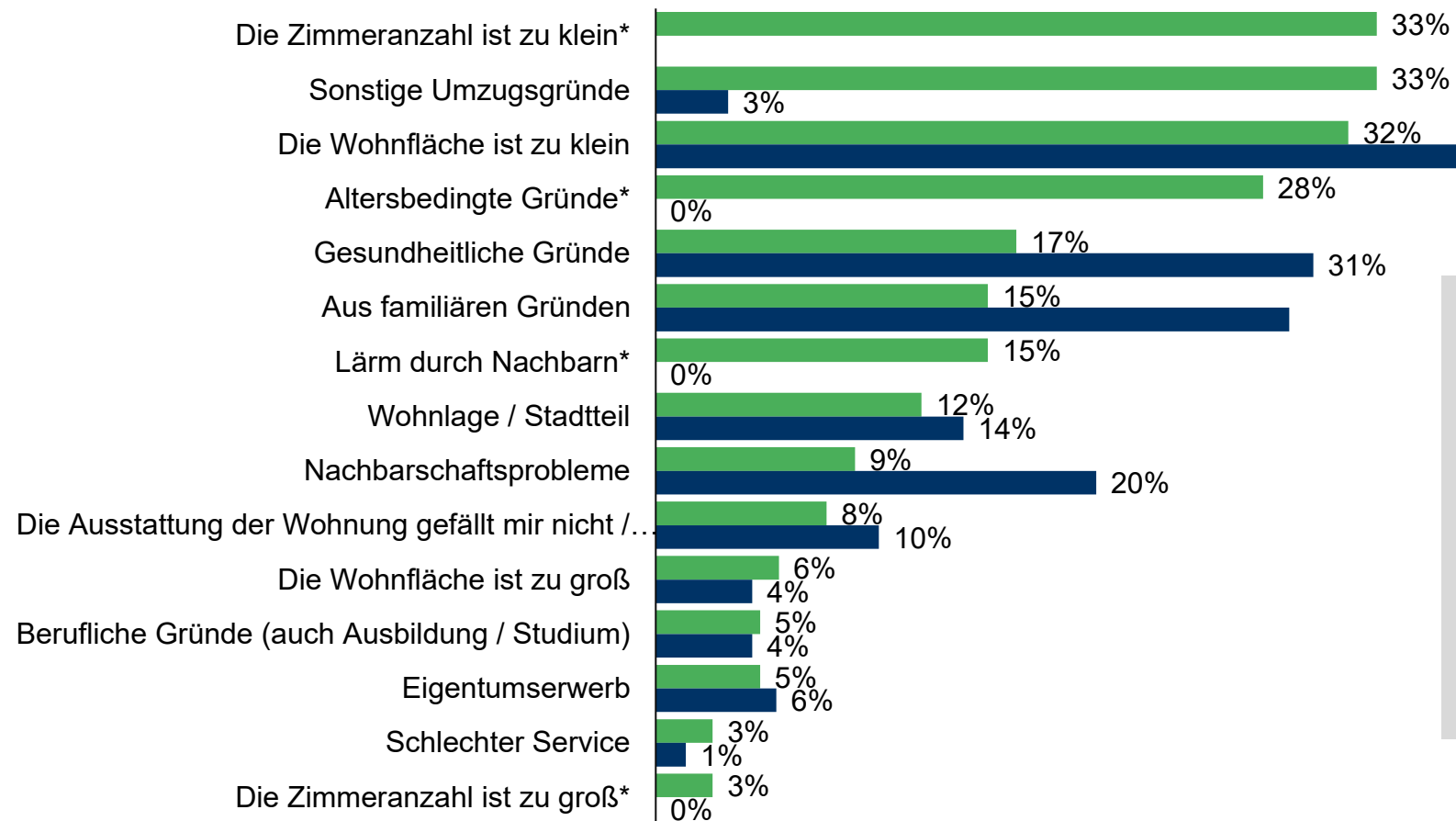
Der Anteil an Nutzern mit konkreten Umzugspläne ist gegenüber 2021 unverändert niedrig. Auch nimmt die Zahl der Unentschlossenen leicht ab. Insgesamt ist damit die Bindung an die WG weiterhin sehr hoch.

## UMZUGSPLÄNE



**Platzmangel bleibt zentraler Umzugsgrund – die Zimmeranzahl und / oder die Wohnfläche reichen nicht mehr. Auch alters- oder gesundheitsbedingte Gründe sind häufiger Grund für einen Umzug sein. Auffällig: 2025 wurden die Gründe deutlich häufiger unter „Sonstiges“ persönlich konkretisiert.**

## UMZUGSRÜNDE



### Beispiele „Sonstiger“ Gründe (N=75)

- Aufzug nicht vorhanden und Wohnung im obersten Stock
- zu laute Spielplätze vor und hinter der Wohnung
- Kinderwunsch daher größere Wohnung
- Befristeter Mietvertrag. Sie lassen mir keine Wahl
- Wunsch nach natürlicherer, ruhigerer & sauberer Wohnumgebung
- bessere Lage mit weniger Lärm
- Verschmutzung der Außenanlage und Umgebung; Verschlechterung der Sicherheit im Stadtteil

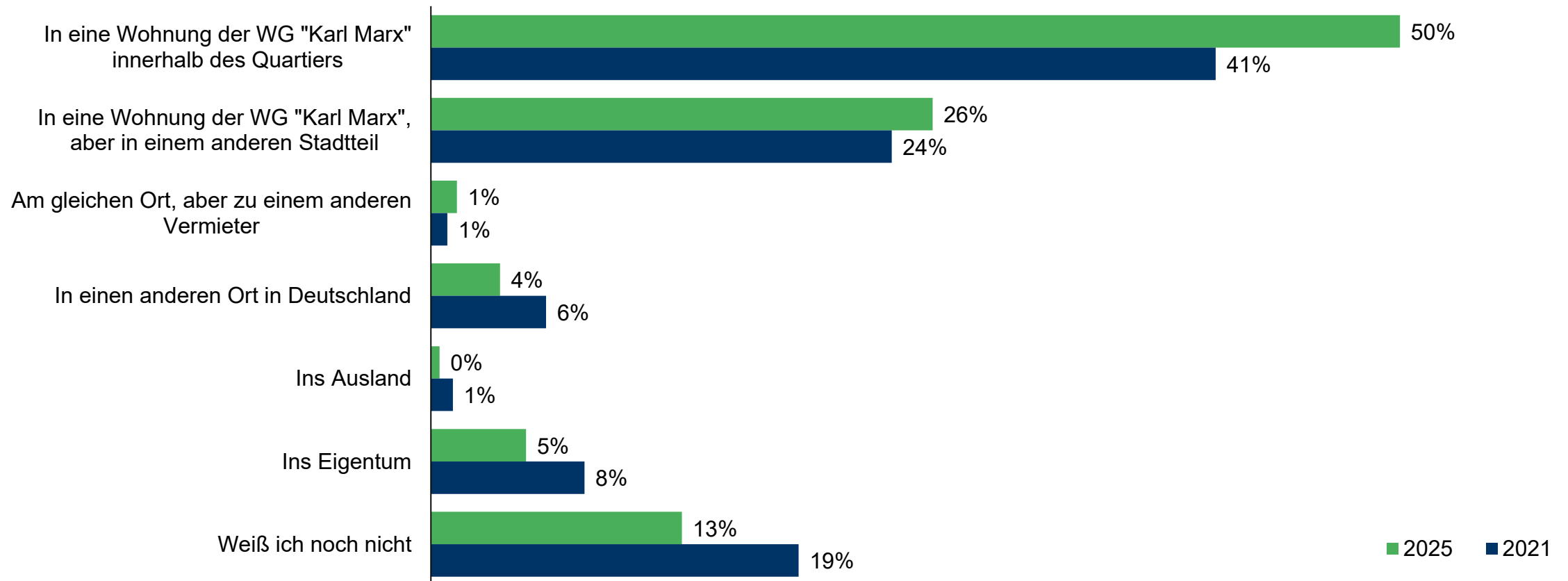
■ 2025 ■ 2021

n<sub>F18</sub> = 227

Frage 18. „Aus welchen Gründen möchten Sie hauptsächlich umziehen?“ Mit einem \* gekennzeichneten Gründe wurden 2025 erstmals gefragt.

# Erfreulich: Die überwiegende Zahl der umzugswilligen Mitglieder möchte bei der WG "Karl Marx" bleiben (76%). Das sind sogar nochmal 11% mehr als 2021.

## UMZUGSORT



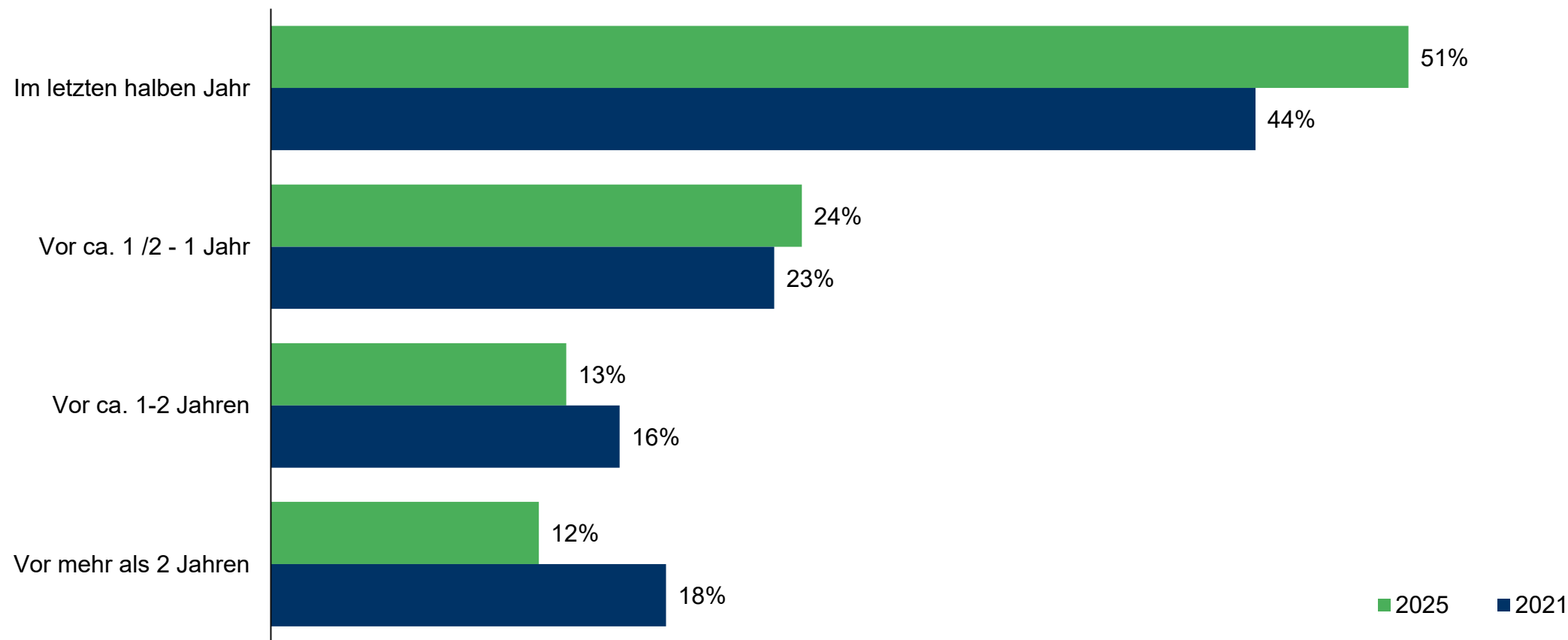
n<sub>F19</sub> = 222  
Frage 19. „Wohin würden Sie dann am liebsten umziehen?“

# KUNDENORIENTIERUNG



# Erhöhte Kontaktfrequenz gegenüber 2021: Mit 51% haben aktuell 7% mehr Befragte innerhalb des letzten halben Jahres ein Anliegen bei der Genossenschaft vorgetragen.

## KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTHÄUFIGKEIT



n<sub>21</sub>=1.866

Frage 21. „Wann hatten Sie das letzte Mal mit der Wohnungsgenossenschaft Kontakt?“

Die analogen Kanäle bleiben beliebt, doch die digitalen gewinnen an Bedeutung. Die Mehrheit nutzt weiterhin bevorzugt das Telefon. Gleichzeitig wächst die Nutzung von E-Mail und ersetzt zunehmend andere Kontaktkanäle.

#### KUNDENORIENTIERUNG: KONTAKTKANÄLE



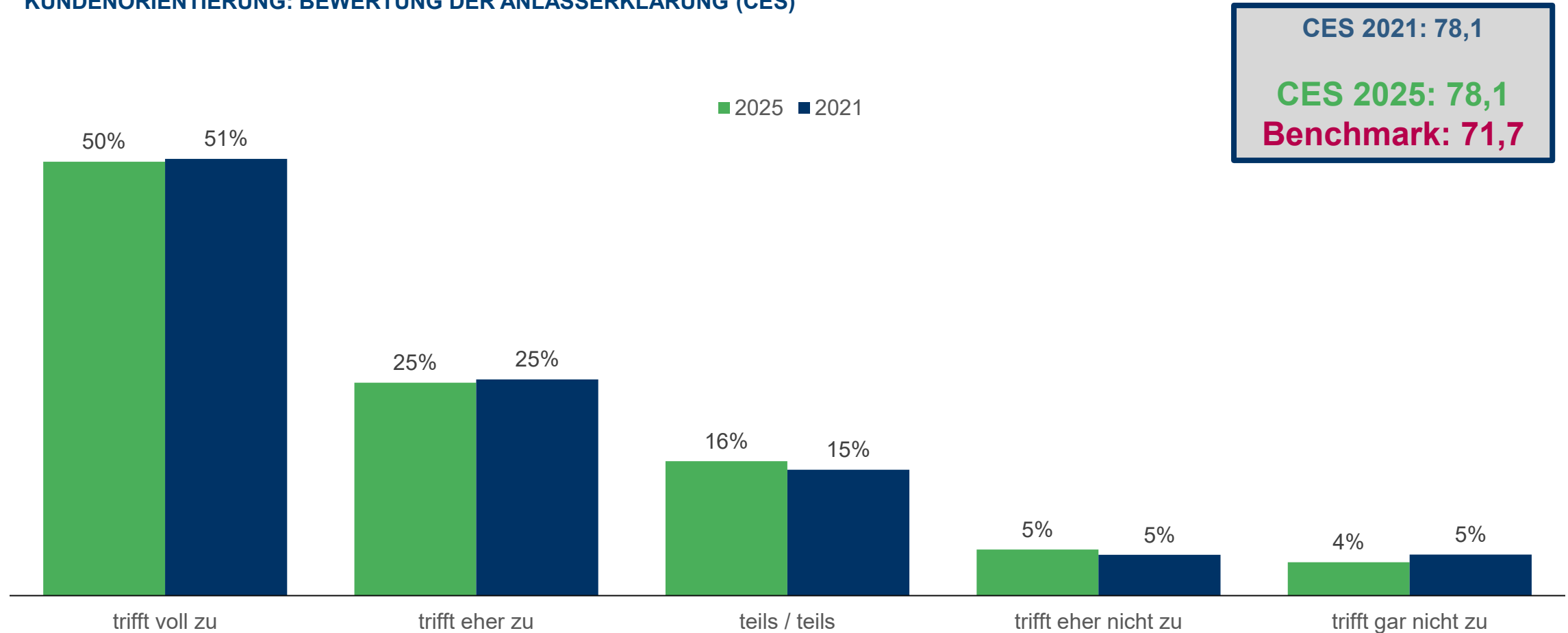
Frage 24. „Wie wichtig sind Ihnen folgende Möglichkeiten des Kontakts mit der WG "Karl Marx?"



n<sub>23</sub>=1.891  
Frage 23. „Wie nehmen Sie bevorzugt den Kontakt zur WG "Karl Marx" auf?“

Die Mehrheit der Befragten bestätigt, dass ihr Anliegen beim letzten Kontakt von der Genossenschaft geklärt werden konnte (2025: 75%; 2021: 76%). Mit 78,1 liegt der „Customer Effort Score“ (CES) über dem Benchmark der DOMUS Consult.

KUNDENORIENTIERUNG: BEWERTUNG DER ANLASSERKLÄRUNG (CES)



n<sub>F22</sub> = 1.831  
 Frage 22. „Die WG „Karl Marx“ hat es mir beim letzten Kontaktanlass leicht gemacht, mein Anliegen zu klären.“

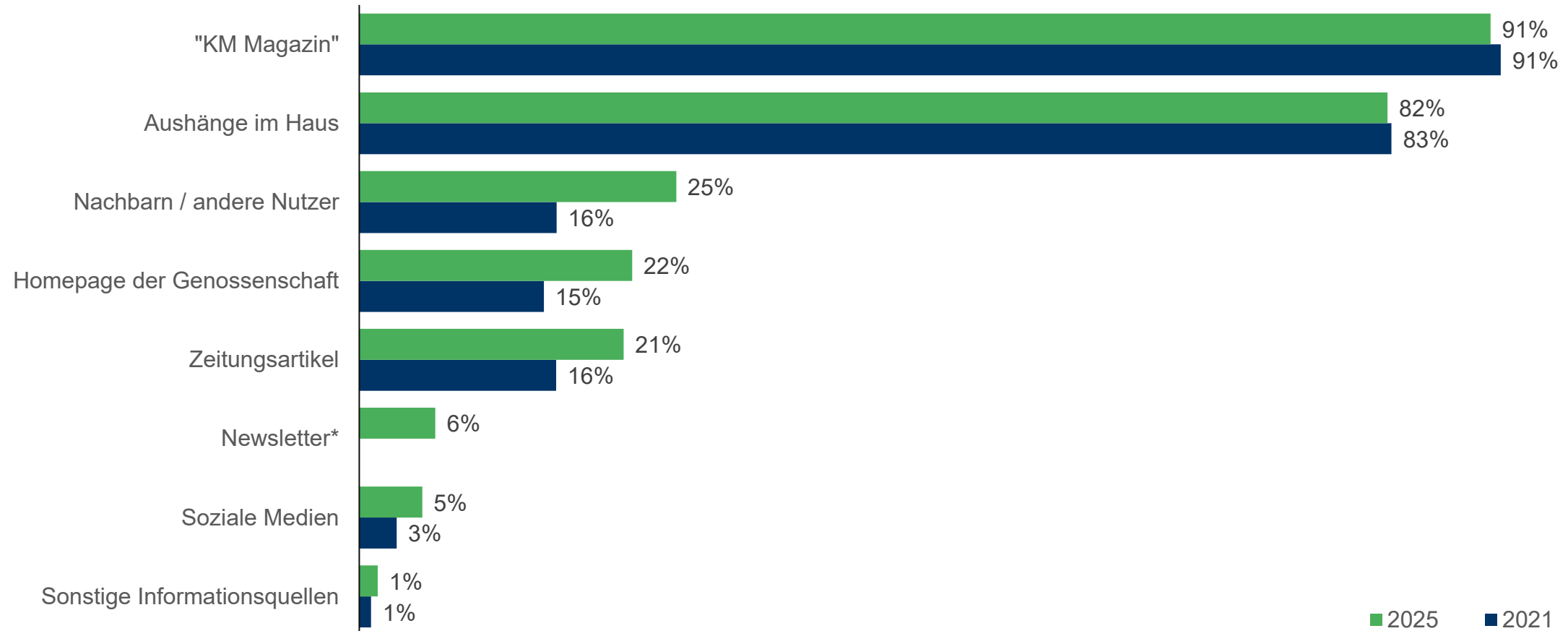
\*Der Customer-Effort-Score basiert auf der Frage F12. Errechnet wird hier ein Mittelwert der Antworten "trifft voll zu" = 100, "trifft eher zu" = 75, „teils/teils“ = 50, „trifft eher nicht zu“ = 25 und „trifft gar nicht zu“ = 0.

# INFORMATION UND KOMMUNIKATION



Das "KM Magazin" bleibt für nahezu alle Nutzer die wichtigste Informationsquelle, gefolgt von den Aushängen im Haus. Häufiger als 2021 wird die Homepage genutzt (+7%). Informationen werden auch vermehrt unter den Nutzern ausgetauscht (+9%).

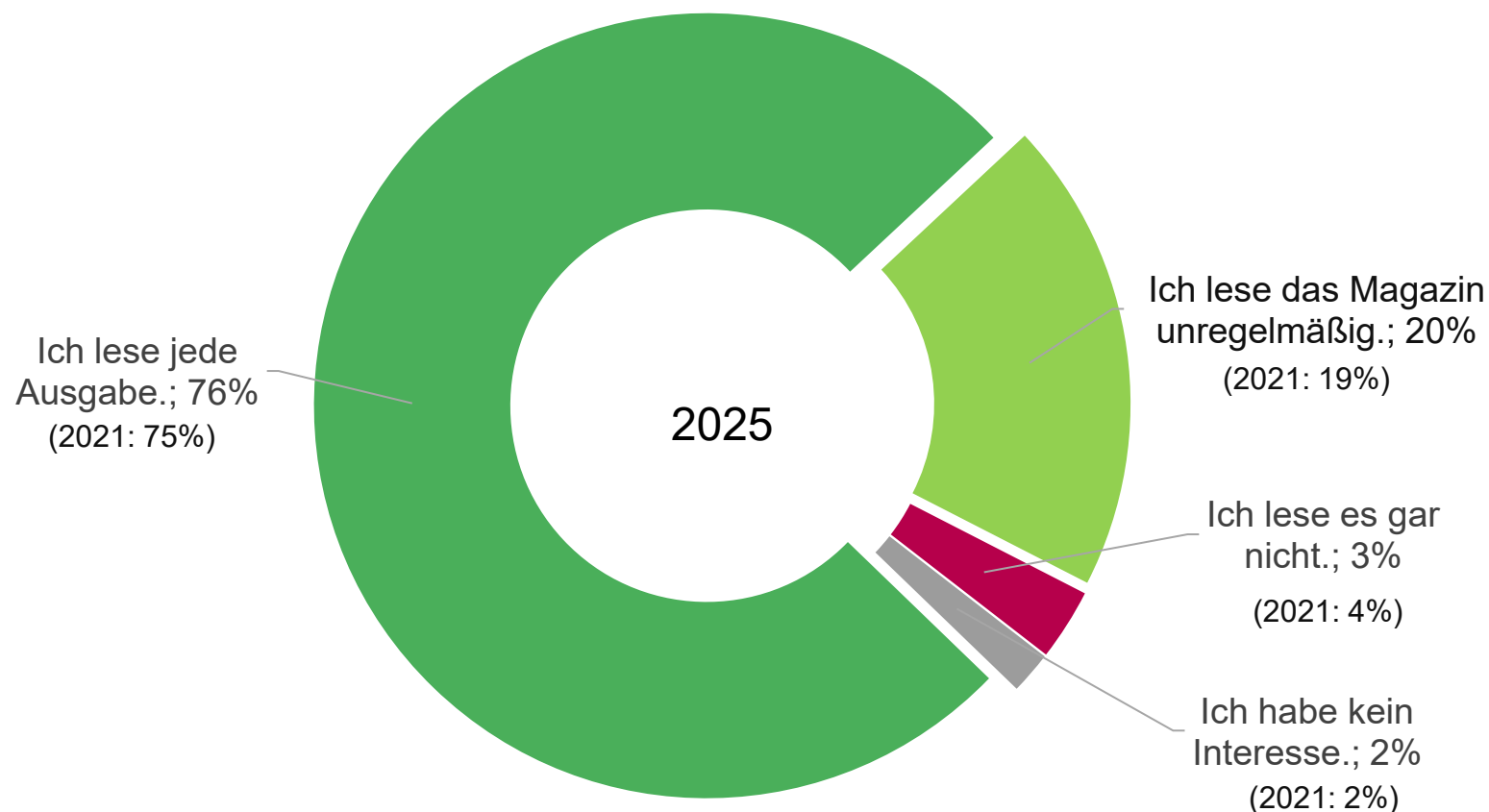
#### INFORMATION UND KOMMUNIKATION: INFORMATIONSQUELLEN



n<sub>F32.Homepage</sub>=416; n<sub>F32.KM Magazin</sub>= 1.724; n<sub>F32.Zeitungsartikel</sub>= 403; n<sub>F32.Newsletter</sub>= 116; n<sub>F32.Aushänge im Haus</sub>=1.567; n<sub>F32.Nachbarn</sub>= 483; n<sub>F32.Soziale Medien</sub>= 96; n<sub>F32.Sonstiges</sub>= 28  
 Frage 32. „Woher bekommen Sie Informationen über die WG "Karl Marx"?" Mit einem \* gekennzeichneten Quellen wurden 2025 erstmals gefragt.

# Die Lesebereitschaft ist unverändert hoch: Genau wie 2021 lesen (fast) alle Befragten das "KM Magazin". Nur ein geringer Anteil liest die Zeitschrift nicht oder ist daran uninteressiert.

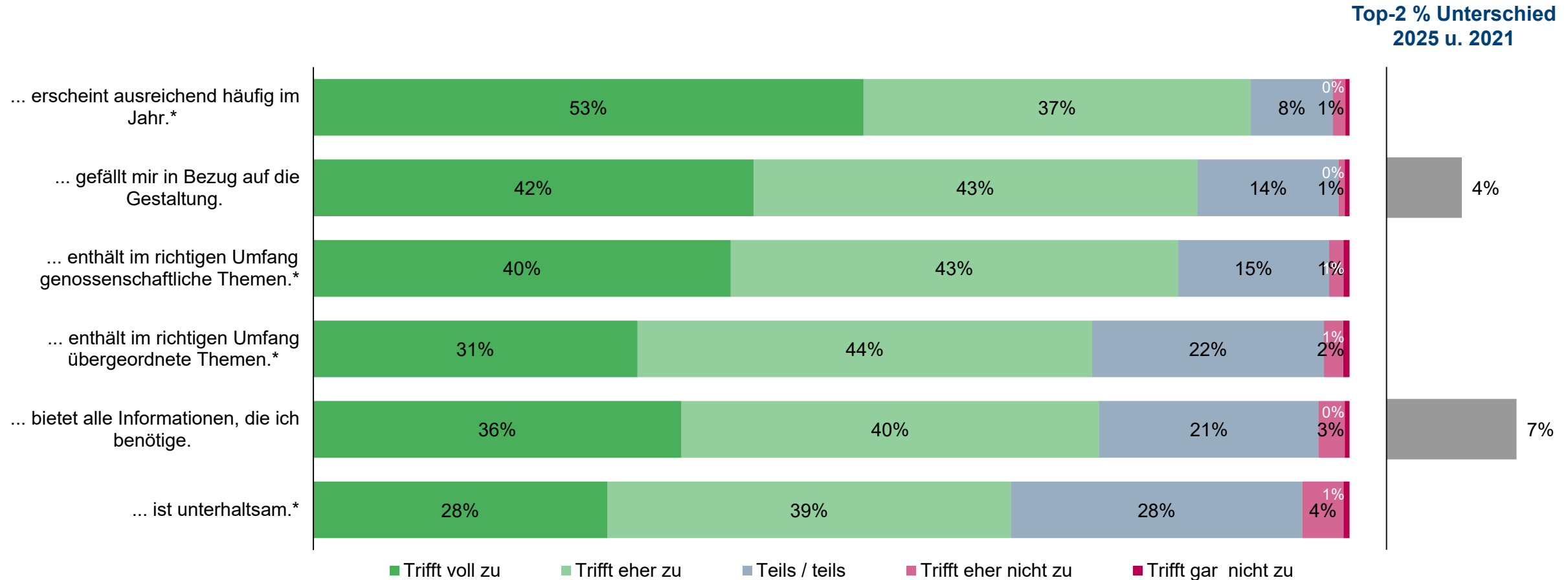
## "KM MAGAZIN": NUTZUNG



n<sub>F33</sub> = 1.902;  
Frage 33. „Wie häufig lesen Sie die Mitgliederzeitung "KM Magazin"?"

# Die aktiven Leser der Zeitschrift loben vor allem die Erscheinungsfrequenz und die Gestaltung. Mehr als ein Viertel (28%) empfindet die Zeitschrift allerdings nur als teilweise unterhaltsam und wünscht sich zusätzlich abwechslungsreiche Inhalte.

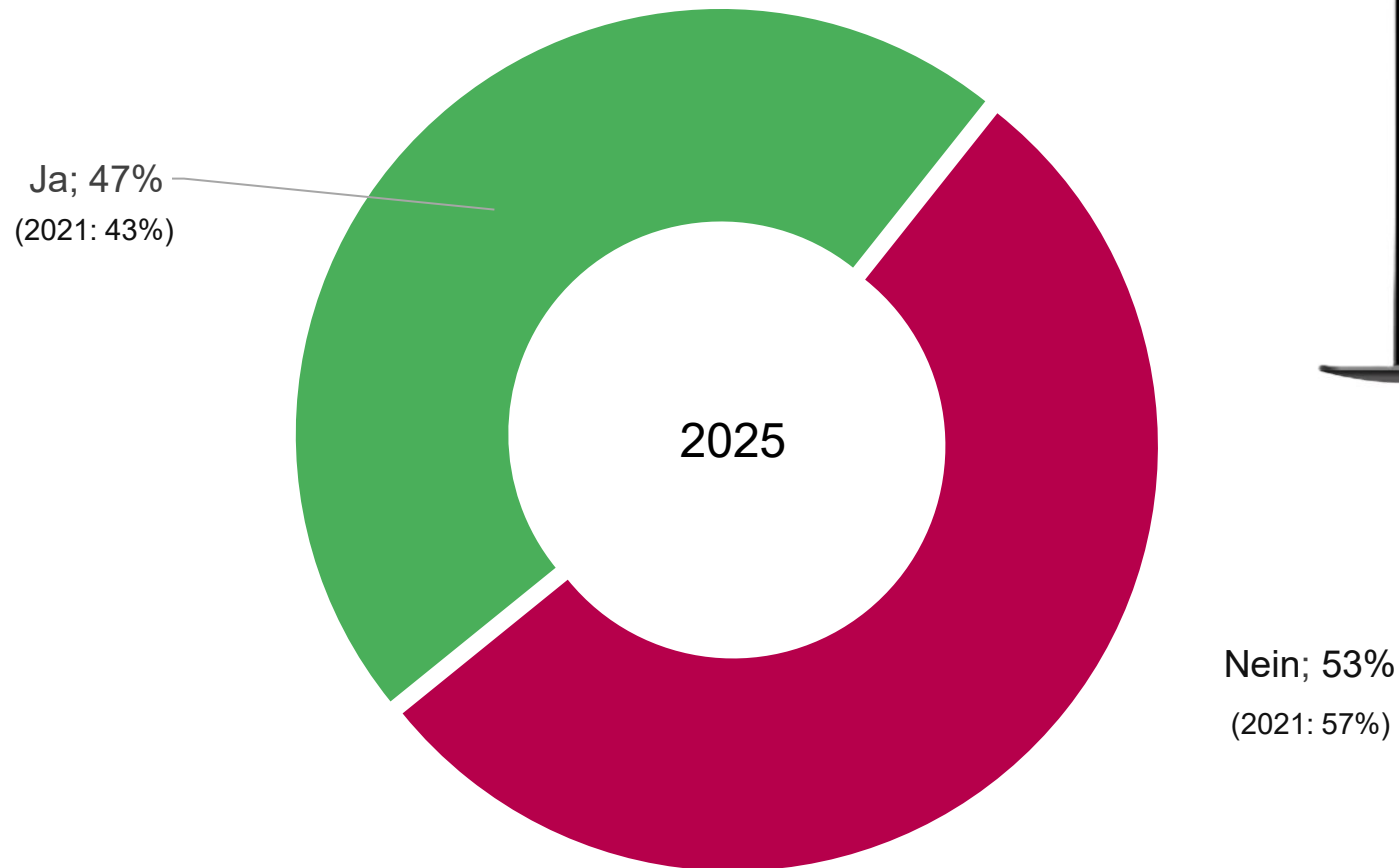
## "KM MAGAZIN": ZUFRIEDENHEIT



n<sub>F34.Gestaltung</sub>=1.721; n<sub>F34.Information</sub>=1.734; n<sub>F34.Unterhaltsam</sub>=1.686; n<sub>F34.Jährlich</sub>=1.720; n<sub>F34.Genossenschaftlich</sub>=1.703; n<sub>F34.Übergeordnete Themen</sub>=1.650  
 Frage 34. „Wie zufrieden sind Sie mit dem "KM Magazin"?“ Mit einem \* gekennzeichneten Merkmale wurden 2025 erstmals gefragt.

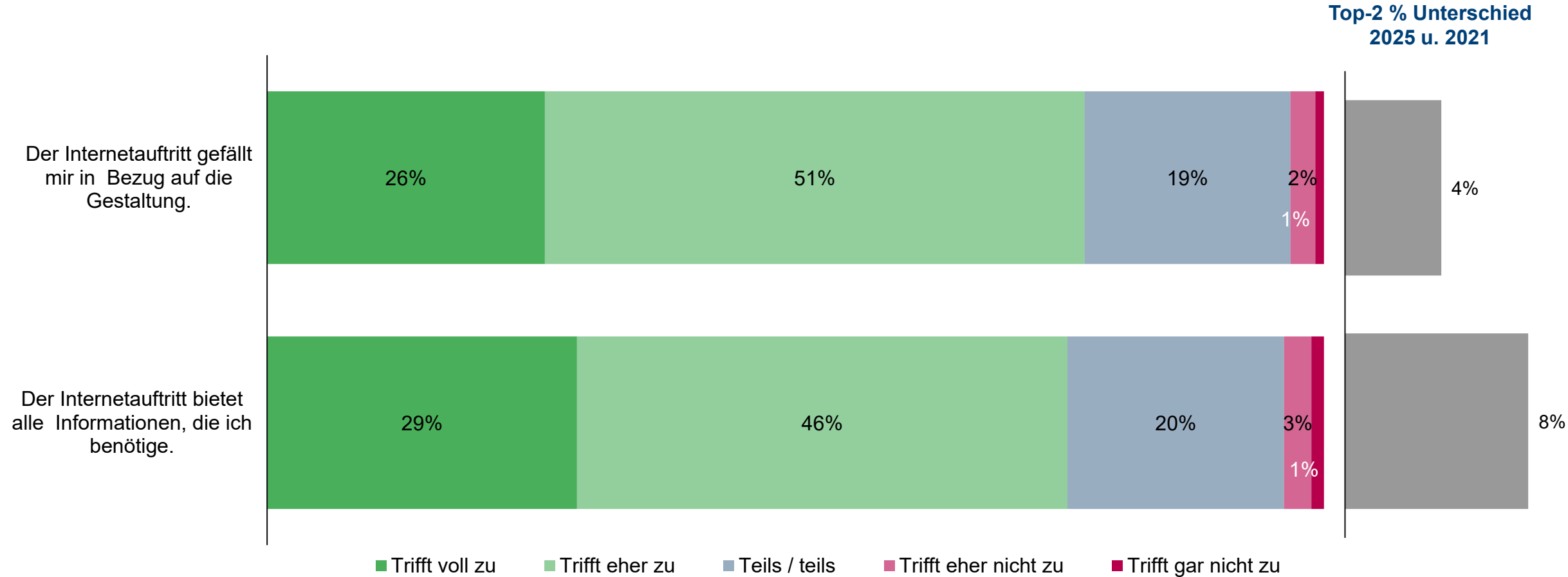
Der Internetauftritt der WG ist um 4% bekannter geworden. 47% der Befragten kennen mittlerweile den Internetauftritt. In der Gruppe der unter 65jährigen Mitglieder liegt die Bekanntheit bei 66% deutlich höher.

## INTERNETAUFTRITT: BEKANNTHEIT



# Befragte, die den Internetauftritt kennen, bewerten die Gestaltung und vor allem den Inhalt als sehr gut und um 4% bzw. 8% besser als 2021.

## INTERNETAUFTRITT: ZUFRIEDENHEIT



n<sub>F37.Gestaltung</sub> = 852; n<sub>F37.Informationen</sub> = 849  
 Frage 37. „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Internetauftritts der WG "Karl Marx"?"

# DAS UNTERNEHMEN: LEISTUNGSPROFILE UND IMAGE



WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT  
„KARL MARX“ POTSDAM EG

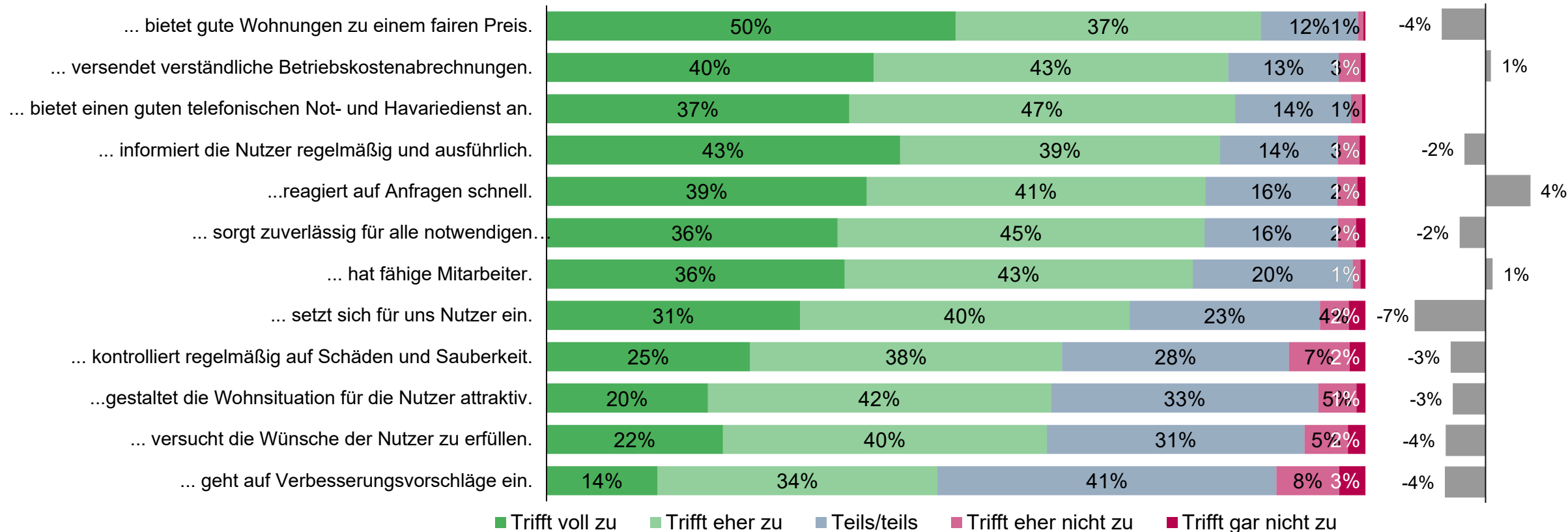


# Die WG "Karl Marx" wird von den Mitgliedern sehr positiv beurteilt - allem voran als Anbieter guter Wohnungen zu einem fairen Preis. Dennoch ist eine leichter Rückgang der Zustimmung erkennbar. So sehen weniger Nutzer die WG als Fürsprecher ihrer Interessen. Viele wünschen sich, dass ihre Verbesserungsvorschläge stärker berücksichtigt werden.

## UNTERNEHMEN: LEISTUNGSPROFIL

„Die WG "Karl Marx"...“

Top-2 % Unterschied  
2025 u. 2021



n<sub>F26.Preis</sub> = 1.838; n<sub>F26.Einsetzen</sub> = 1.799; n<sub>F26.Fähig</sub> = 1.802; n<sub>F19.Informiert regelmäßig</sub> = 1.830; n<sub>F26.Reagiert schnell</sub> = 1.810; n<sub>F26.Kontrolliert regelmäßig</sub> = 1.806; n<sub>F26.Instandhaltung</sub> = 1.826; n<sub>F26.Verbetterungsvorschläge</sub> = 1.619; n<sub>F26.Wünsche Mieter\*innen</sub> = 1.732; n<sub>F26.Attraktive Wohnsituation</sub> = 1.716; n<sub>F26.Betriebskostenabrechnung</sub> = 1.862; n<sub>F26.Not/Havariedienst</sub> = 1.810

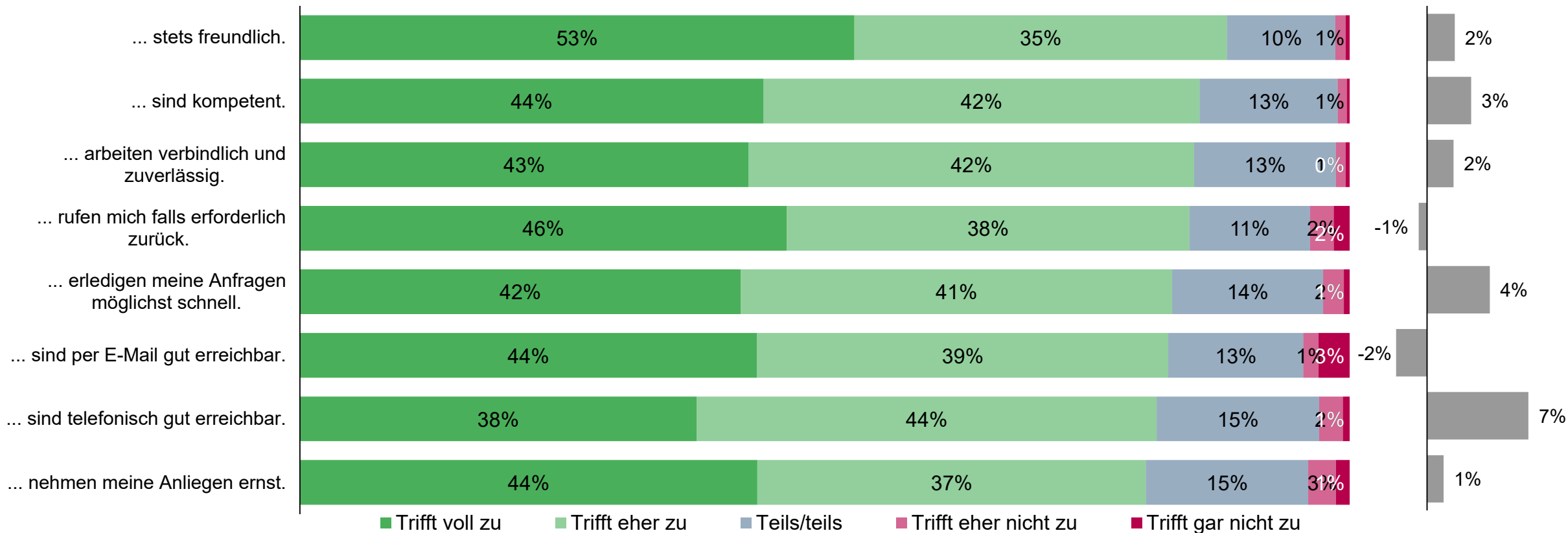
Frage 26: „Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf die WG "Karl Marx" zu?“

# Das Leistungsprofil der Mitarbeitenden überzeugt: Die Mehrheit (über 80%) stimmt allen Leistungsaspekten zu, dabei wird besonders die Freundlichkeit hervorgehoben. Zudem zeigen sich gegenüber 2021 Verbesserungen in mehreren Bereichen.

## UNTERNEHMEN: KONTAKT MIT DEN MITARBEITENDEN

„Die Mitarbeiter...“

Top-2 % Unterschied  
2025 u. 2021

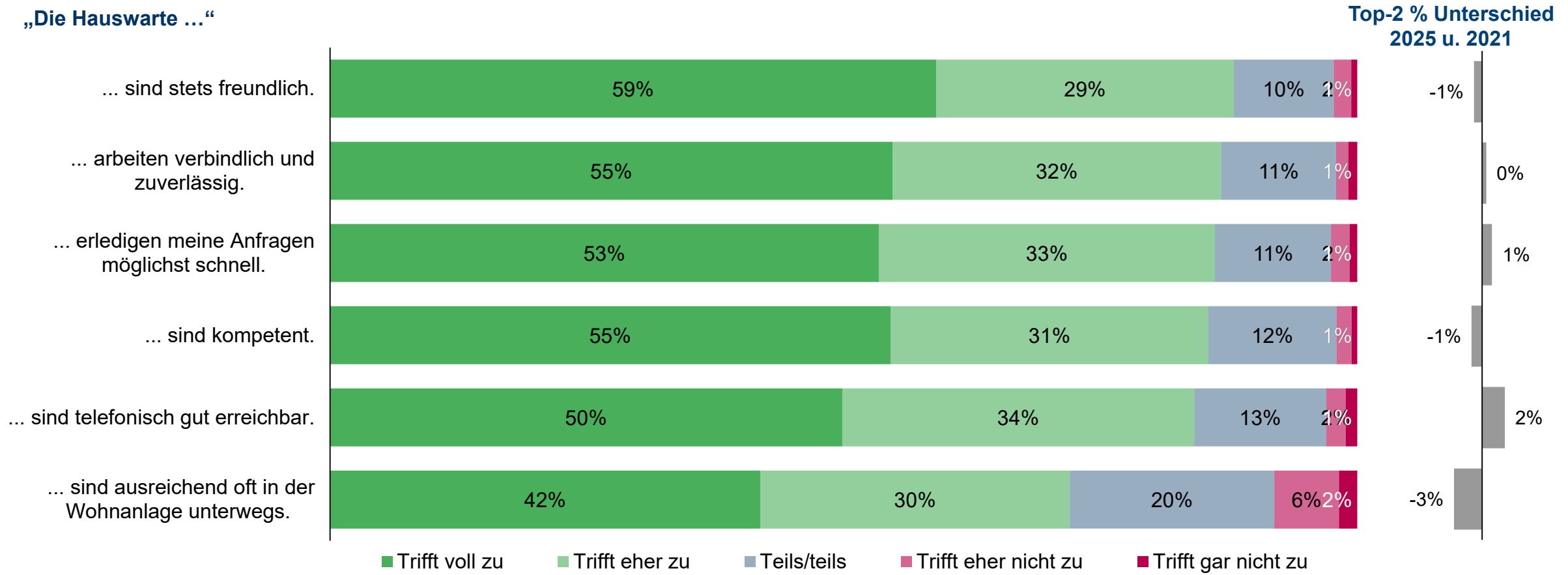


n<sub>F27, Telefonisch</sub> = 1.855; n<sub>F27, E-Mail</sub> = 1.447; n<sub>F27, Freundlich</sub> = 1.831; n<sub>F27, Kompetent</sub> = 1.748; n<sub>F27, verbindlich</sub> = 1.729; n<sub>F27, schnell</sub> = 1.774; n<sub>F27, ernst</sub> = 1.772; n<sub>F27, rufen zurück</sub> = 1.775  
Frage 27 „Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter der WG "Karl Marx" insgesamt?“

# Positive Bewertung der Hausmeister: Besonders ihre Freundlichkeit sowie ihre verbindliche und zuverlässige Arbeitsweise werden gelobt. Optimierungsbedarf zeigt sich bei der Präsenz: 28% wünschen sich eine bessere Sichtbarkeit in den Wohnungsanlagen.

## UNTERNEHMEN: KONTAKT MIT DEM HAUSWART

„Die Hauswarte ...“



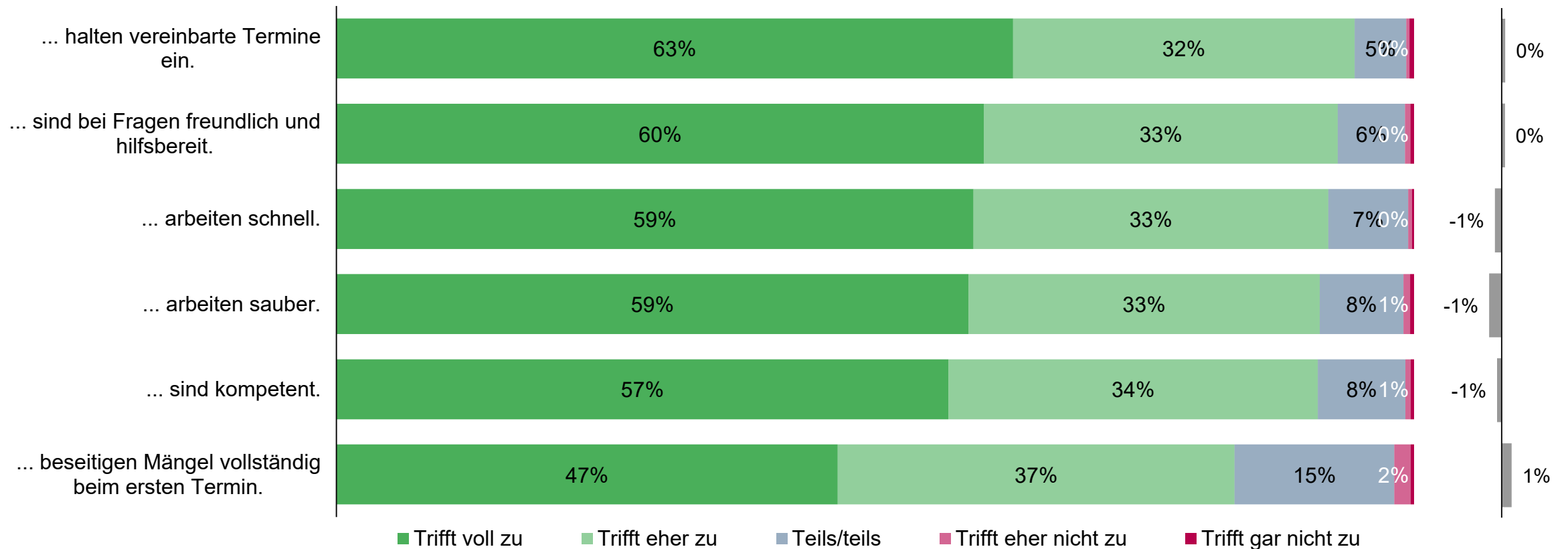
n<sub>F29.Telefonisch</sub> = 1.851; n<sub>F29.Freundlich</sub> = 1.871; n<sub>F29.Kompetent</sub> = 1.818; n<sub>F29.verbindlich</sub> = 1.824; n<sub>F29.schnell</sub> = 1.838; n<sub>F29.ausreichend</sub> = 1.843  
 Frage 29 „Und die Hauswarte der WG "Karl Marx" wie beurteilen Sie deren Kundenorientierung?“

# Die Handwerker erzielen das beste Leitungsprofil: Über 90% stimmen nahezu allen Leistungsaspekten zu. Spitzenreiter ist die Termintreue mit 95% Zustimmung. Erkennbar ist auch, dass sich nicht alle Mängel direkt beim ersten Termin beseitigen lassen.

## UNTERNEHMEN: KONTAKT MIT DEN HANDWERKERN

„Die Handwerker der WG "Karl Marx“

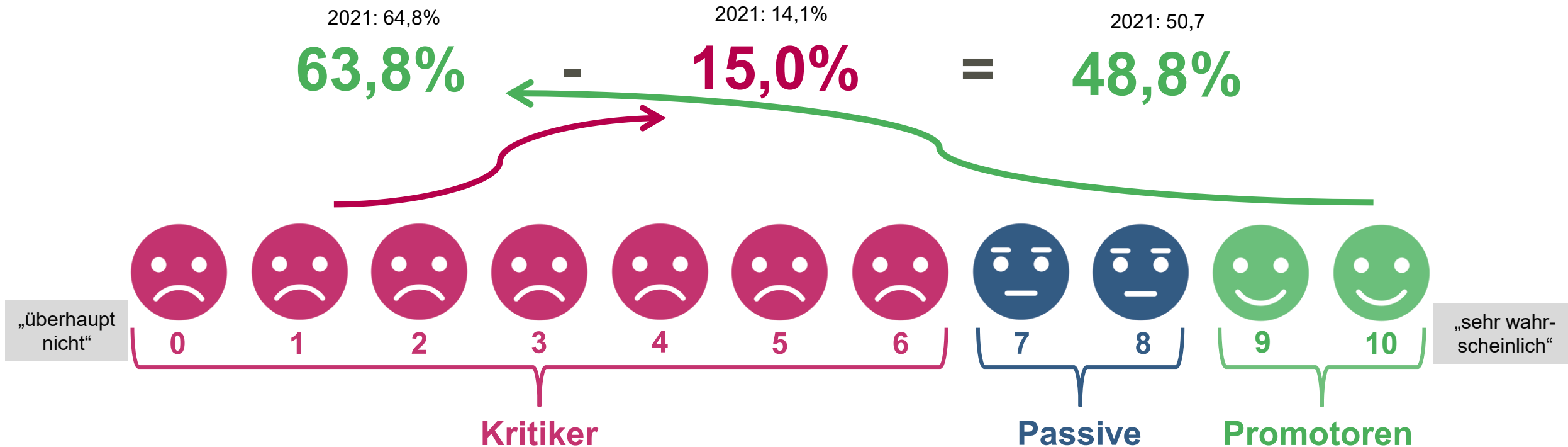
Top-2 % Unterschied  
2025 u. 2021



n<sub>F30.Termine</sub> = 1628; n<sub>F30.schnell</sub> = 1.592; n<sub>F30.Freundlich</sub> = 1.636; n<sub>F30.Kompetent</sub> = 1.599; n<sub>F30.sauber</sub> = 1.596; n<sub>F30.beseitigen Mängel</sub> = 1.572  
Frage 30: „Die Handwerker der WG "Karl Marx...“

Die Reputation der WG "Karl Marx" bleibt auf dem ausgezeichneten Niveau. Die Genossenschaft verfügt über 64% Promotoren, die aktiv positiv über die WG sprechen. Mit 21% passiven Nutzern ist dieser wichtige Gesamtindikator sogar noch weiter zu verbessern.

UNTERNEHMEN: NPS



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

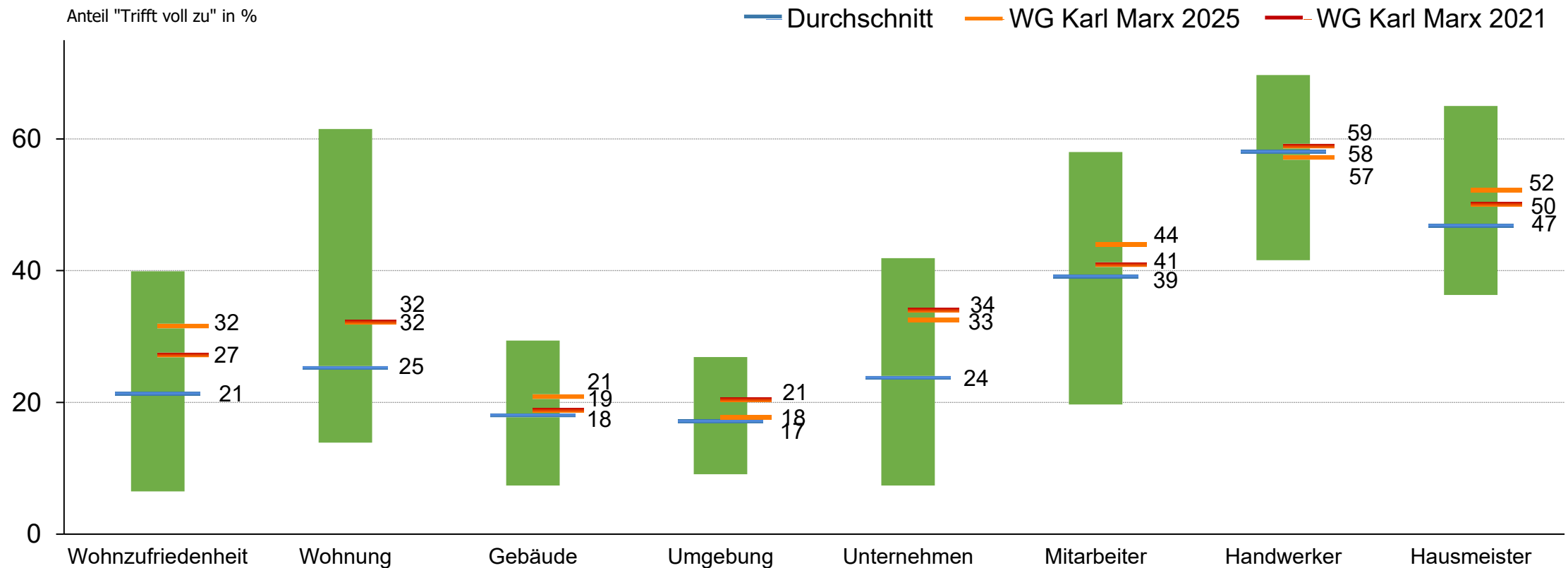
n<sub>F20</sub> = 1.832  
Frage 20 „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die WG Karl „Marx“ an einen Freund oder Bekannten weiterempfehlen?“

# BENCHMARKING: WG "KARL MARX" IM VERGLEICH



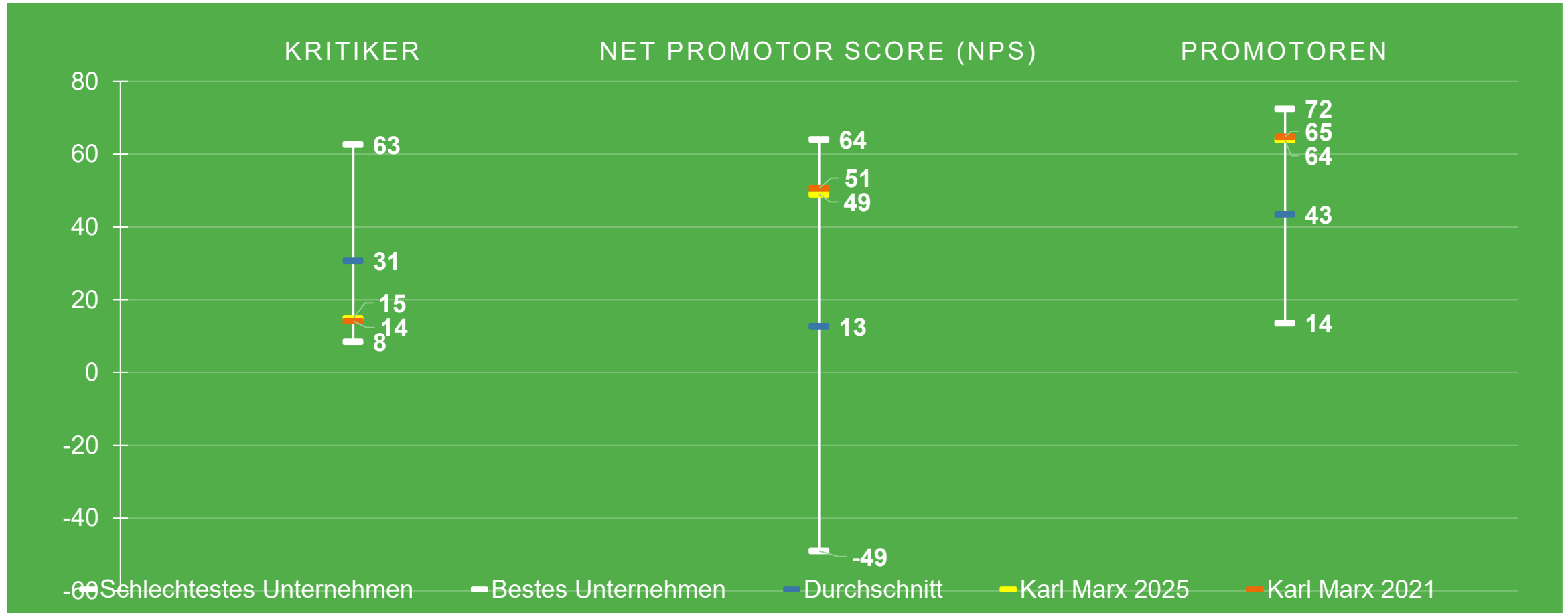
In vielen Benchmark-Bereichen erreicht die WG überdurchschnittliche Ergebnisse. Gebäude, Mitarbeiter und Hausmeister werden sogar besser bewertet als 2021. Durchschnittliche Zahlen gibt es für die Umgebung und die Handwerker.

## BENCHMARKING: ÜBERSICHT



# Der Netto-Weiterempfehlungsrate (NPS) liegt mit 49 Punkten deutlich über dem Branchendurchschnitt. Der wichtige Wirtschaftsindikator bestätigt das solide Fundament der WG "Karl Marx".

## BENCHMARKING: NET PROMOTER SCORE (NPS®)



# EMPFEHLUNGEN



# EMPFEHLUNGEN

## FAZIT UND EMPFEHLUNGEN



### Wohnen

- Fokus auf notwendigen Modernisierungen: (altersgerechtes) **Bad / WC** und Fußböden
- **Gebäude**
- **Aufzüge** nachrüsten wo möglich
- **Abstellmöglichkeiten** für Rollatoren / Rollstühle
- **Wohnumfeld**
- zusätzliche – gegebenenfalls auch kostenpflichtige – **PKW-Stellplätze**
  - wohnungsnah
- **Abstellmöglichkeiten** für Zweiräder
- mehr **Sitzgelegenheiten** in den Außenanlagen



### Service / Nutzerbetreuung

- kontinuierliches **Qualitätsmanagement**, um ausgezeichnetes Niveau langfristig zu sichern
- **regelmäßigere Kontrollen** durch Hausmeister (Außenanlagen, Müllstandplätzen und Treppenhausreinigung)
- alle Kommunikationskanäle müssen weiterhin gepflegt werden (Telefon)
- Impuls für das Image: Bereitstellung wohnungsnaher Angebote entstehen – etwa **abschließbare Fahrradboxen** oder Ladestationen.



### Kosten / Zukunftssicherung

- da Betriebskosten als hoch empfunden werden, **energetische Maßnahmen** prüfen (Mitglieder sind offen für Photovoltaikanlagen oder günstigen Mieterstrom)
- Spielraum zur **Finanzierung** von Modernisierungen
  - Elastizität für moderate Anhebung der **Nutzungsgebühr**



### Nachhaltigkeit

- **Interesse** an Nachhaltigkeitsthemen weiterhin **hoch**
  - **Balkonkraftwerke** (Zahlungsbereitschaft)
  - **Mieterstrom**
- **Ladeinfrastruktur/** Ladesäulen für Elektrofahrzeuge sowie Ladesäulen
  - **Vorreiterpositionierung**
- Start mit einfachen / sichtbaren Projekten, z.B. einer Regenwassernutzungsanlage