

Mieter- & Mitgliederumfrage

2010 - 2011

– Auswertung –



ÜBERSICHT ÜBER AUSWERTUNG ZUR MIETER- UND MITGLIEDERBEFRAGUNG 2010

	absolut		relativ [%]	Notiz
Insgesamt versendet	1774			
konnten nicht zugestellt werden → verzogen, verstorben etc.	60			
Rücklaufquote → zurückgesendet	562	→	31,67%	von 1774
... davon nicht auswertbare Fragebogen	90	→	16,01%	von 562
... ergibt auswertbare Fragebogen (gleich Basis für alle folgenden Daten)	472	→	83,98%	von 562
... damit bereinigte Rücklaufquote insgesamt	472	→	26,60%	von 1774
davon ...				
Anzahl der Mieter → von den brauchbaren Fragebogen	338	→	71,62 %	von 472
Anzahl der Mitglieder → von den brauchbaren Fragebogen	134	→	28,38 %	von 472
Männer → von den brauchbaren Fragebogen	206	→	43,65%	von 472
Frauen → von den brauchbaren Fragebogen	266	→	56,35%	von 472
Durchschnittsalter [in Jahren]	59,49			
Berechtigt zur Teilnahme an der Verlosung → berechtigt waren nur Mieter mit Angabe von Name und Mg.-Nr. wegen fehlender Angaben waren 107 nicht berechtigt	365			von 472
Gewinnerin ist ...				Renate Grahl

Mieterumfrage →



AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 1 → *Wie sind Sie über Ihre Rechte, Pflichten und Möglichkeiten als Genossenschaftsmitglied informiert?*

AUSWERTUNG → 338 STIMMEN [100%]

sehr gut	57	16,86%
gut	193	57,10%
mittel	70	20,71%
schlecht	15	4,44%
sehr schlecht	3	0,89%
total:	338	100%

Wenn Sie sich schlecht oder sehr schlecht informiert fühlen, warum?

- Zu wenig Info im Internet oder in der Mitgliederzeitschrift
- Aus Altersgründen
- Ich hole zu wenig Erkundigungen ein.
- Keine genaue Aufklärung
- Weil man darüber schlecht belehrt wird
- Mangelnde Sprachkenntnisse

AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 2 → Halten Sie das Ansparen von Genossenschaftsanteilen für lohnenswert?
[4% Dividende, genossenschaftliches Altersvorsorgemodell]

AUSWERTUNG → 338 STIMMEN [100%]

Ja	316	93,49%
Nein	22	6,51%
total:	338	100%

Wenn **nein**, warum nicht?

- Ich bin zu alt/ Als Rentner lohnt sich das nicht
- Es gibt bessere Ansparmodelle
- Zu langfristige Geldanlage
- Da ich nur Pflichtanteile habe
- Da Mithaftung lt. Satzung



AUSWERTUNG → **MIETER**

FRAGE 3 → *Inwieweit sind folgende Aussagen zutreffend
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?*

Fragen ...

- 1 → Diese Genossenschaft kann auch in Zukunft meinen Erwartungen gerecht werden.
- 2 → Diese Wohnungsgenossenschaft nimmt langfristig Verantwortung für ihre Mitglieder wahr.
- 3 → Es lohnt sich, Mitglied dieser Genossenschaft zu sein.
- 4 → Ich fühle mich als Mitglied dieser Genossenschaft wohl
- 5 → Die Mitgliedschaft in dieser Genossenschaft hat für mich einen besonderen Wert
- 6 → Ich bleibe auch in Zukunft Mitglied dieser Wohnungsgenossenschaft

	Meinung ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage	1	123 → 36,39%	144 → 42,60%	53 → 15,68%	10 → 2,96%	4 → 1,18%	1 → 0,30%	3 → 0,89%
							total:	338 → 100%
	2	129 → 38,17%	139 → 41,12%	45 → 13,31%	16 → 4,73%	3 → 0,89%	1 → 0,30%	5 → 1,48%
							total:	338 → 100%
	3	170 → 50,29%	117 → 34,62%	33 → 9,76%	12 → 3,55%	3 → 0,89%	◇	3 → 0,89%
							total:	338 → 100%
Frage	4	150 → 44,38%	132 → 39,05%	32 → 9,47%	16 → 4,73%	3 → 0,89%	2 → 0,59%	3 → 0,89%
							total:	338 → 100%
	5	120 → 35,50%	119 → 35,21%	62 → 18,34%	13 → 3,85%	9 → 2,66%	3 → 0,89%	12 → 3,55%
							total:	338 → 100%
	6	188 → 55,62%	107 → 31,66%	24 → 7,10%	11 → 3,25%	3 → 0,89%	◇	5 → 1,48%
							total:	338 → 100%

AUSWERTUNG → **MIETER**

FRAGE 4 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie häufig nutzen Sie die untenstehenden Dienstleistungen?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Fragen ...

- 1 → Mietercafé
- 2 → Gästewohnungen
- 3 → Wohnberatung
- 4 → Altersgerechte Wohnungsanpassung
- 5 → Genossenschaftliche Altersvorsorgemodelle
- 6 → Internetauftritt
- 7 → Mitgliederzeitschrift

	Meinung ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage ...	1	98 → 29,00%	70 → 20,71%	38 → 11,24%	5 → 1,48%	4 → 1,18%	16 → 4,73%	107 → 31,66%
							total:	338 → 100%
	2	84 → 24,85%	62 → 18,34%	39 → 11,54%	5 → 1,48%	2 → 0,59%	15 → 4,44%	131 → 38,76%
							total:	338 → 100%
	3	59 → 17,46%	72 → 21,30%	52 → 15,38%	12 → 3,55%	6 → 1,78%	12 → 3,55%	125 → 36,98%
							total:	338 → 100%
	4	52 → 15,38%	63 → 18,64%	57 → 16,86%	19 → 5,62%	6 → 1,78%	15 → 4,44%	126 → 37,28%
							total:	338 → 100%
	5	48 → 14,20%	57 → 16,86%	52 → 15,38%	11 → 3,26%	8 → 2,37%	18 → 5,33%	144 → 42,60%
							total:	338 → 100%
	6	45 → 13,31%	75 → 22,19%	49 → 14,50%	9 → 2,66%	3 → 0,89%	13 → 3,85%	144 → 42,60%
							total:	338 → 100%
	7	83 → 24,56%	94 → 27,81%	55 → 16,26%	13 → 3,85%	2 → 0,59%	8 → 2,37%	83 → 24,56%
							total:	338 → 100%

AUSWERTUNG → **MIETER**

FRAGE 5 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie zufrieden sind Sie mit den unten erwähnten Dienstleistungen?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Fragen ...

- 1 → Mietercafé
- 2 → Gästewohnungen
- 3 → Wohnberatung
- 4 → Altersgerechte Wohnungsanpassung
- 5 → Genossenschaftliche Altersvorsorgemodelle
- 6 → Internetauftritt
- 7 → Mitgliederzeitschrift

	Meinung →	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage 5	1	24 → 7,10%	34 → 10,06%	29 → 8,58%	18 → 5,33%	25 → 7,40%	181 → 53,54%	27 → 7,99%
							total:	338 → 100%
	2	20 → 5,92%	35 → 10,36%	14 → 4,14%	5 → 1,48%	16 → 4,73%	209 → 61,83%	39 → 11,54%
							total:	338 → 100%
	3	21 → 6,21%	42 → 12,43%	32 → 9,47%	22 → 6,51%	28 → 8,28%	153 → 45,27%	40 → 11,83%
							total:	338 → 100%
	4	28 → 8,28%	30 → 8,88%	26 → 7,69%	13 → 3,85%	18 → 5,33%	183 → 54,14%	40 → 11,83%
							total:	338 → 100%
	5	22 → 6,51%	39 → 11,54%	16 → 4,73%	9 → 2,66%	18 → 5,33%	184 → 54,44%	50 → 14,79%
							total:	338 → 100%
	6	15 → 4,44%	46 → 13,61%	24 → 7,10%	15 → 4,44%	16 → 4,73%	162 → 47,93%	60 → 17,75%
							total:	338 → 100%
	7	72 → 21,30%	90 → 26,63%	50 → 14,79%	20 → 5,92%	17 → 5,03%	63 → 18,64%	26 → 7,69%
							total:	338 → 100%

AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 6 → Haben Sie schon einmal an einer Mitgliederversammlung
der Spar- und Bauverein Leichlingen eG teilgenommen?

AUSWERTUNG → 338 STIMMEN [100%]

Ja	182	53,85%
Nein	156	46,15%
total:	338	100%

Wenn **nein**, warum nicht?

- keine Zeit (z. B. wegen Beruf)
- gesundheitliche Gründe/ zu alt
- Man hat keinen, der auf das Kind aufpasst
- Wenig Bewusstsein, ob das wichtig und sinnvoll ist
- Nicht über Termin informiert worden
- Mangelnde Sprachkenntnisse
- Familiäre Gründe
- Kein Interesse/ keine Lust
- Probleme werden nur besprochen, aber nicht gelöst
- Ich habe das Gefühl, nicht mitreden zu können

AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 7 → *Wie nehmen Sie Kontakt zu unserer Geschäftsstelle auf?*

Telefonisch	130	38,46%
Per Email	10	2,96%
Per Post	15	4,44%
Sprechstunde	183	54,14%
total:	338	100%



AUSWERTUNG → **MIETER**

FRAGE 8 → *Auf einer Skala von 1 bis 6, wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Anliegen?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?*

Meinung →	1	2	3	4	5	6
	123 → 36,39%	135 → 39,94%	53 → 15,68%	10 → 2,96%	10 → 2,96%	7 → 2,07%

Anregungen ...

- Anrufe nicht mehr so häufig ignorieren.
- etwas freundlicher sein
- mehr auf die Mieter (und z. B. deren Beschwerden) eingehen
- Verlängerte Öffnungszeiten der Geschäftsstelle wären kundenfreundlicher
- Öfter vor Ort erscheinen (wenn Mieter etwas bemängelt haben)



AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 10 → *Wie lange sind Sie bereits Mieter der Spar- und Bauverein Leichlingen eG?*

unter 1 Jahr	7	2,07%
1 bis 5 Jahre	76	22,49%
5 bis 10 Jahre	45	13,31%
> 10 Jahre	65	19,23%
> 20 Jahre	145	42,90%
total:	338	100%



AUSWERTUNG → **MIETER**

FRAGE 12 → Auf einer Skala von 1 bis 6 wie schätzen Sie Ihre Wohnung ein,
in Bezug auf die Fragen ...
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Fragen ...

- 1 → Größe und Zuschnitt der Wohnung
- 2 → Nachbarschaft
- 3 → Höhe der Nutzungsgebühr (Grundmiete)
- 4 → Preis-/Leistungsverhältnis der Wohnung insgesamt
- 5 → Qualität der Wohnung
- 6 → Modernisierungszustand der Wohnung

	Meinung ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage	1	135 → 39,94%	156 → 46,15%	29 → 8,58%	9 → 2,67%	2 → 0,59%	0	7 → 2,07%
							total:	338 → 100%
	2	84 → 24,85%	148 → 43,79%	53 → 15,68%	19 → 5,62%	20 → 5,92%	4 → 1,18%	10 → 2,96%
							total:	338 → 100%
	3	44 → 13,02%	143 → 42,31%	95 → 28,11%	35 → 10,36%	8 → 2,36%	2 → 0,59%	11 → 3,25%
							total:	338 → 100%
Frage	4	52 → 15,38%	148 → 43,79%	79 → 23,38%	41 → 12,13%	4 → 1,18%	3 → 0,89%	11 → 3,25%
							total:	338 → 100%
	5	70 → 20,71%	159 → 47,05%	68 → 20,12%	23 → 6,80%	7 → 2,07%	3 → 0,89%	8 → 2,36%
							total:	338 → 100%
	6	62 → 18,34%	143 → 42,31%	67 → 19,82%	33 → 9,76%	14 → 4,14%	10 → 2,96%	9 → 2,67%
							total:	338 → 100%

AUSWERTUNG → **MIETER**

FRAGE 13 → *Auf einer Skala von 1 bis 6 wie beurteilen Sie Ihr näheres Wohnumfeld?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?*

Fragen ...

- 1 → Eingangsbereich, Treppenhaus
- 2 → Garten und Grünflächen
- 3 → Ruhe im Gebäude und in der Anlage
- 4 → 4) Sauberkeit im Gebäude bzw. in der Anlage

	Meinung →	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage 13	1	71 → 21,01%	123 → 36,39%	59 → 17,46%	38 → 11,24%	21 → 6,21%	22 → 6,51%	4 → 1,18%
							total:	338 → 100%
	2	92 → 27,21%	151 → 44,67%	61 → 18,05%	20 → 5,92%	6 → 1,78%	3 → 0,89%	5 → 1,48%
							total:	338 → 100%
	3	72 → 21,30%	138 → 40,82%	64 → 18,93%	35 → 10,36%	15 → 4,44%	13 → 3,85%	1 → 0,30%
							total:	338 → 100%
	4	76 → 22,48%	133 → 39,34%	65 → 19,23%	25 → 7,40%	24 → 7,10%	13 → 3,85%	2 → 0,60%
							total:	338 → 100%

AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 14 → *Wie schätzen Sie Ihr Verhältnis zu Ihren Nachbarn ein?*

AUSWERTUNG → 338 STIMMEN [100%]

sehr gut	84	24,85%
gut	186	55,03%
mittel	60	17,75%
schlecht	6	1,78%
sehr schlecht	2	0,59%
total:	338	100%

AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 15 → *Wie wichtig ist Ihnen Ihr Verhältnis zu Ihren Nachbarn?*

AUSWERTUNG → 338 STIMMEN [100%]

sehr wichtig	124	36,69%
wichtig	156	46,15%
mittel	52	15,38%
unwichtig	4	1,18%
sehr unwichtig	2	0,60%
total:	338	100%

AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 16 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie übersichtlich empfinden Sie Ihre Betriebs- und Heizkostenabrechnung?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Meinung →	1	2	3	4	5	6
	5 → 16,27%	152 → 44,97%	86 → 25,44%	24 → 7,10%	15 → 4,44%	6 → 1,78%



AUSWERTUNG → MIETER

FRAGE 17 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie nützlich bewerten Sie unsere Dienstleistung bezüglich der in der Betriebskostenabrechnung ausgewiesenen haushalts-nahen Dienst- und Handwerkerleistungen, die nach § 35a EStG in Ihrer Steuererklärung absetzbar sind?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Meinung →	1	2	3	4	5	6
	75 → 22,19%	123 → 36,39%	93 → 27,51%	20 → 5,92%	8 → 2,37%	19 → 5,62%



Mitgliederumfrage➤



AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 1 → *Wie sind Sie über Ihre Rechte, Pflichten und Möglichkeiten als Genossenschaftsmitglied informiert?*

AUSWERTUNG → 134 STIMMEN [100%]

sehr gut	21	15,67%
gut	76	56,72%
mittel	36	26,86%
schlecht	1	0,75%
total:	134	100%

Wenn Sie sich schlecht oder sehr schlecht informiert fühlen, warum?

→ Da kein Mieter und da das Lesen der Zeitschrift einmal im Jahr nicht genügend informiert.



AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 2 → *Halten Sie das Ansparen von Genossenschaftsanteilen für lohnenswert?
[4% Dividende, genossenschaftliches Altersvorsorgemodell, Senkung
der Mietkosten im Alter?]*

AUSWERTUNG → 134 STIMMEN [100%]

Ja	130	97,01%
Nein	4	2,99%
total:	134	100%

Wenn **nein**, warum nicht?

- Bei nur Pflichtanteilen ist der Wert zu gering
- Ungewissheit, was man davon noch haben wird



AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 3 → Inwieweit sind folgende Aussagen zutreffend ...
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Fragen ...

- 1 → Diese Genossenschaft kann auch in Zukunft meinen Erwartungen gerecht werden.
- 2 → Diese Wohnungsgenossenschaft nimmt langfristig Verantwortung für ihre Mitglieder wahr.
- 3 → Es lohnt sich, Mitglied dieser Genossenschaft zu sein.
- 4 → Ich fühle mich als Mitglied dieser Genossenschaft wohl.
- 5 → Die Mitgliedschaft in dieser Genossenschaft hat für mich einen besonderen Wert.
- 6 → Ich bleibe auch in Zukunft Mitglied dieser Wohnungsgenossenschaft.

	Meinung ...	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage	1	54 → 40,29%	57 → 42,54%	17 → 12,69%	2 → 1,49%	◇	1 → 0,75%	3 → 2,24%
							total:	134 → 100%
	2	62 → 46,26%	57 → 42,54%	11 → 8,21%	1 → 0,75%	1 → 0,75%	◇	2 → 1,49%
							total:	134 → 100%
	3	73 → 54,48%	49 → 36,56%	10 → 7,46%	◇	◇	1 → 0,75%	1 → 0,75%
							total:	134 → 100%
Frage	4	56 → 41,79%	60 → 44,78%	13 → 9,70%	2 → 1,49%	◇	2 → 1,49%	1 → 0,75%
							total:	134 → 100%
	5	44 → 32,83%	49 → 36,57%	28 → 20,89%	6 → 4,48%	2 → 1,49%	1 → 0,75%	4 → 2,99%
							total:	134 → 100%
	6	84 → 62,69%	34 → 25,37%	11 → 8,21%	◇	◇	5 → 3,73%	◇
							total:	134 → 100%

AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 4 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie häufig nutzen Sie die untenstehenden Dienstleistungen?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Fragen ...

- 1 → Mietercafé
- 2 → Gästewohnungen
- 3 → Wohnberatung
- 4 → Altersgerechte Wohnungsanpassung
- 5 → Genossenschaftliche Altersvorsorgemodelle
- 6 → Internetauftritt
- 7 → Mitgliederzeitschrift

	Meinung →	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage 4	1	4 → 2,99%	9 → 6,72%	8 → 5,97%	7 → 5,22%	7 → 5,22%	82 → 61,19%	17 → 12,69%
							total:	134 → 100%
	2	4 → 2,99%	10 → 7,46%	5 → 3,73%	2 → 1,49%	6 → 4,48%	91 → 67,91%	16 → 11,94%
							total:	134 → 100%
	3	5 → 3,73%	3 → 2,24%	8 → 5,97%	7 → 5,22%	11 → 8,21%	77 → 57,47%	23 → 17,16%
							total:	134 → 100%
	4	7 → 5,22%	3 → 2,24%	6 → 4,48%	5 → 3,73%	8 → 5,97%	82 → 61,19%	23 → 17,16%
							total:	134 → 100%
	5	5 → 3,73%	3 → 2,24%	4 → 2,99%	6 → 4,48%	9 → 6,72%	81 → 60,44%	26 → 19,40%
							total:	134 → 100%
	6	6 → 4,48%	12 → 8,96%	12 → 8,96%	9 → 6,72%	7 → 5,22%	59 → 44,02%	29 → 21,64%
							total:	134 → 100%
	7	28 → 20,90%	28 → 20,90%	26 → 19,40%	7 → 5,22%	6 → 4,48%	29 → 21,64%	10 → 7,46%
							total:	134 → 100%

AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 5 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie zufrieden sind Sie mit den unten erwähnten Dienstleistungen?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Fragen ...

- 1 → Mietercafé
- 2 → Gästewohnungen
- 3 → Wohnberatung
- 4 → Altersgerechte Wohnungsanpassung
- 5 → Genossenschaftliche Altersvorsorgemodelle
- 6 → Internetauftritt
- 7 → Mitgliederzeitschrift

	Meinung →	1	2	3	4	5	6	k.A.
Frage 5	1	27 → 20,15%	26 → 19,40%	12 → 8,96%	1 → 0,75%	1 → 0,75%	3 → 2,24%	64 → 47,75%
							total:	134 → 100%
	2	32 → 23,88%	23 → 17,16%	13 → 9,70%	0	2 → 1,49%	2 → 1,49%	62 → 46,28%
							total:	134 → 100%
	3	18 → 13,43%	26 → 19,40%	12 → 8,96%	6 → 4,48%	0	2 → 1,49%	70 → 52,24%
							total:	134 → 100%
	4	16 → 11,94%	20 → 14,93%	14 → 10,44%	6 → 4,48%	0	2 → 1,49%	76 → 56,72%
							total:	134 → 100%
	5	16 → 11,94%	20 → 14,93%	13 → 9,70%	7 → 5,22%	0	3 → 2,24%	75 → 55,97%
							total:	134 → 100%
	6	15 → 11,19%	26 → 19,40%	16 → 11,94%	3 → 2,24%	0	5 → 3,73%	69 → 51,50%
							total:	134 → 100%
	7	32 → 23,88%	44 → 32,84%	18 → 13,43%	3 → 2,24%	1 → 0,75%	2 → 1,49%	34 → 25,37%
							total:	134 → 100%

AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 6 → Haben Sie schon einmal an einer *Mitgliederversammlung* der Spar- und Bauverein Leichlingen eG teilgenommen?

AUSWERTUNG → 134 STIMMEN [100%]

Ja	69	51,50%
Nein	65	48,50%
total:	134	100%

Wenn **nein**, warum nicht?

- keine Zeit (z. B. wegen Beruf)
- Nicht wohnhaft in Leichlingen
- Keine Information zum Zeitpunkt
- Kein Interesse/ keine Lust
- Auslandsaufenthalt
- Wegen Krankheit nicht möglich
- Als Nicht-Mieter von vielen Punkten nicht unmittelbar betroffen
- Weil ich mit der Arbeit zufrieden bin
- Termin verpasst
- Jemand anders hat für mich teilgenommen

AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 7 → *Wie nehmen Sie Kontakt zu unserer Geschäftsstelle auf?*

Telefonisch	65	48,50%
Per Email	19	14,18%
Per Post	10	7,46%
Sprechstunde	40	29,86%
total:	134	100%



AUSWERTUNG → MITGLIEDER

FRAGE 8 → Auf einer Skala von 1 bis 6, wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Anliegen?
[1 = voll und ganz zutreffend, 6 = überhaupt nicht zutreffend]?

Meinung →	1	2	3	4	5	6
	41 → 30,59%	62 → 46,28%	24 → 17,91%	2 → 1,49%	2 → 1,49%	3 → 2,24%

Anregungen ...

- Mehr Feedback
- Zu enge Regeln hinsichtlich Auswahl der Wohnungen



Mit Sicherheit gut wohnen.

