

# Ergebnisse der Mieterzufriedenheitsanalyse 2014



FÜR GENERATIONEN EIN ZUHAUSE

# VORWORT

Liebe Mieterinnen und Mieter,

im Jahr 2014 haben wir erstmals eine Mieterzufriedenheitsanalyse unter den Mietern des Wohnungsunternehmens Plambeck durchgeführt. Ziel dieser Umfrage war es, Ihre Wünsche besser kennenzulernen, unseren Service zu optimieren und unsere Stärken weiter auszubauen. Damit Sie auch in Zukunft zufrieden sind.

Die Firmengruppe Plambeck besteht seit nunmehr 111 Jahren. Das Wohnungsunternehmen, gegründet im Jahr 1963, hat in diesem Jahr seinen 51. Geburtstag gefeiert.

Wir blicken auf eine Geschichte zurück, die von Werterhalt, Wachstum und dem verantwortungsvollen Umgang mit unseren wichtigsten „Gütern“, den Mietern und Mitarbeitern des Unternehmens, geprägt ist. Als freies Wohnungsunternehmen mit Sitz in Norderstedt und Wohn- und Gewerbeobjekten in Norderstedt, Hamburg, Quickborn und Ellerau ist eines unserer wichtigsten Ziele, den Mietern den bestmöglichen Service zu bieten.

Ist unser Tun und Handeln gut? Sind unsere Mieter mit uns und unseren Leistungen zufrieden? An welchen Stellen sind wir gut, wo können wir an Stellschrauben drehen und noch etwas verbessern? Was für eine Mieterstruktur haben wir eigentlich genau?

Zu diesen und weiteren Fragen haben wir 500 unserer rund 3.000 Wohnungsmieter telefonisch interviewen lassen. Die Auswahl erfolgte nach dem Zufallsprinzip. Durchgeführt wurde die Mieterzufriedenheitsanalyse durch das Hamburger Institut F+B Forschung und Beratung für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH.

Herzlichen Dank an alle Mieterinnen und Mieter, die an der Befragung teilgenommen haben. Wir freuen uns über die insgesamt positiven Beurteilungen unserer Wohnungen und unseres Services. An dieser Stelle danken wir auch unseren zuverlässigen und engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Wie erhofft haben Sie uns aber auch Ihre Wünsche und Verbesserungsmöglichkeiten genannt. Die Ergebnisse werden wir zum Anlass nehmen, die internen Prozesse zu überdenken und, wo möglich, anzupassen.

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie nähere Einblicke in ausgewählte Themenbereiche der Mieterzufriedenheitsanalyse.



Annette Plambeck-Warrelmann  
Geschäftsführende Gesellschafterin



Volker Heins  
Geschäftsführer

# MIETERZUFRIEDENHEITSANALYSE

**Nur wenn wir unsere Mieterinnen und Mieter und ihre Wünsche kennen, können wir unseren Service optimieren und immer besser werden.**

Im März/April 2014 haben wir eine telefonische Mieterbefragung durchgeführt. Die Telefoninterviews hatten eine durchschnittliche Dauer von etwa 15 Minuten. Im Vorwege wurden rund 1.500 Haushalte zufällig ausgewählt und erhielten ein Anschreiben mit Informationen über die geplante Befragung. Das Institut F+B hat dann mit insgesamt 500 Wohnungsmietern dieser Haushalte die Interviews durchgeführt.

Insbesondere zu folgenden Themenbereichen wurden unseren Mieterinnen und Mietern Fragen gestellt:

- Mieterstruktur
- Bewertung der Wohnsituation: Wohnung, Gebäude und Umfeld
- Bewertung des Services bei Beschwerden, Reparaturen und sonstigen Fragen
- Umzugsabsichten und -gründe
- Mieterinformation und Kommunikation
- Image, Bewertung der Gesamtleistung

Die Umfrage umfasste insgesamt 41 Fragen. Der Bericht mit der Auswertung der Analyse umfasst 127 Seiten. Hier stellen wir Ihnen nun die Ergebnisse der wichtigsten Themenbereiche vor.

**Haben Sie Fragen zu der Mieterzufriedenheitsanalyse?**

**Rufen Sie unseren Mitarbeiter Herrn Hildebrandt gern unter der Rufnummer 040.523 02-332 an. Vielen Dank für Ihr Interesse.**

## Auszüge aus der Mieterzufriedenheitsanalyse 2014

**Frage:**

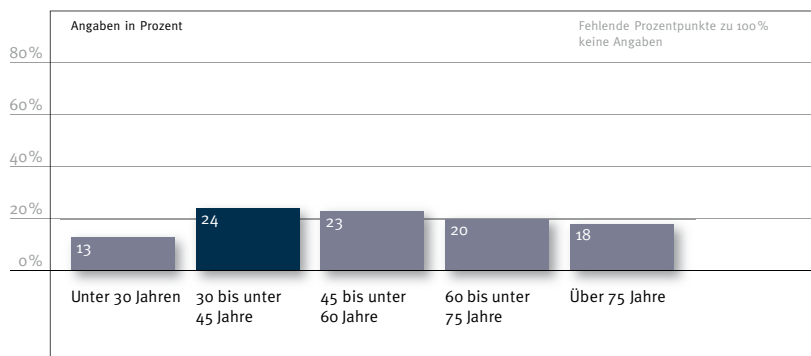
**Wie alt ist der Haushaltsvorstand?**

Das Durchschnittsalter des Hauptverdieners der befragten Haushalte liegt bei 55 Jahren.

Die Mieterstruktur:  
Alter des Hauptverdieners der befragten Haushalte

Die meisten jungen Mieterinnen und Mieter wohnen in Hamburg-Hamm, -Alsterdorf und -Barmbek. Am höchsten ist das Durchschnittsalter in Norderstedt-Garstedt und in Quickborn.

Erwartungsgemäß für einen urbanen Mehrfamilienhausbestand dominieren kleinere Haushalte. Die durchschnittliche Haushaltsgröße liegt bei 1,8 Personen.

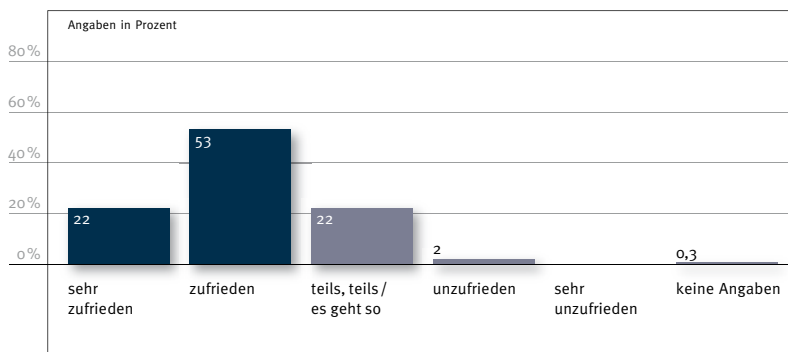


## Bewertung der Wohnsituation: Wohnung, Gebäude und Umfeld, Nachbarschaft und Belegung

### Frage:

Wenn Sie jetzt Ihre Wohnung insgesamt betrachten, also die Größe, die Ausstattung, die Miethöhe usw., wie zufrieden sind Sie dann mit Ihrer Wohnung?

Kernprodukt Wohnung: Bei Betrachtung aller Kriterien, die die Wohnung betreffen, sind die Mieter:



75% der befragten Haushalte sind mit ihrer Wohnung zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Die zufriedensten Mieter wohnen in Hamburg-Eppendorf, Hamburg-Hamm, Hamburg-Barmbek, Hamburg-Rahlstedt und in Norderstedt-Garstedt.

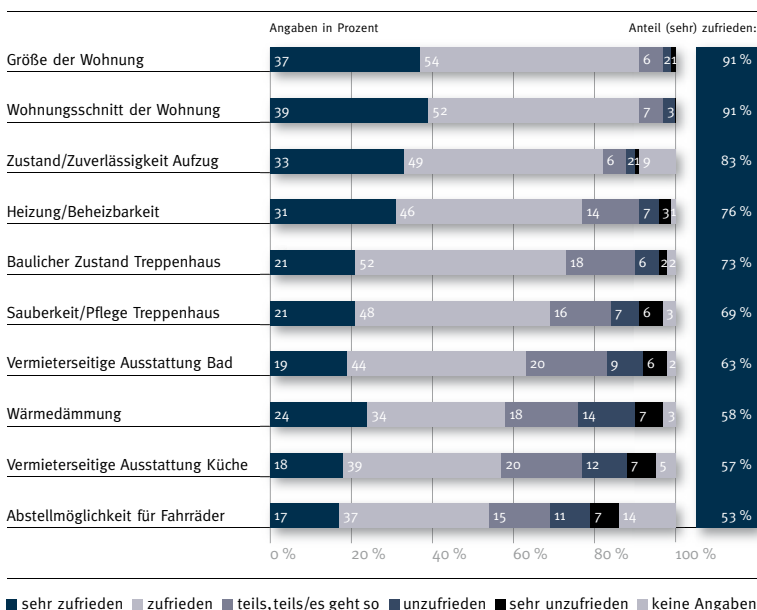
Lediglich 2% der Befragten gaben an, dass sie unzufrieden mit ihrer Wohnung sind.

Besonders die älteren Mieter sind mit ihrer Wohnung zufrieden (92% zufrieden oder sehr zufrieden) und auch 78% der Ein- und Zweipersonenhaushalte geben an, mit ihrer Wohnung zufrieden oder sehr zufrieden zu sein.

### Frage:

Ich nenne Ihnen jetzt einige Aspekte Ihrer Wohnung und Ihres Hauses. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie hiermit sehr zufrieden, zufrieden, teils, teils/ es geht so, unzufrieden oder sehr unzufrieden sind.

Zufriedenheit mit Merkmalen der Wohnung und des Gebäudes



Die Größe der Wohnung und der Wohnungszuschnitt werden von 91% der Befragten sehr positiv bewertet, ebenso die Heizung/Beheizbarkeit sowie der bauliche Zustand des Treppenhauses (76% und 73%).

Weniger zufrieden sind die befragten Mieter mit der Wärmedämmung der Gebäude, der vermietetseitigen Ausstattung der Küche und des Bads und mit den Abstellmöglichkeiten für Fahrräder im Haus/im Keller.

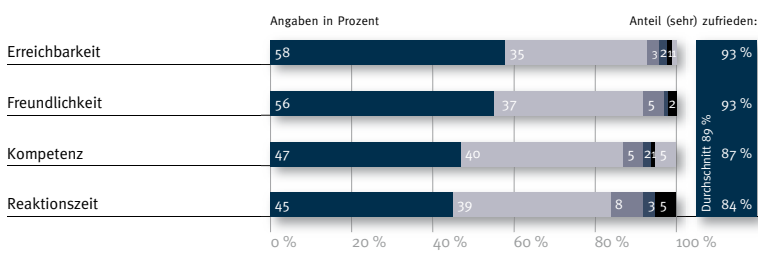
Auch eine Bewertung des Wohnumfelds wurde vorgenommen. Sie ergab, dass 73% der Haushalte mit ihrem Wohnumfeld zufrieden oder sehr zufrieden sind. Unzufriedenheit besteht bei den Befragten vor allem bei den Parkmöglichkeiten, den Abstellmöglichkeiten für Fahrräder im Wohnumfeld und der Sauberkeit des Wohnumfelds.

## Bewertung des Services

**Frage:**  
**Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz und Reaktionszeit des Kundenbetreuers?**

Mieterservice: Bewertung der Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz und Reaktionszeit

45 % der Mieter hatten Kontakt zum Mieterservice



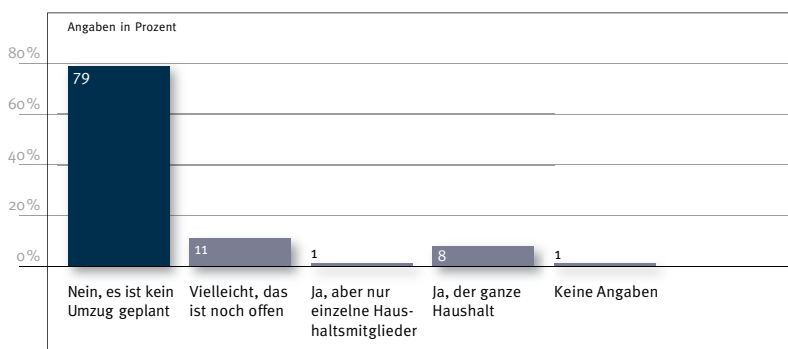
89% der Mieter, die Kontakt mit uns aufgenommen hatten, z.B. wegen einer Reparaturmeldung, Beschwerde, wegen Fragen zur Betriebskostenabrechnung oder sonstigen Fragen zum Mietverhältnis, waren mit der Erreichbarkeit, der Freundlichkeit, der Kompetenz und der Reaktionszeit zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Ein sehr guter Wert!

Auch die persönliche und telefonische Erreichbarkeit und die Öffnungszeiten erhalten Bestnoten. 93% der befragten Mieter sind hiermit zufrieden oder sehr zufrieden.

## Umzugsabsichten und -gründe

**Frage:**  
**Beabsichtigen Sie in absehbarer Zeit, d.h. etwa innerhalb der nächsten ein bis zwei Jahre, aus Ihrer Wohnung auszuziehen?**

Umzugsabsichten der Mieter



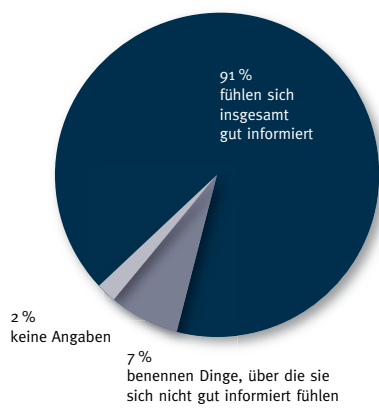
Drei von vier Haushalten hegen aktuell keine Umzugsplanungen und wollen in ihrer Wohnung bleiben. Auch dies ist ein Zeichen für eine hohe Zufriedenheit der Mieter. Umzugsabsichten bestehen vorwiegend aufgrund geänderter Anforderungen an die Größe der Wohnung.

43% der befragten Mieter mit Umzugsabsichten gaben an, dass die gemietete Wohnung aufgrund von Familienzuwachs zu klein oder durch den Auszug von Familienmitgliedern zu groß geworden ist.

## Mieterinformation und Kommunikation

**Frage:**  
Fühlen Sie sich, was Ihre Wohnung, Ihr Mietverhältnis oder die Arbeit Ihres Wohnungsunternehmens angeht, durch Ihr Wohnungsunternehmen insgesamt gut informiert?

Mieterinformation  
durch den Vermieter Plambeck



91% der Befragten fühlen sich, was ihre Wohnung, ihr Mietverhältnis oder die Arbeit des Wohnungsunternehmens angeht, gut informiert. Nur 7% der Befragten sahen hier Anlass zur Kritik.

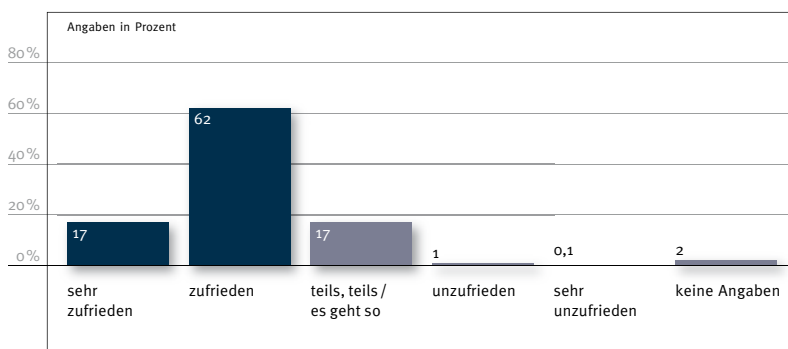
Lediglich drei Viertel der Befragten nutzen privat das Internet. Eine Erklärung hierfür könnte in dem verhältnismäßig hohen Anteil älterer Bewohner beim Wohnungsunternehmen Plambeck zu finden sein.

Nur rund zwei Drittel der Befragten, die das Internet nutzen, kennen den Internetauftritt des Wohnungsunternehmens Plambeck.

## Image und Bewertung der Gesamtleistung

**Frage:**  
Wenn Sie jetzt die unterschiedlichen Bereiche der Arbeit und der Angebote Ihres Wohnungsunternehmens einmal insgesamt betrachten: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Gesamtleistung Ihres Vermieters, wenn Sie z. B. die Wohnungen, den Zustand der Häuser und des Wohnumfelds, den Umgang mit den Mietern und deren Anliegen oder auch die Wohnkosten bewerten?

Bewertung der Gesamtleistung des Vermieters Plambeck



Auf die Frage nach einer Bewertung der Gesamtleistung des Wohnungsunternehmens Plambeck antworteten 79% der Mieter, dass sie zufrieden oder sogar sehr zufrieden sind.

Neun von zehn Befragten sind der Meinung, dass Plambeck ein fairer Vermieter ist. 73% der Befragten halten das Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Wohnung für angemessen oder eher günstig. 86% der Befragten sagen, dass die Mitarbeiter bei Plambeck kundenorientiert sind und immer ein offenes Ohr für die Mieter haben.

## FAZIT

Den Ergebnissen der Mieterzufriedenheitsanalyse können wir entnehmen, dass unsere Mieter großes Vertrauen zu uns haben und gerne bei Plambeck wohnen. Dies zeigt sich außer in der hohen Zufriedenheit mit der Gesamtleistung und der vergleichsweise geringen Umzugsabsicht insbesondere in einer hohen Weiterempfehlungsrate.

Unsere Mieter schätzen an uns die persönliche Erreichbarkeit, bei Notfällen auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten, sowie die kompetente und zügige Bearbeitung ihrer Anliegen.

Das Ergebnis der Befragung fällt insgesamt positiv aus, worüber wir uns sehr freuen. Wie erhofft haben wir aber auch erfahren, wo Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Mieter sind und welche Aspekte eine kritische Bewertung erhalten haben.



Wir sehen uns in der Zukunft mit Änderungen der Bewohnerstrukturen, einem noch höheren Anspruch an die Ausstattung unserer Wohnungen und unseren Service sowie den erhöhten Anforderungen an die energetische Qualität unseres Gebäudebestands konfrontiert. Das Thema demografischer Wandel betrifft uns als Wohnungsunternehmen ganz besonders.

Den Mieterinnen und Mietern, die an der Zufriedenheitsumfrage teilgenommen haben, danken wir an dieser Stelle ganz besonders. Die Ergebnisse unserer Bemühungen werden wir in einem angemessenen Zeitraum durch eine erneute Zufriedenheitsumfrage überprüfen lassen.

Zufriedene Mieter und gepflegte, moderne Wohnanlagen sind unser Ziel und der Maßstab, an dem wir uns messen. Auch in Zukunft werden wir „Für Generationen ein Zuhause“ sein.

**Durchführung:**

F+B Forschung und Beratung  
für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH, Hamburg

Fotos:

Heike Heuchert, Dennys Mamero, Daniel Sumesgutner

Gestaltung: grafyx: visuelle kommunikation, Hamburg

Stand: Januar 2015

**Wohnungsunternehmen Plambeck**

Ochsenzoller Straße 147

22848 Norderstedt

Telefon: 040. 523 02-0

Fax: 040. 523 02-211

wobau@plambeck.com

www.plambeck.com

Wohnungsunternehmen  
**Plambeck**