

# GEWOBA EMDEN

Ein schönes zu Hause.



Gesellschaft für Wohnen und Bauen mbH

## 2013 MIETERBEFRAGUNG

Anfang des Jahres haben wir in Zusammenarbeit mit dem Hamburger Befragungsunternehmen Aktiv Bo erstmals in der Geschichte der GEWOBA eine Mieterbefragung durchgeführt. Ziel dieser Befragung war und ist es Schwachstellen aufzuzeigen und Mieterwünsche besser in die Investitionsplanungen einbeziehen zu können.

Diese Broschüre präsentiert Ihnen die Ergebnisse der Umfrage bezogen auf den gesamten Wohnungsbestand der GEWOBA sowie die Maßnahmen die sich daraus ergeben.



Ein schönes zu Hause.

AUGUST 2013

---

80,6 %  
SERVICEINDEX

---

68%  
UMFRAGEBETEILIGUNG

---

**GEWOBA EMDEN MBH**

An der Bonnesse 17  
26725 Emden

[www.gewoba-emden.de](http://www.gewoba-emden.de)

Tel: 04921 / 9153-0

Fax: 04921 / 9153-20

# MIETERBEFRAGUNG 2013

Liebe Mieter und Mieterinnen,

bevor wir zu den Details der Umfrage kommen, möchten wir uns in aller Form bei Ihnen bedanken. Ohne Ihre Mitwirkung wären diese Blätter leer.

Von 937 Fragebögen sind 638 Bögen in die Auswertung eingeflossen. Das entspricht einer Rücklaufquote von 68%.

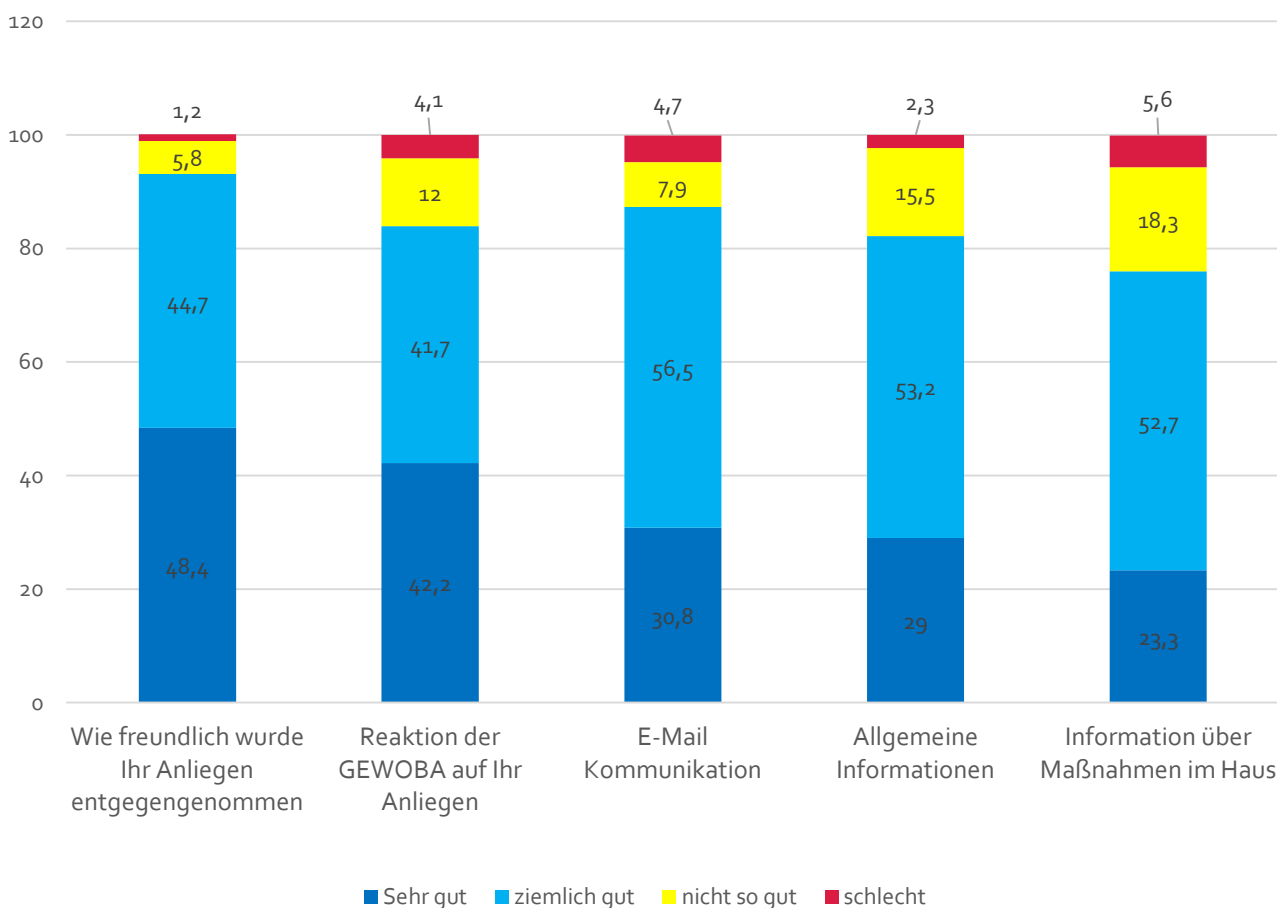
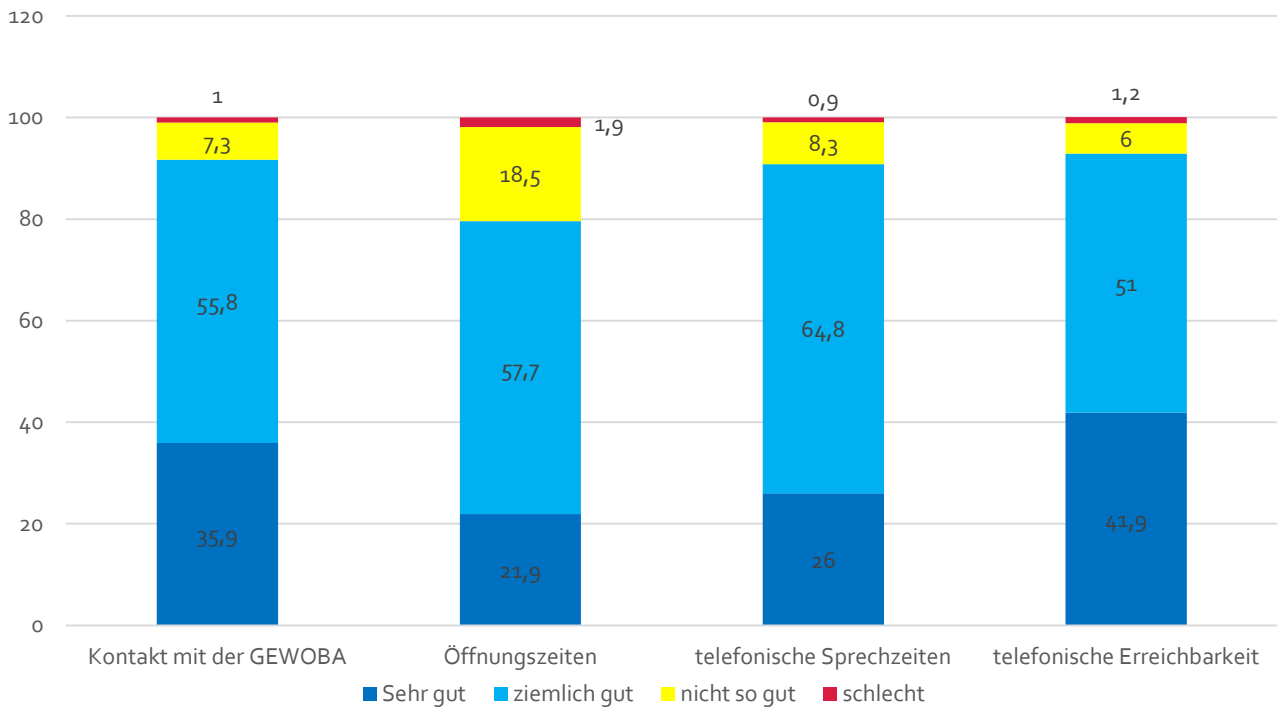
Auf den folgenden Seiten haben wir die Ergebnisse aus den jeweiligen Teilbereichen zusammengefasst. Sofern sich daraus Handlungsbedarf ergibt haben wir diesen wiederum in drei Bereiche gegliedert.

kurzfristig	mittelfristig	langfristig
Diese Maßnahmen lassen sich in der Regel mit überschaubarem finanziellen Aufwand erledigen.	Bei diesen Maßnahmen ist sowohl ein höherer finanzieller Aufwand, als auch ein höherer Planungsaufwand erforderlich	Diese Maßnahmen benötigen i.d.R. Fremdkapital, d.h. die Kosten müssen durch Bankfinanzierung gedeckt werden. Auch ein hoher Planungsaufwand ist erforderlich.
Zeitplanung: Innerhalb eines Jahres	Zeitplanung: 1 bis 3 Jahre	Zeitplanung: 3 bis 5 Jahre

Diese Planungseinteilung ist natürlich von mehreren Faktoren abhängig. Unsere Wohnungen werden laufend saniert. Insbesondere Komplettsanierungen, die nur im unbewohnten Zustand ausgeführt werden können, können die Zielplanungen zeitlich verzögern.

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen die Ergebnisse der einzelnen Befragungsbereiche bezogen auf den kompletten Wohnungsbestand präsentieren. Im Anschluss an die jeweiligen Ergebnisse die möglichen Maßnahmen und der vorgesehene Ausführungszeitraum. Inwieweit Modernisierungen eine Mieterhöhung mit sich bringen ist ebenfalls angemerkt.

## KUNDENSERVICE



# MIETERBEFRAGUNG 2013

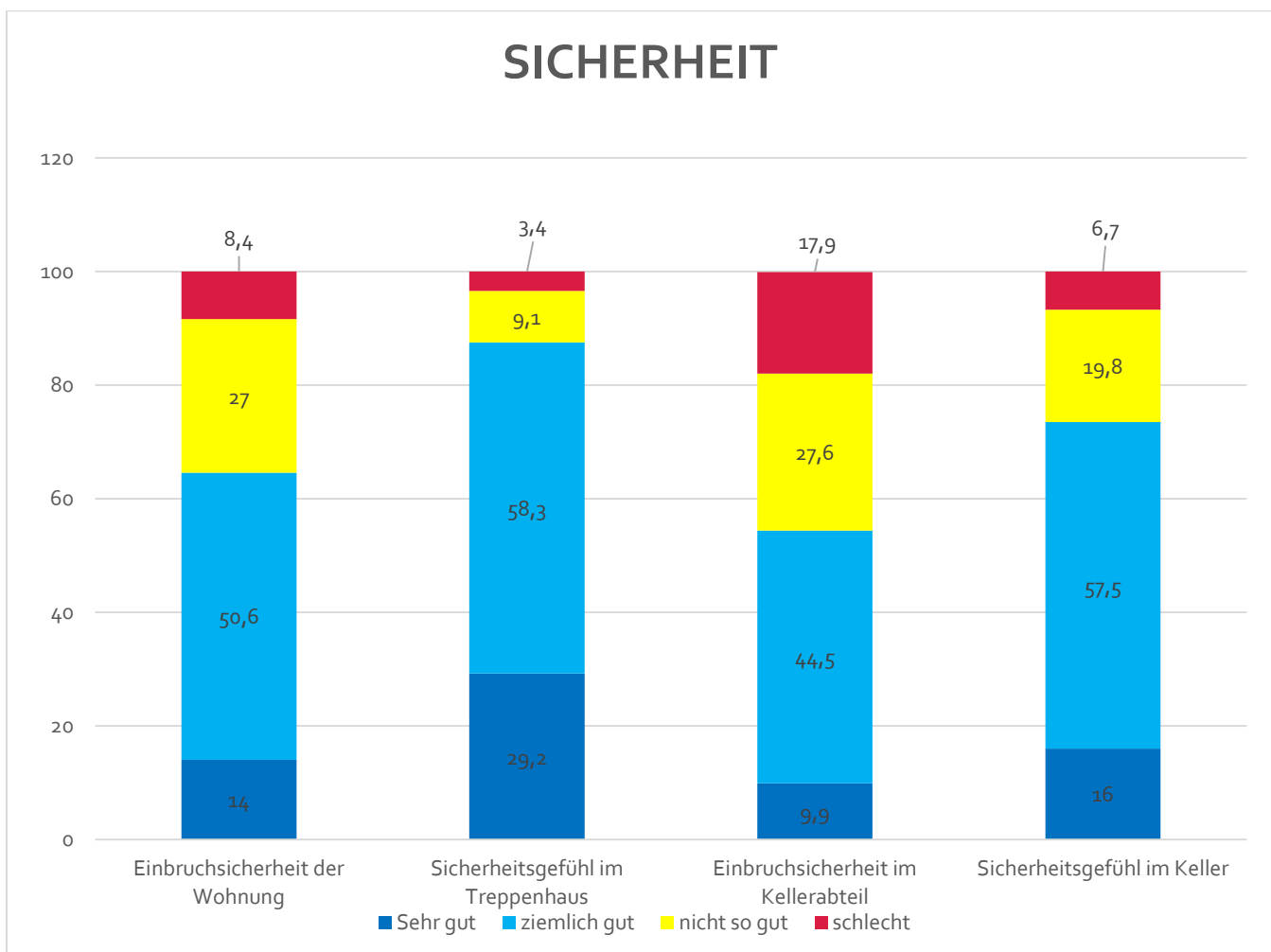
Im Bereich des Kundenservice haben Sie uns sehr gut bewertet. Hierfür vielen Dank !

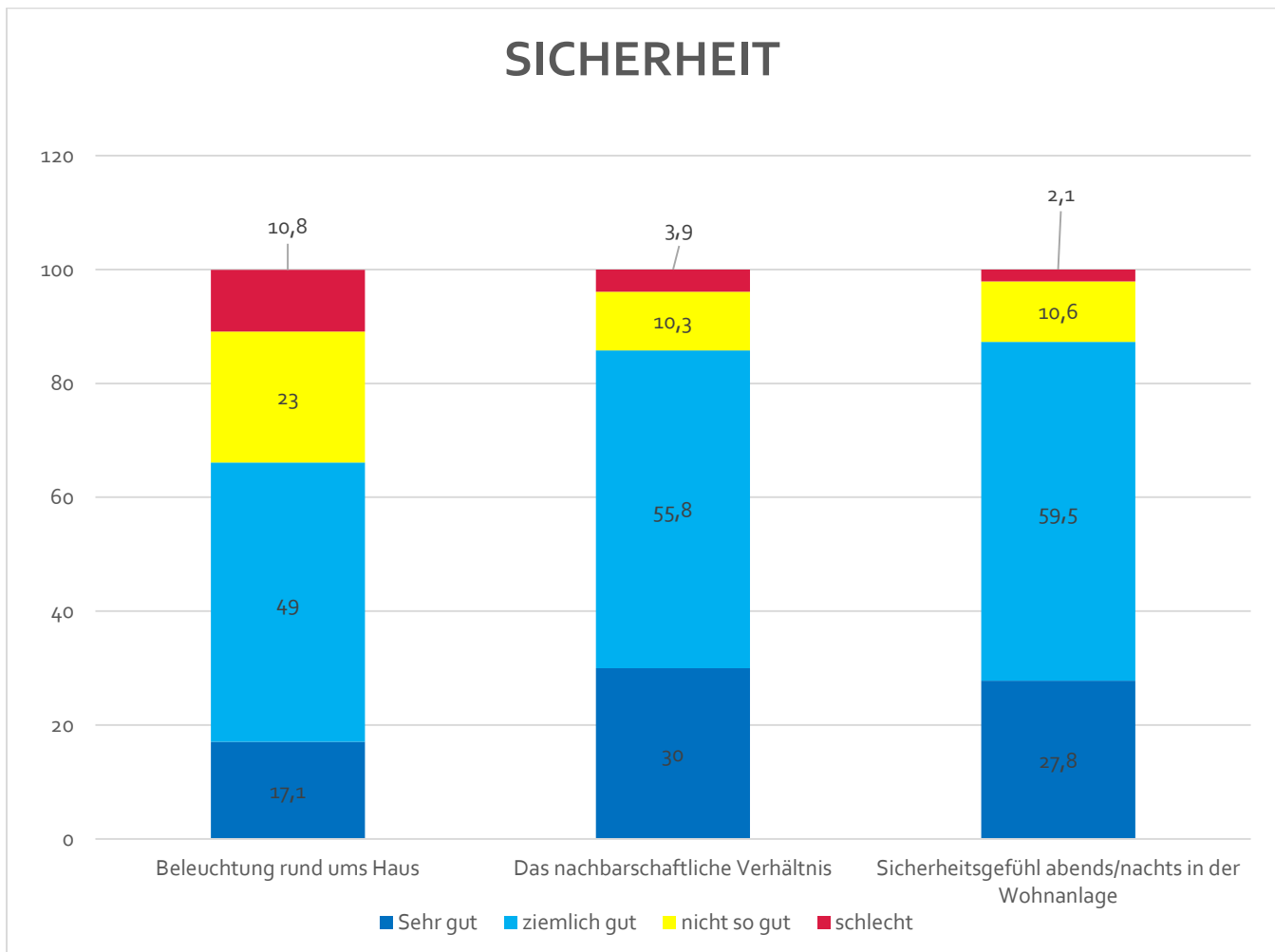
Anlass zur Verbesserung sehen wir in der Information über Maßnahmen bei Haussanierungen, allgemeinen Veränderungen und wichtigen Informationen. Zurzeit informieren wir über unsere Homepage ([www.gewoba-emden.de](http://www.gewoba-emden.de)) sowie über unseren Account bei Facebook.

Bei Einzelmaßnahmen werden künftig ca. 3 Tage vor Sanierungsbeginn Informationen über Umfang, Dauer und Art der Sanierung verschickt, damit Sie rechtzeitig informiert werden.

Der Umgang mit eMails wurde im Hause besprochen. Anfang Juli wurde das Mailsystem umgestellt, sodass es künftig möglich ist, besser und effizienter auf Mailanfragen zu reagieren.

Inwieweit wir die Öffnungszeiten anpassen können wird derzeit besprochen. Da die Mitarbeiter der Wohnungsvermietung auch die Wohnungsabnahmen durchführen, ist es nicht möglich täglich zu öffnen. Personelle Umstrukturierungen werden geprüft. Sobald wir ein schlüssiges Konzept zu besseren Öffnungszeiten umsetzen können werden wir Sie informieren. Sie haben aber auch die Möglichkeit einen Termin außerhalb der Öffnungszeiten zu vereinbaren.





### Kurzfristig

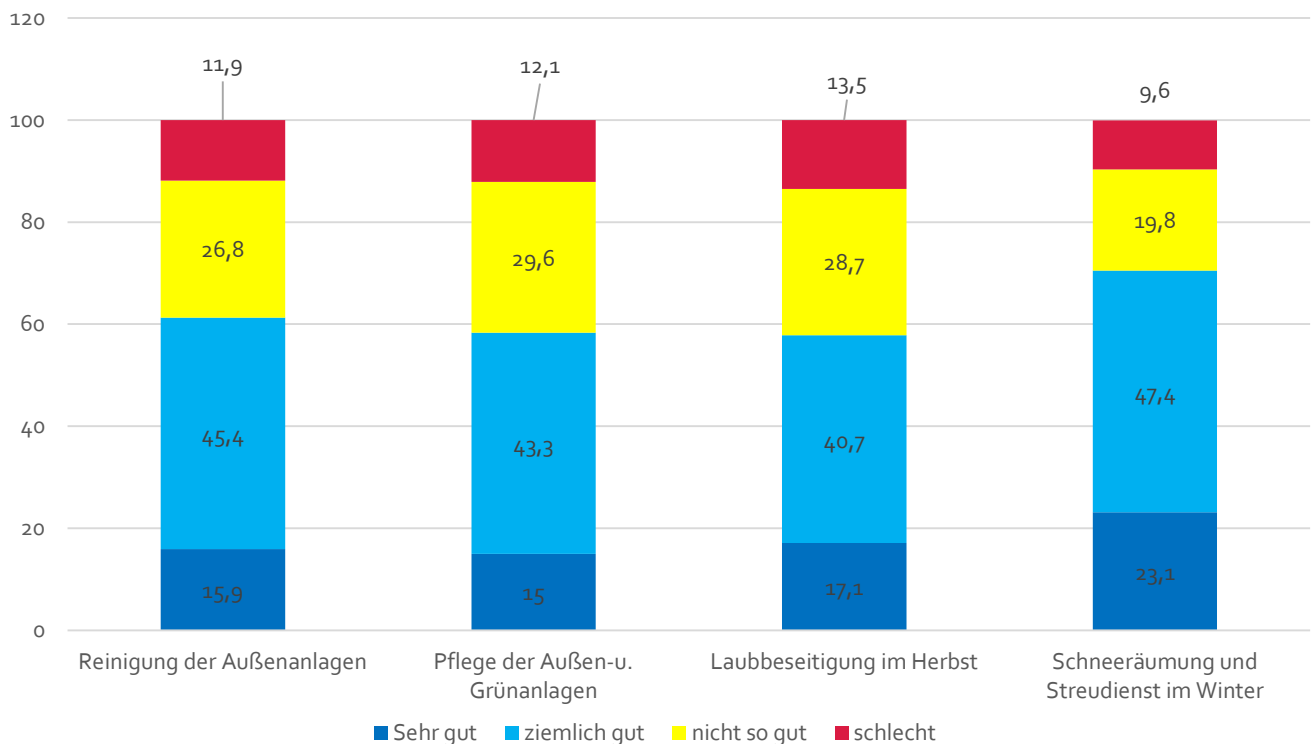
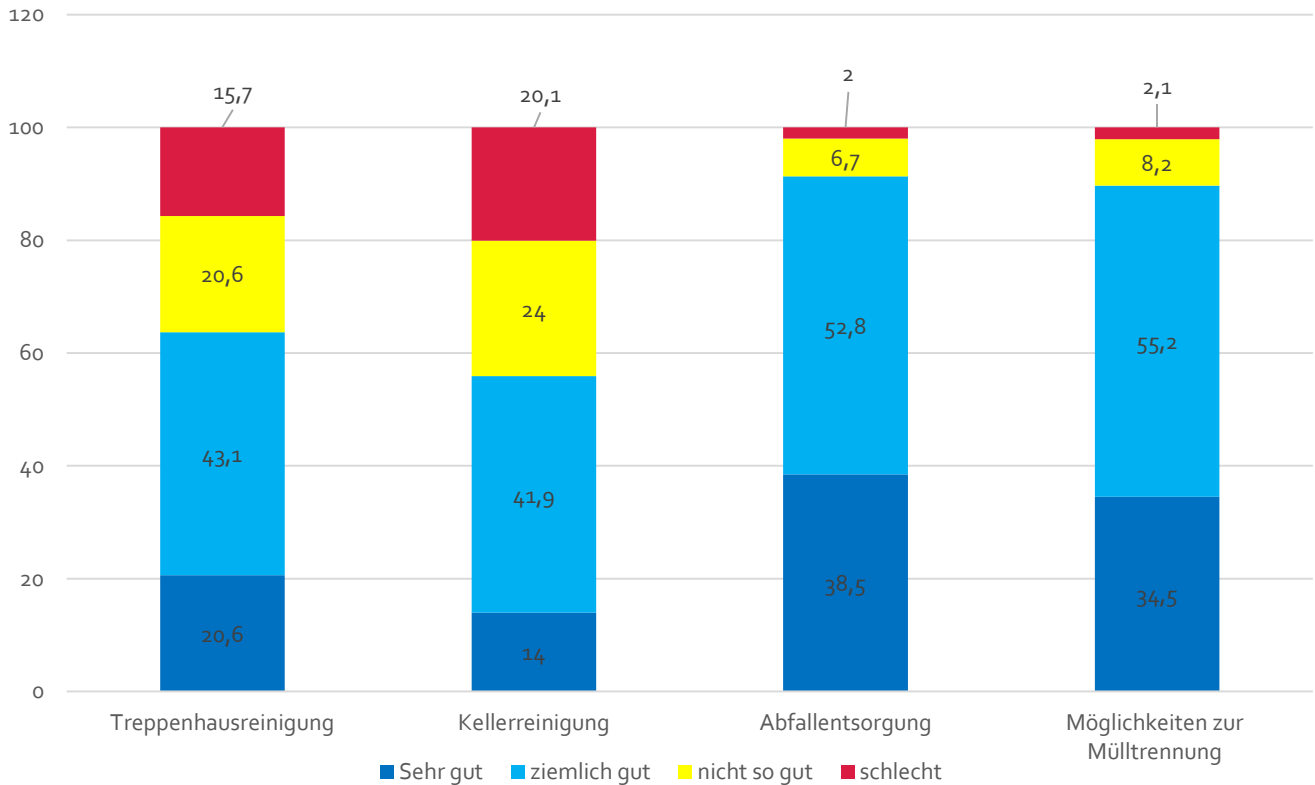
Ab dem ersten Quartal 2014 werden die Schließanlagen im Haus vereinheitlicht. Das Sicherheitsgefühl in den Kellerräumen gibt Anlass zur Kritik. Ein neuer Außendienstmitarbeiter der GEWOBA wird ab 2014 alle Keller- und Gemeinschaftsräume überprüfen. Dabei wird die Kellerzuordnung, die Schlösser und die Beleuchtung in den Gemeinschaftsräumen und den Haus- und Hofzugängen kontrolliert und bei Bedarf erneuert bzw. erweitert.

Sie werden natürlich rechtzeitig informiert, wann die Maßnahmen in Ihrem Haus umgesetzt werden. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir bei rund 1.000 Wohnungen nicht alle Eingänge zeitgleich nachrüsten können.

### Mittelfristig bis Langfristig

Weiterhin planen wir den Wechsel auf moderne, energiesparende LED Beleuchtung. Neue Leuchten im Außenbereich, im Keller und im Treppenhaus werden ausschließlich diese Technik nutzen. Vorhandene Leuchten werden im Rahmen von Treppenhausanierungen ebenfalls erneuert. LED Leuchten benötigen viel weniger Strom als herkömmliche Leuchten, was die Kosten des Allgemein Stroms und damit die Betriebskosten senkt.

## REINIGUNG- UND ABFALLBESEITIGUNG



## MIETERBEFRAGUNG 2013

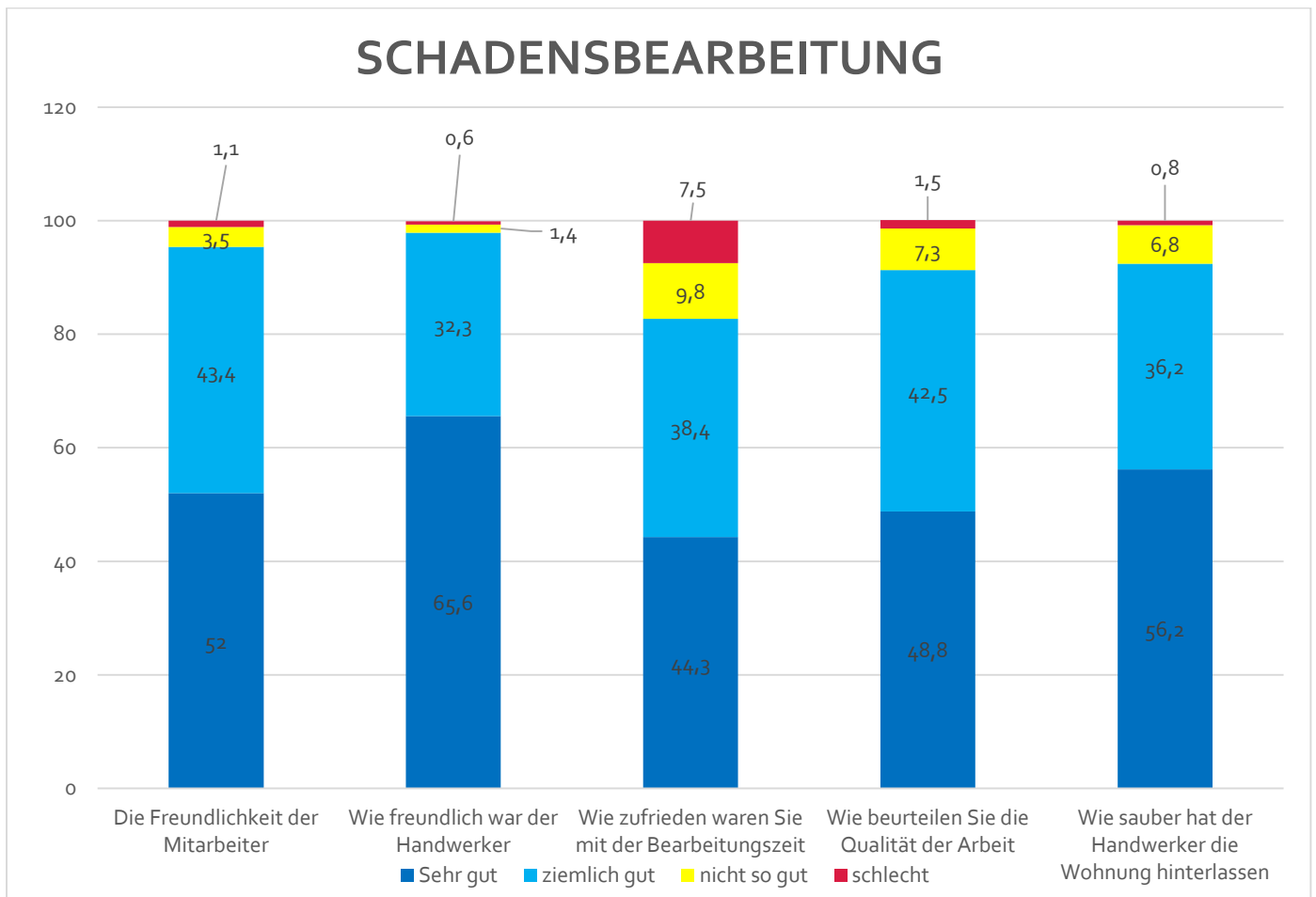
Die Treppenhausreinigung wird in den meisten Eingängen von Ihnen selbst durchgeführt. Die Richtlinien zur Reinigung werden durch die Mietparteien festgelegt. Die aktuelle Hausordnung finden Sie zum Download auf [www.gewoba-emden.de](http://www.gewoba-emden.de)

Leider lässt sich nicht immer eine einvernehmliche Regelung innerhalb der Mietparteien finden, sodass wir als Vermieter tätig werden. In den Eingängen, in denen die Treppenhausreinigung nicht zufriedenstellend umgesetzt wird, können wir die Pflege vergeben. Wir haben mit mehreren kleinen Unternehmen gesprochen und gute Konditionen vereinbart. Wenn die Treppenhausreinigung durch ein Unternehmen durchgeführt werden soll, geben Sie uns bitte Bescheid. Bitte bedenken Sie aber, dass dadurch die Betriebskosten ansteigen.

### **Mittelfristig bis Langfristig**

Die Pflege der Außenanlagen, insbesondere der Gärten ist nicht überall zufriedenstellend. Nach Ablauf der vertraglichen Bindungen wird über eine andere Art der Vergabe nachgedacht. Es wird im Hause geprüft, ob es wirtschaftlich ist, eigene Gärtner zu beschäftigen, die die Pflege der Anlagen übernehmen.

Die Neubepflanzungen sowie die Gartengestaltung ist in den letzten Jahren vernachlässigt worden. Auch hier wurden Mittel in der Budgetplanung aufgenommen. In den letzten Jahren haben wir verstärkt die Zaunanlagen erneuert. Die Stadtteile Wolthusen und Port Arthur sind nahezu abgeschlossen. Dieses Programm wird in den übrigen Stadtteilen fortgesetzt, wo Bedarf entsteht.

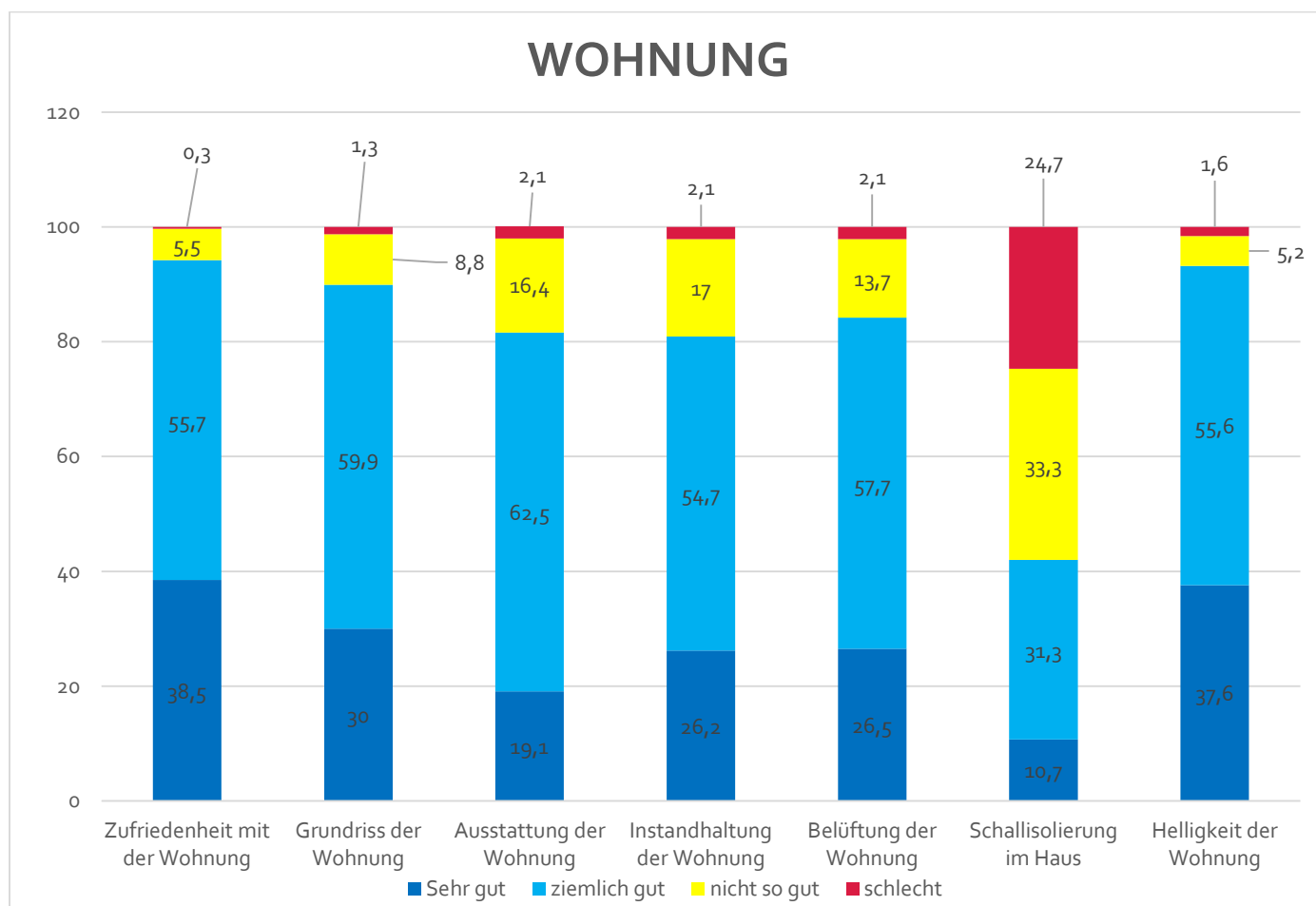


In allen Bereichen rund um die Schadensbearbeitung haben wir über 90% Zufriedenheit erreicht. Das Ergebnis macht uns mächtig stolz. Damit zeigen Sie uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Vielen Dank !

Die Bearbeitungszeit ist immer von mehreren Faktoren abhängig. Durch unseren eigenen Regiebetrieb sind wir immer schnell beim Kunden. In vielen Gewerken arbeiten wir mit Unternehmen aus Emden und Umgebung zusammen, um Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten. Es kommt natürlich vor, dass einzelne Reparaturen länger dauern als geplant. Fehlende Ersatzteile oder Koordination mit mehreren Gewerken können die Bearbeitungszeiten verlängern.



# MIETERBEFRAGUNG 2013



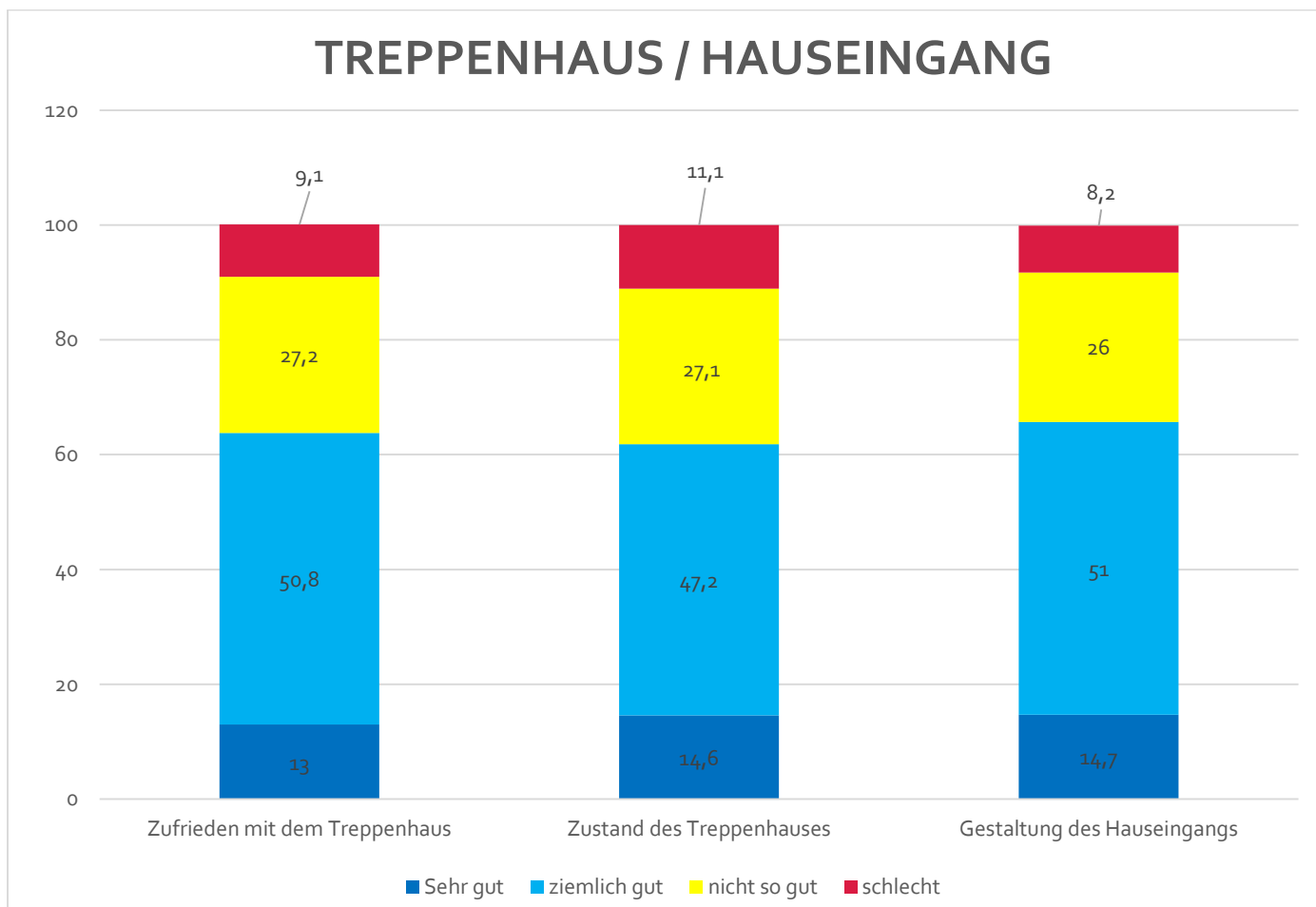
Die Schallisierung in den Häusern der 50er und 60er Jahre ist ein Problem. Die Erkenntnisse der Gegenwart in Bezug auf die Entkopplung von schallübertragenden Bauteilen sind nicht ausreichend vorhanden gewesen.

Nicht entkoppelte Holzböden werden mittlerweile durch entkoppelte, schwimmend verlegte gedämmte Bodenelemente ersetzt. Diese Maßnahme erfordert jedoch die komplette Entfernung des vorhandenen Holzbodens und ist daher nur bei Wohnungswechseln mit anschließender Sanierung möglich.

### Mittelfristig bis Langfristig

Eine weitere Maßnahme zur Schallreduzierung ist der Wechsel auf schallisierende Wohnungsabschlusstüren. Seit Frühjahr 2013 haben wir das Türenprogramm gewechselt. Bei Wohnungsanierungen werden nun weiße Innentüren und eine gedämmte, schallisierende, weiße Wohnungsabschlusstür eingesetzt.

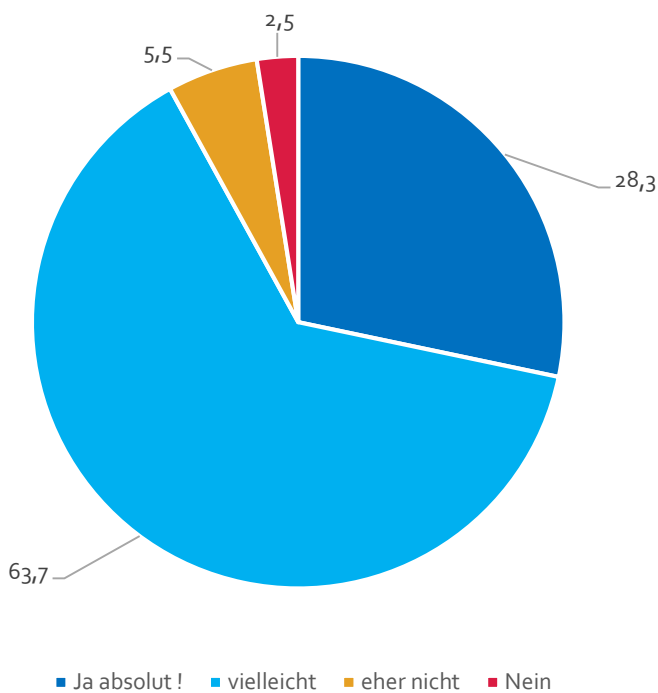
Es ist vorgesehen auch die Wohnungsabschlusstüren der bewohnten Wohnungen zu erneuern. Da es nicht möglich ist alle Türen auf einmal zu wechseln, haben wir uns entschlossen immer dann den Eingang zu komplettieren, wenn innerhalb eines Hauseingangs sanierungsbedingt bereits 50% der neuen Wohnungstüren verbaut sind.



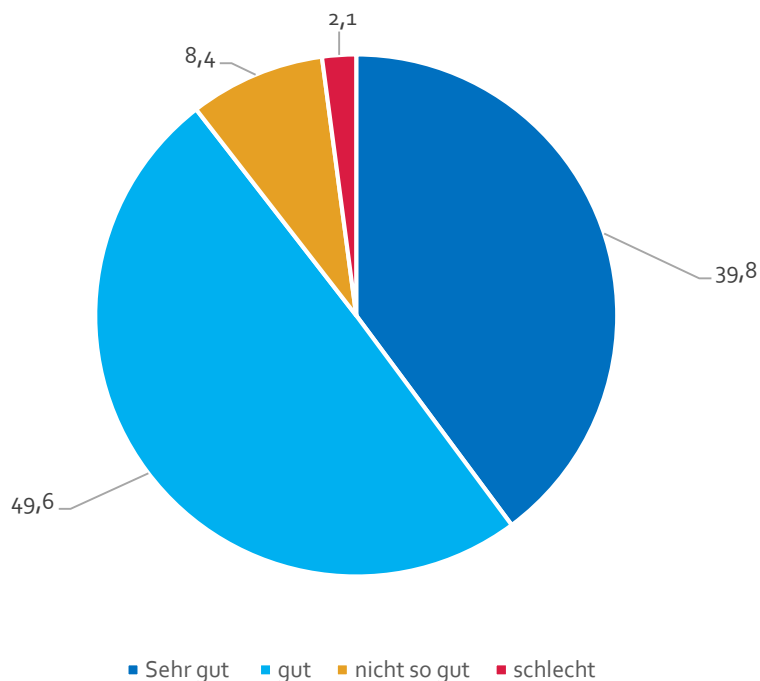
Im Sanierungszyklus gibt es immer Treppenhäuser die entweder am Anfang oder am Ende des Sanierungsplans stehen. Auch ist die persönliche Wertschätzung und Werterhaltung von Bedeutung. Die Gestaltung des Hauseingangs, der Außenanlage und der Treppenhäuser wird in den kommenden Jahren an Bedeutung gewinnen. Auch hier ist die Information über Maßnahmen ein vorrangiges Ziel.

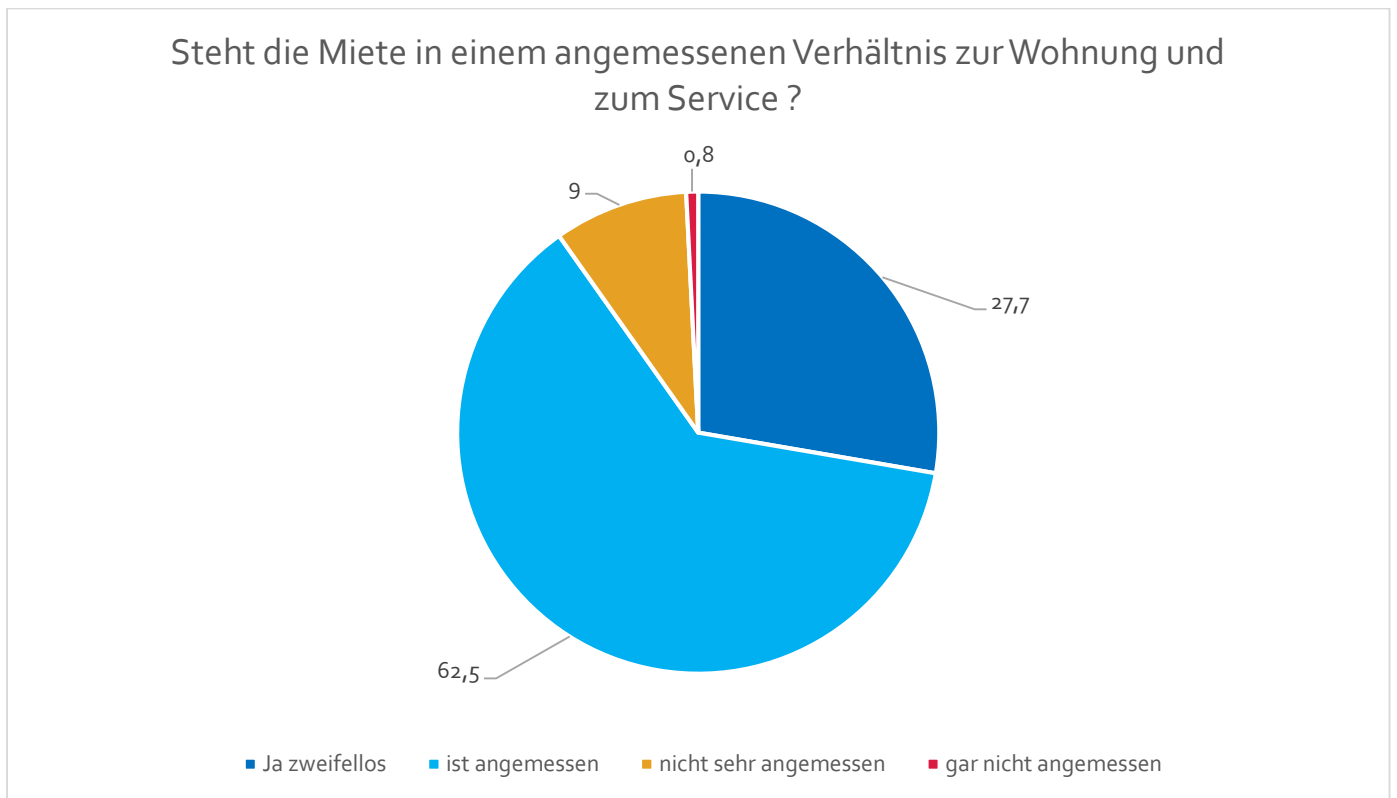
Abschließend wurden in der Mieterumfrage noch einige in Bezug auf Weiterempfehlung, Zufriedenheit und Preis/Leistungsverhältnis gestellt:

### Würden Sie Ihre Wohnanlage weiterempfehlen ?



### Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Wohngebiet ?





Diese Frage freut uns besonders. Unser kommunaler Auftrag ist die Versorgung der Emdener Bevölkerung mit gutem und günstigem Wohnraum. Über 90% sind mit unserem Preis/Leistungsverhältnis zufrieden. Damit bestätigen Sie uns, dass wir auf einem guten Weg sind. Wir arbeiten jeden Tag daran Ihnen mehr Komfort und Qualität in Ihrem Zuhause bieten zu können, und das stets unter der Beachtung, weiterhin bezahlbaren Wohnraum für Emden zu bieten.

Mit einem abschließenden Blick auf die Trends möchten wir feststellen ob wir uns im Laufe der letzten Jahre verbessert oder verschlechtert haben, oder ob Sie weder eine Verbesserung oder Verschlechterung festgestellt haben.

# MIETERBEFRAGUNG 2013



In allen Bereichen konnten wir uns durchschnittlich um fast 10% verbessern. Das ist bei positiven Bewertung mit einer Ausgangslage von durchschnittlich über 82 % beachtlich.

Trotz der guten Trendentwicklung konnten knapp 14% keine Verbesserung feststellen. Fast 3% sind sogar der Meinung dass eine Verschlechterung eingetreten ist.

Im Bereich der Reinigung und Pflege der Treppenhäuser, Hauseingänge und Außenanlagen sowie bei der Pflege und Wartung unserer Gebäude gehen wir davon aus, dass die zuvor beschriebenen Optimierungen und Erweiterungen eine Verbesserung der Situation bringen.