



WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT
„KARL MARX“ POTSDAM EG



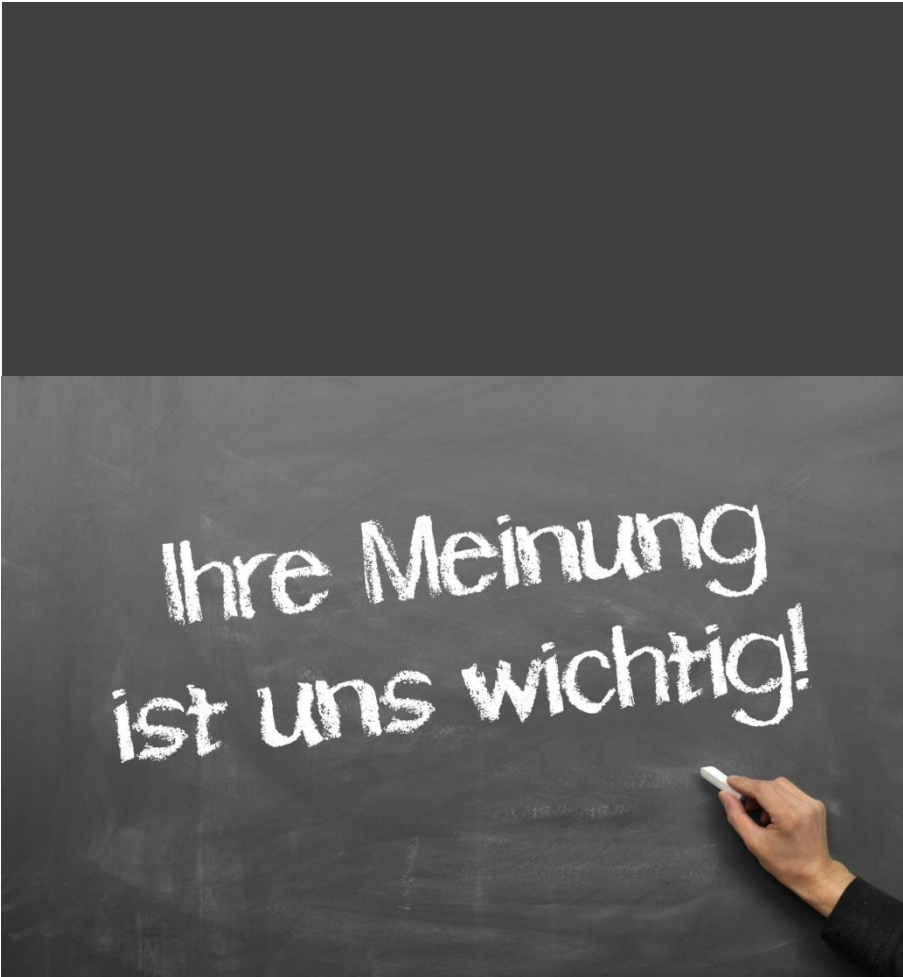
Nutzerbefragung 2021

10.02.2022

Katrin Trunec



- Mehr Wissen generieren:
 - Zufriedenheit der Nutzer mit ihrer Wohnsituation und dem Wohnquartier
 - Beurteilung des Services und Wünsche der Nutzer an den Service
 - Erwartungen an die Kundenkommunikation und an Kontaktwege
 - Haushaltsstruktur
- Mit den Zielen:
 - Stärken und Schwächen identifizieren
 - Zufriedenheit weiter steigern
 - Basis für strategische Weiterentwicklung schaffen

A hand is shown writing the German phrase 'Ihre Meinung ist uns wichtig!' (Your opinion is important to us!) in white chalk on a dark grey chalkboard. The text is written in a slightly slanted, handwritten style. The hand is positioned at the bottom right of the text, holding a piece of white chalk.

Ihre Meinung
ist uns wichtig!

10.02.2022

VORGEHEN

- Einladung zur Befragung an alle 6.531 Nutzerhaushalte, die im Bestand wohnen
- Befragungszeitraum: 11.10.2021 bis 23.11.2021
- Versand der Erinnerungspostkarte: 03.11.2021
- Rücksendungen: 2.674 auswertbare Fragebögen, davon 402 online
- Rücklaufquote: 41 %



HAUSHALTSSTRUKTUR

WER WOHT BEI DER WG "KARL MARX"?



49 %



10 %



40 %



49 %

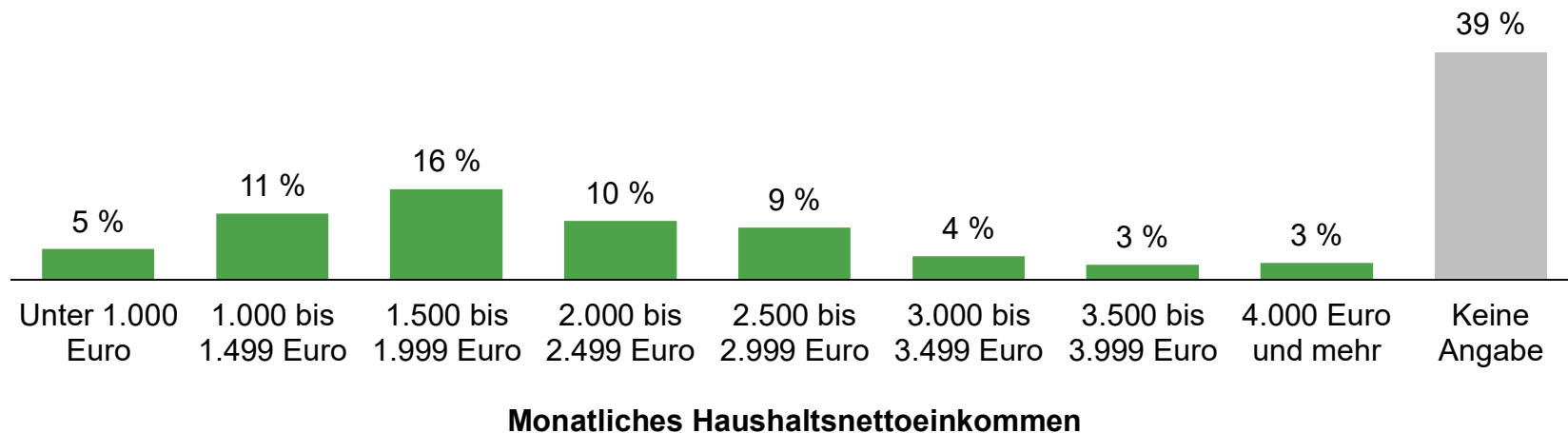


+

9 %

EINKOMMENSITUATION

37 % der Haushalte beziehen ihr Einkommen aus Berufstätigkeit,
51 % aus Rente bzw. Pension

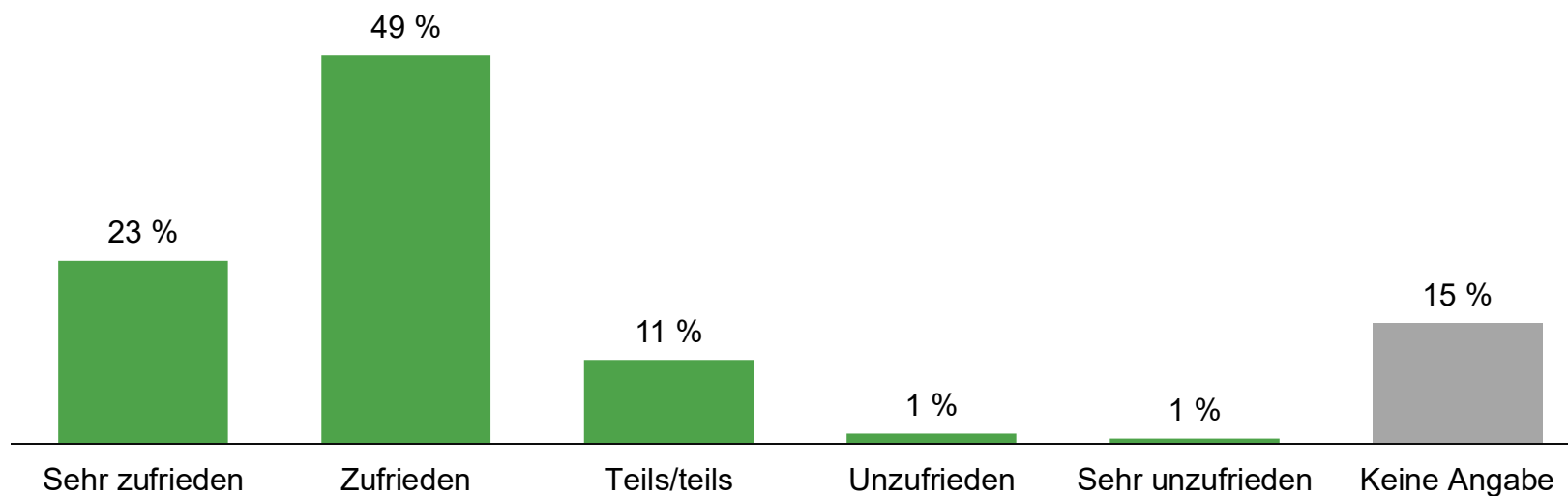


WOHNZUFRIEDENHEIT



ZUFRIEDENHEIT WOHNSTUATION

Wie zufrieden sind Sie – alles in allem – mit Ihrer jetzigen Wohnsituation?

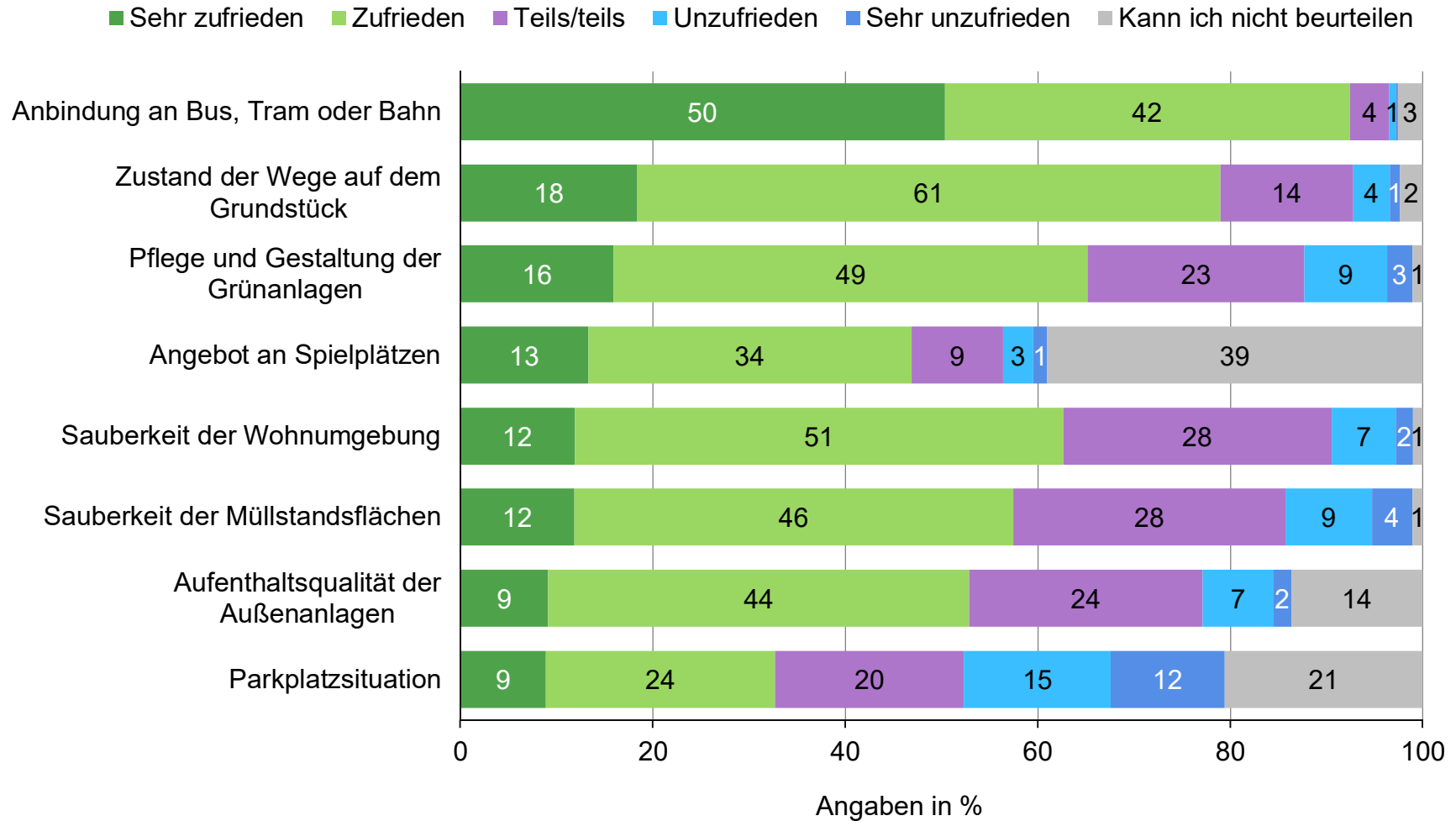




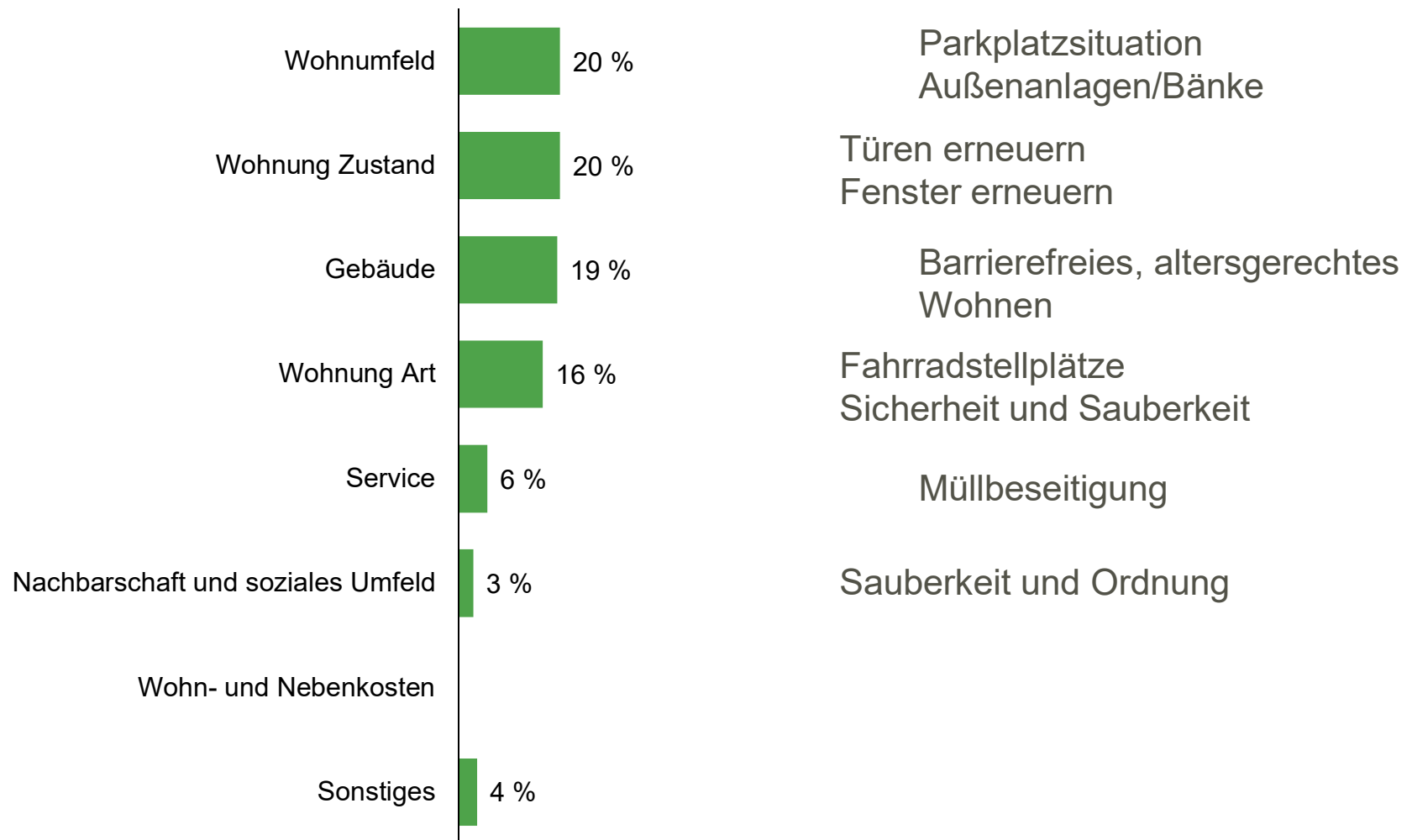
WOHNSITUATION

- Mit den einzelnen Aspekten zu Wohnung, Gebäude und Umfeld sind viele Nutzer (sehr) zufrieden.
- In Bezug auf die Wohnung üben die Nutzer Kritik an der Größe des Badezimmers, an der Geschwindigkeit des Internets, dem Zustand des Fußbodens und der fehlenden Barrierefreiheit.
- Das Treppenhaus könnte aus Sicht von jedem dritten Befragten sauberer sein.
- Es fehlen Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwagen und Rollatoren.

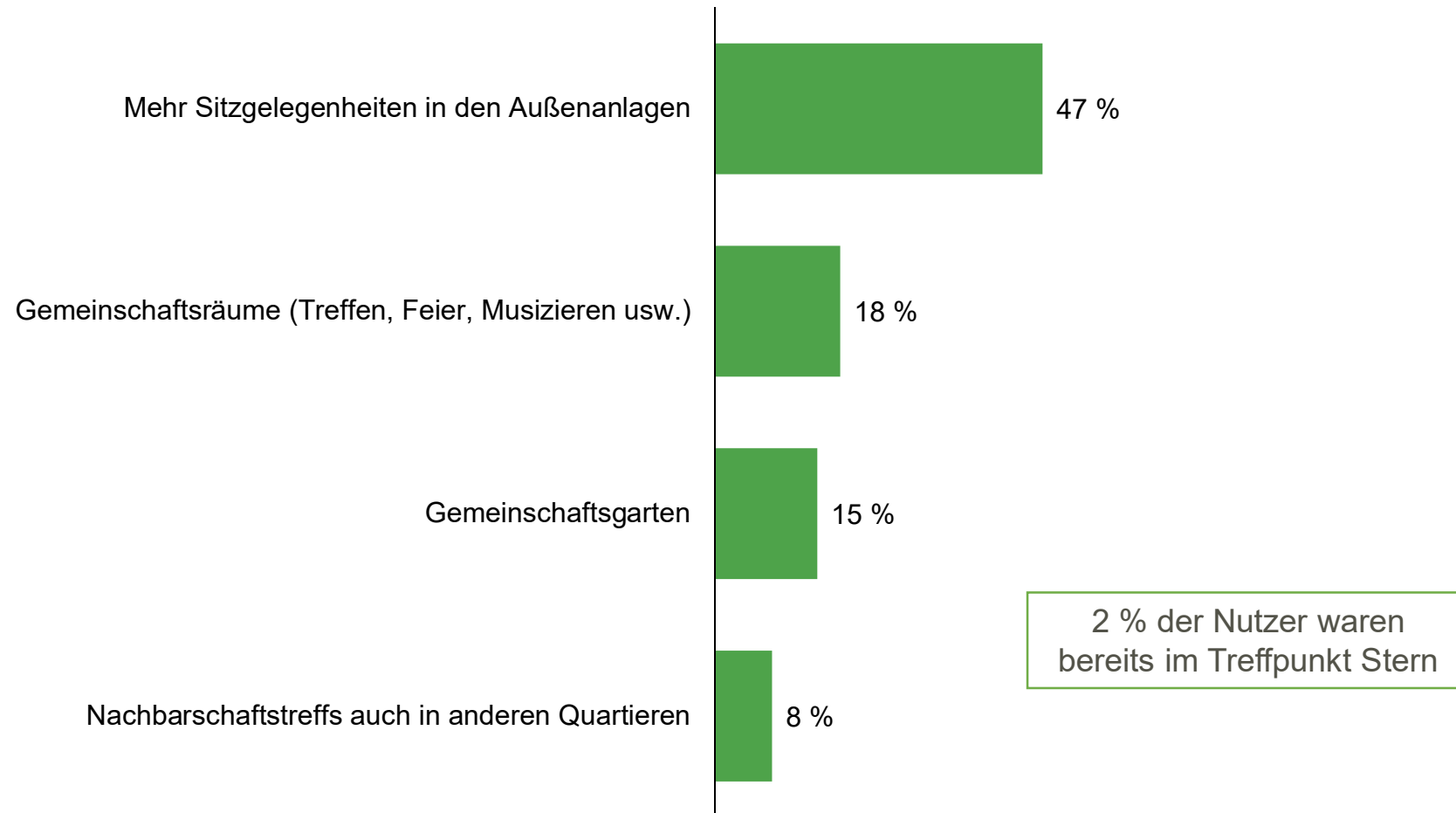
BEURTEILUNG DES WOHNUMFELDS



VERÄNDERUNGSWÜNSCHE



WUNSCH NACH ZUSÄTZLICHEN GEMEINSCHAFTSEINRICHTUNGEN

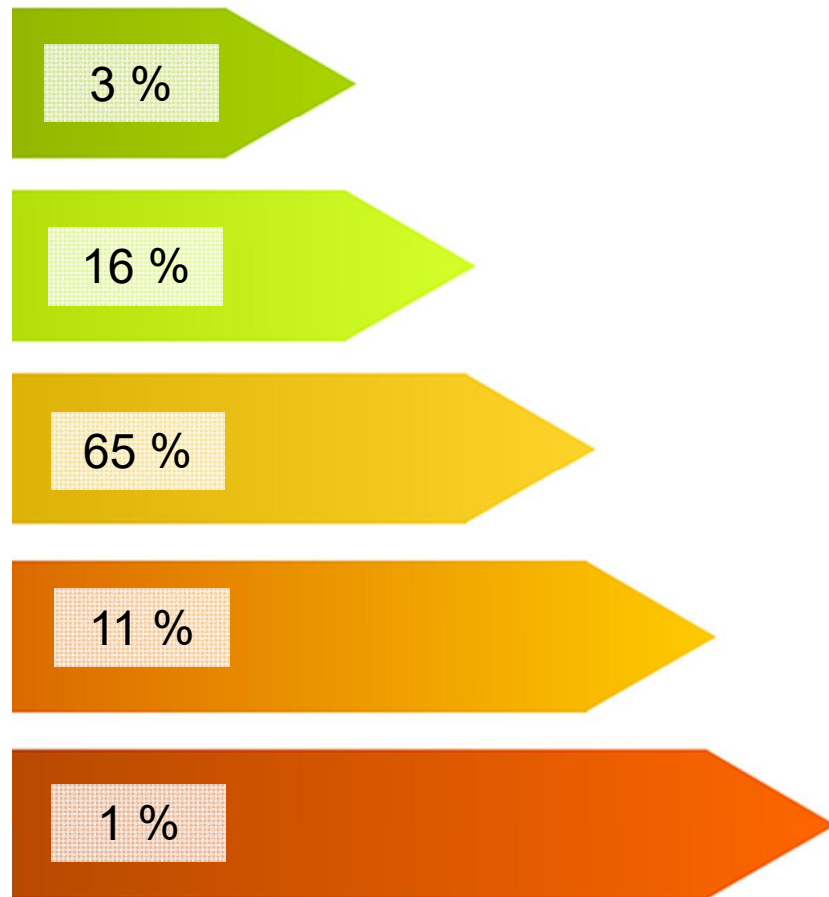


WOHNKOSTEN

Beurteilung der Höhe der Grundnutzungsgebühr



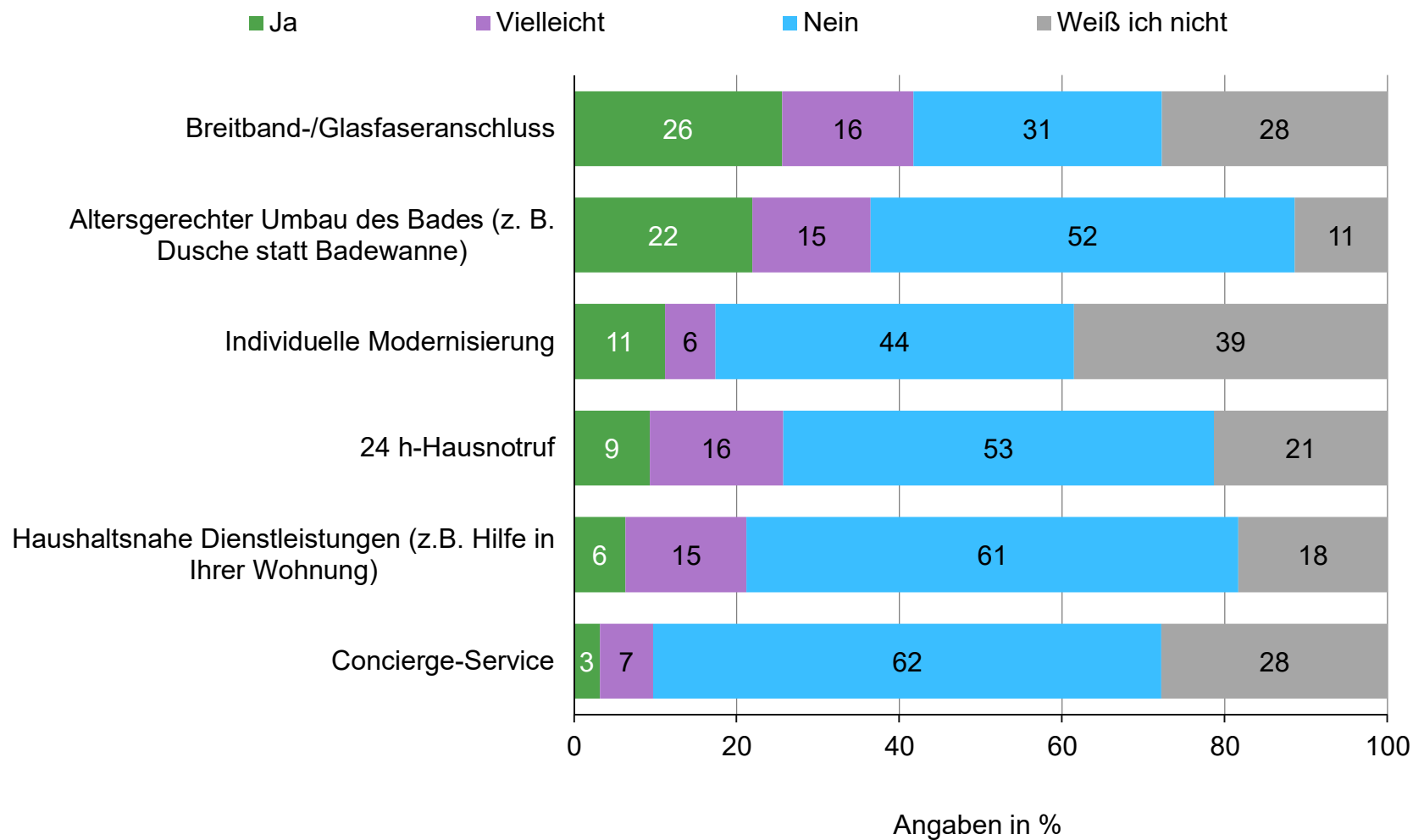
Betriebskosten





Weitere Angebote und Dienstleistungen

INTERESSE AN KOSTENPFLICHTIGEN ANGEBOTEN



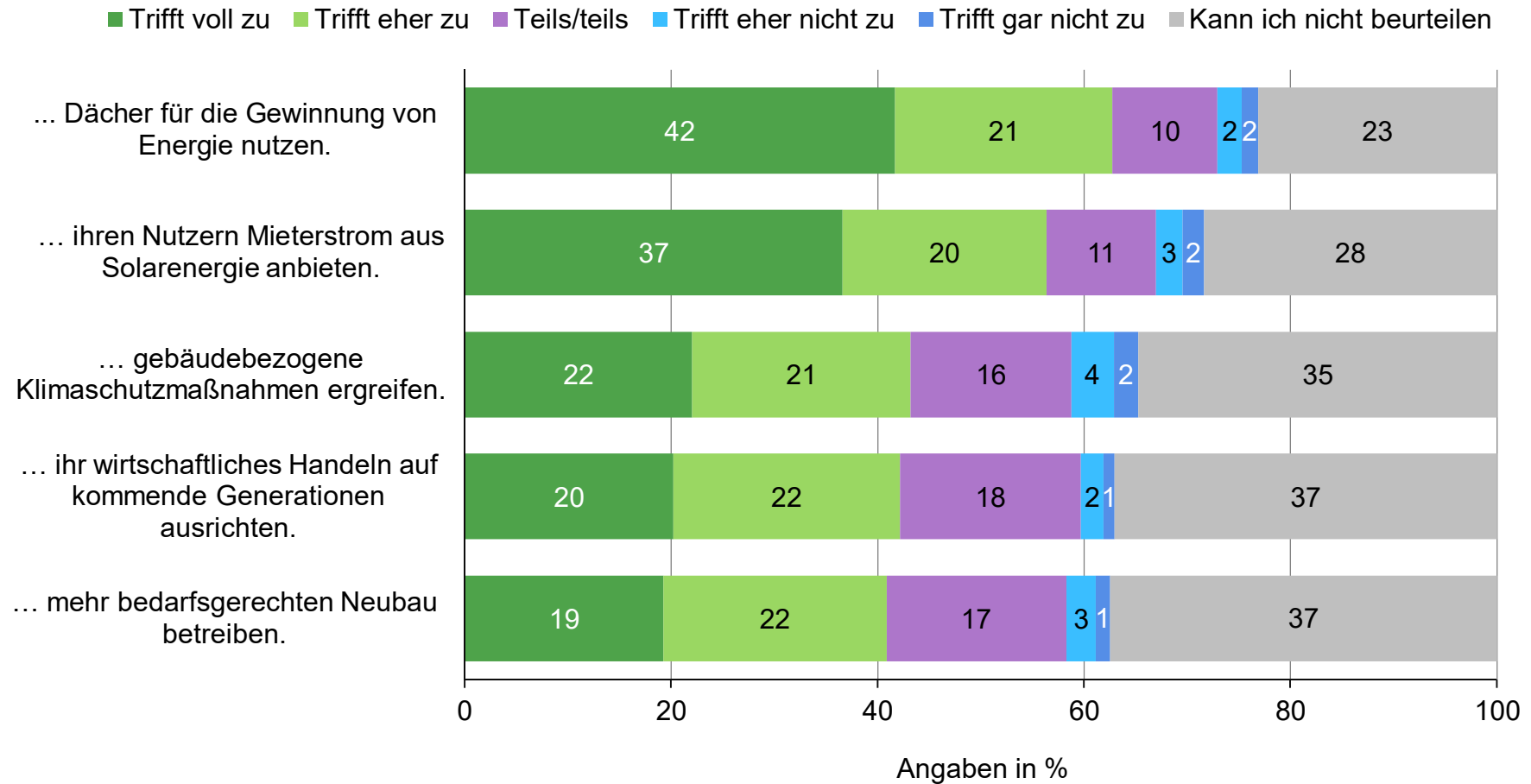


MOBILITÄT

- 25 % der Nutzer besitzen ein ÖPNV-Ticket, 14 % haben Interesse
- 11 % wünschen sich eine Ladesäule für E-Autos am Haus
- Sharing-Angebote für Fahrräder und Autos stoßen auf vergleichsweise geringes Interesse (4 - 7 %)

KLIMASCHUTZ

Die WG "Karl Marx" sollte ...



Qualität Beratung Erfahrung



SERVICE



Leistung

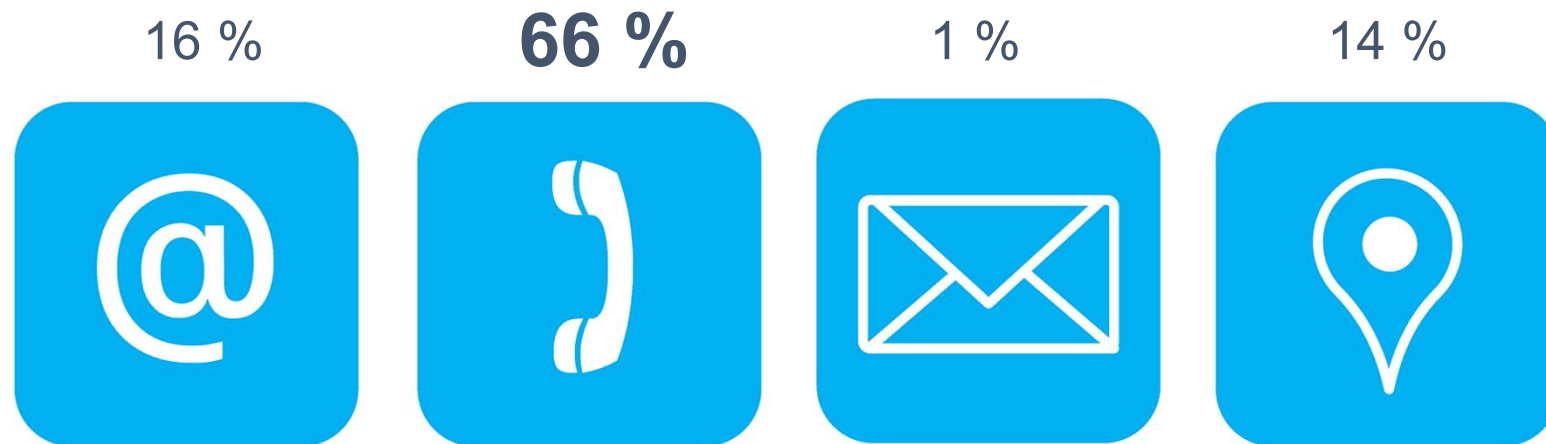
Kompetenz

KUNDENORIENTIERUNG



KONTAKTAUFNAHME

Wie nehmen Sie bevorzugt den Kontakt zur WG "Karl Marx" auf?



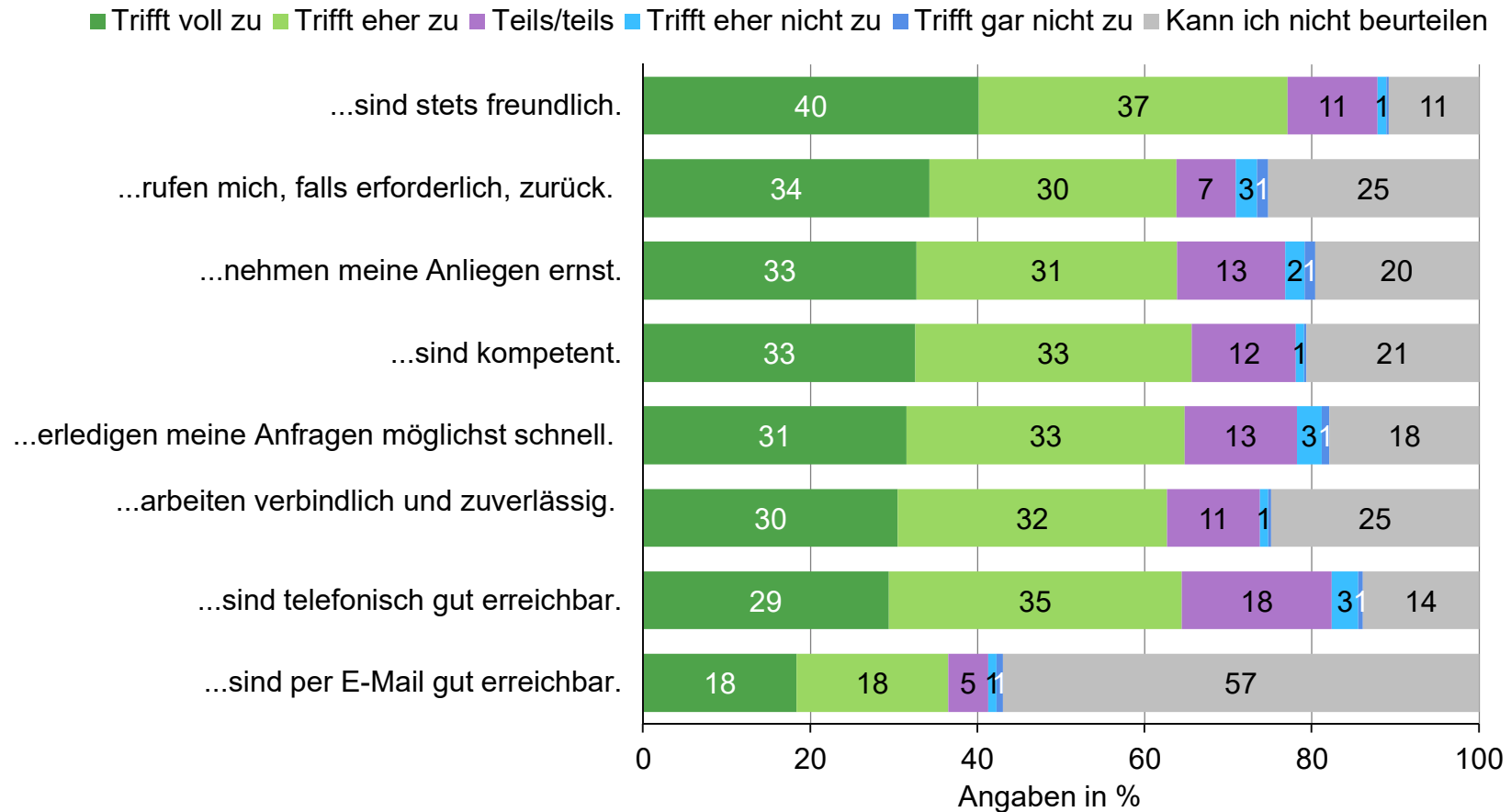
Kontakt im letzten halben Jahr: 43 %

11 % erreichen Ansprechpartner während der Corona-Pandemie schlechter

Den Nutzern ist auch zukünftig der telefonische und persönliche Kontakt wichtig.

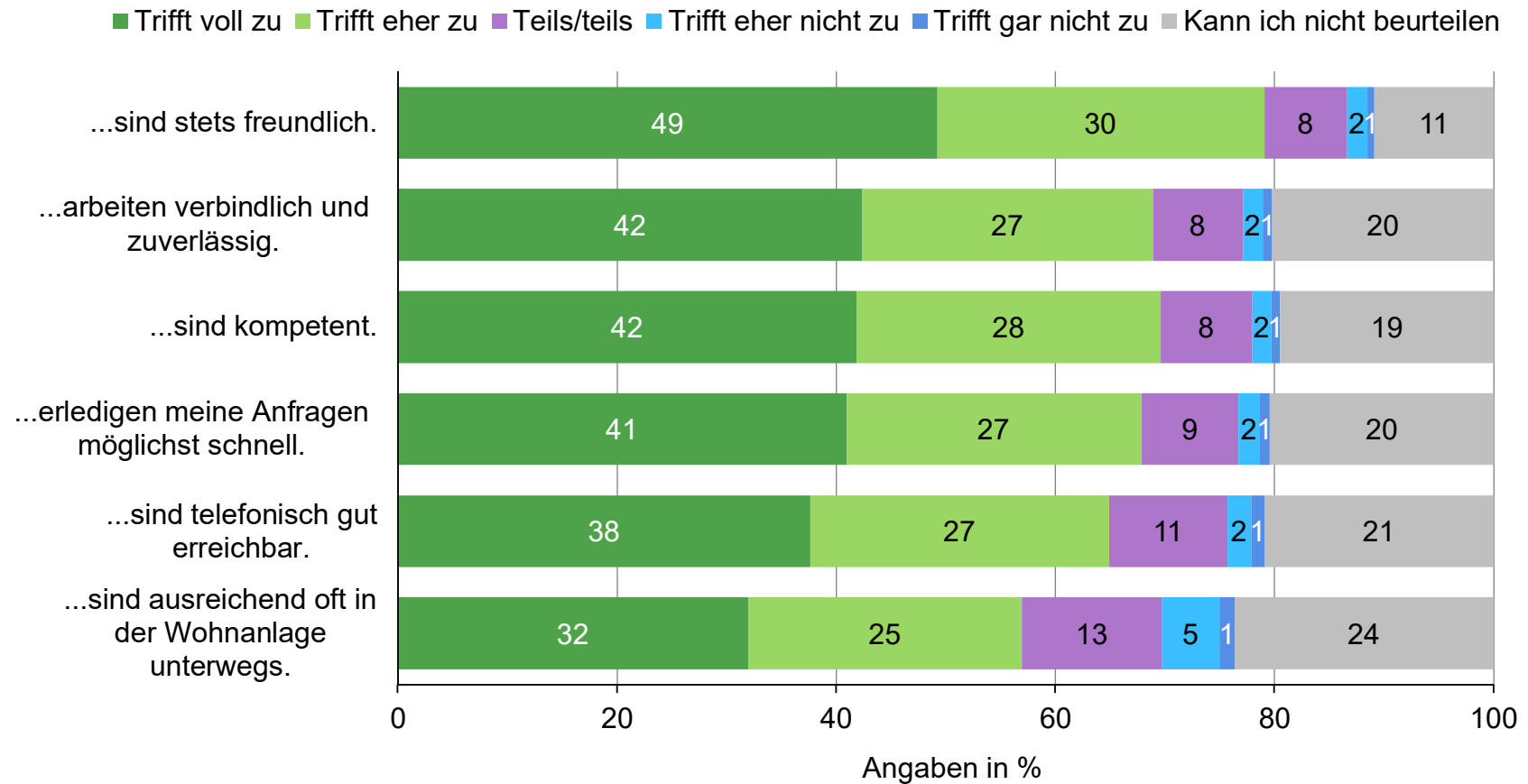
KUNDENORIENTIERUNG MITARBEITENDE

Meine Ansprechpartner:innen bei der WG "Karl Marx"...



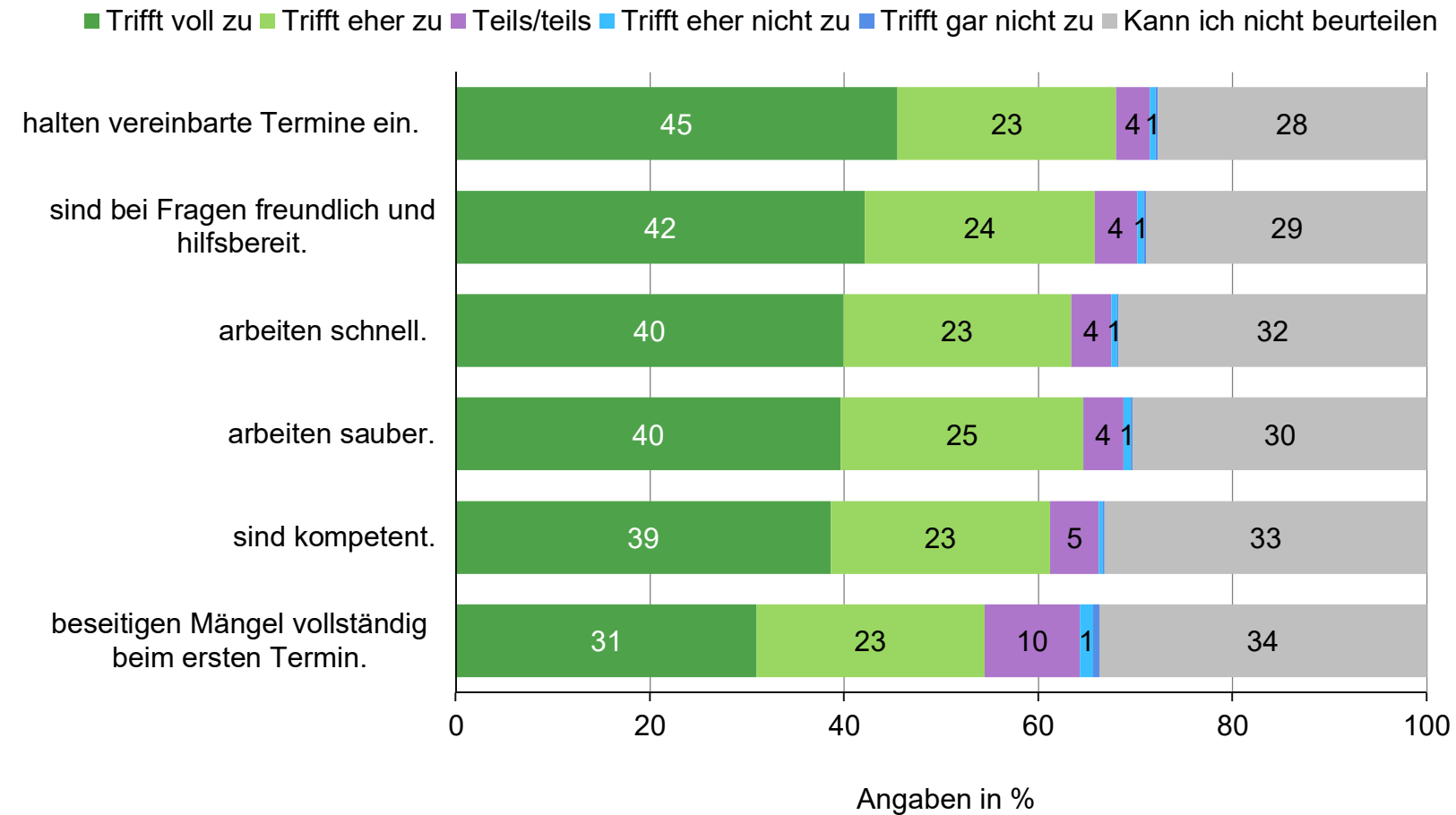
KUNDENORIENTIERUNG HAUSWARTE

Die Hauswarte...



KUNDENORIENTIERUNG HANDWERKER

Die Handwerker ...





Image

Sonnenenergie

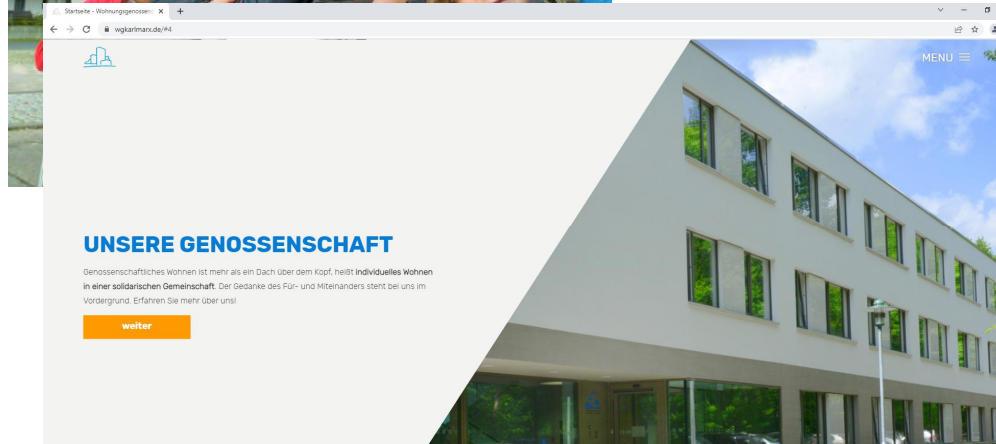
Strom direkt vom Dach
der Geschäftsstelle
S. 12

Mitmachen

Kandidaten für die
Vertreterwahl gefragt
S. 29

Barrierefrei

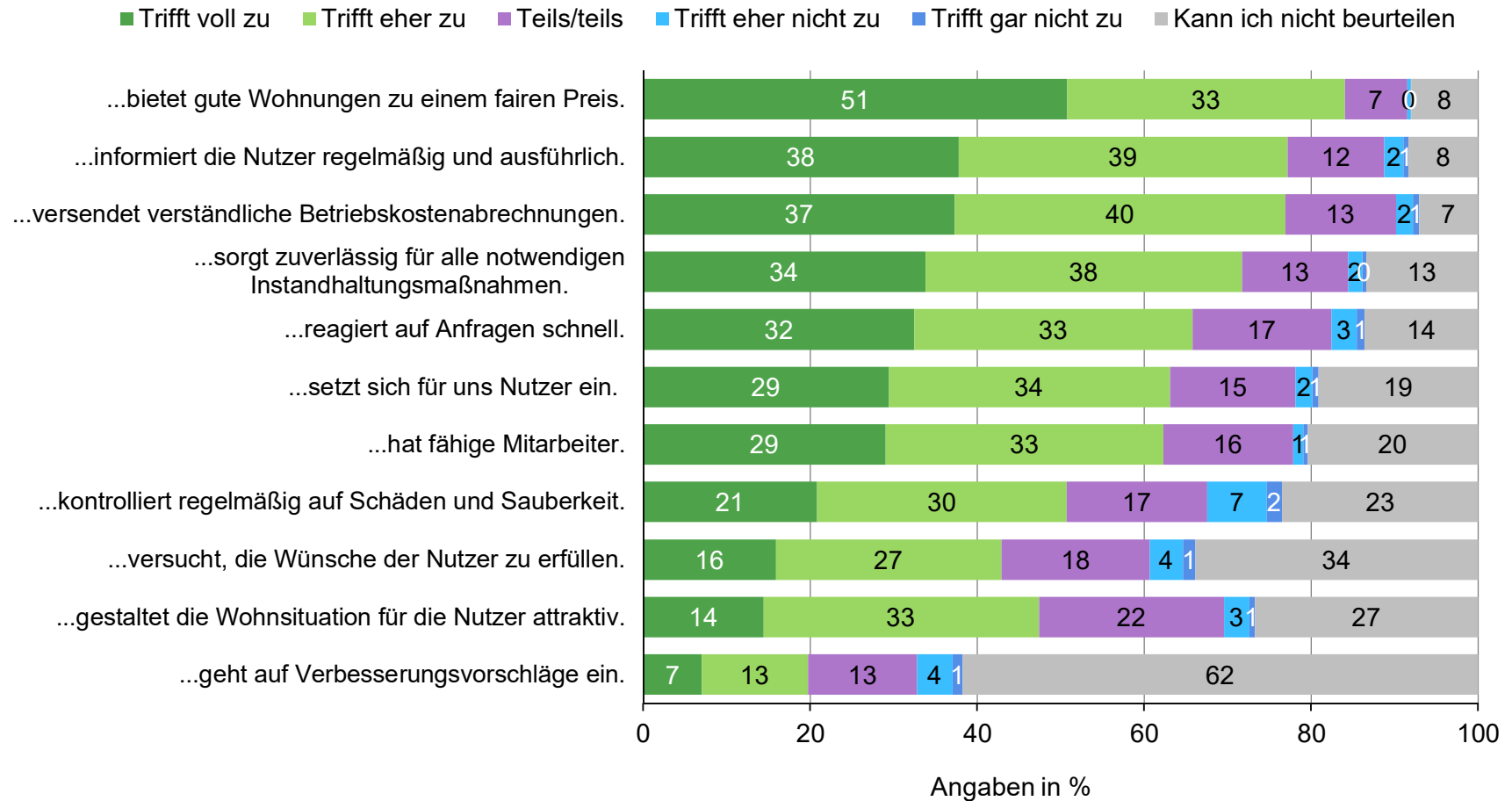
Aufzugsnachrüstung für
Lotte-Pulewka-Str. geplant
S. 8



KOMMUNIKATIONSWEGE

- Für 90 % ist KM Magazin wichtigste Informationsquelle gefolgt von Hausaushängen (82 %).
- 75 % der Nutzer lesen jede Ausgabe und 19 % lesen die Mitgliederzeitung unregelmäßig.
- Die Mehrheit der Leser:innen ist mit der Gestaltung und dem Informationsgehalt (sehr) zufrieden.
- 29 % haben Interesse an einem Online-Kundenportal, 20 % an einer Mieter-App, 13 % an der Nutzung von Messenger-Diensten

DIE WG "KARL MARX" ...



NET PROMOTER SCORE (NPS®)

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die WG "Karl Marx" an eine:n Freund:in oder Bekannten weiterempfehlen?

$$64,8 \% - 14,1 \% = 50,7$$

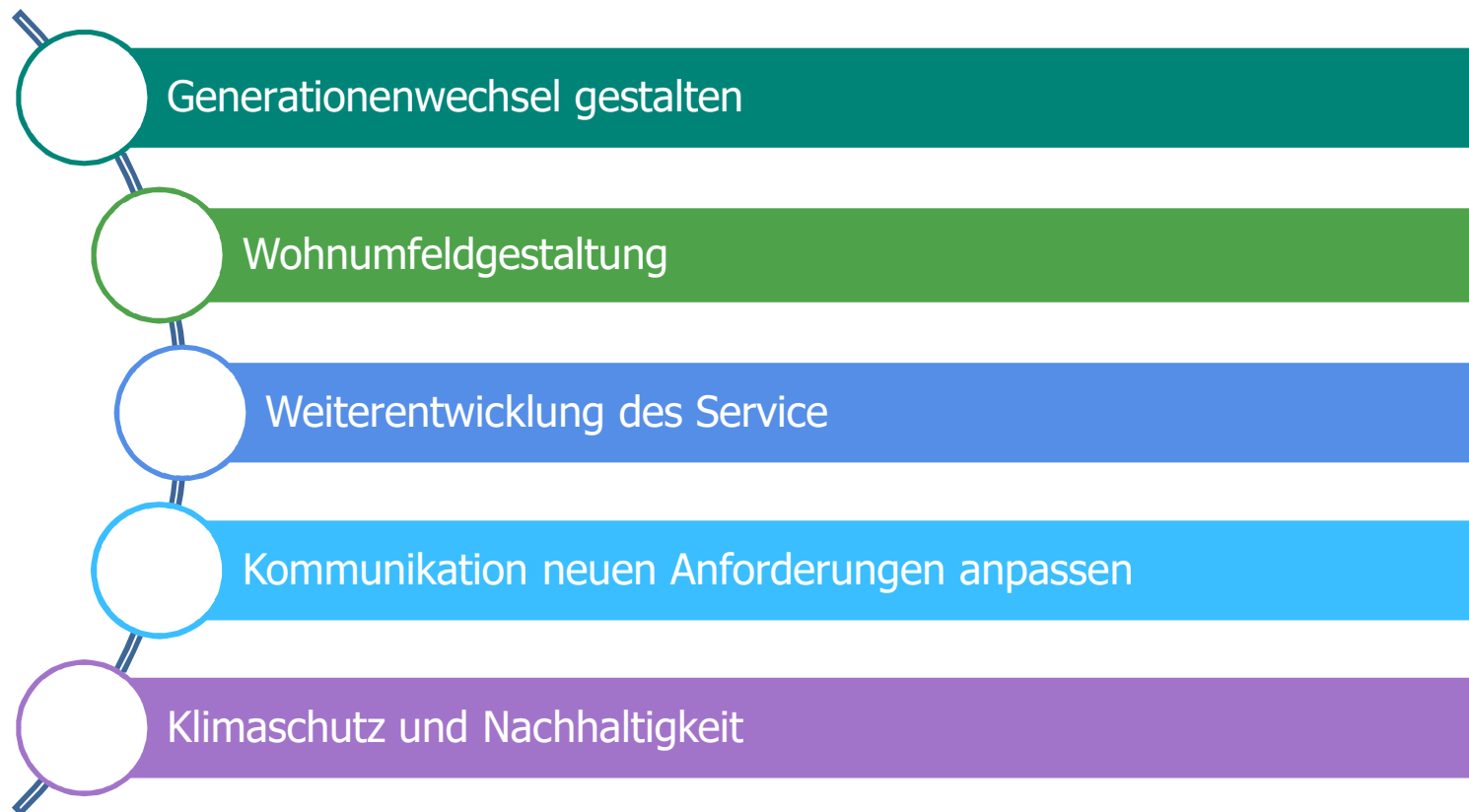


Quelle: FRANK Mieterbefragung 2021
NPS® Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reichheld

EMPFEHLUNGEN



EMPFEHLUNGEN



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

