

# NUTZERBEFRAGUNG 2021 - Sie haben geantwortet!

Im Oktober 2021 haben wir mit Unterstützung von Analyse & Konzepte an alle in unseren Beständen wohnenden Mitglieder Befragungsunterlagen verteilt. Wir haben uns sehr über die vielen zurückgesandten und online ausgefüllten Fragebögen gefreut. Es zeigt wie wichtig unseren Nutzern die Entwicklung unserer Genossenschaft ist. Vielen Dank dafür!

An dieser Stelle geben wir Ihnen einen kurzen Überblick über die Ergebnisse.



**6.531 Nutzer**  
haben Befragungsunterlagen erhalten.



**Rücklaufquote 41 %**  
2.674 auswertbare Fragebögen (davon 402 online)



Unsere Nutzer leben etwa zur  
**Hälfte in 1- und 2 Personenhaushalten.**

Mehr unter:  
[wgkarlmarx.de](https://wgkarlmarx.de)

## Hohe Zufriedenheit mit der Wohnsituation

Zum Zeitpunkt der Befragung haben die Nutzer durch den Corona-Pandemie bedingten Lockdown zum Teil viel mehr Zeit in ihrer Wohnung verbracht als sonst. Umso mehr freut es uns, dass drei Viertel aller Nutzer mit ihrer Wohnsituation (sehr) zufrieden und nur sehr wenige (2 %) mit der Wohnsituation (sehr) unzufrieden sind.

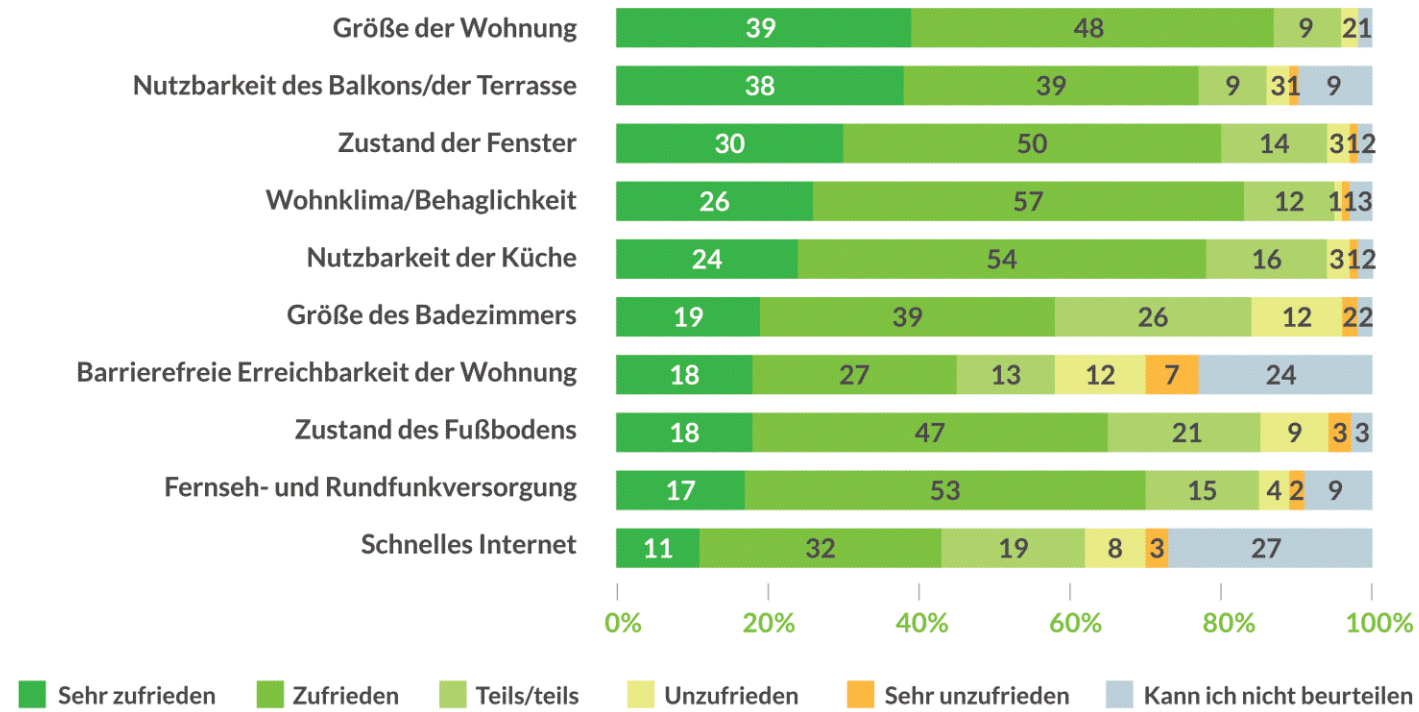
Aus Sicht der Befragten bieten unsere Wohnungen einen guten Grundriss und ein angenehmes Wohnklima. Balkon und Terrasse sind gut nutzbar und tragen ebenfalls zur Zufriedenheit bei.

Weniger zufrieden sind die Nutzer jedoch mit der Größe des Badezimmers. Hinzu kommt, dass viele Wohnungen nicht stufenlos erreichbar sind. Vor dem Hintergrund der Altersstruktur unserer Nutzer ist Barrierefreiheit ein wichtiges Thema. Aber auch Familien mit kleinen Kindern profitieren von einem stufenlosen Zugang zur Wohnung.



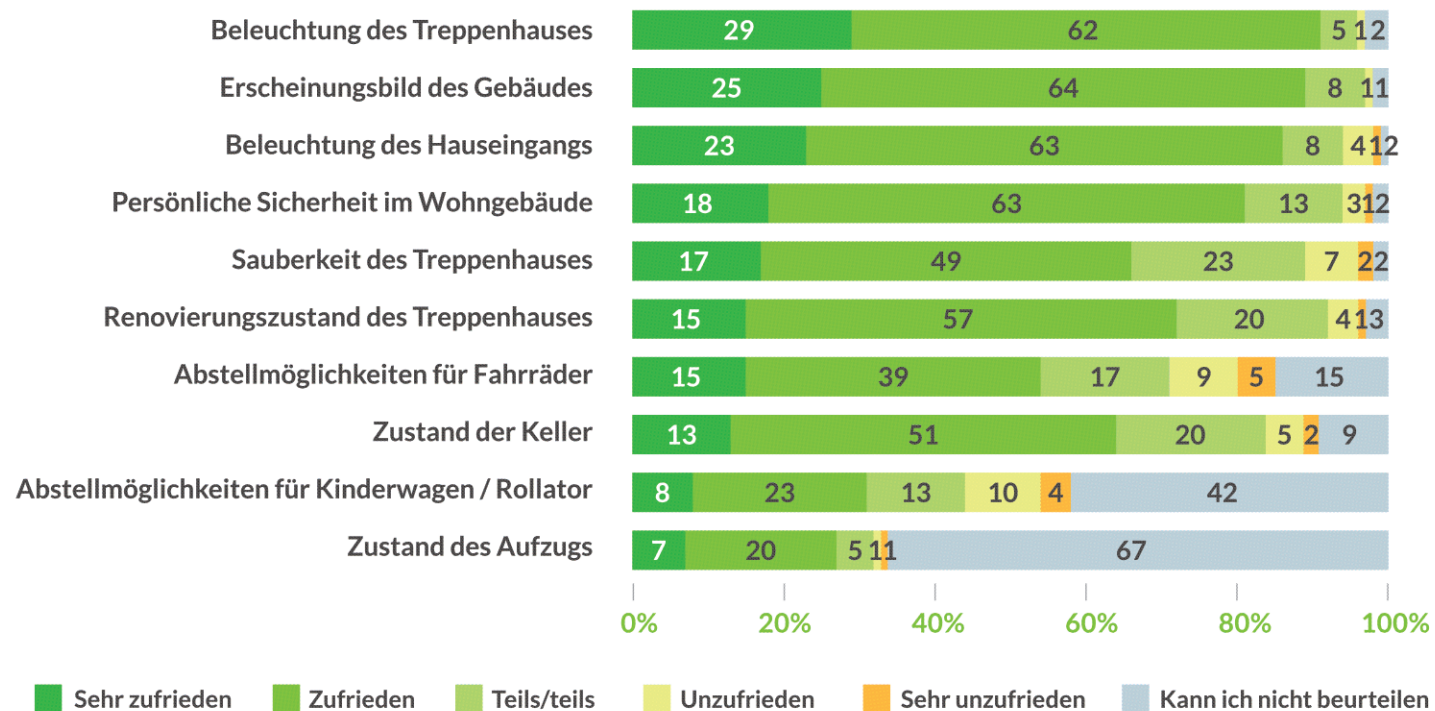
## Zufriedenheit mit der Wohnung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnung in Bezug auf folgende Aspekte?



## Zufriedenheit mit dem Wohngebäude

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

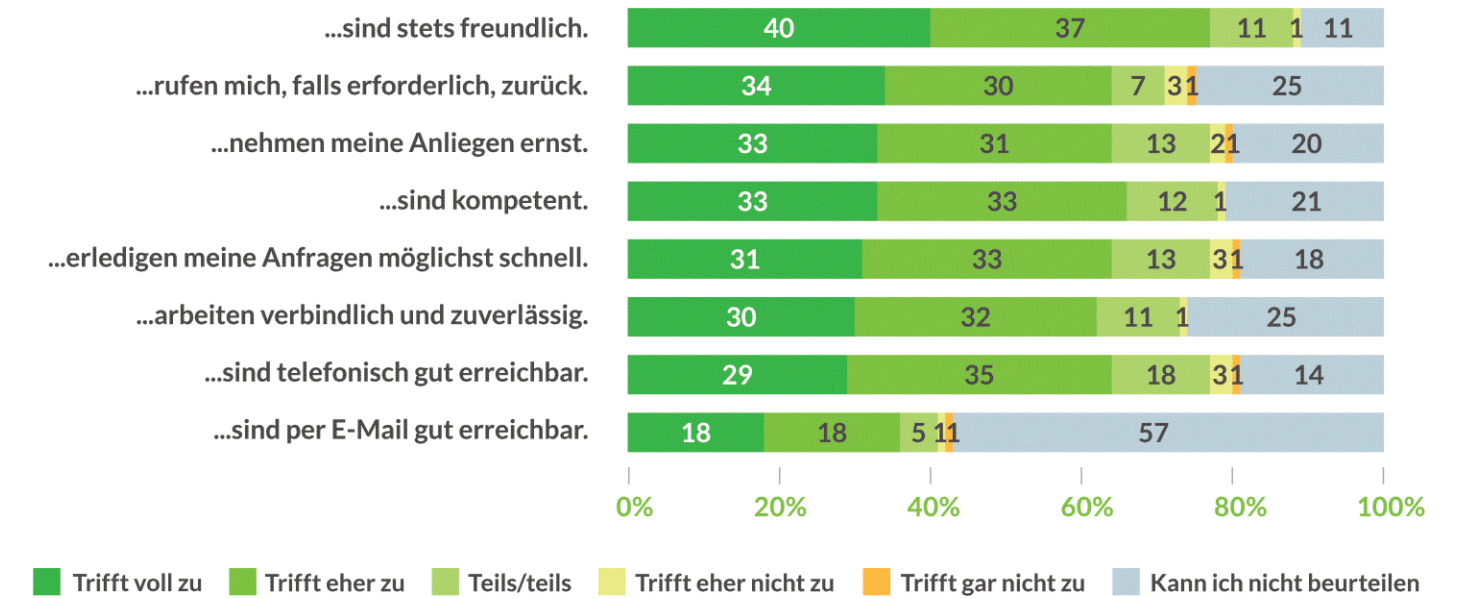


### Mehr Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwagen und Rollatoren gewünscht

Das Miteinander in den Wohnanlagen ist gekennzeichnet von gegenseitigem Respekt und Austausch. Dennoch gibt es auch Punkte des Miteinanders die stören. Hierzu zählen insbesondere die Sauberkeit des Treppenhauses, aber auch das Fehlen geeigneter Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwagen und Rollatoren. Insgesamt sorgen Sicherheit und Erscheinungsbild unserer Wohnanlagen jedoch bei fast allen Nutzern für Zufriedenheit.

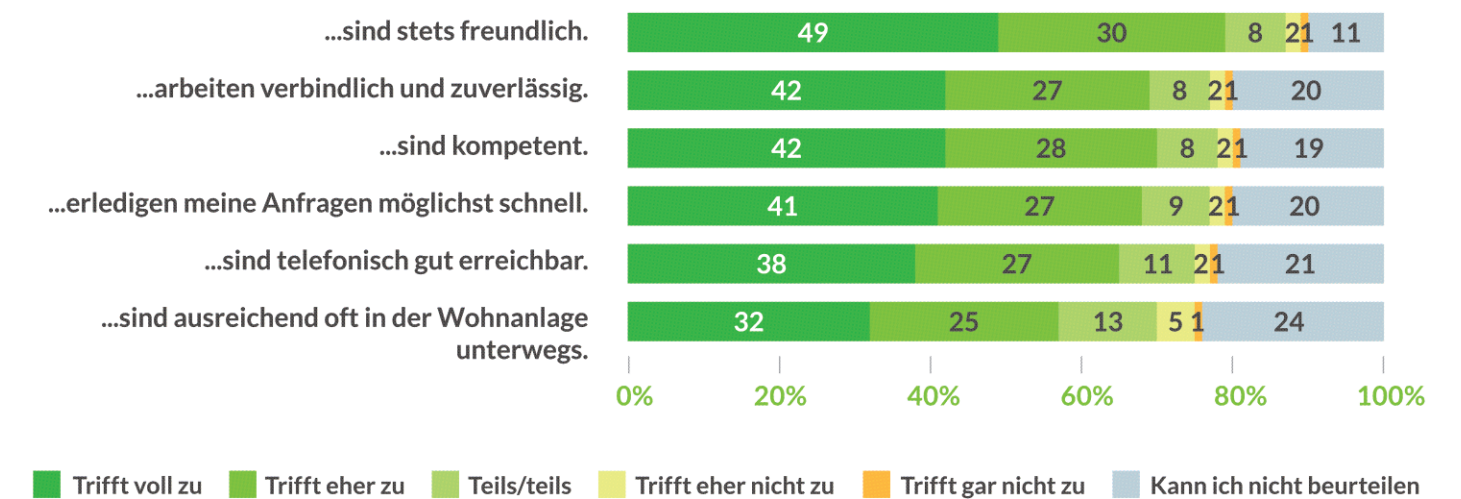
## Beurteilung der Kundenorientierung der Mitarbeiter in der Geschäftsstelle

Die Mitarbeiter ...



## Beurteilung der Kundenorientierung der Hauswarte

Die Hauswarte ...



### Mitarbeiter und Hauswarte sehr freundlich und hilfsbereit

Vergleicht man die Zufriedenheit mit denen anderer Mitglieder und Mieter, für die Analyse & Konzept Befragungen durchführt, so sind die Nutzer der WG Karl Marx insbesondere mit der Betreuung durch die Hauswarte überdurchschnittlich zufrieden.



## Klimaschutz hat eine hohe Bedeutung

Die Nutzer begrüßen Maßnahmen für mehr Klimaschutz in den Beständen der WG Karl Marx. Insbesondere die Nutzung von Dächern für die Gewinnung von Energie und damit verbunden auch die Möglichkeit, Mieterstrom anzubieten, stoßen auf das Interesse der Befragten.

### Mobilität

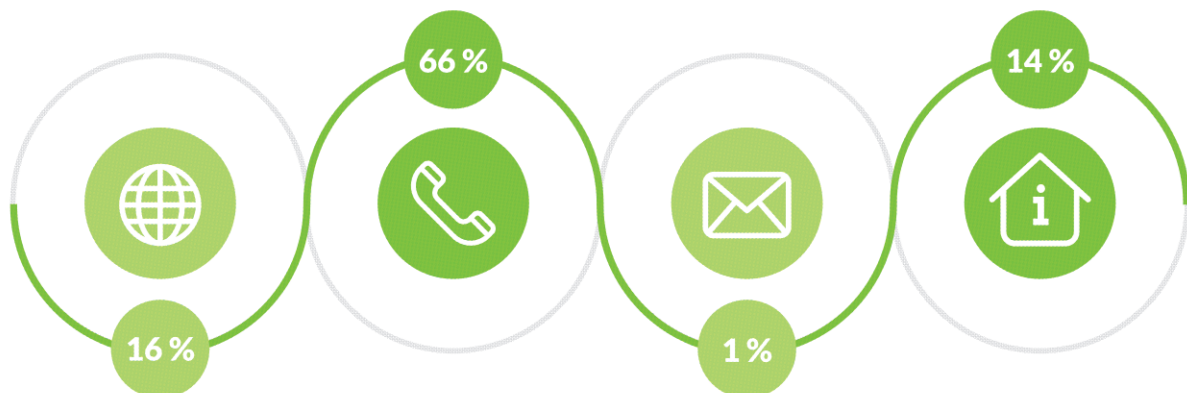


### Wiederentdeckte Grünflächen

Gerade in den letzten beiden Jahren haben Grün-, Park- und Spielflächen rund um die Wohnanlagen neue Bedeutung erlangt. Viele Bewohner arbeiten von zu Hause aus: d. h. Autos und Fahrräder werden deutlich seltener bewegt, Parkflächen sind so dauerhaft belegt und anstelle von Essen in der Kantine wird der Lieferservice bestellt oder selbst gekocht. All das spiegelt sich in den Befragungsergebnissen wider. Die Nutzer üben viel Kritik an der Parkplatzsituation und der Sauberkeit der Müllstandsflächen. Jeder Zweite wünscht sich mehr Sitzgelegenheiten in den Außenanlagen.

### Kontakt zur WG Karl Marx

Das Telefon ist für die Nutzer der wichtigste Weg zur Kontaktaufnahme mit ihrer Genossenschaft. Sowohl die Mitarbeiter in der Geschäftsstelle als auch die Hauswarte sind aus Sicht der Nutzer sehr service- und lösungsorientiert.



### Sehr hohe Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS®)

Viele Nutzer sind bereit, die WG Karl Marx an Freunde oder Bekannte weiterzuempfehlen. Dies drückt sich im Net Promoter Score® aus. Insgesamt zählen rund 65 % unserer Nutzer zu den sogenannten Promotoren und nur etwa 14 % zu unseren Kritikern, damit erreichen wir einen NPS® von 50,7. Wenn man dieses Ergebnis mit anderen Unternehmen vergleicht, gehören wir auch in Bezug auf diese Kennzahlen zu den guten Wohnungsunternehmen.

Wir danken Ihnen sehr für das uns entgegengebrachte Vertrauen und die vielen Anregungen und Wünsche, die wir gerne aufgreifen. Damit wir Ihre Erwartungen an uns erfüllen können, freuen wir uns auch in Zukunft über den regelmäßigen Austausch und Ihr Feedback.

Die Präsentation der Ergebnisse der Nutzerbefragung finden Sie auf unserer Homepage unter:

[wgkarlmarx.de](http://wgkarlmarx.de)