



WOHNGENOSSENSCHAFT  
GEISSENSTEIN – EBG

# MieterInnen- befragung 2019



# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil I</b>	
<b>Die MieterInnenbefragung 2019</b>	<b>3</b>
01 Vorwort der EBG	4
02 Formalitäten der Befragung	5
03 Kurz und Knapp – Zusammenfassung	6
<b>Teil II</b>	
<b>Zufriedenheit der MieterInnen</b>	<b>7</b>
04 Gesamtzufriedenheit	8
05 Aspekte der Gesamtzufriedenheit	10
06 Detailanalyse	11
A Zufriedenheit mit der Umgebung	11
B Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt	12
C Zufriedenheit mit der Geschäftsstelle	13
D Zufriedenheit mit dem Aufsichtsrat	14
<b>Teil III</b>	
<b>Meinungen zu diversen Themen</b>	<b>15</b>
07 Parkplatzsituation	16
08 Mieterbetreuung	18
09 Energie	20
10 Strategische Fragen	21
A Kulturelles Angebot	21
B Aufenthaltsplätze	23
C Immobilien	25
D Verschiedenes	27
Impressum	32



# Teil I

## Die MieterInnenbefragung 2019

- 01** Vorwort EBG
- 02** Formalitäten der Befragung
- 03** Kurz und Knapp – Zusammenfassung

# Wie zufrieden sind Sie?

.....

*Liebe Mieterinnen, liebe Mieter der EBG*

Im Frühjahr 2019 hat die Wohngenossenschaft Geissenstein-EBG bei Ihren Mieterinnen und Mietern eine Befragung durchgeführt. Im Gegensatz zur 2013 durchgeführten Mitgliederbefragung, die sich mehr mit strategischen Themen befasste, fokussiert die aktuelle Befragung insbesondere auf die Aspekte der Zufriedenheit bei den Mieterinnen und Mietern. Mit einer guten Rücklaufquote von 54% dürfen wir darauf zählen, dass die Ergebnisse repräsentativ sind. Wir bedanken uns an dieser Stelle ganz herzlich bei allen Mieterinnen und Mietern, die diese Befragung mit ihrer Teilnahme unterstützt haben.

Der Zeitpunkt kann eigentlich besser gar nicht sein. In Zeiten von personellen Veränderungen, sei es im Aufsichtsrat oder auch auf der Geschäftsstelle ist es für die «Neuen» sehr wertvoll zu wissen, wie zufrieden die Mieterinnen und Mieter mit Ihrer Wohnsituation oder auch mit der Leistung der strategischen und operativen Gremien der EBG sind.

Natürlich freut es uns, dass die Zufriedenheit als Ganzes einen sehr hohen Wert aufweist und selbstverständlich sind wir mit den Resultaten

der kritisch beurteilten Teilaspekte nicht zufrieden. Damit die Befragung kein Papiertiger bleibt, wollen wir dort, wo der Schuh drückt, die Schwächen mit geeigneten Massnahmen verbessern, aber auch Sorge tragen zu unseren Stärken. Die Resultate verpflichten so den Aufsichtsrat und die Geschäftsstelle und darauf freuen wir uns sehr.

Diese Zufriedenheitsbefragung ist ein mögliches Instrument den Puls bei den Mieterinnen und Mietern zu fühlen. Mindestens gleichbedeutend ist der tägliche Kontakt mit Ihnen. Auch hier sind wir froh um ihre ehrliche und offene Kommunikation, seien es verbesserungswürdige Kritiken wie auch positive Rückmeldungen. Wichtig ist uns ein wertschätzendes Miteinander, das im Geissenstein auch gelebt wird und weiterhin Hauptbestandteil der EBG-Kultur sein soll.

Vielen Dank für Ihr Mitmachen, Ihr Engagement und für Ihre Treue zum Geissenstein.

Mit genossenschaftlichen Grüessen

.....  
Philipp Ineichen  
Präsident des Aufsichtsrats



.....  
Rolf Fischer  
Geschäftsleiter



# Teil I – Die MieterInnenbefragung 2019

## 02 Formalitäten der Befragung

### Zielsetzung

Messung der Zufriedenheit der MieterInnen bei der EBG sowie die Eruiierung der Meinung zu ausgewählten Themen. Die Erkenntnisse sollen als Grundlage für Qualitätsverbesserungen dienen sowie neue Bedürfnisse aufzeigen.

### Methode

Der Fragebogen wurde per Post versandt. Dieser konnte ausgefüllt mit dem Antwortcouvert wieder retourniert werden. Ebenso bestand die Möglichkeit, die Fragen online zu beantworten.

### Grundgesamtheit

Alle MieterInnen der Wohnbaugenossenschaft Geissenstein – EBG.

### Anzahl Teilnehmer

Insgesamt haben 388 MieterInnen den Fragebogen ausgefüllt (54% Rücklauf).

### Befragungszeit

7. Januar bis 4. Februar 2019

### Hinweise zur Berichterstattung

– Die 54% retournierte Fragebögen repräsentieren die Grundgesamtheit gut. Deshalb wird in dieser Broschüre von den MieterInnen gesprochen.

#### – Von den Antworten zu den Ergebnissen im Bericht

Um die Interpretation der Ergebnisse zu erleichtern, wurden die Resultate in das vom Prozentrechnen bekannte Spektrum von 0 bis 100 transformiert:

#### Transformation

Antwort	gar nicht zufrieden	weniger zufrieden	eher zufrieden	sehr zufrieden
Transformationsfaktor	0 Pkt.	33 Pkt.	66 Pkt.	100 Pkt.
Antwort trifft ...	gar nicht zu	eher nicht zu	eher zu	voll zu
Transformationsfaktor	0 Pkt.	33 Pkt.	66 Pkt.	100 Pkt.

#### – Einordnung der Resultate

Die ausgewiesene Punktezahl ist der Mittelwert der befragten MieterInnen. Je höher ein Resultat, desto besser der Erfüllungsgrad. Die Anzahl Punkte wurde gerundet, die grafische Darstellung entspricht jedoch den effektiven Werten. Die Höhe des Erfüllungsgrades kann folgendermassen interpretiert werden:

#### Interpretation

Erfüllungsgrad		< 60 Pkt. <b>unbefriedigend</b>	≥ 70 Pkt. <b>gut</b>	≥ 90 Pkt. <b>hervorragend</b>
Interpretation		≥ 60 Pkt. <b>genügend</b>	≥ 80 Pkt. <b>sehr gut</b>	

## 03 Kurz und knapp – Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

### Thema Zufriedenheit

.....  
Die MieterInnen besitzen eine sehr hohe und im schweizweiten Vergleich eine überdurchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit ihrer Wohnsituation. Es gibt keine MieterInnen, die gänzlich unzufrieden sind.

Die BewohnerInnen der EBG-Immobilien sind insbesondere mit der Umgebung und der Lage zufrieden. Ebenso eine hohe Zufriedenheit besitzen die MieterInnen mit den Wohnobjekten als solches. Das Verhältnis unter den MieterInnen kann auch als sehr gut bezeichnet werden.

Die Verwaltung/Geschäftsstelle wird zwar als freundlich und hilfsbereit empfunden, hat jedoch vor allem im Bereich der Bearbeitungszeiten von Anliegen, also im Backofficebereich Verbesserungspotential. Ebenso muss darauf geachtet werden, dass die Anliegen der MieterInnen noch mehr ernstgenommen werden. Dies betrifft sowohl den Aufsichtsrat wie auch die Geschäftsstelle.

.....

### Meinungen zu diversen Themen

.....  
Das Thema «Parkplatz für Besucher» wird kontrovers beurteilt. Die MieterInnen sind sich nicht einig, ob es genügend oder zu wenige Parkplätze für Besucher im Quartier hat.

Grossmehrheitlich unterstützen die BewohnerInnen der EBG den Ausbau von technischen Anlagen zu Gunsten einer alternativen Energiegewinnung. Knapp 50% der Leute würden dafür auch bis zu CHF 20.– pro Monat beitragen.

Ebenso erachtet eine klare Mehrheit der MieterInnen die Förderung des kulturellen Angebotes (durch die EBG) als wichtig. Fast die Hälfte nutzt das bestehende Angebot regelmässig. Jedoch möchten nur knapp 30% der Personen selber beim kulturellen Angebot mitarbeiten.

Weitere nutzbare Aussenplätze oder Gemeinschaftsräume stellen aktuell kein dringendes Bedürfnis der BewohnerInnen dar.

Etwas mehr als die Hälfte der MieterInnen befürworten zwei Nasszellen in Wohnungen mit mehr als 3.5-Zimmern. Bei Kleinwohnungen (bis 3.5-Zimmer) möchte die Hälfte eine Dusche statt eine Badewanne, jedoch wird ein Waschturm anstelle von gemeinschaftlichen Waschküchen von fast zwei Dritteln abgelehnt.

.....



## Teil II

### Zufriedenheit der MieterInnen

- 04 Gesamtzufriedenheit
- 05 Aspekte der Gesamtzufriedenheit
- 06 Detailanalyse
  - A Zufriedenheit mit der Umgebung
  - B Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt
  - C Zufriedenheit mit der Geschäftsstelle
  - D Zufriedenheit mit dem Aufsichtsrat

## Teil II – Zufriedenheit der MieterInnen

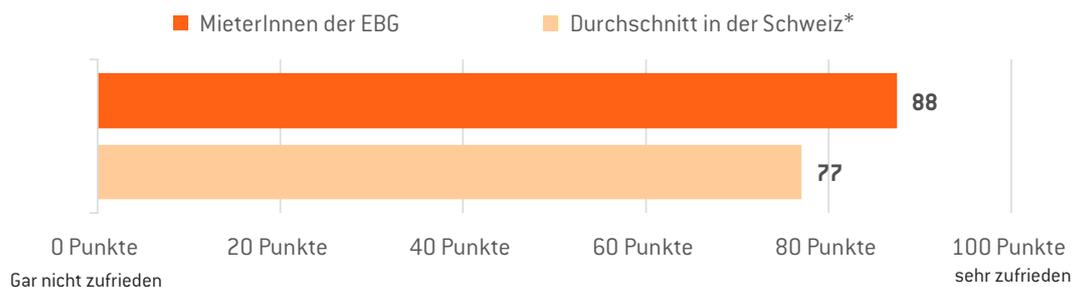
In diesem Teil der Broschüre wird die Zufriedenheit der MieterInnen thematisiert. Der Aufbau der Ergebnisse folgt dem Motto «Vom Allgemeinen zum Konkreten».

Das bedeutet, dass zuerst über die Gesamtzufriedenheit der MieterInnen in Abschnitt 04 berichtet wird. Anschliessend werden Teilaspekte dieser Gesamtzufriedenheit dargestellt (Abschnitt 05). Abschliessend werden in Abschnitt 06 Detailergebnisse zu den Themen Umgebung, Wohnobjekt und Geschäftsstelle/Aufsichtsrat berichtet.

### 04 Gesamtzufriedenheit

Die allgemeinste Form, wie die Zufriedenheit gemessen werden kann, ist die Personen danach zu fragen, wie zufrieden sie insgesamt mit der Wohnsituation sind.

#### Frage 1.1 **Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Wohnsituation?**

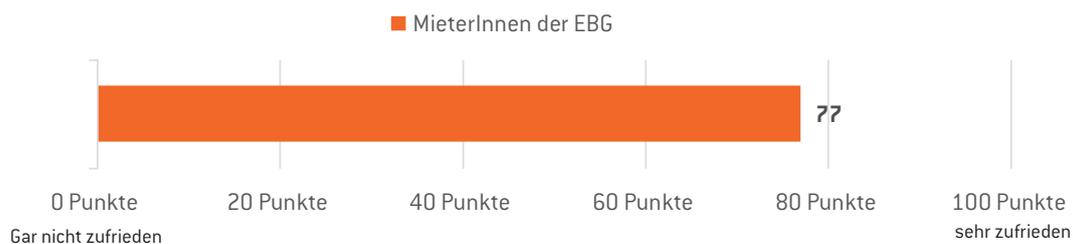


.....  
**Die MieterInnen der EBG besitzen insgesamt eine sehr hohe Zufriedenheit. 88 von 100 Punkten stellt ein sehr gutes Ergebnis dar. Es gibt nur vereinzelt MieterInnen mit einer Zufriedenheit unter 40 Punkten. Die Zufriedenheit der MieterInnen der EBG liegt klar über derjenigen der Schweizer Bevölkerung\* (11 Punkte höher).**  
.....

\* Daten basieren auf einer von TransferPlus durchgeführten Repräsentativbefragung im Februar 2019 (N=999).

Ebenfalls einen sehr allgemeinen Charakter hatte die Frage nach der Zufriedenheit der MieterInnen mit der EBG.

Frage 1.2 **Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der EBG?**



.....  
**Die Zufriedenheit mit der EBG ist etwas tiefer als diejenige mit der Wohnsituation. 77 von 100 Punkten ist jedoch immer noch ein gutes bis sehr gutes Ergebnis.**  
.....

Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

- Sehr hohe und schweizweit eine überdurchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit der Wohnsituation.
  - Gute bis sehr gute Zufriedenheit mit der EBG.
- .....

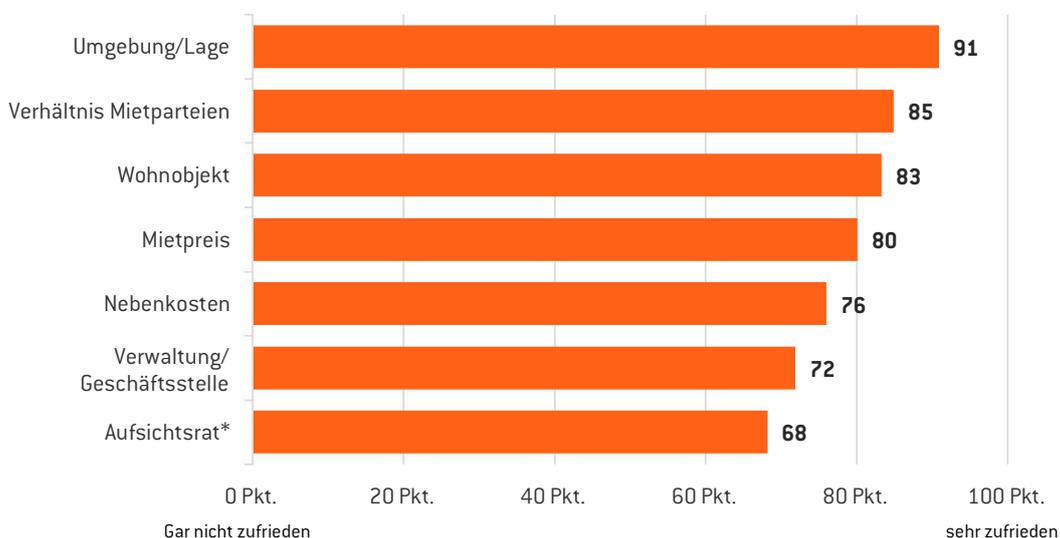
## 05 Aspekte der Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit widerspiegelt die Zufriedenheit der MieterInnen mit der Wohnsituation ganz allgemein. Sie gibt uns jedoch keine Auskunft darüber, womit genau die MieterInnen zufrieden oder unzufrieden sind.

Um ein genaueres Bild davon zu erhalten, wurden die MieterInnen danach gefragt, wie zufrieden sie mit einzelnen Aspekten ihrer Wohnsituation sind.

### Frage 2 **Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kriterien?**

*Lesebeispiel: Die Zufriedenheit der MieterInnen mit den Nebenkosten beträgt 76 von 100 Punkten.*



Die MieterInnen sind mit der «Umgebung und der Lage» am meisten zufrieden. 91 von 100 Punkten ist ein ausgezeichnetes Ergebnis. Die kritischste Beurteilung von den MieterInnen erhält der Aufsichtsrat sowie die leicht besser bewertete Geschäftsstelle. Der Mietpreis wird als sehr gut empfunden, die Nebenkosten etwas schlechter.

Eine tieferegehende Analyse hat gezeigt, dass das Wohnobjekt mit Abstand den grössten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat. Das heisst, dass vor allem der Zustand bzw. die Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt darüber entscheidet, ob eine Person insgesamt mit der Wohnsituation zufrieden ist. Da die MieterInnen mit ihrem Wohnobjekt überdurchschnittlich zufrieden sind, liegt es auf der Hand, dass die Wohnobjekte eine Stärke der EBG darstellen.

Die restlichen Kriterien wie das Verhältnis der Mietparteien, die Umgebung/Lage, der Mietpreis, Nebenkosten, die Verwaltung/Geschäftsstelle (nachfolgend einfachheitshalber Geschäftsstelle genannt) und der Aufsichtsrat besitzen in etwa den gleichen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

#### Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

- Hervorragende Zufriedenheit mit der Umgebung und der Lage.
- Verbesserungsbedarf bei der Zufriedenheit in den Bereichen Aufsichtsrat und Geschäftsstelle.
- Die Wohnobjekte der EBG stellen eine Stärke dar. Den Wohnobjekten muss unbedingt Sorge getragen werden, um die Stärke beizubehalten.

\* Wert basiert auf den Antworten zur Frage 6.2.1

## 06 Detailanalyse

Im vorherigen Abschnitt wurde über die Aspekte der Gesamtzufriedenheit berichtet. Von diesen sieben Aspekten wurden in der Befragung die folgenden noch vertieft befragt:

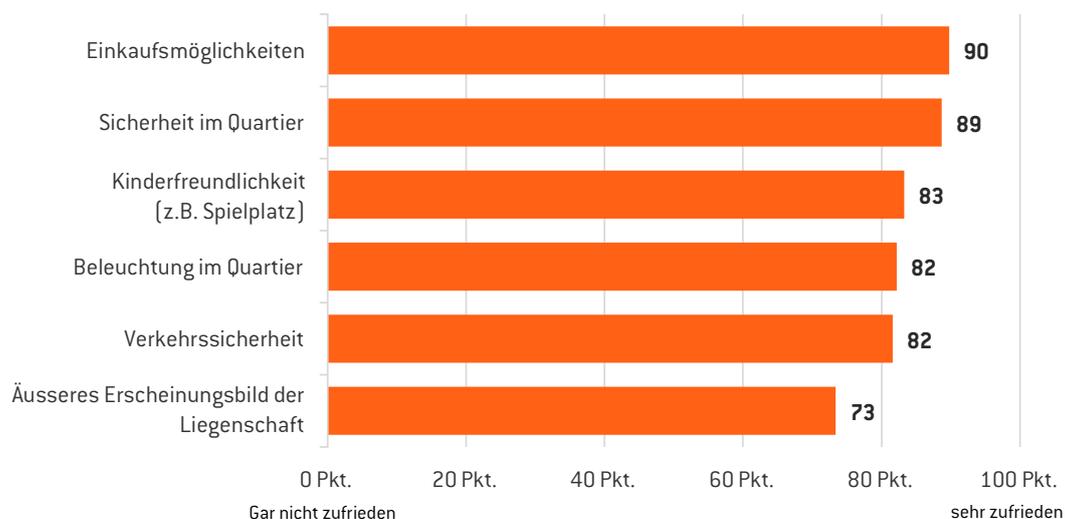
- Umgebung und Lage
- Wohnobjekt
- Verwaltung/Geschäftsstelle & Aufsichtsrat

### A Zufriedenheit mit der Umgebung

Die MieterInnen der EBG schätzen die Umgebung ihrer Wohnsituation sehr. Entsprechend hoch ist auch die Zufriedenheit (91 von 100 Punkten).

#### Frage 4 **Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kriterien der Umgebung?**

*Lesebeispiel: Die Zufriedenheit der MieterInnen mit der Beleuchtung im Quartier sowie mit der Verkehrssicherheit ist gleich gross. Sie beträgt 82 von 100 Punkten.*



.....

**Die MieterInnen der EBG besitzen eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Einkaufsmöglichkeiten, die im Wohngebiet der EBG vorhanden sind. Ähnlich hohe Zufriedenheit besitzen die MieterInnen mit der Sicherheit im Quartier. Die Zufriedenheit mit dem äusseren Erscheinungsbild der Liegenschaft fällt etwas ab, da es einige MieterInnen gibt, die mit dem Erscheinungsbild weniger zufrieden (11% der MieterInnen) oder gar nicht zufrieden sind (5% der MieterInnen).**

.....

#### Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

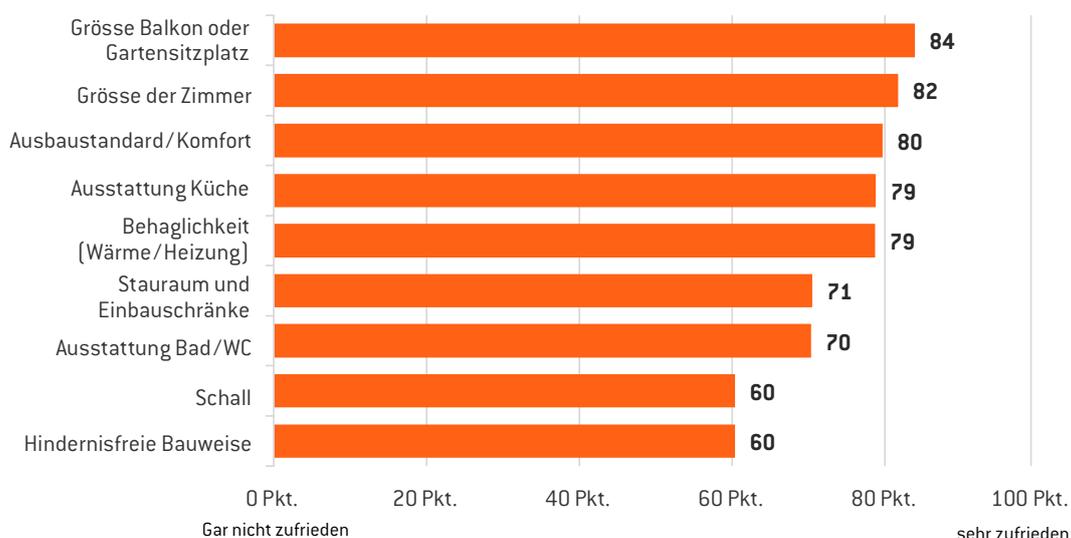
- Hohe Zufriedenheit mit den Einkaufsmöglichkeiten sowie mit der Sicherheit im Quartier.
  - Vereinzelt Liegenschaften besitzen ein äusseres Erscheinungsbild, das den MieterInnen nicht gefällt.
- .....

## B Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt

Wie in Abschnitt 5 berichtet, stellen die Wohnobjekte eine Stärke der EBG dar. Es ist daher wichtig zu wissen, wie gross die Zufriedenheit der MieterInnen mit ausgewählten Teilaspekten des Wohnobjekts ist.

### Frage 3 **Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kriterien beim Wohnobjekt?**

*Lesebeispiel: Die Zufriedenheit der MieterInnen mit der Ausstattung der Küche beträgt 79 von 100 Punkten.*



Die höchste Zufriedenheit besteht mit der «Grösse des Balkons/Gartensitzplatzes». Ähnlich zufrieden sind die MieterInnen mit der «Grösse der Zimmer» sowie mit dem «Ausbaustandard/Komfort» der Wohnungen. Unzufrieden sind die MieterInnen am ehesten mit der Schallisolation ihrer Wohnungen: Gut ein Drittel der MieterInnen beklagt zu hohe Lärmimmissionen bei ihrem Wohnobjekt. Knapp ein Drittel der MieterInnen erachten die hindernisfreie Bauweise als unzureichend und ist damit gar nicht oder weniger zufrieden.

Eine tiefer gehende Analyse der Antworten zeigt jedoch, dass die Schallisolation insgesamt einen grösseren Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt besitzt, als die hindernisfreie Bauweise.

Den grössten Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt übt jedoch der Ausbaustandard/Komfort aus. Da die Zufriedenheit mit dem Ausbaustandard/Komfort überdurchschnittlich ist (im Vergleich mit den anderen Kriterien), kann die EBG den Ausbaustandard der Wohnung sicherlich als eine ihrer Stärken betrachten.

Ebenfalls einen grossen Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt besitzt die Ausstattung im Bad/WC. Da dieses Kriterium eine unterdurchschnittliche (im Vergleich mit den anderen Kriterien) Zufriedenheit besitzt, stellt es eher eine Schwäche der Wohnungen dar.

#### Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

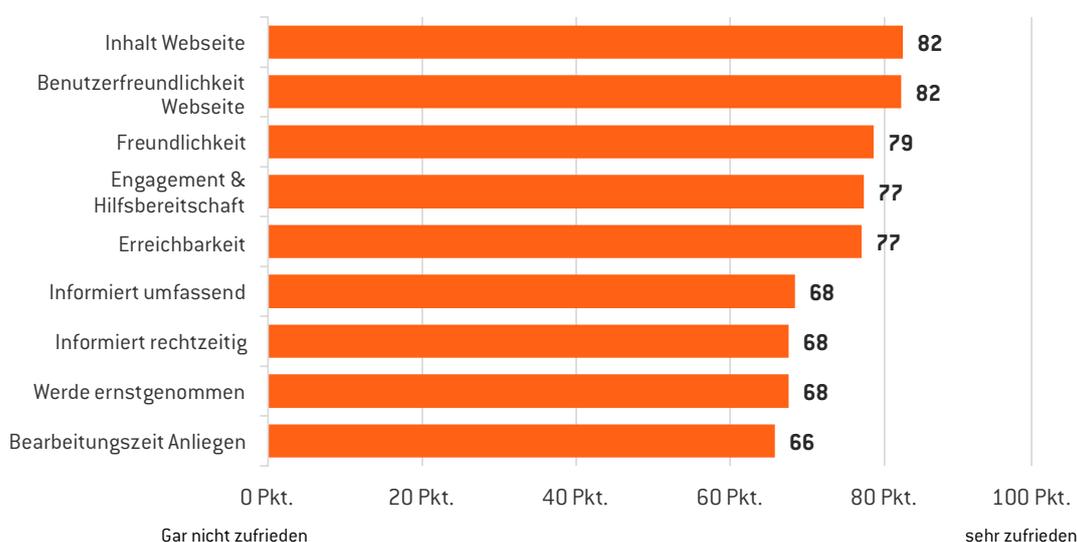
- Die EBG besitzt grosszügige Balkone/Gartensitzplätze.
- Tiefe Zufriedenheit mit Schallisolation und hindernisfreier Bauweise.
- Der Ausbaustandard/Komfort ist eine Stärke der Wohnobjekte. Es liegt auf der Hand, dass die EBG diese Stärke erhalten soll.
- Die Ausstattung in Bad/WC ist wichtig für die Zufriedenheit mit dem Wohnobjekt. Die MieterInnen sind jedoch vergleichsweise unzufrieden damit.

## C Zufriedenheit mit der Geschäftsstelle

Die Zufriedenheit der MieterInnen mit der Geschäftsstelle der EBG ist mit 72 von 100 Punkten vergleichsweise tief. Die nächste Grafik zeigt die Zufriedenheit der MieterInnen mit einzelnen Teilaspekten der Geschäftsstelle.

### Frage 6.1 **Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kriterien im Bezug auf die Verwaltung/Geschäftsstelle?**

*Lesebeispiel: Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Angestellten in der Verwaltung/Geschäftsstelle beträgt 79 Punkte.*



.....  
**Die beste Bewertung erhält die Webseite (Inhalt und Benutzerfreundlichkeit).**

Obwohl die MieterInnen die Mitarbeitenden auf der Geschäftsstelle als freundlich, engagiert und hilfsbereit wahrnehmen, fühlen sie sich teilweise zu wenig ernstgenommen. Ähnlich tief wird die Kommunikation, also rechtzeitige und umfassende Information, beurteilt. Mit 68 Punkten wird die Bearbeitungszeit von Anliegen vergleichsweise tief bewertet.

Eine tiefergehende Analyse zeigt, dass insbesondere «werde ernstgenommen» einen grossen Einfluss auf die insgesamt Zufriedenheit mit der Geschäftsstelle ausübt. Ähnlichen grossen Einfluss besitzen die Bereiche «Engagement & Hilfsbereitschaft».

Da die Zufriedenheit im Bereich «werde ernstgenommen» vergleichsweise tief ist, stellt dieser Bereich eine Schwäche der Geschäftsstelle dar. Klar besser ist die Zufriedenheit mit dem «Engagement & Hilfsbereitschaft». Dieser Bereich stellt also eine Stärke der Geschäftsstelle dar.

#### ..... Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

- Der Internet-Auftritt kommt gut an.
  - Die Geschäftsstelle überzeugt durch Freundlichkeit, Engagement und Hilfsbereitschaft.
  - Eine Verbesserung der Bearbeitungszeit sowie eine klare und rechtzeitige Kommunikation können positive Effekte auf das Gefühle «ernstgenommen werden» haben.
  - Anliegen sollten in den Augen der MieterInnen schneller bearbeitet werden.
- .....

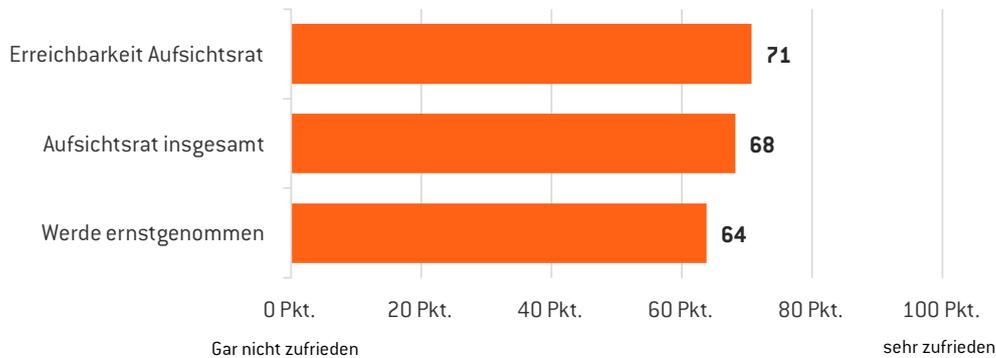
## D Zufriedenheit mit dem Aufsichtsrat

Die allgemeine Zufriedenheit mit dem Aufsichtsrat ist mit 68 von 100 Punkte vergleichsweise tief.

Der Aufsichtsrat als strategisches Gremium hat üblicherweise wenig direkten Kontakt mit den MieterInnen. Das ist bei der EBG nicht anders als bei anderen Immobilienverwaltungen. Im Vergleich zur Geschäftsstelle waren die Fragen deshalb deutlich weniger detailliert. Dennoch wurden drei Themen explizit befragt.

### Frage 6.2 **Wie zufrieden sind Sie mit dem Aufsichtsrat der EBG?**

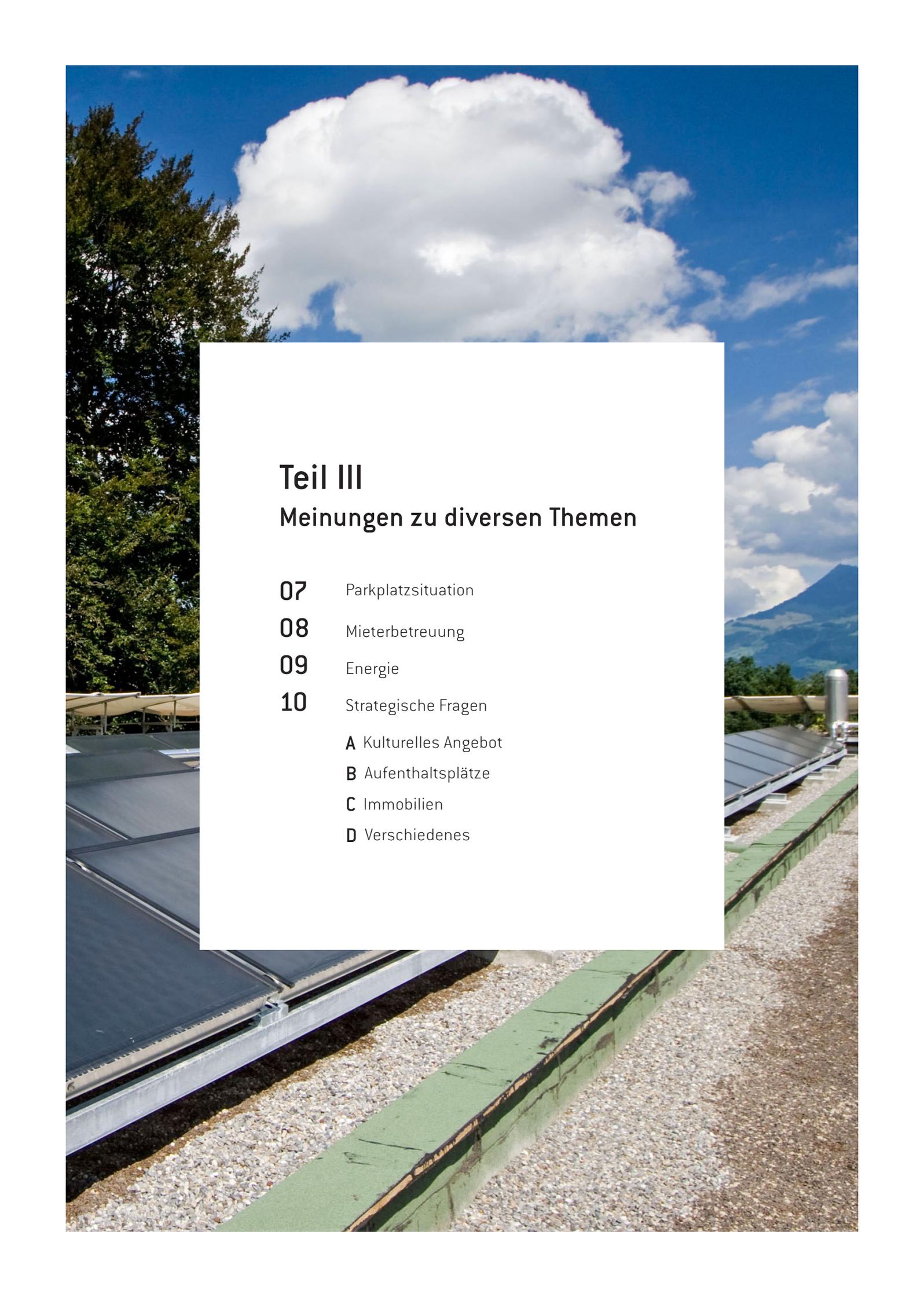
*Lesebeispiel: Die Zufriedenheit mit dem Thema «werde ernstgenommen» ist tiefer als die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Aufsichtsrates.*



.....  
**Die Hälfte der MieterInnen hat keine Antwort auf diese Fragen gegeben.**

**Diejenigen, welche mit dem Aufsichtsrat in Kontakt treten, sind der Meinung, dass die Erreichbarkeit des Aufsichtsrats gut ist. Sie fühlen sich jedoch vom Aufsichtsrat, analog zur Geschäftsstelle, nicht immer ernstgenommen.**

.....  
**Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus**  
– MieterInnen fühlen sich teilweise nicht ernstgenommen.



## Teil III

### Meinungen zu diversen Themen

- 07 Parkplatzsituation
- 08 Mieterbetreuung
- 09 Energie
- 10 Strategische Fragen
  - A Kulturelles Angebot
  - B Aufenthaltsplätze
  - C Immobilien
  - D Verschiedenes

## Teil III – Meinungen zu diversen Themen

In Teil II dieser Broschüre lag der Schwerpunkt auf der Zufriedenheit der MieterInnen. Nebst der Zufriedenheit mit den einzelnen Themen wurden die MieterInnen auch nach ihren Meinungen zu gewissen Sachverhalten befragt. Diese Ergebnisse werden nun in Teil III berichtet.

### 07 Parkplatzsituation

Die MieterInnen wurden bei der Befragung aufgefordert, zu der Parkplatzsituation im Quartier Stellung zu beziehen. Das heisst die MieterInnen hatten zur Auswahl, ob es «zu viele», «ausreichend» oder «zu wenig» Parkplätze gibt. Diese Beurteilungen mussten sie für Autoparkplätze (Bewohner und Besucher), Veloparkplätze und Roller-/Motorradparkplätze vornehmen.

#### Frage 5 **Wie beurteilen Sie das Angebot der folgenden Parkplätze?**

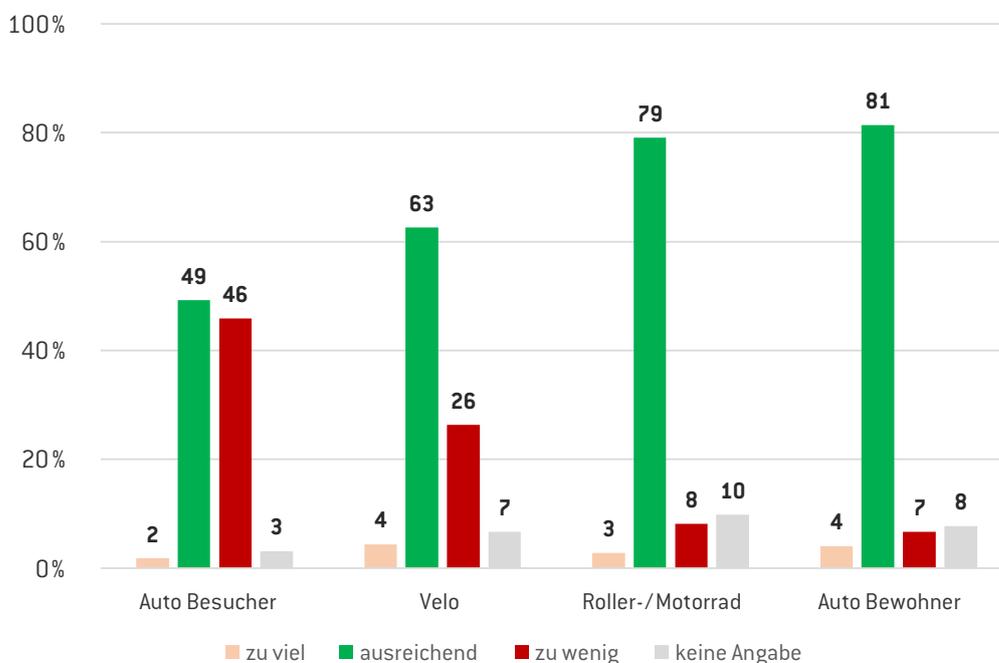
5.1 Anzahl Autoabstellplätze für Bewohnende

5.2 Anzahl Autoabstellplätze für Besuchende

5.3 Anzahl Veloabstellplätze

5.4 Anzahl Roller- und Motorrad-Abstellplätze

*Lesebeispiel: 81% der MieterInnen erachten die Anzahl Autoparkplätze für die Bewohner der EBG als ausreichend. 7% der MieterInnen sind hingegen der Meinung, dass es zu wenig Autoparkplätze für die Bewohner der EBG hat. 4% der MieterInnen sind der Ansicht, dass es zu viele Parkplätze für die Bewohner der EBG hat. 8% der MieterInnen machen diesbezüglich keine Angaben.*



.....  
Eine grosse Einigkeit unter den MieterInnen herrscht bei der Beurteilung der Parkplätze für die Bewohner. Eine klare Mehrheit ist der Ansicht, dass es für diese genügend Autoparkplätze hat. Annähernd die gleichen Mengenverhältnisse existieren bei den Roller- und Motorradparkplätzen.

Der Grad der Uneinigkeit nimmt bei den Veloparkplätzen zu. Jede/r vierte MieterIn ist der Ansicht, dass es im Quartier der EBG zu wenig Abstellplätze für Velos gibt.

Die grössten Unstimmigkeiten gibt es bei der Beurteilung der Anzahl Autoparkplätze für Besucher. Die Hälfte der MieterInnen ist der Meinung, dass es zu wenig Parkplätze gibt, während die andere Hälfte der Ansicht ist, dass es ausreichend viele Parkplätze gibt.

.....  
Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

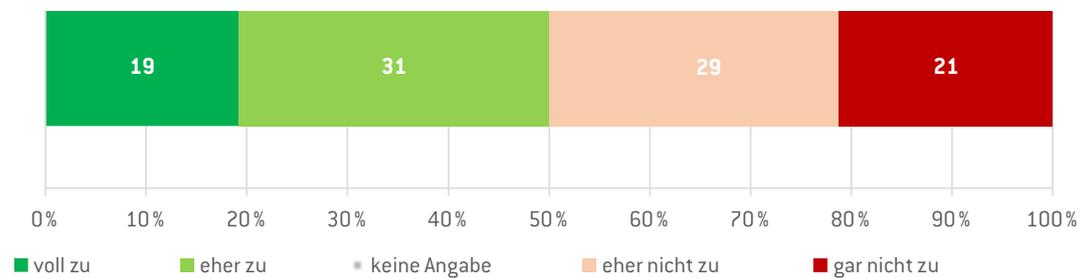
- Es hat genügend Autoparkplätze für die Bewohner.
- Jeder vierte MieterIn ist der Meinung, dass es zu wenig Veloparkplätze hat.
- Kontrovers wird die Frage beurteilt, ob es genügend oder zu wenig Autoparkplätze für Besucher gibt.

## 08 Mieterbetreuung

Die Fragen zur Mieterbetreuung haben lediglich diejenigen MieterInnen beantworten können, welche in den letzten Jahren in einem Konfliktfall eine Mieterbetreuung der EBG in Anspruch genommen haben.

Frage 7.2 **Inwiefern trifft für Sie folgende Aussage zu?**  
Ich war mit der Mieterbetreuung zufrieden.

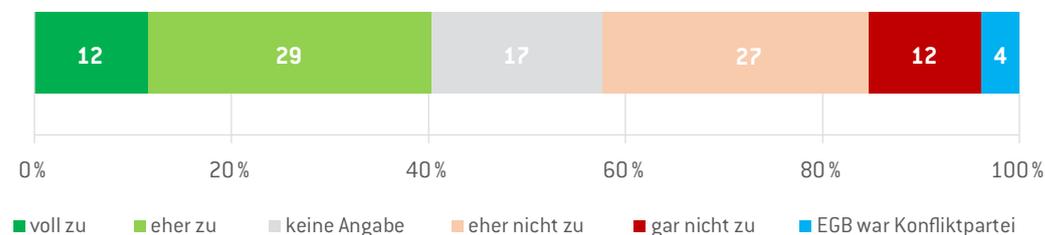
*Lesebeispiel: 31% der MieterInnen, die eine Mieterbetreuung in Anspruch genommen haben, waren mit der Betreuung «eher zufrieden».*



Die Ergebnisse zeigen, dass die Mieterbetreuung polarisiert. 50% der Befragten waren mit der Betreuung zufrieden (oder «eher zufrieden»). Die anderen 50% waren nicht zufrieden (oder «eher nicht zufrieden»). Die meisten Rückmeldungen bezüglich Verbesserungspotential bezogen sich auf die Neutralität der Geschäftsstelle. Ebenso wurde angeregt, dass besser informiert und beschlossene Sachen auch durchgesetzt werden sollen.

Das Thema Neutralität der Geschäftsstelle wurde explizit in einer separaten Frage angesprochen:

Frage 7.4 **Inwiefern trifft für Sie folgende Aussage zu?**  
Die Geschäftsstelle hat eine neutrale Position eingenommen.

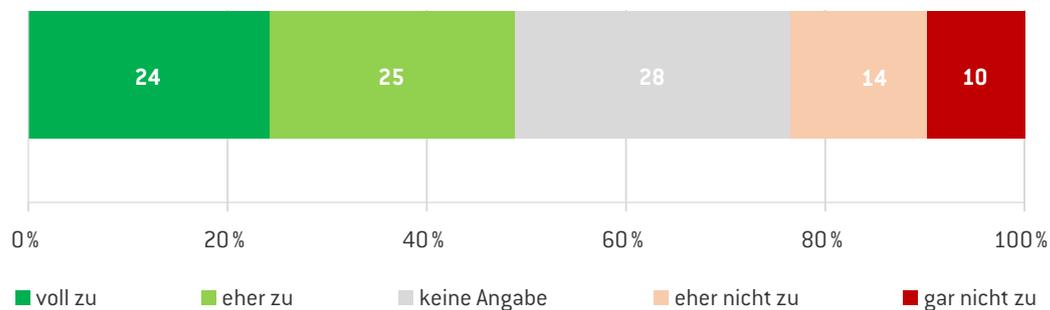


Die Analyse dieser Antworten lässt die Vermutung entstehen, dass die wahrgenommene Neutralität der Geschäftsstelle einen grossen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Mieterbetreuung hat.

Da die wahrgenommene Neutralität bei Streitigkeiten wichtig ist, wurden alle Personen gefragt, ob sie eine neutrale Schlichtungsinstanz befürworten.

Frage 7.5 **Inwiefern trifft für Sie folgende Aussage zu?**  
Ich befürworte die Schaffung einer neutralen Schlichtungsinstanz mit Kosten  
zulasten der EBG.

Lesebeispiel: 14% der MieterInnen sind «eher» gegen eine neutrale Schlichtungsinstanz.



.....  
Knapp jede/r dritte MieterIn hat sich zu diesem Thema nicht geäußert. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass etwa 85% der MieterInnen in den letzten Jahren keine Mieterbetreuung in Anspruch genommen haben, kann dies unter Umständen ein Grund für die vielen Enthaltungen sein.

Knapp 50% der MieterInnen befürworten eine neutrale Schlichtungsinstanz – während knapp 25% eine solche Instanz ablehnen.

Die Analyse der Ergebnisse lässt die Vermutung entstehen, dass diejenigen, welche in den letzten Jahren eine Mieterbetreuung in Anspruch genommen haben, eher für eine neutrale Schlichtungsinstanz sind als diejenigen, welche keine in Anspruch genommen haben.

Ebenso ist zu vermuten, dass diejenigen, welche mit der Mieterbetreuung nicht zufrieden waren, eher für eine neutrale Schlichtungsinstanz sind. Diejenigen, welche mit der Mieterbetreuung zufrieden waren, sind tendenziell eher gegen eine neutrale Schlichtungsinstanz.

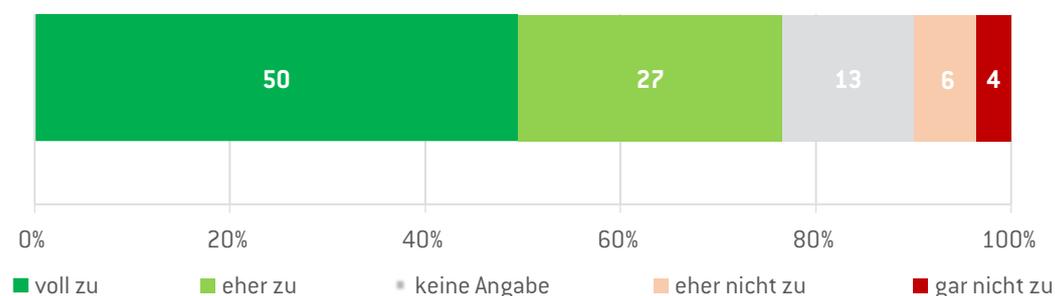
.....  
Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

- Mieterbetreuung polarisiert.
  - Neutralität und «gutes» Informieren der Beteiligten ist wichtig.
  - Prüfung der Möglichkeit einer neutralen Schlichtungsinstanz.
- .....

## 09 Energie

Ein weiteres Thema, welches bei der Befragung aufgegriffen wurde, war die Energieversorgung im Quartier. Der aktuelle Energiemix der EBG setzt sich wie folgt zusammen: 97.7% Gas, 0.4% Öl und 1.9% Solar. Vor diesem Hintergrund wurden folgende Fragen gestellt:

Frage 8.1 **Inwiefern trifft für Sie folgende Aussage zu?**  
Ich befürworte den Ausbau technischer Anlage zu Gunsten einer alternativen Energiegewinnung (z.B. Sonnenenergie).



.....  
**3 von 4 MieterInnen unterstützen den Ausbau von technischen Anlagen zu Gunsten einer alternativen Energiegewinnung. Lediglich 1 von 10 MieterInnen spricht sich dagegen aus.**

Die MieterInnen wurden ebenfalls noch danach gefragt, wie viel Franken sie bereit wären, für eine unabhängige und erneuerbare Energieversorgung zusätzlich zu bezahlen. Die Analyse der Angaben zeigt, dass 50% der MieterInnen bereit wären, bis zu 20.– CHF mehr pro Monat zu bezahlen.

.....  
Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus  
– Der Support für alternative Energiegewinnung ist vorhanden.

## 10 Strategische Fragen

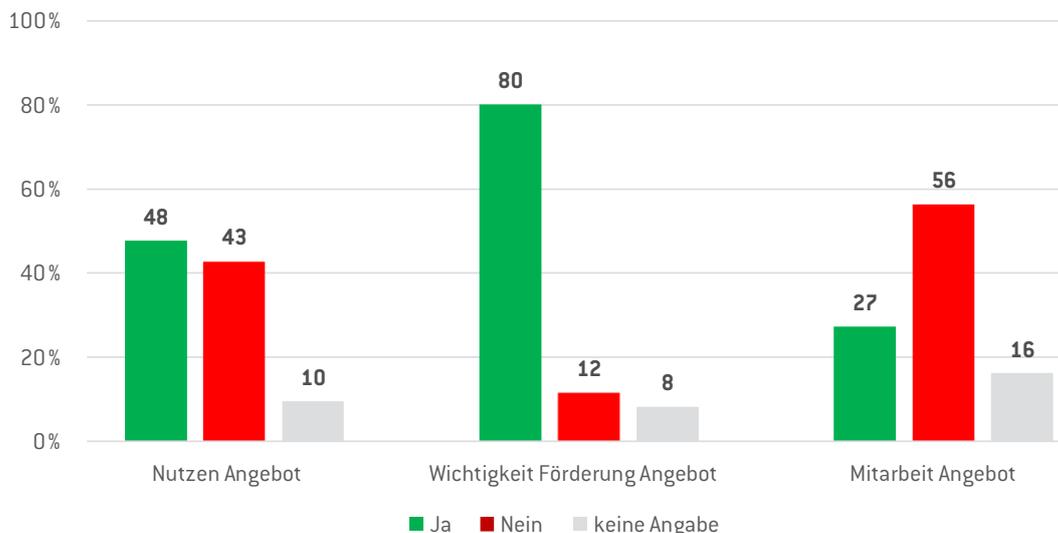
Ebenso von Interesse bei der Befragung war die Meinung der Bewohner zu den Themen Kultur, Aufenthaltsplätze und zukünftige Entwicklung der Immobilien abzuholen. Da die Analyse gezeigt hat, dass es teilweise merkliche Unterschiede innerhalb der verschiedenen Altersgruppen gibt, werden in diesem Abschnitt ebenso diese Effekte berichtet und dargestellt.

### A Kulturelles Angebot

Um das Quartierleben der EBG besser koordinieren zu können, wollte die EBG wissen, wie die MieterInnen zum Thema kulturelles Engagement im Quartier stehen.

- Frage 9.1 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zum kulturellen Engagement auf Sie zu?**
- 9.1.1 Ich nutze das kulturelle Angebot der EBG regelmässig.
  - 9.1.2 Ich finde es wichtig, dass die EBG kulturelle Angebote im Quartier fördert.
  - 9.1.3 Ich würde gerne beim kulturellen Angebot mitarbeiten.

*Lesebeispiel: 80% der MieterInnen finden es wichtig, dass die EBG das kulturelle Angebot im Quartier fördert.*



.....

**Etwa die Hälfte der MieterInnen der EBG nutzen das kulturelle Angebot im Quartier. Eine klare Mehrheit spricht sich für eine aktive Förderung des kulturellen Angebots aus. Es sind jedoch lediglich knapp 30% bereit, selbst etwas zum kulturellen Angebot beizutragen.**

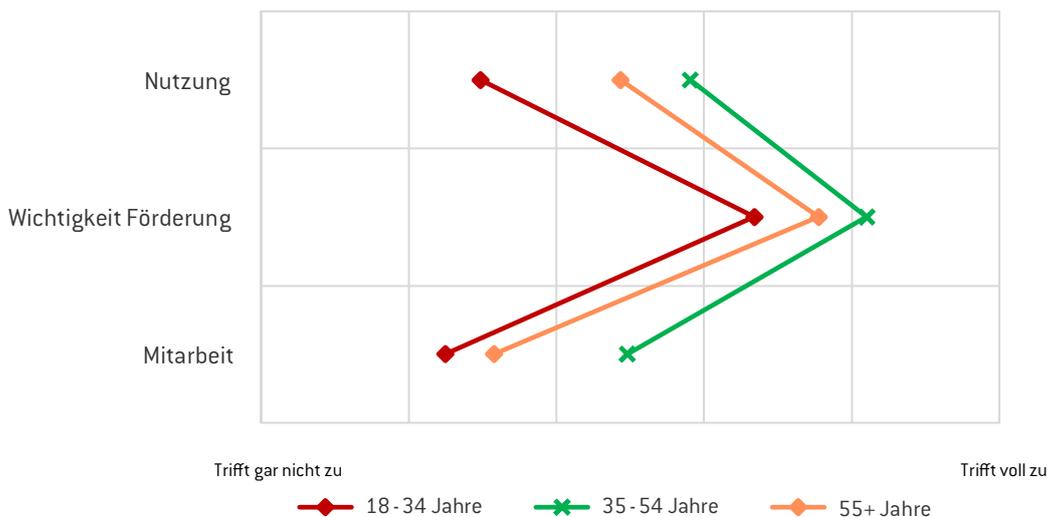
.....

Eine tiefere Analyse zeigt, dass sich die Nutzung, die Einschätzung der Wichtigkeit sowie die Bereitschaft zur Mitarbeit nach Altersgruppen unterscheiden. So nutzen die 35-54-Jährigen das kulturelle Angebot regelmässiger, finden die Förderung wichtiger und sind eher bereit aktiv mitzuarbeiten als die MieterInnen in den Altersgruppen 18 bis 34 und 55+.

**Auswertung der Frage 9.1 nach Alter**

- Frage 9.1 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zum kulturellen Engagement auf Sie zu?**  
 9.1.1 Ich nutze das kulturelle Angebot der EGB regelmässig.  
 9.1.2 Ich finde es wichtig, dass die EGB kulturelle Angebote im Quartier fördert.  
 9.1.3 Ich würde gerne beim kulturellen Angebot mitarbeiten.

*Lesebeispiel: Die 18-34-Jährigen nutzen das kulturelle Angebot der EGB weniger regelmässig als die anderen Altersgruppen.*



.....  
**Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus**

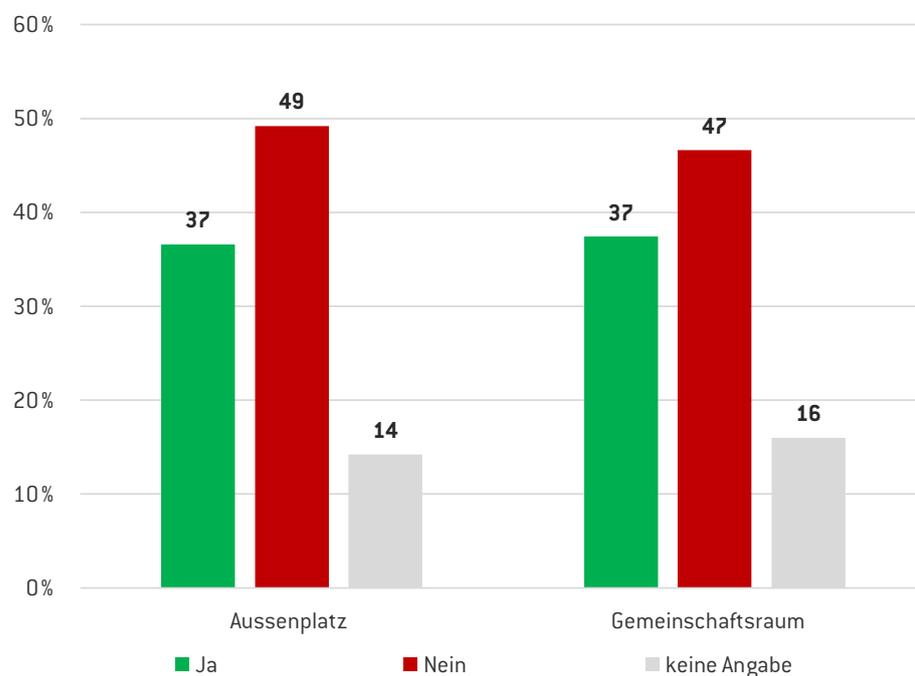
- Förderung des kulturellen Angebots wird als wichtig erachtet.
  - Um das «Gemeinschaftsgefühl EBG» zu verstärken, gezielter die Altersgruppen 18 bis 34 und 55+ ansprechen und zur Mitarbeit bzw. Nutzung der Angebote motivieren.
- .....

## B Aufenthaltsplätze

Die EBG verfügt über einen Gemeinschaftsraum und über diverse nutzbare Aussenplätze. Werden diese als genügend erachtet oder wünschen die MieterInnen eine Erweiterung?

- Frage 9.2 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zu den Aufenthaltsplätzen auf Sie zu?**  
9.2.1 Ich wünsche mir einen Aussenplatz im Quartier auch für private Anlässe.  
9.2.2 Ich wünsche mir für Anlässe einen zusätzlich mietbaren Gemeinschaftsraum im Quartier.

*Lesebeispiel: 49% der MieterInnen wünschen sich keinen Aussenplatz für private Anlässe.*



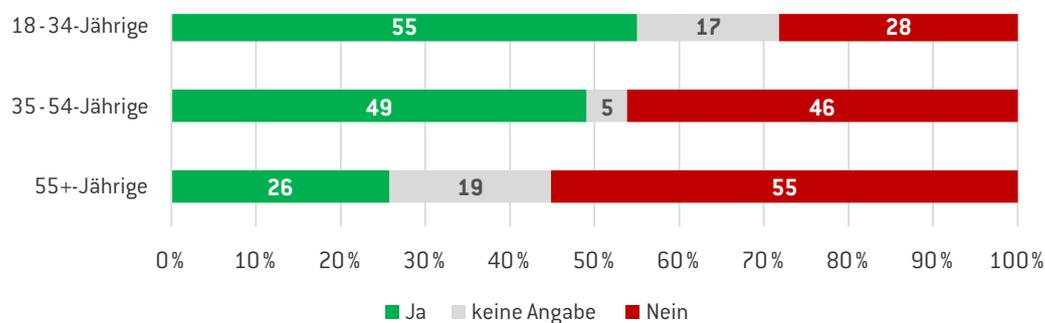
.....  
**Knapp die Hälfte der MieterInnen wünschen sich weder einen Aussenplatz noch einen zusätzlich mietbaren Gemeinschaftsraum. Nur 1 von 3 MieterInnen befürwortet solche Angebote.**

**Diejenigen, welche einen Gemeinschaftsraum wünschen, sind der Meinungen, dass der Raum für etwa 30 Personen Platz bieten sollte (Durchschnittswert).**  
.....

Die Analyse des Alterseffekts zeigt: Je jünger der/die MieterIn ist, desto eher wird ein Aussenplatz befürwortet. Bei den 18-34-Jährigen sprechen sich 55% für einen Aussenplatz aus (17% enthalten sich, 28% sind dagegen), während bei den 55+-Jährigen lediglich jede/r vierte MieterIn einen Aussenplatz befürwortet.

### Auswertung der Frage 9.2.1 nach Alter

Frage 9.2.1 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zu den Aufenthaltsplätzen auf Sie zu?**  
Ich wünsche mir einen Aussenplatz im Quartier auch für private Anlässe.



.....  
Beim Gemeinschaftsraum ist dieser Altersverlauf nicht so klar ersichtlich, obschon sich die Gruppe der 55+-Jährigen am wenigsten einen zumietbaren Gemeinschaftsraum wünscht. Am meisten wünscht sich die Altersgruppe zwischen 35 bis 54 Jahren einen Gemeinschaftsraum (46%).  
.....

#### Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

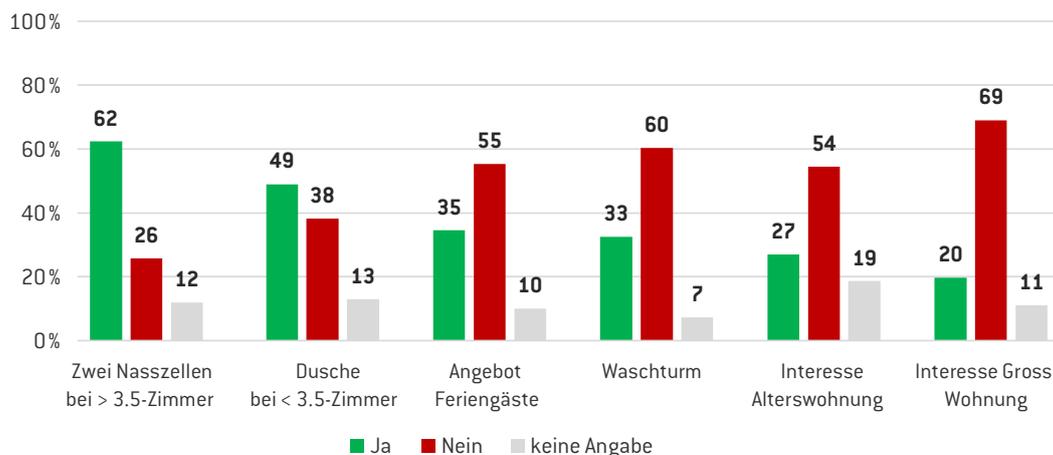
- Ein Aussenplatz sowie ein Gemeinschaftsraum stellen kein akutes Bedürfnis der MieterInnen dar.
  - Das grösste Bedürfnis nach einem Aussenplatz besteht bei den Jungen (18-34-Jährigen).
- .....

## C Immobilien

Um Renovationen und Neubauten in Zukunft besser auf die Bedürfnisse der MieterInnen abzustimmen, wurden folgende Fragen an die MieterInnen gestellt:

- Frage 9.3 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zu den Immobilien auf Sie zu?**
- 9.3.1 Ich begrüsse im Quartier ein **Angebot für Feriengäste** (z.B. Gästezimmer/-wohnungen).
  - 9.3.2 Ich hätte Interesse in einer **Gross-Wohnung** mit individuellem Kleinstudio (inkl. eigenes Bad) und gemeinsam genutzter Küche und Wohnzimmer zu wohnen.
  - 9.3.3 Ich hätte Interesse in einer **Alters-Wohnung** mit individuellem Kleinstudio (inkl. eigenes Bad) und gemeinsam genutzter Küche und Wohnzimmer zu wohnen.
  - 9.3.4 Ich bevorzuge einen **Waschturm** in der Wohnung anstelle einer gemeinschaftlichen Waschküche.
  - 9.3.5 Ich bevorzuge in Kleinwohnungen (bis 3.5-Zimmer) eine **Dusche** anstelle einer Badewanne.
  - 9.3.6 Ich befürworte in Wohnungen mit mehr als 3.5-Zimmern **zwei Nasszellen** (Badewanne/WC bzw. Dusche/WC).

*Lesebeispiel: 49% der MieterInnen bevorzugen in Kleinwohnungen (bis 3.5-Zimmer) anstelle einer Badewanne eine Dusche. 38% lehnen eine Dusche anstelle einer Badewanne in Kleinwohnungen (bis 3.5-Zimmer) ab.*



62% der Leute befürworten zwei Nasszellen bei Wohnungen mit mehr als 3.5-Zimmern. Diese Zustimmung nimmt zu, je grösser die Wohnung ist, in der man gerade lebt. MieterInnen mit einer Wohnfläche von mehr als 101 m<sup>2</sup> befürworten mit 82% zwei Nasszellen bei Wohnungen mit mehr als 3.5-Zimmern.

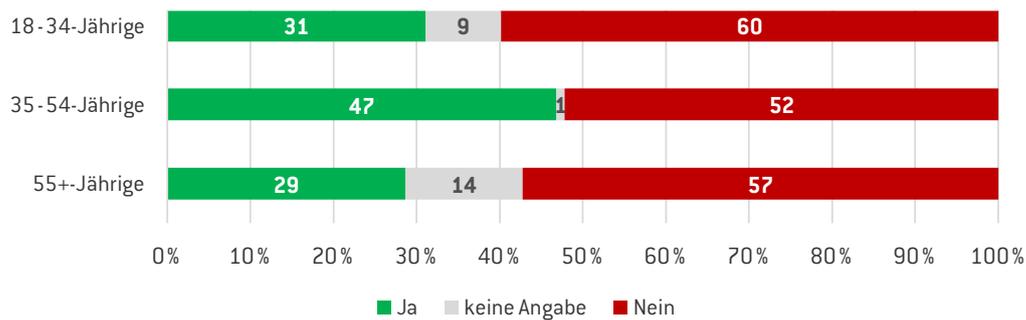
Bei Kleinwohnungen (bis 3.5-Zimmer) wird bei fast der Hälfte der MieterInnen eine Dusche anstelle einer Badewanne gewünscht. Deutlich weniger (38%) sprechen sich für eine Badewanne aus.

Das Interesse an Alterswohnungen ist nur bei knapp 30% vorhanden. Eine klare Mehrheit besitzt diesbezüglich kein Bedürfnis.

Ebenso hat nur 1 von 5 MieterInnen ein Interesse an einer Grosswohnung mit individuellem Kleinstudio.

### Auswertung der Frage 9.3.1 nach Alter

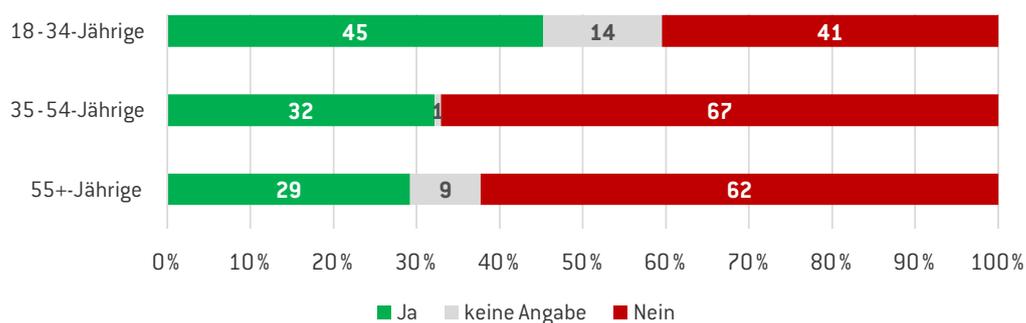
Frage 9.3.1 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zu Immobilien auf Sie zu?**  
Ich begrüsse im Quartier ein Angebot für Feriengäste (z.B. Gästezimmer/-wohnungen).



.....  
Eine/r von 3 MieterInnen befürwortet ein Angebot für Feriengäste. Eine Mehrheit lehnt ein solches Angebot ab. Das grösste Bedürfnis in diesem Bereich besteht bei den 35-54-Jährigen (47% Befürworter/52% Ablehner).  
.....

### Auswertung der Frage 9.3.4 nach Alter

Frage 9.3.4 **Inwiefern treffen folgende Aussagen zu Immobilien auf Sie zu?**  
Ich bevorzuge einen Waschturm in der Wohnung anstelle einer gemeinschaftlichen Waschküche.



.....  
Die Mehrheit der MieterInnen wünscht sich keinen Waschturm in der Wohnung. Bei den 18-34-Jährigen sieht dies etwas anders aus – da befürworten 45% einen Waschturm, während sich nur 40% gegen ihn aussprechen.  
.....

### Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

- Zwei Nasszellen bei Grosswohnungen wird gewünscht.
- Bei kleineren Wohnungen werden eher Duschen als Badewannen gewünscht.
- Angebote für Ferienwohnungen sind nicht erwünscht.

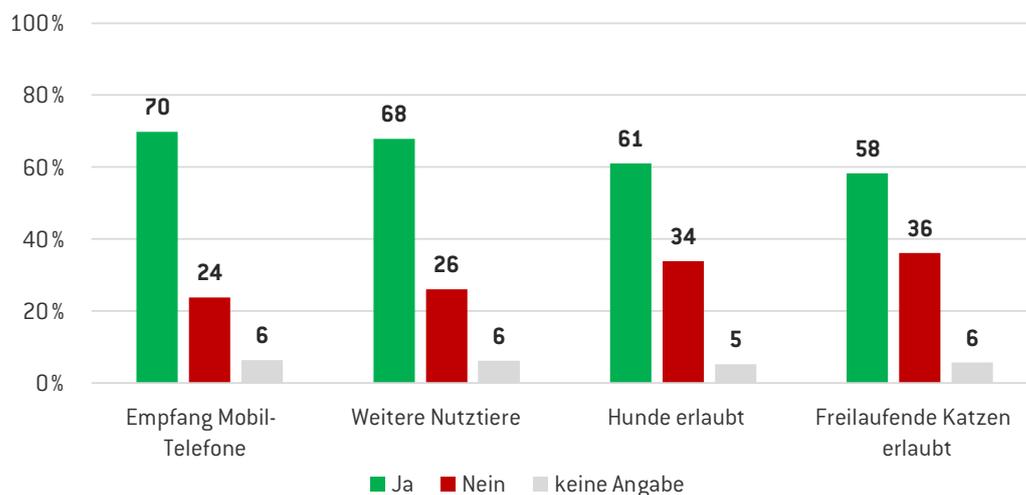
## D Verschiedenes

Als Abschluss der Befragung war die Meinung der MieterInnen zu verschiedenen Themen von Interesse.

### Frage 9.4 Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

- 9.4.1 Der Empfang für Mobil-Telefone im Quartier ist ausreichend.
- 9.4.2 Weitere Nutztiere im Quartier (zurzeit Schafe) sind wünschenswert.
- 9.4.3 Das Halten von Hunden soll in der EGB erlaubt sein.
- 9.4.4 Das Halten von freilaufenden Katzen soll in der EGB erlaubt sein.

*Lesebeispiel: Für 68% der MieterInnen wären weitere Nutztiere im Quartier wünschenswert, 26% der MieterInnen lehnen sie ab.*

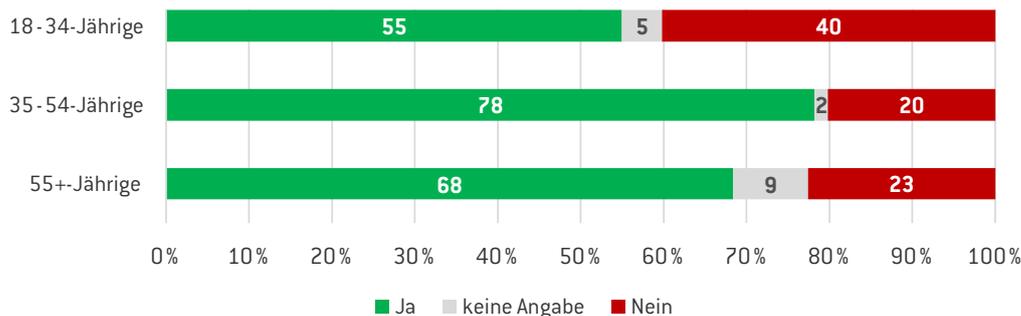


Ein Grossteil (70%) der MieterInnen empfinden den Empfang für Mobile-Telefone als ausreichend. Knapp ein Viertel wünscht sich jedoch einen besseren Empfang. Vor allem in der jüngsten Altersgruppe (18-34-Jährigen) ist die Unzufriedenheit sehr viel grösser (40% vs. 24%).

### Auswertung der Frage 9.4.1 nach Alter

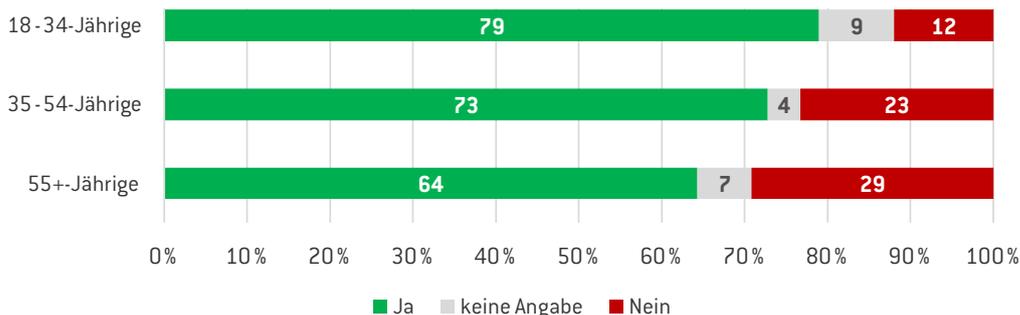
#### Frage 9.4.1 Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

Der Empfang für Mobil-Telefone im Quartier ist ausreichend.



**Auswertung der Frage 9.4.2 nach Alter**

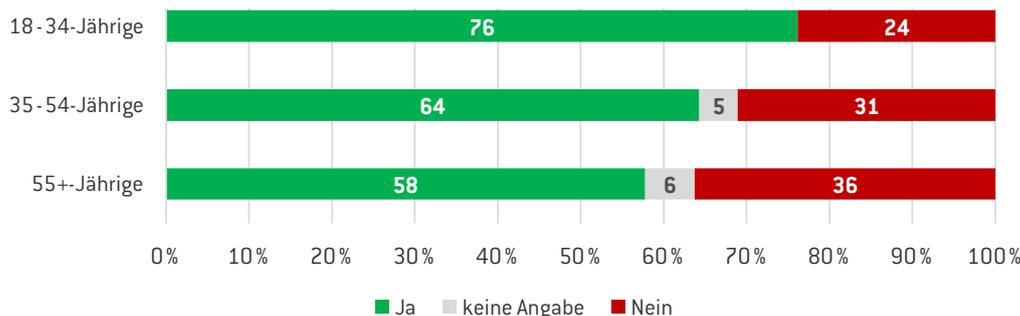
Frage 9.4.2 **Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu?**  
**Weitere Nutztiere im Quartier (zurzeit Schafe) sind wünschenswert.**



Ganz ähnlich sieht es bei den Nutztieren aus: 68% der MieterInnen befürworten weitere Nutztiere (wie Schafe) im Quartier, während sich 26% dagegen aussprechen. Jüngere Bewohner sprechen sich eher für Nutztiere aus als ältere MieterInnen.

**Auswertung der Frage 9.4.3 nach Alter**

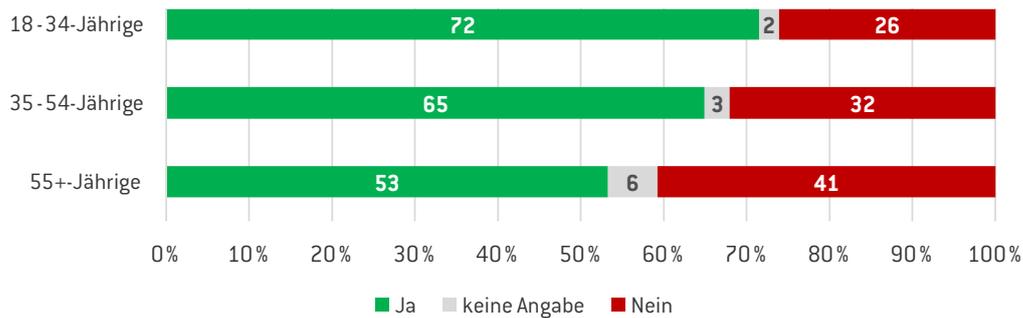
Frage 9.4.3 **Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu?**  
**Das Halten von Hunden soll in der EGB erlaubt sein.**



Gut 60% der MieterInnen befürworten die Haltung von Hunden in der EGB. Gut ein Drittel möchte keine Hunde in den Wohnungen. Das grösste Bedürfnis nach der Haltung von Hunden besteht bei den 18-34-Jährigen (76% Befürworter/24% Ablehner).

### Auswertung der Frage 9.4.4 nach Alter

Frage 9.4.4 **Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu?**  
Das Halten von freilaufenden Katzen soll in der EBG erlaubt sein.

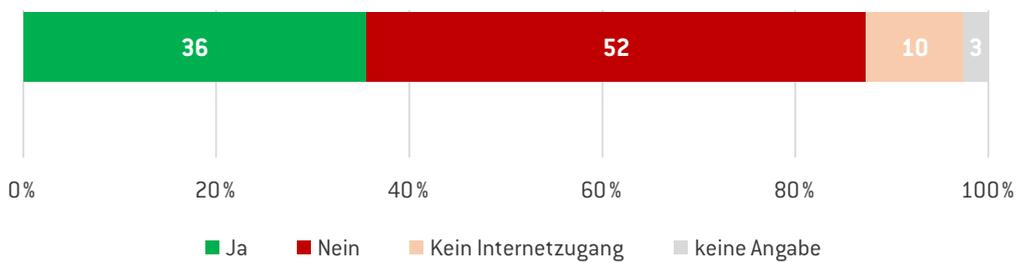


.....  
Freilaufende Katzen würden von 58% der MieterInnen geschätzt, eine/r von 3 MieterInnen lehnt freilaufende Katzen jedoch ab. Auch befürwortet die jüngste Altersgruppe das Halten von freilaufenden Katzen mit 72% Zustimmung am meisten.  
.....

Die MieterInnen wurden ebenfalls danach gefragt, ob sie eine elektronische Kommunikation befürworten.

Frage 11.11 **Ich ziehe elektronische Kommunikation gegenüber schriftlichen Mitteilungen vor (z.B. Geissensteiner per Infomail).**

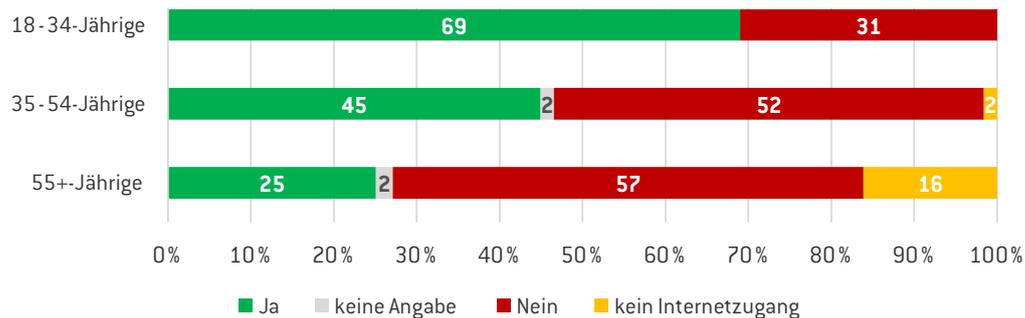
*Lesebeispiel: 36% der MieterInnen bevorzugen eine elektronische Kommunikation.*



.....  
Insgesamt spricht sich eine Mehrheit der MieterInnen gegen eine elektronische Kommunikation aus. Auch bei dieser Frage ist ein Alterseffekt festzustellen: Bei den 18-34-Jährigen befürworten knapp 70% der Leute eine elektronische Kommunikation.  
.....

**Auswertung der Frage 11.11 nach Alter**

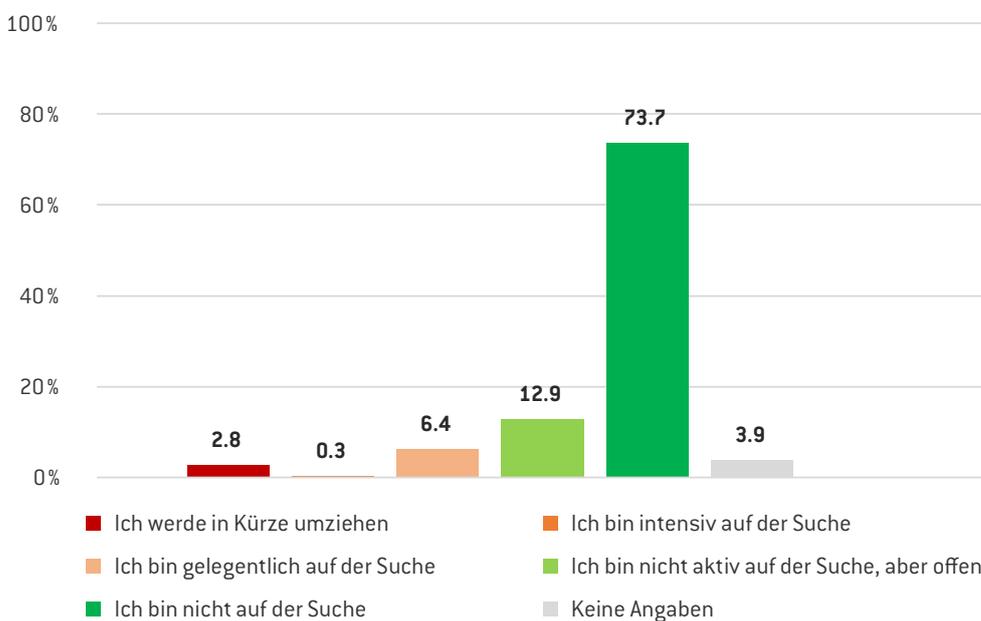
Frage 11.11 **Ich ziehe elektronische Kommunikation gegenüber schriftlichen Mitteilungen vor (z.B. Geissensteiner per Infomail).**



Für eine Verwaltung ist es stets von Interesse zu wissen, wie gross die Fluktuation ist. Folglich wurden die MieterInnen danach gefragt, ob sie beabsichtigen umzuziehen.

Frage 11.12 **Planen Sie in naher Zukunft eine Kündigung Ihrer Wohnung?**

*Lesebeispiel: 2.8% der MieterInnen werden in Kürze umziehen.*



.....  
Etwa jede fünfte Person (22.4%) kann sich einen Wohnungswechsel vorstellen. Jedoch nur die wenigsten MieterInnen sind aktuell aktiv auf der Suche nach einer neuen Wohnung (9.5%).  
.....

Wichtigste Erkenntnisse und/oder Empfehlungen von TransferPlus

- Der Mobil-Telefon Empfang ist ausreichend.
  - Weitere Nutztiere sind für die MieterInnen wünschenswert.
  - Das Halten von Hunden und freilaufenden Katzen sollte erlaubt sein.
  - Die Möglichkeit, schriftliche Mitteilung in papierform zu erhalten, wird weiterhin gewünscht. Elektronische Kommunikation könnte parallel eingeführt werden.
- .....



### Impressum

Wohngenossenschaft Geissenstein – EBG  
Dorfstrasse 32, 6005 Luzern

[www.geissenstein-ebg.ch](http://www.geissenstein-ebg.ch)

Befragungszeit 7. Januar bis 4. Februar 2019

Redaktion	TransferPlus AG
Layout	<a href="http://www.dosenfood.ch">www.dosenfood.ch</a>
Druck	Gegendruck GmbH
Auflage	500

Web-Download  
[www.geissenstein-ebg.ch/downloads](http://www.geissenstein-ebg.ch/downloads)



© Wohngenossenschaft Geissenstein – EBG  
Luzern, Oktober 2019