

A photograph of a modern, multi-story apartment building with a dark grey facade and balconies. The building is set in a green, landscaped area with trees and a picnic table in the foreground. The sky is blue with light clouds. The text 'SÜD OST' is overlaid in large, orange, sans-serif font, with 'SÜD' on the left and 'OST' on the right.

**SÜD OST**

**MIETERBEFRAGUNG 2015**

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Zielsetzung der SÜD-OST-Mieterbefragung 2015

- Direkte und indirekte Erfassung der Genossenschafter- bzw. Mieter-Zufriedenheit
- Ermittlung des ganzheitlichen Wohlfühlfaktors der Mieter
- Bestimmung des Mieterbindungs-Status
- Einholung eines systematischen Kundenfeedbacks zur Steuerung der Kundenorientierung der Organisation
- Identifikation konkreter Ansatzpunkte für Verbesserungsmöglichkeiten
- Bestimmung des Images der SÜD-OST sowie der Verwaltung und der Leitung bei den Mietern
- Bewertung ausgewählter SÜD-OST-Leistungen und -Prozesse durch die Mieter
- Identifikation aktueller Wohn- und Service-Wünsche der Mieter

# Dimensionen und Erfassung von Mieterzufriedenheit und -bindung

## Dimensionen Mieterzufriedenheit/-bindung

Objekt-Faktoren

Umfeld- und Standort-Faktoren

Siedlungs-Faktoren

Service-Faktoren

Vertrauens- und Wohlfühlfaktoren

Preis-Leistungs-Faktoren

Sicherheits-Faktoren

Lebenszyklus-Faktoren

Subjektive Erlebnisse

## Erfassung Mieterzufriedenheit/-bindung

Globale Mieterzufriedenheit

Detaillierte Mieterzufriedenheit

Wohlfühl-Indices

Begeisterungsfaktoren & Fanpotenzial

Identification of critical points

Preisbereitschafts-Analyse

Empfehlungs- & Migrationsbereitschaft

Image-Analysen

Erwartungs-Erfüllungs-Profile

# Relevante Segmentierungs-/ Differenzierungs-Parameter



1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Studien-Rahmendaten

- Projektlaufzeit: 05.08.2015 - 21.12.2015
- Befragungszeitraum: 07.09. - 02.10.2015
- Befragungsinstrument: 7-seitiger schriftlicher Themen-Fragebogen
- Versendete Fragebögen an Privat-Haushalte: 718

## Ihre Meinung ist uns wichtig

Sehr geehrte Damen und Herren

Uns ist es wichtig zu wissen, wie Sie mit Ihrer Wohnsituation und Ihrer Geschäftsstelle zufrieden sind.

Wir sind Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich 15 Minuten Zeit nehmen, um uns Ihre Erfahrungen mit beiliegendem Fragebogen mitzuteilen. Bitte werfen Sie den ausgefüllten Fragebogen bis spätestens **Freitag, 2. Oktober 2015** in beiliegendem, frankiertem Antwortcouvert in einen Postbriefkasten oder in den Hauswartbriefkasten.

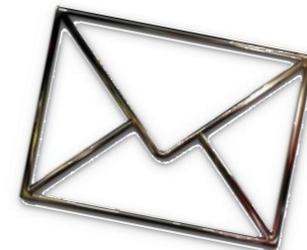
Ihre Rückmeldungen zeigen uns unsere Stärken und Schwächen auf. So können wir uns gezielt weiterentwickeln und künftig noch besser auf Ihre Bedürfnisse eingehen. Sollten Sie eine Frage nicht beantworten können, lassen Sie diese aus und gehen weiter zur nächsten.

Da uns Ihre ehrliche und unbefangene Meinung interessiert, ist die Umfrage anonym gestaltet und lässt keine Rückschlüsse auf einzelne Personen zu. Alle Informationen behandeln wir selbstverständlich vertraulich.

Die eingegangenen Fragebogen werden wir auswerten und an der nächsten Generalversammlung die Ergebnisse präsentieren.

Für Ihre Mithilfe und Unterstützung danken wir Ihnen ganz herzlich.

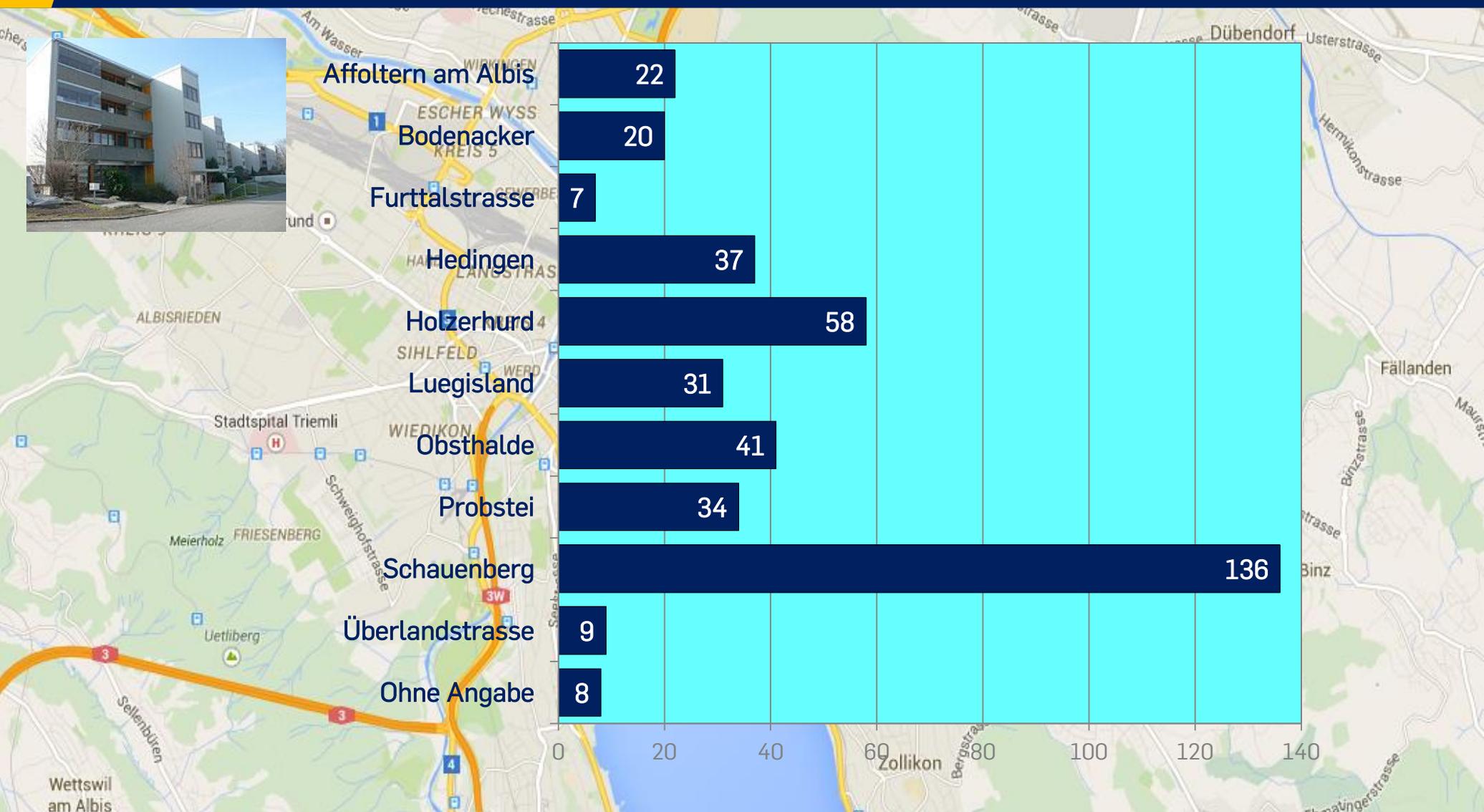
Freundlich grüsst  
Baugenossenschaft Süd-Ost



# Studien-Rahmendaten

- Projektlaufzeit: 05.08.2015 – 21.12.2015
- Befragungszeitraum: 07.09. - 02.10.2015
- Befragungsinstrument: 7-seitiger schriftlicher Themen-Fragebogen
- Versendete Fragebögen an Privat-Haushalte: 718
- Rücklauf (Anzahl Befragungsteilnehmer): 403
- Response-Quote: 56,12 %
- Insgesamt 69.660 erfasste Einzeldaten zuzüglich vieler Texte/Briefe
- Für den Repräsentationsschluss vollumfänglich geeignete Stichprobe
- Ergänzend: Vor-Ort-Analysen und Hintergrundgespräche

# Befragungsteilnehmer nach Siedlungen (absolut)



# Befragungsteilnehmer nach Siedlungen (absolut)



Affoltern am Albis

22

Bodenacker

20

Furtalstrasse

7

Hedingen

37

Holzgerhurdt

58

Luegisland

31

Obsthalde

41

Probstei

34

Schauenberg

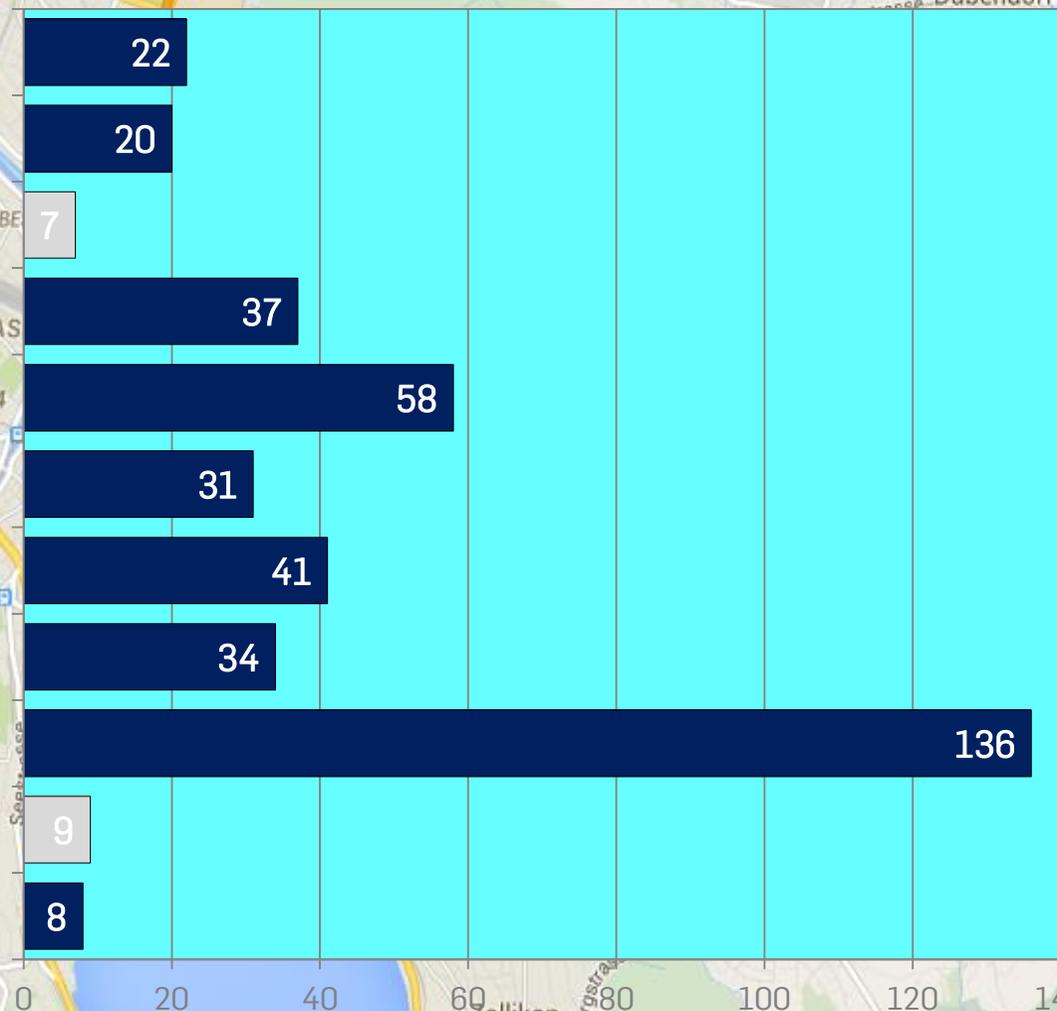
136

Überlandstrasse

9

Ohne Angabe

8



# Befragungsteilnehmer nach Siedlungen (relativ)



Affoltern am Albis

5,5

Bodenacker

5,0

Furttalstrasse

1,7

Hedingen

9,2

Holzherud

14,4

Luegisland

7,7

Obsthalde

10,2

Probstei

8,4

Schauenberg

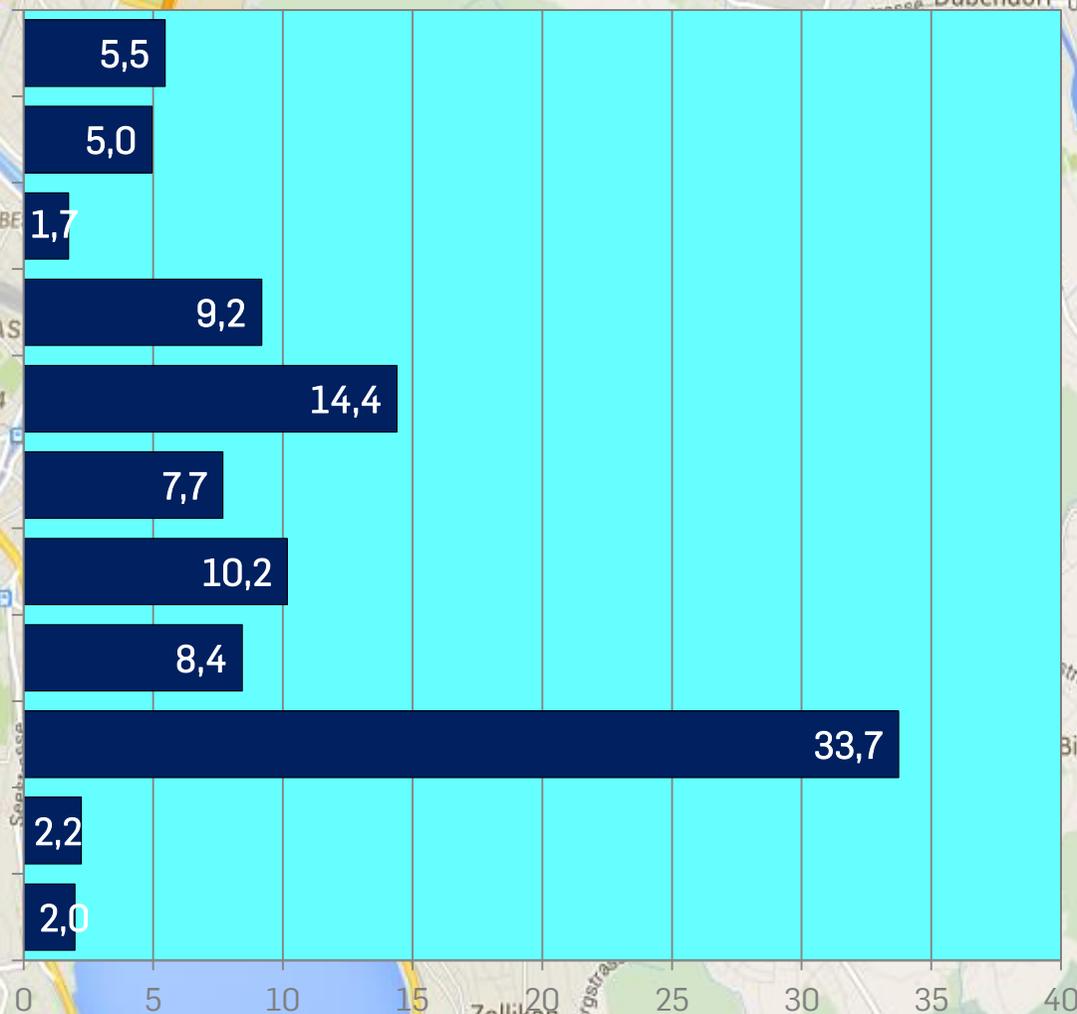
33,7

Überlandstrasse

2,2

Ohne Angabe

2,0



# Responsequoten der Siedlungen



Affoltern am Albis

47,8

Bodenacker

38,5

Furttalstrasse

43,8

Hedingen

72,5

Holzerhurd

55,2

Luegisland

57,4

Obsthalde

56,9

Probstei

64,2

Schauenberg

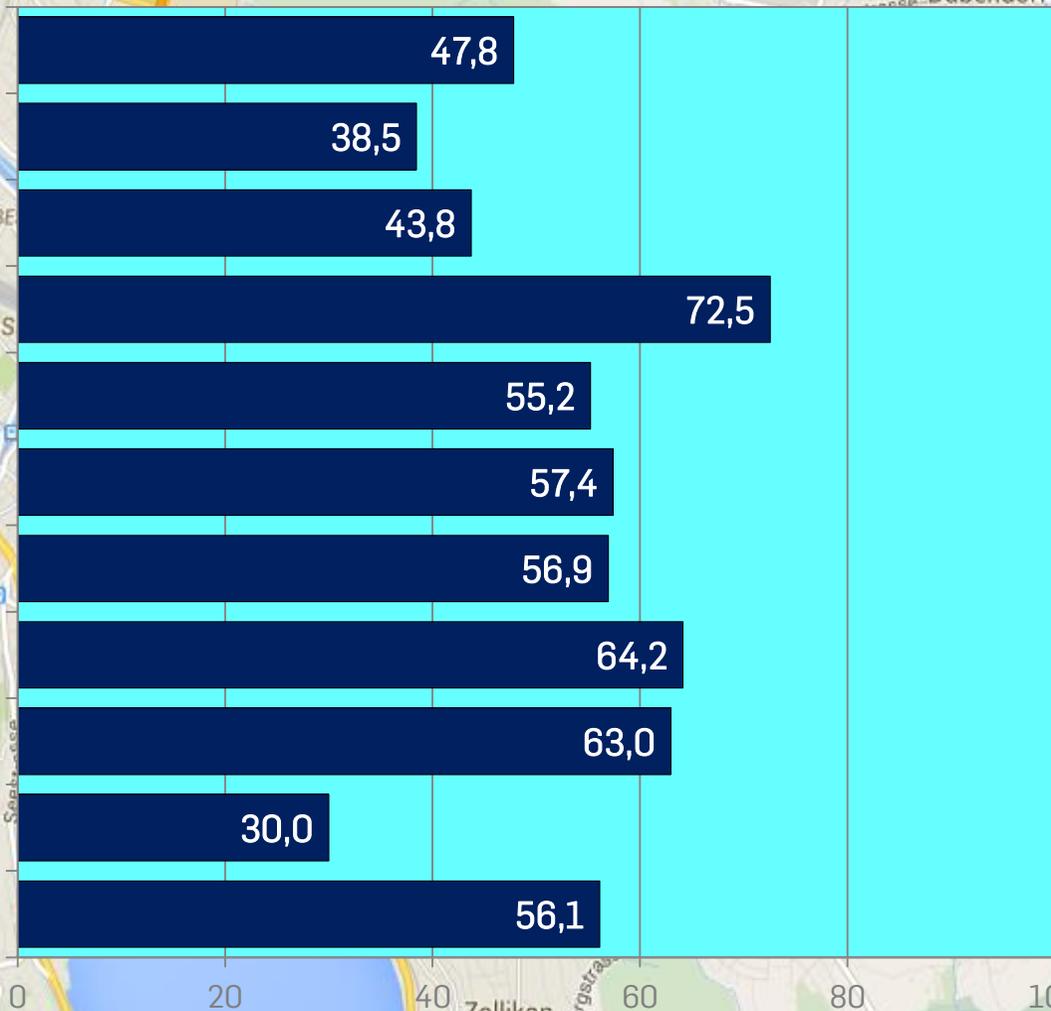
63,0

Überlandstrasse

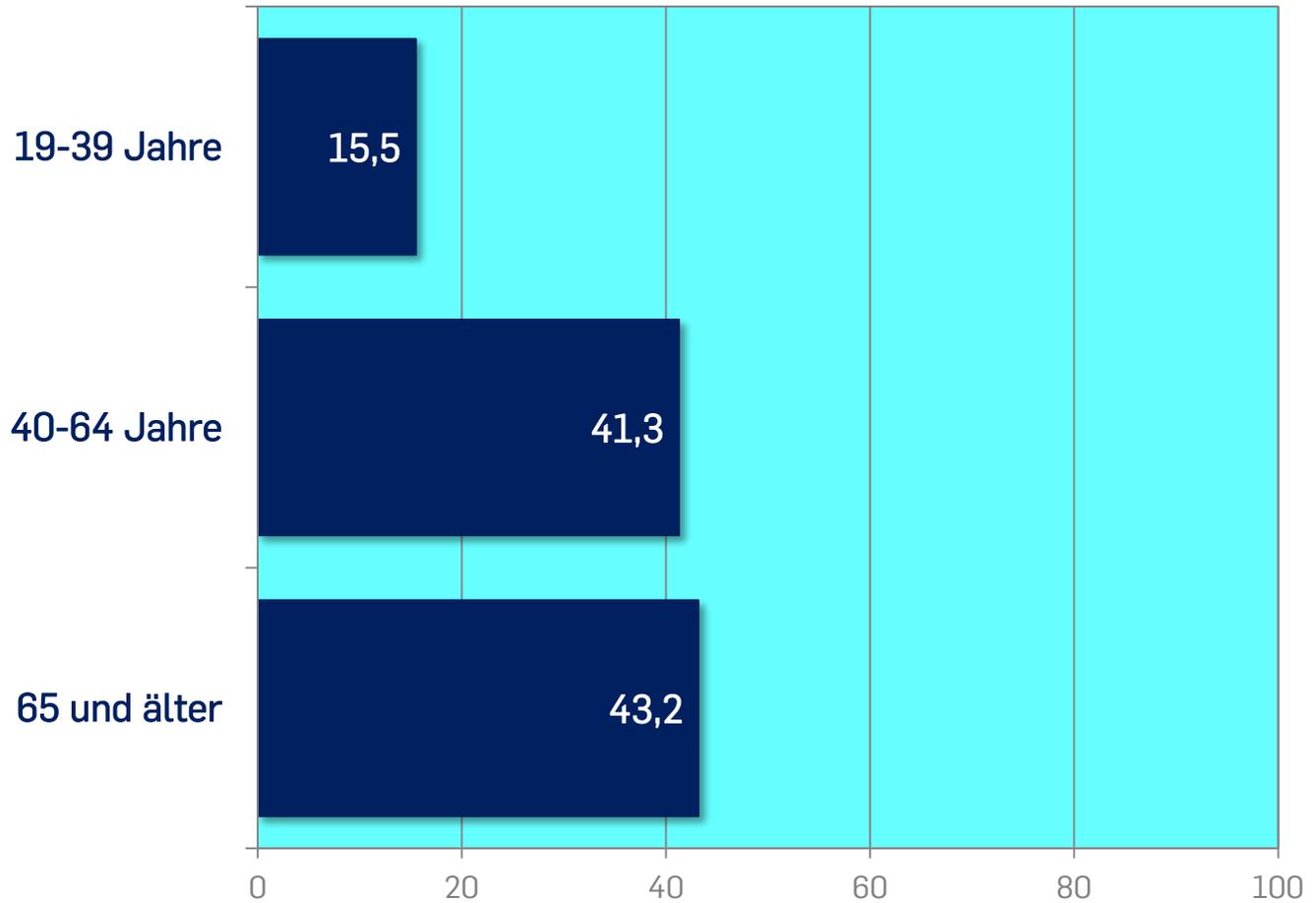
30,0

Durchschnitt

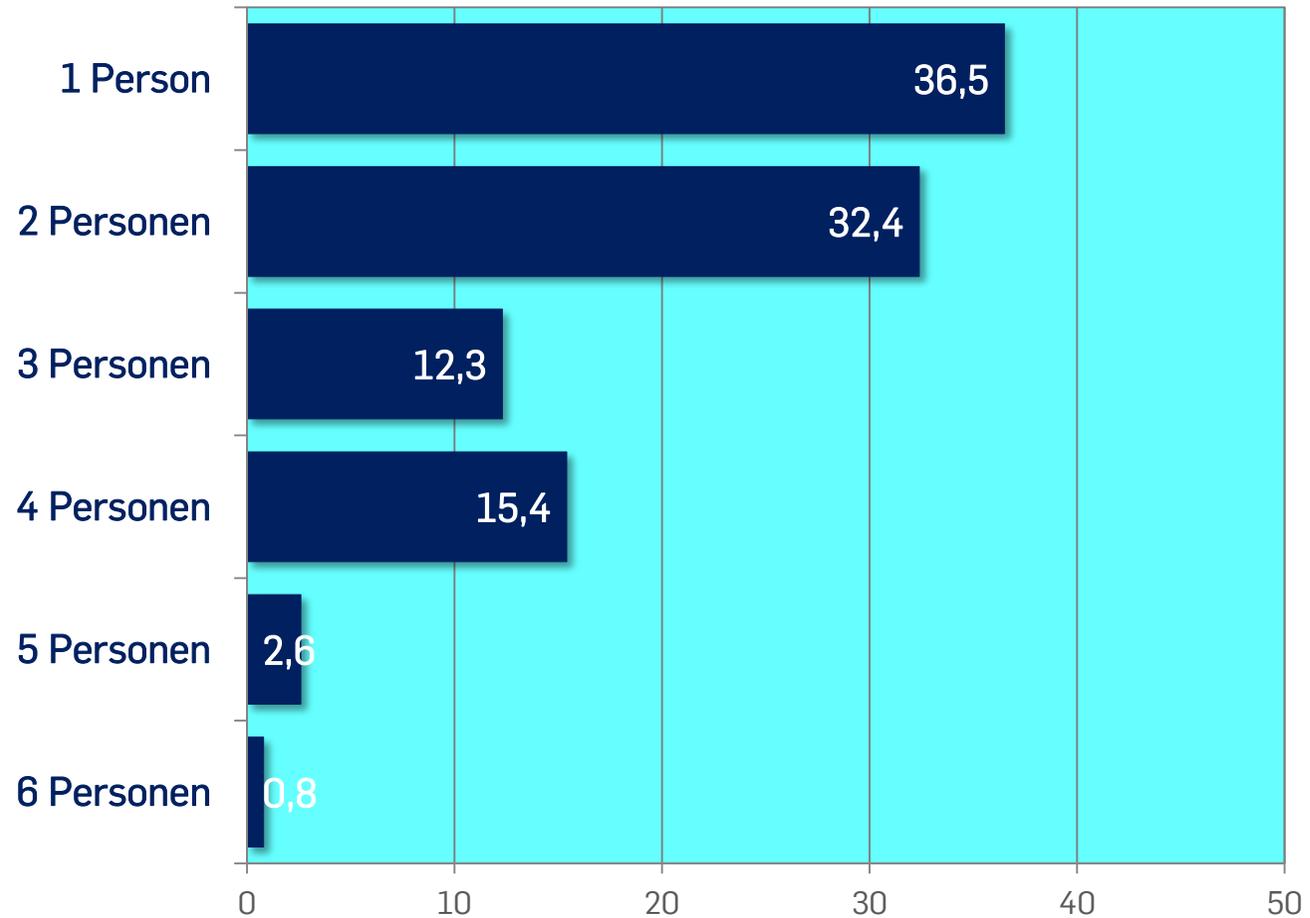
56,1



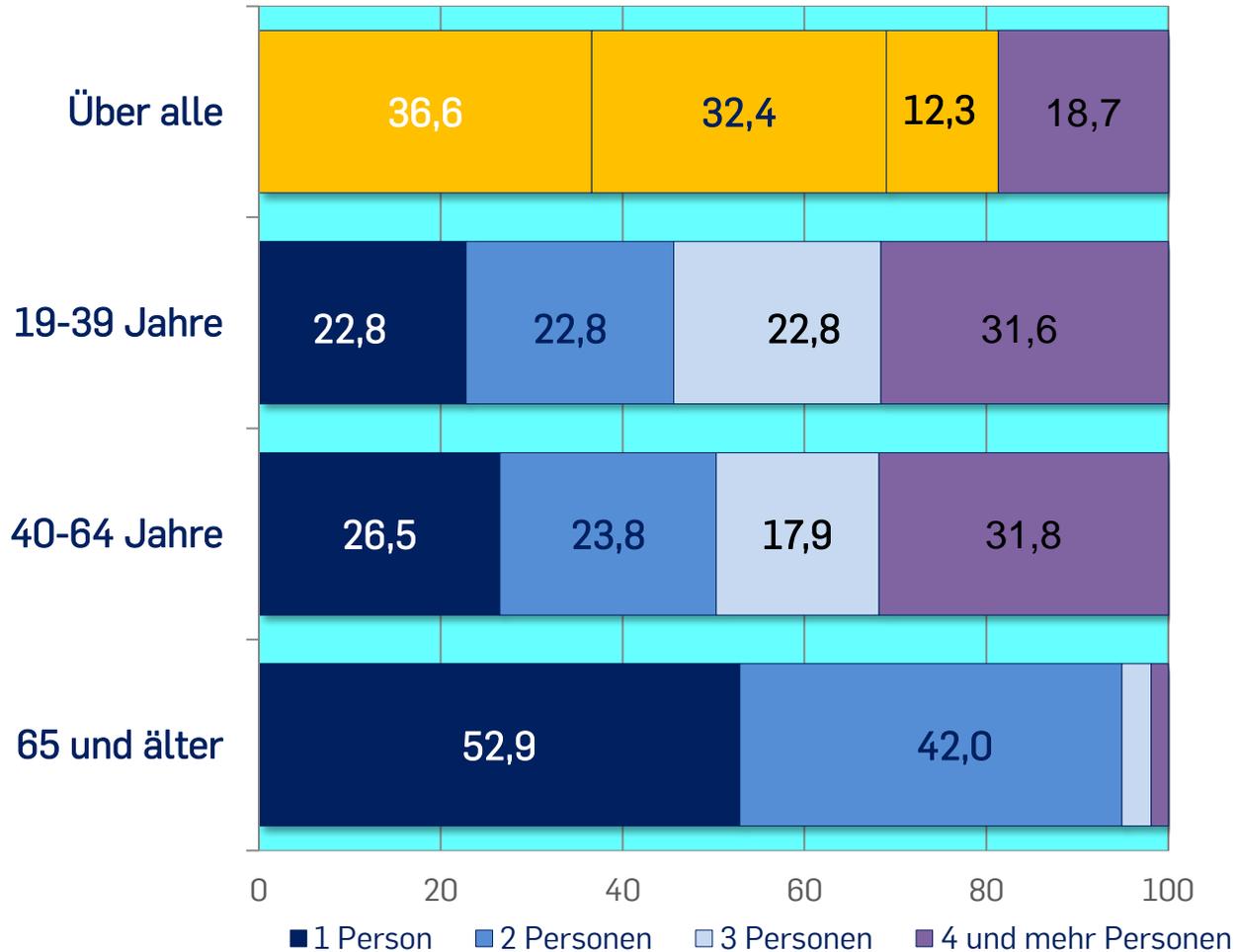
# Befragungsteilnehmer nach Alter



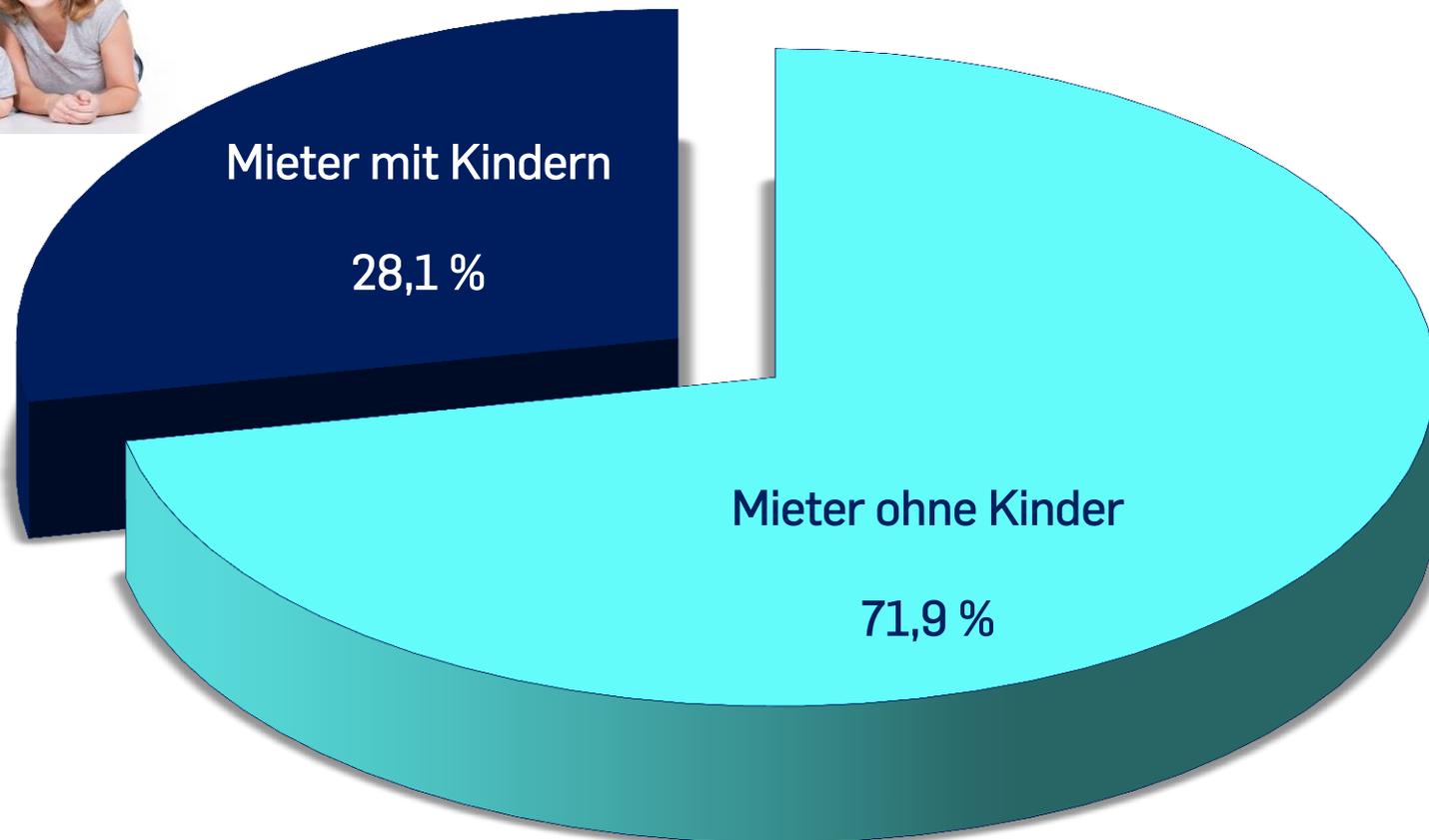
# Befragungsteilnehmer nach Bewohnerzahl der Wohnung



# Befragungsteilnehmer nach Altersstruktur und Bewohnerzahl



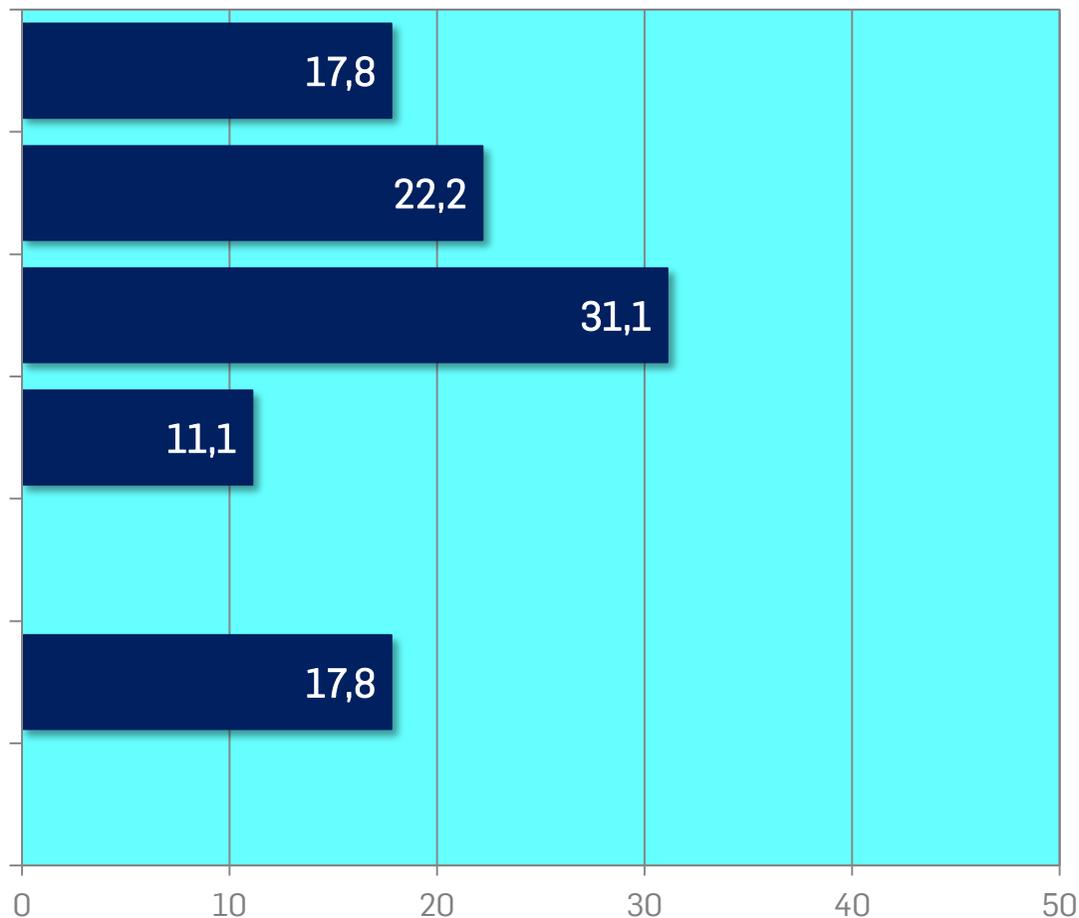
# Befragungsteilnehmer nach Familienstruktur



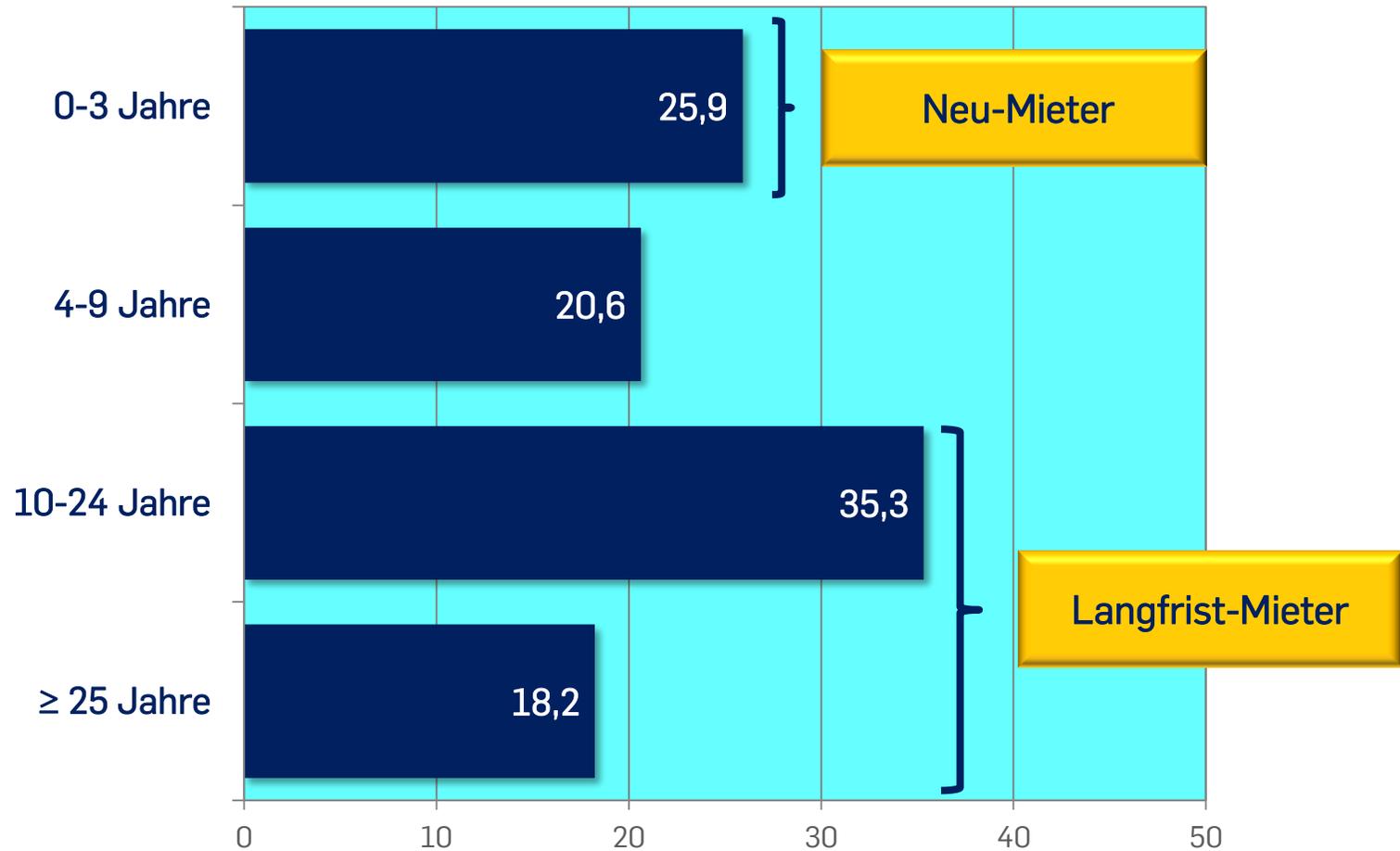
# Kinder-Haushalte nach Anzahl Kinder



Kinder bis 4 Jahre  
Kinder von 5 bis 12 Jahren  
Kinder von 13 bis 18 Jahren  
Kinder bis 4 und von 5 bis 12  
Kinder bis 4 und von 13 bis 18  
Kinder von 5 bis 12 und von 13-18  
Kinder bis 4, von 5 bis 12 und von 13 bis 18



# Befragungsteilnehmer nach Wohndauer in aktueller Wohnung



1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



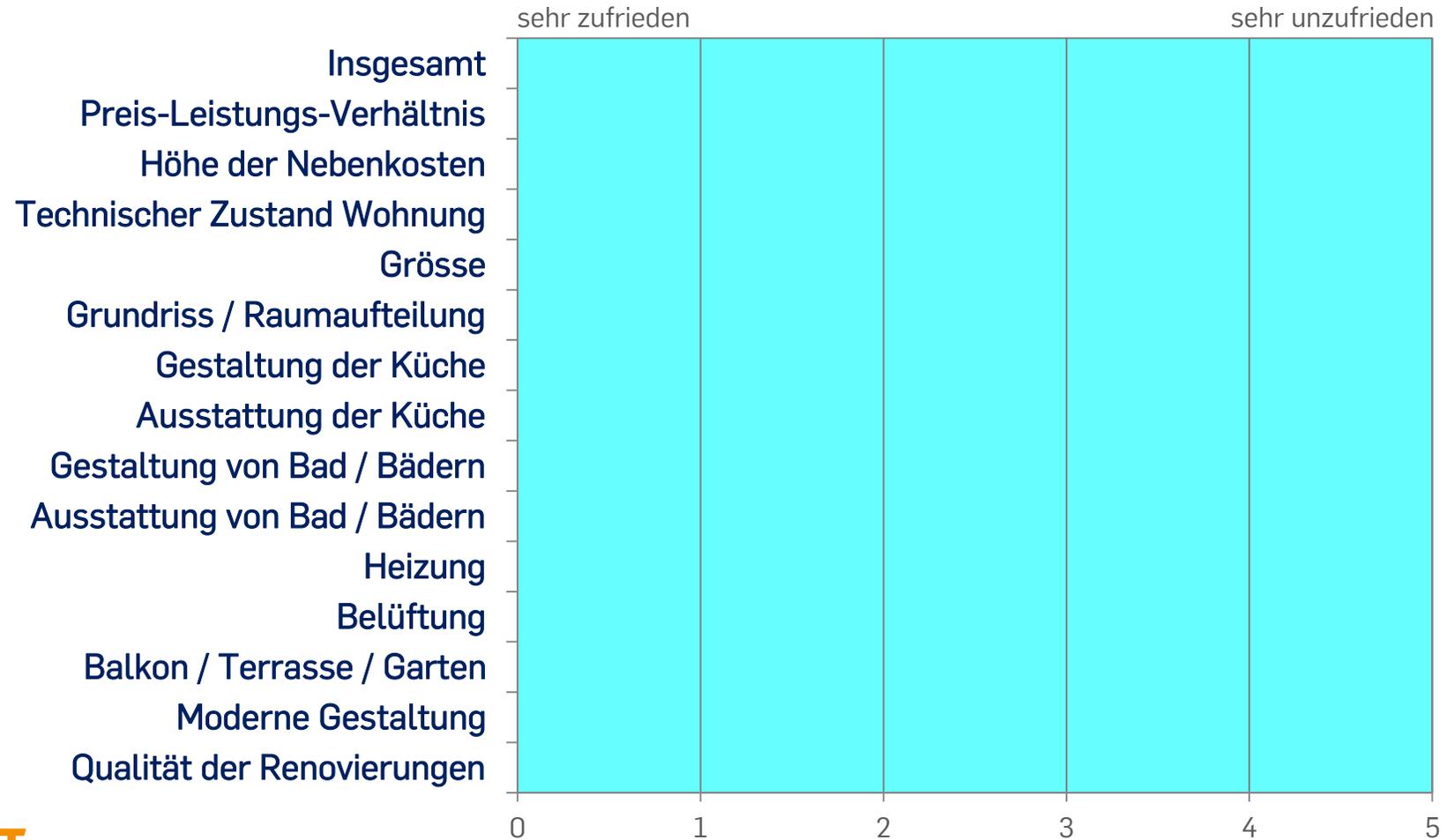
# Frage - Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer/m Wohnung / Einfamilienhaus?

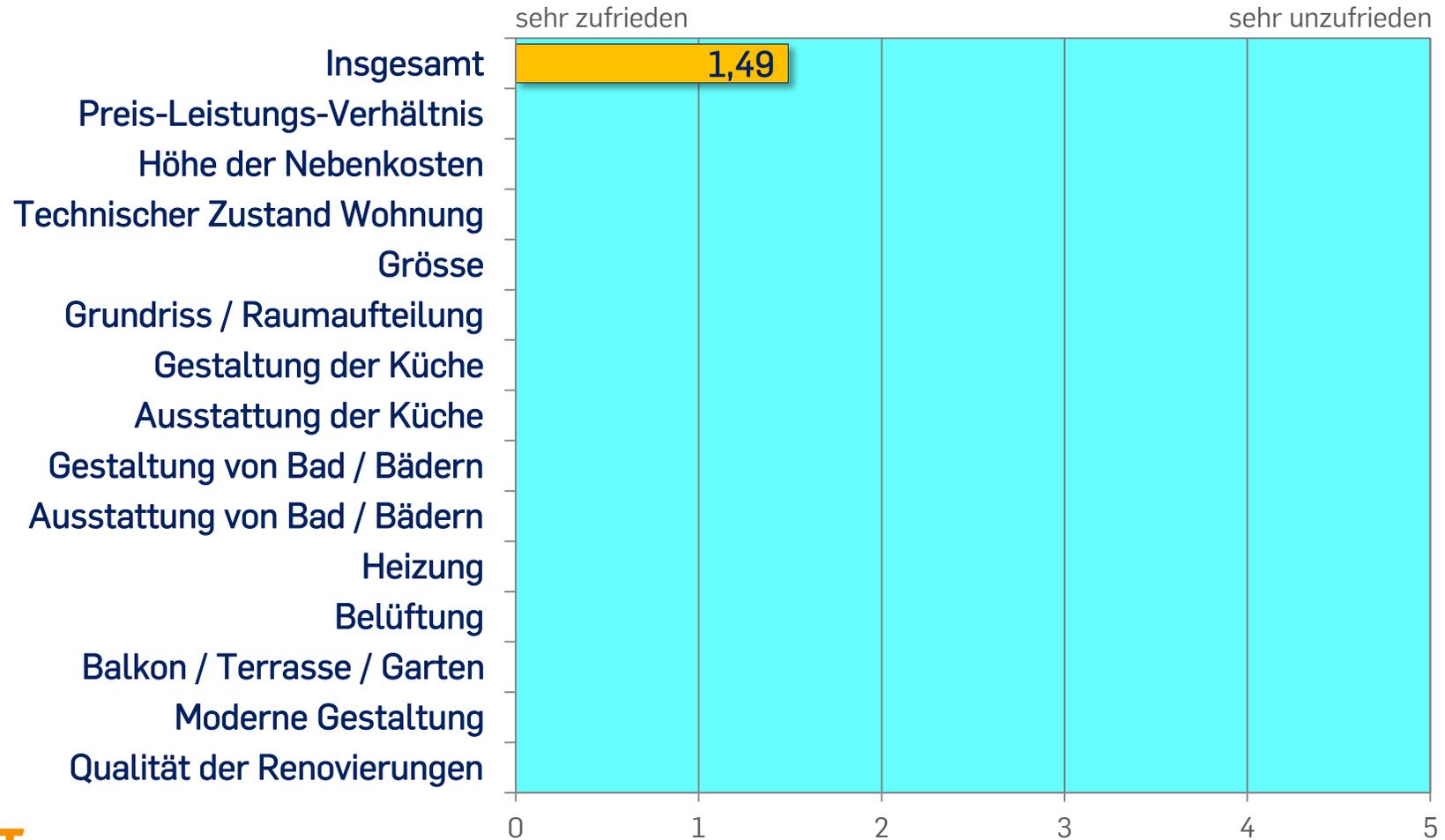
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	sehr zufrieden	zufrieden	weder zufrieden noch unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
	😊😊	😊	😐	😞	😞😞
Insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Höhe der Nebenkosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technischer Zustand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grösse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grundriss / Raumaufteilung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestaltung der Küche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausstattung der Küche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestaltung von Bad / Bädern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausstattung von Bad / Bädern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heizung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komfortlüftung (falls vorhanden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balkon / Terrasse / Garten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moderne Gestaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Renovierungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

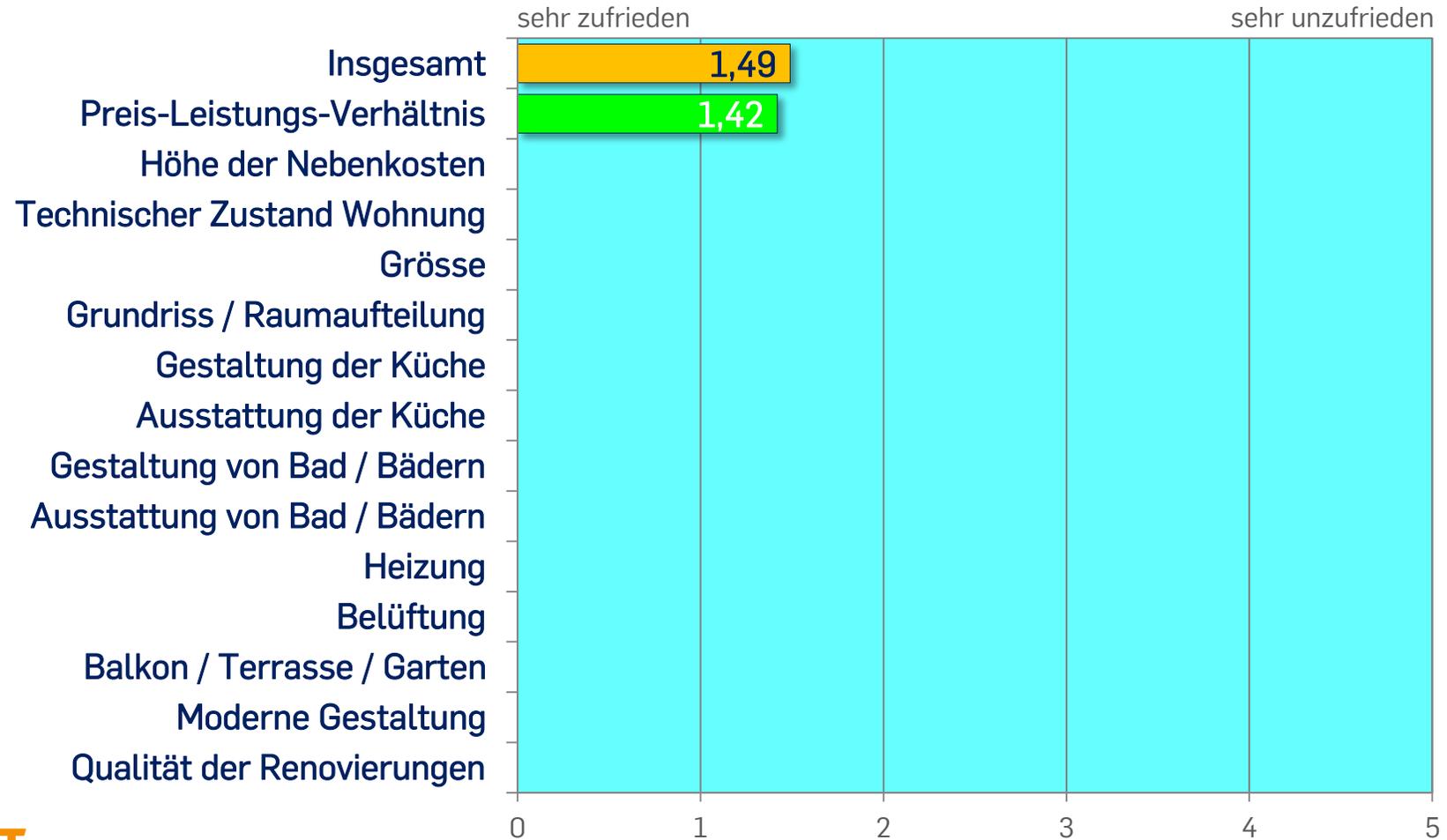
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



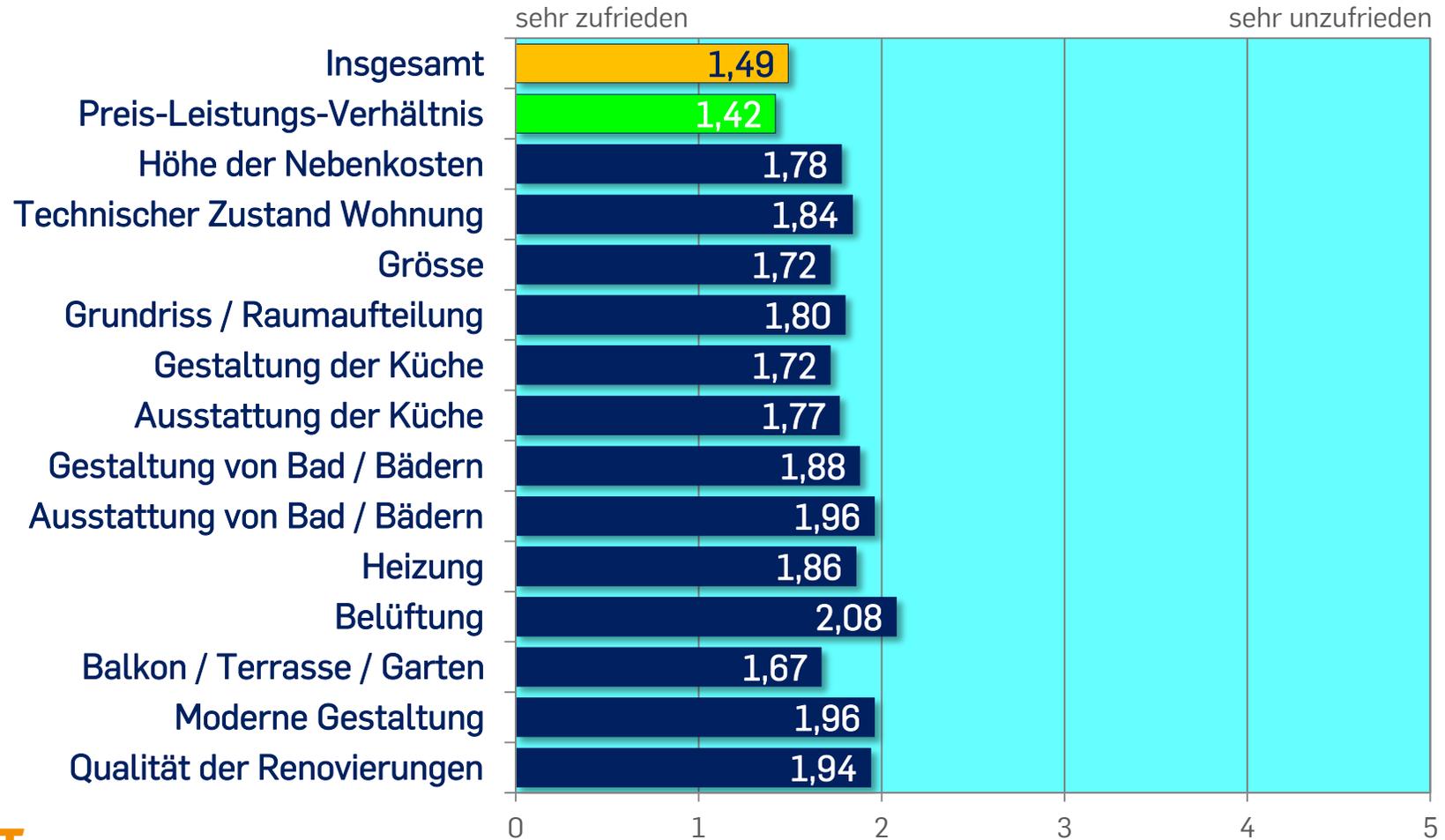
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



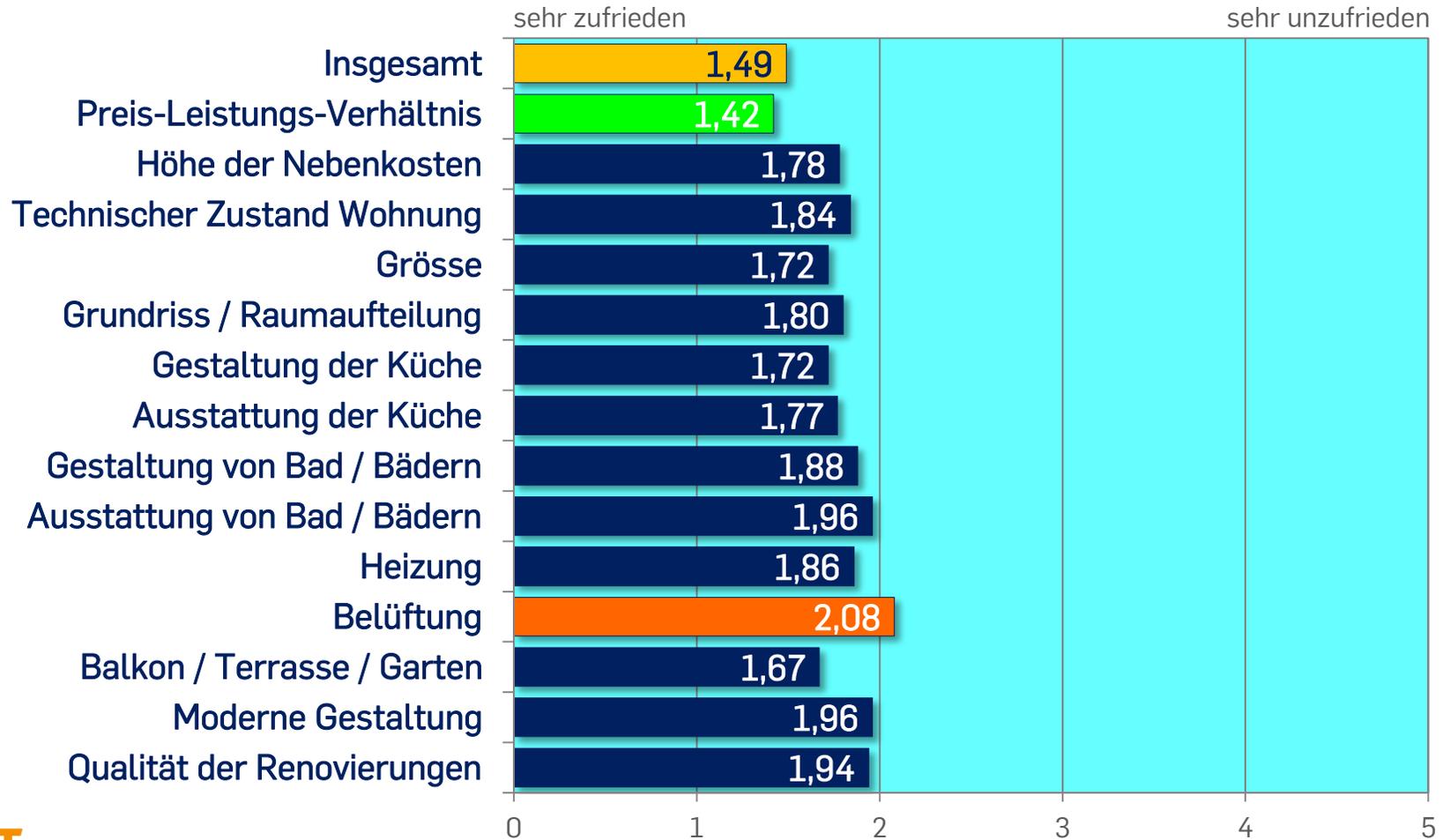
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



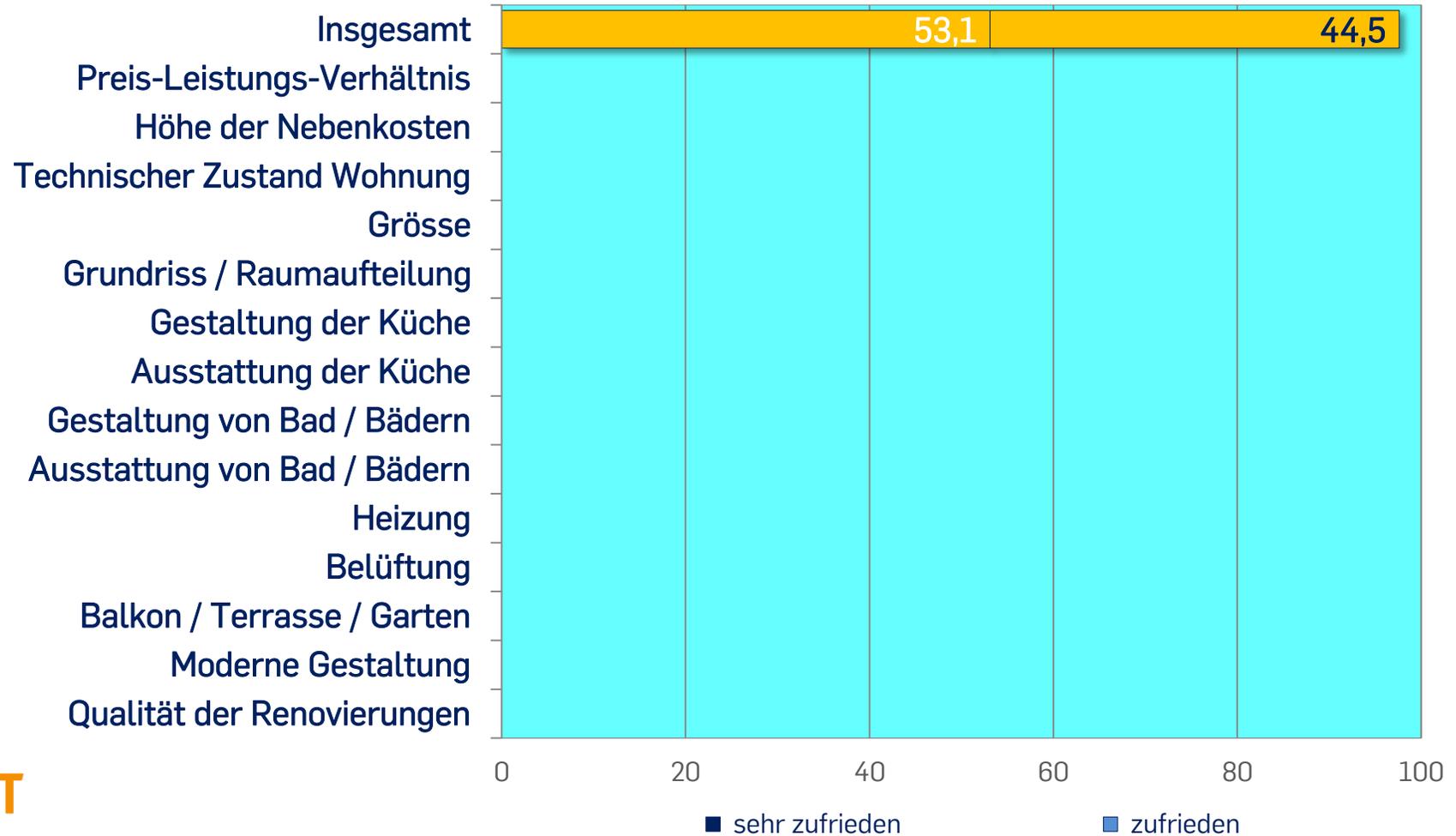
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



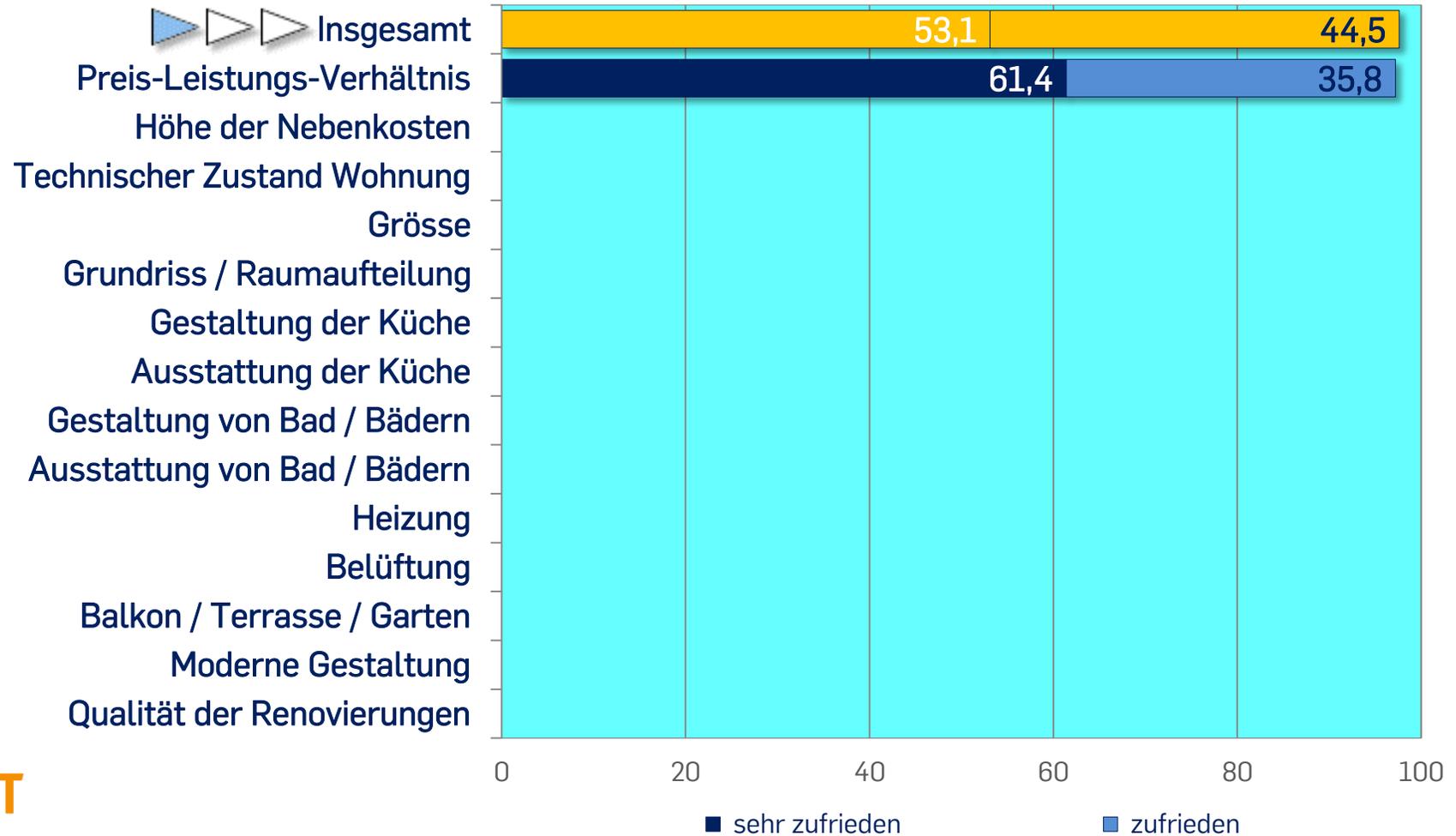
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



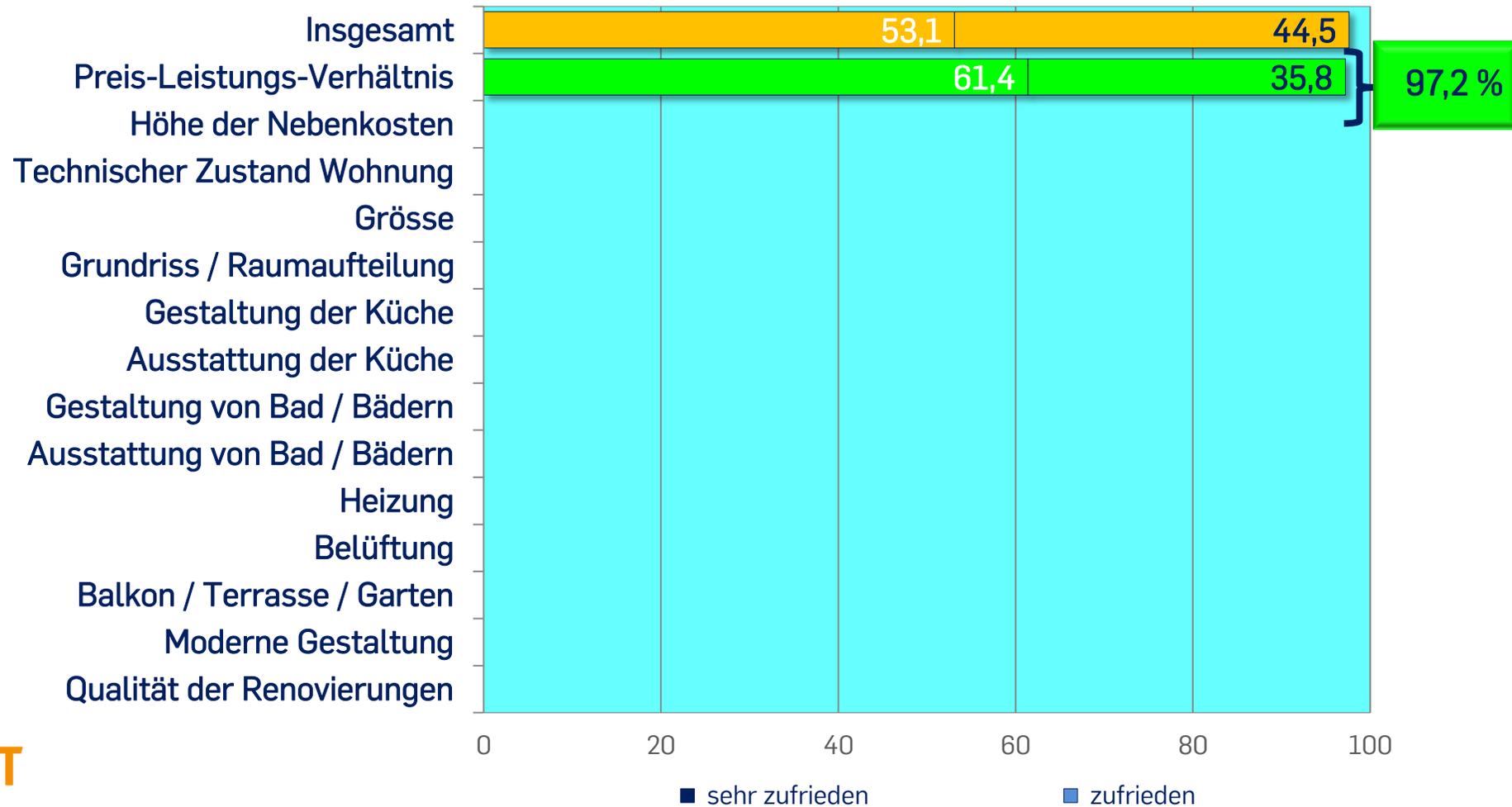
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung: **Spitzenwert 97,6 %**



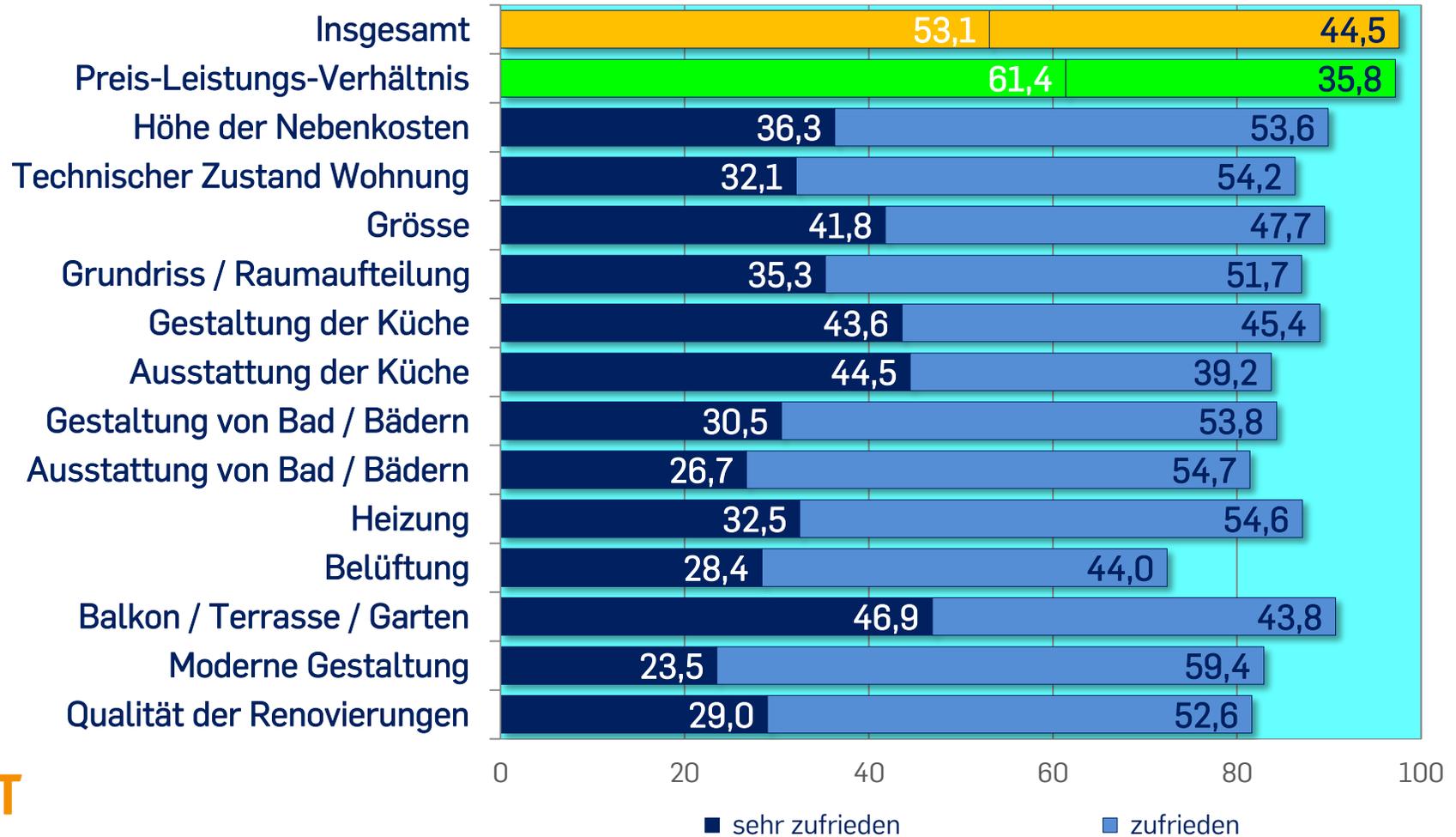
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung: **Spitzenwert 97,6 %**



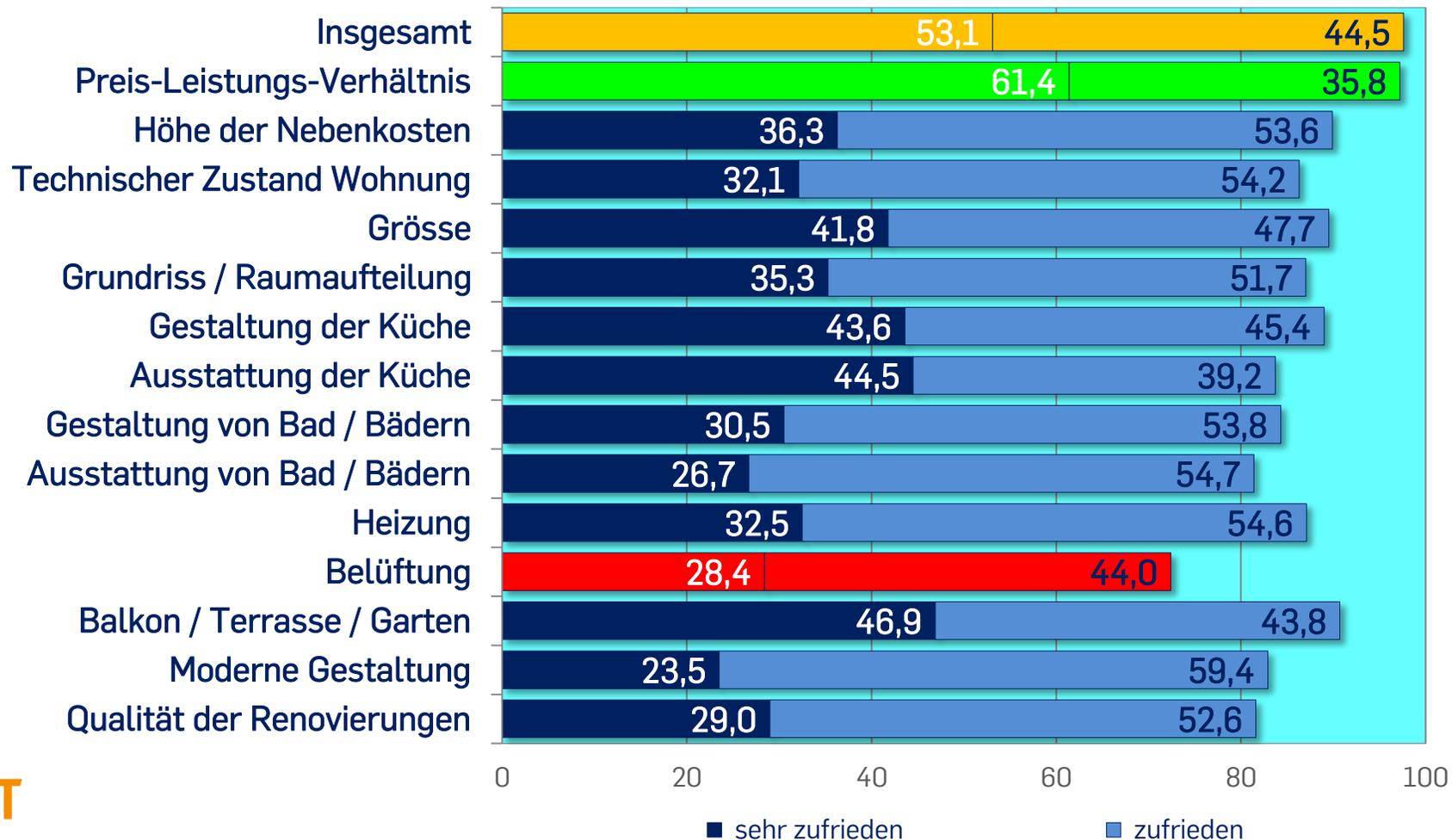
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung: Spitzenwert 97,6 %



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung: Spitzenwert 97,6 %

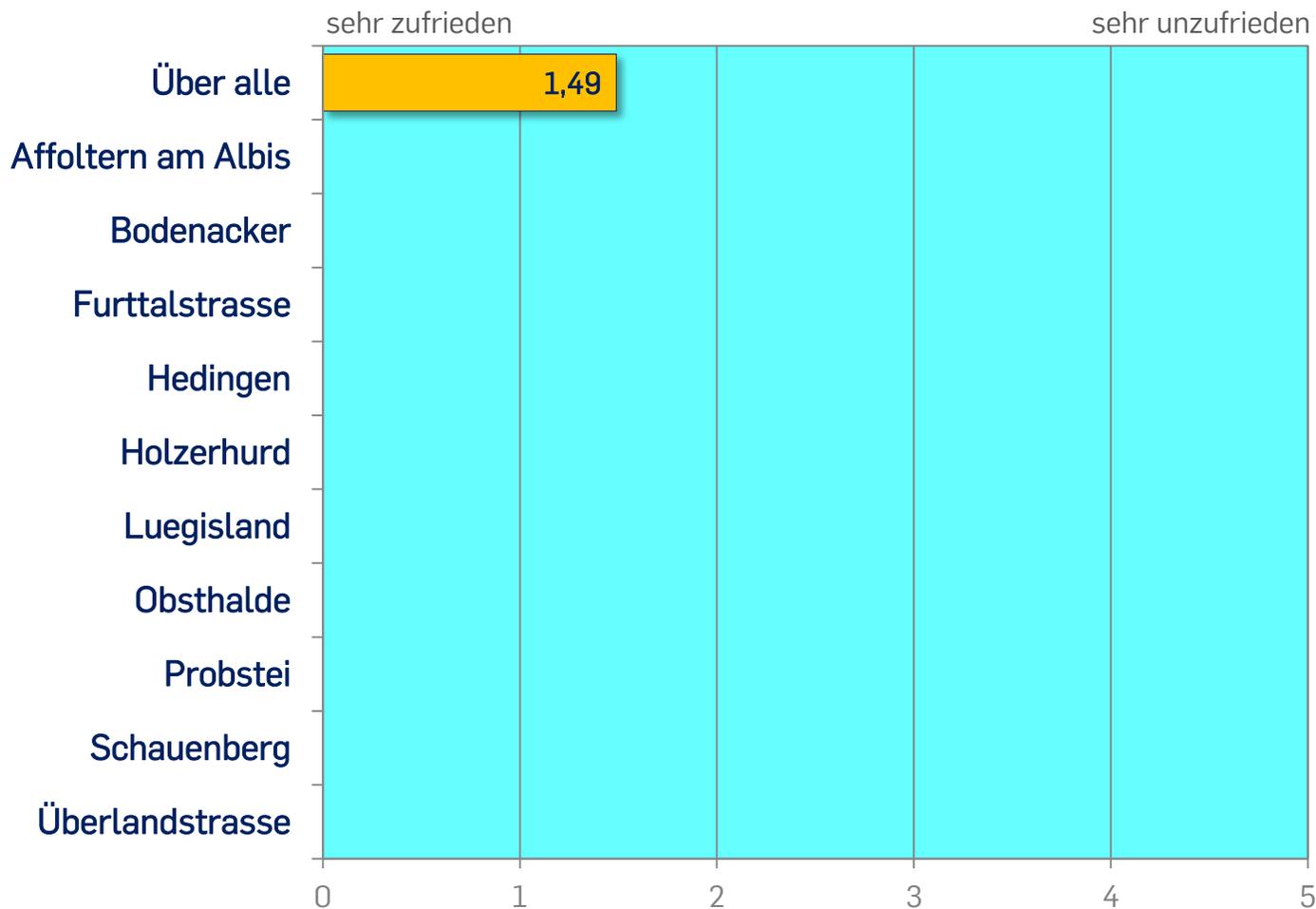


# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung: Spitzenwert 97,6 %



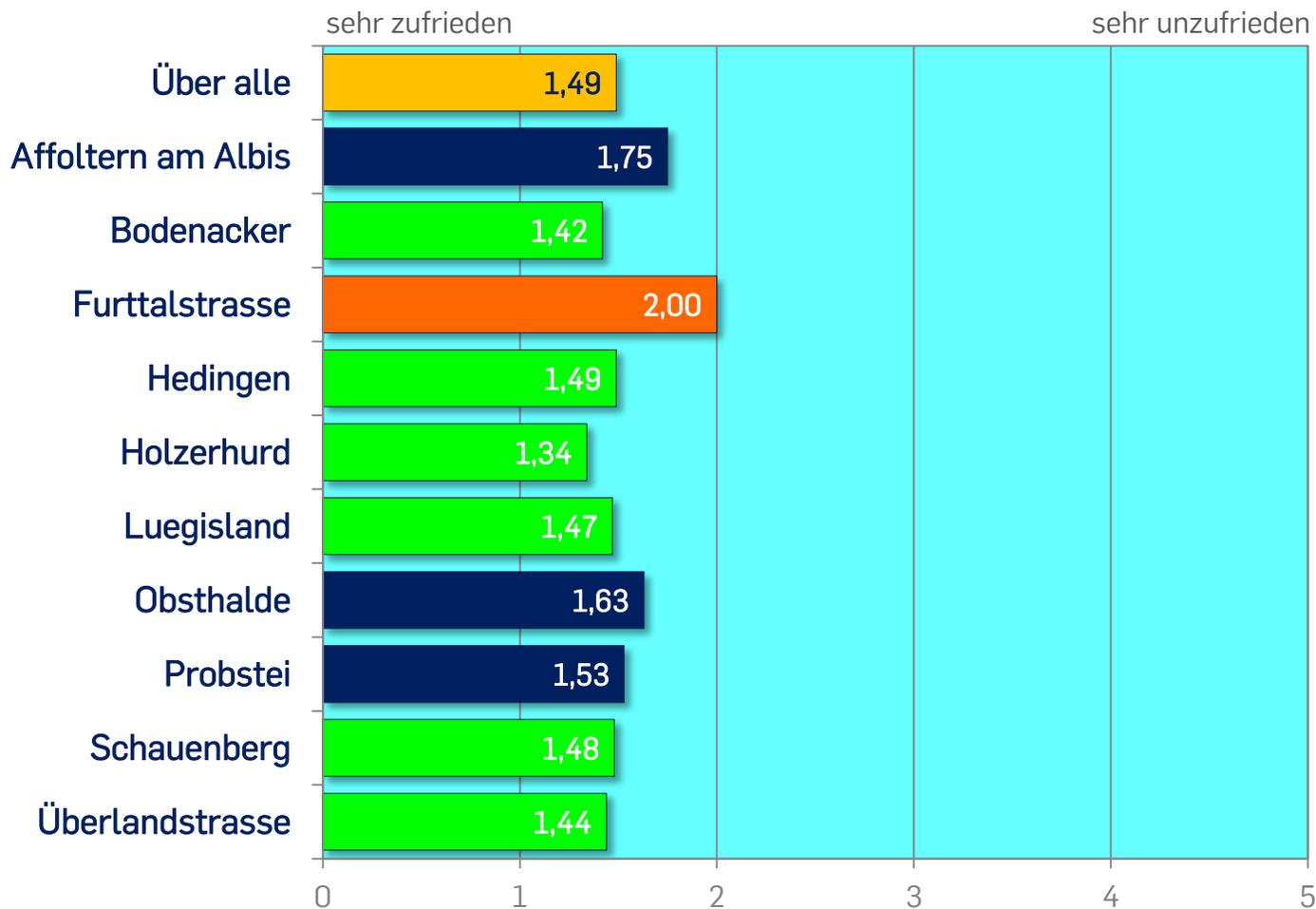
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Wohnung insgesamt



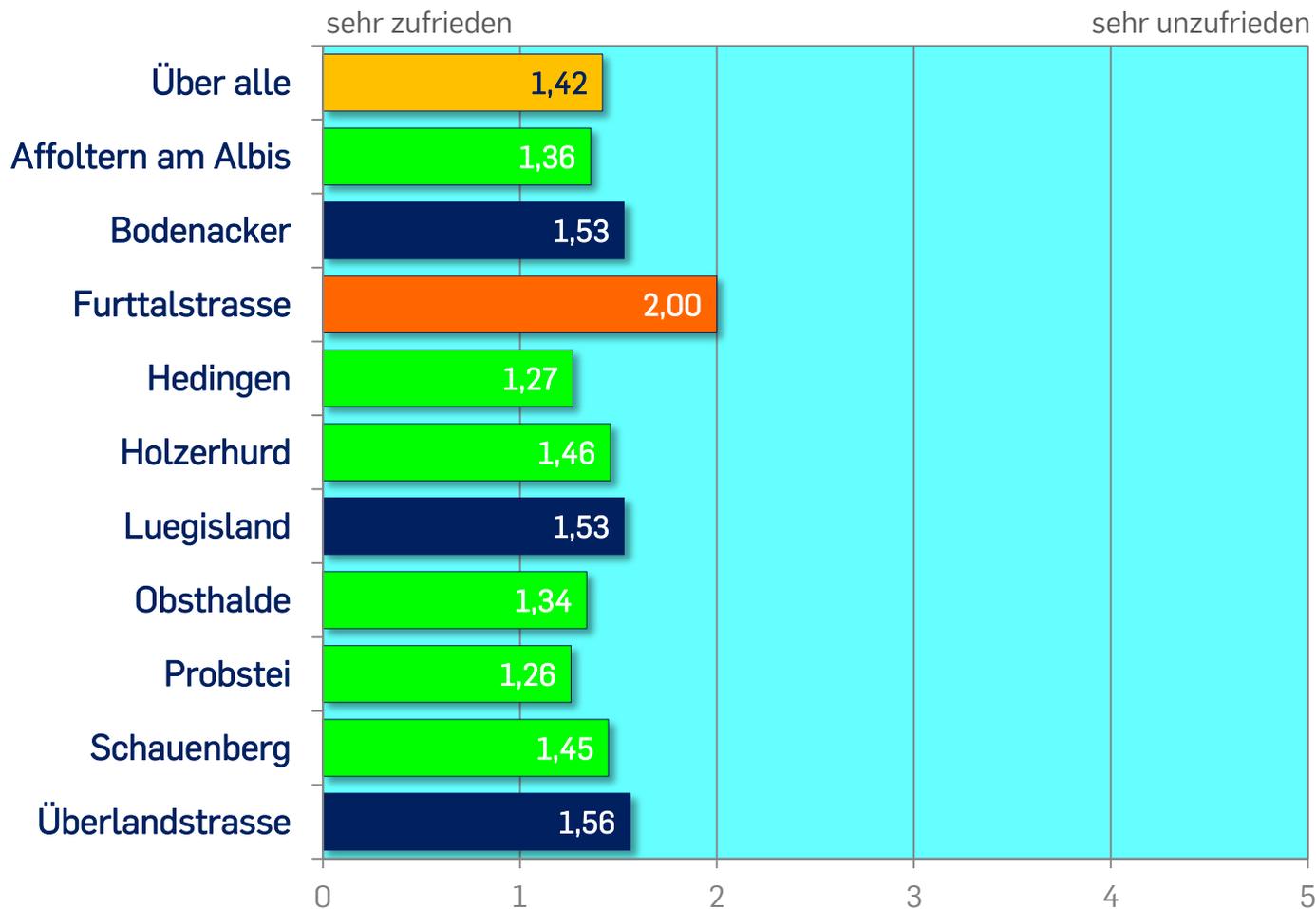
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Wohnung insgesamt



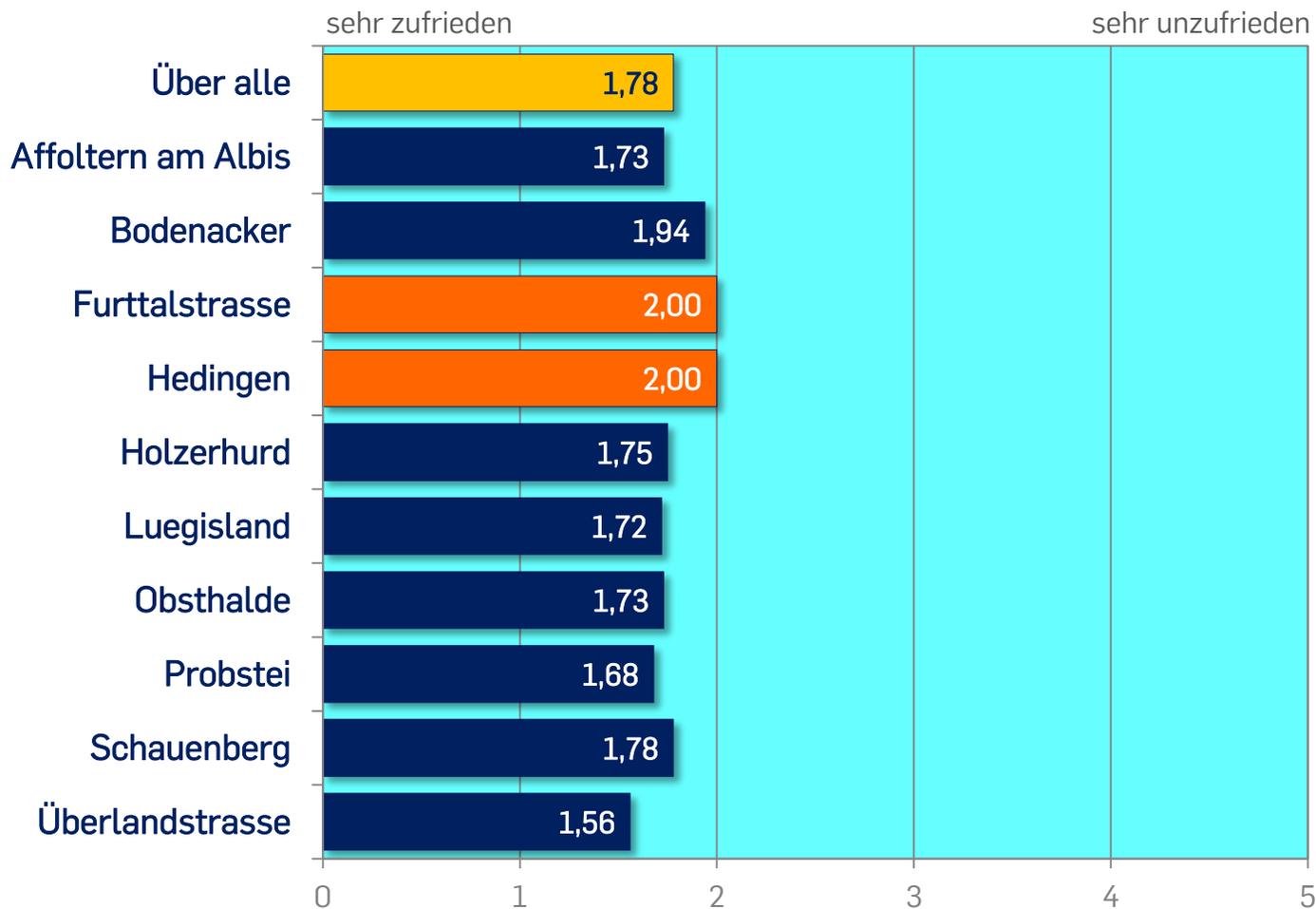
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Preis-Leistungs-Verhältnis



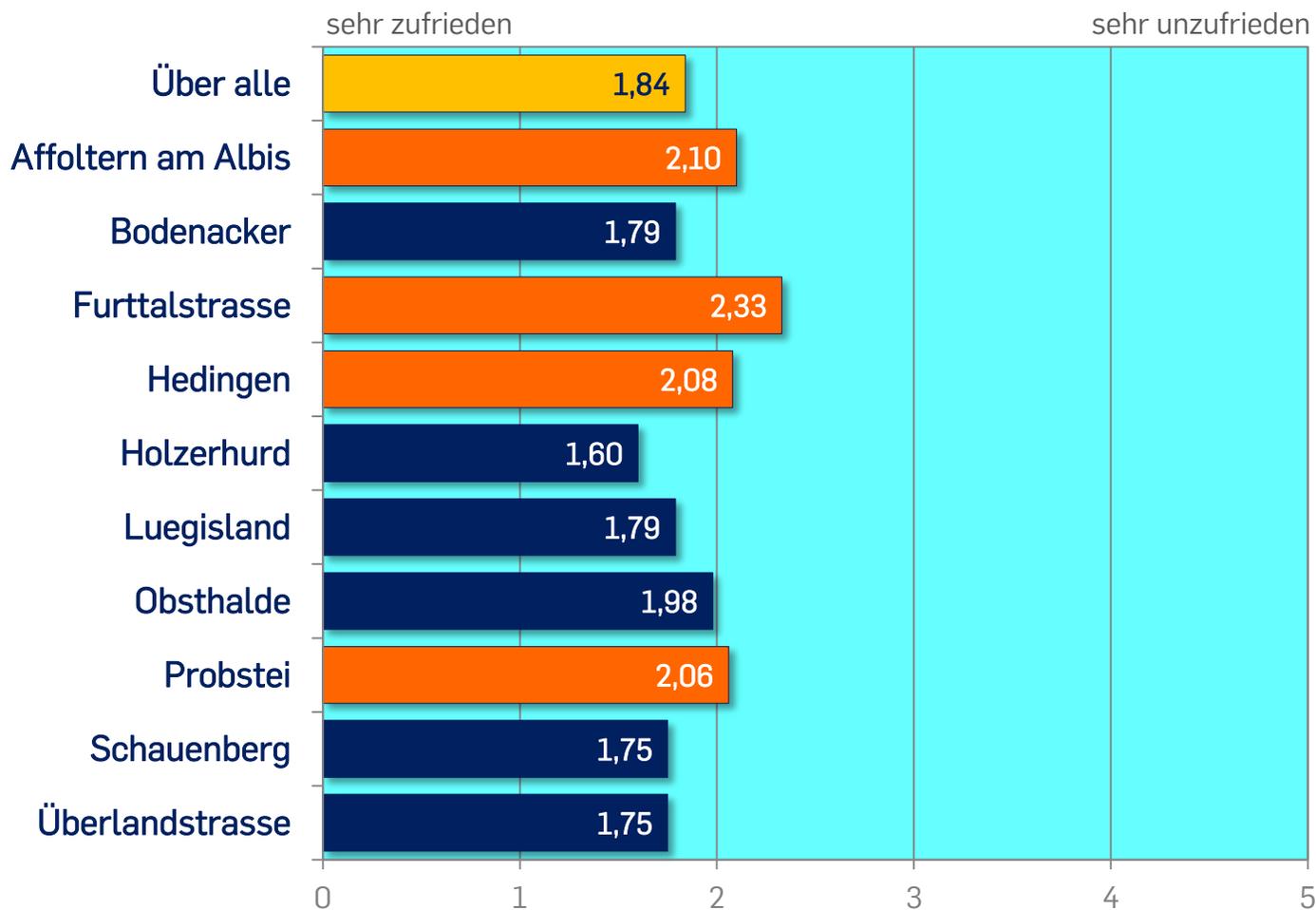
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Höhe der Nebenkosten



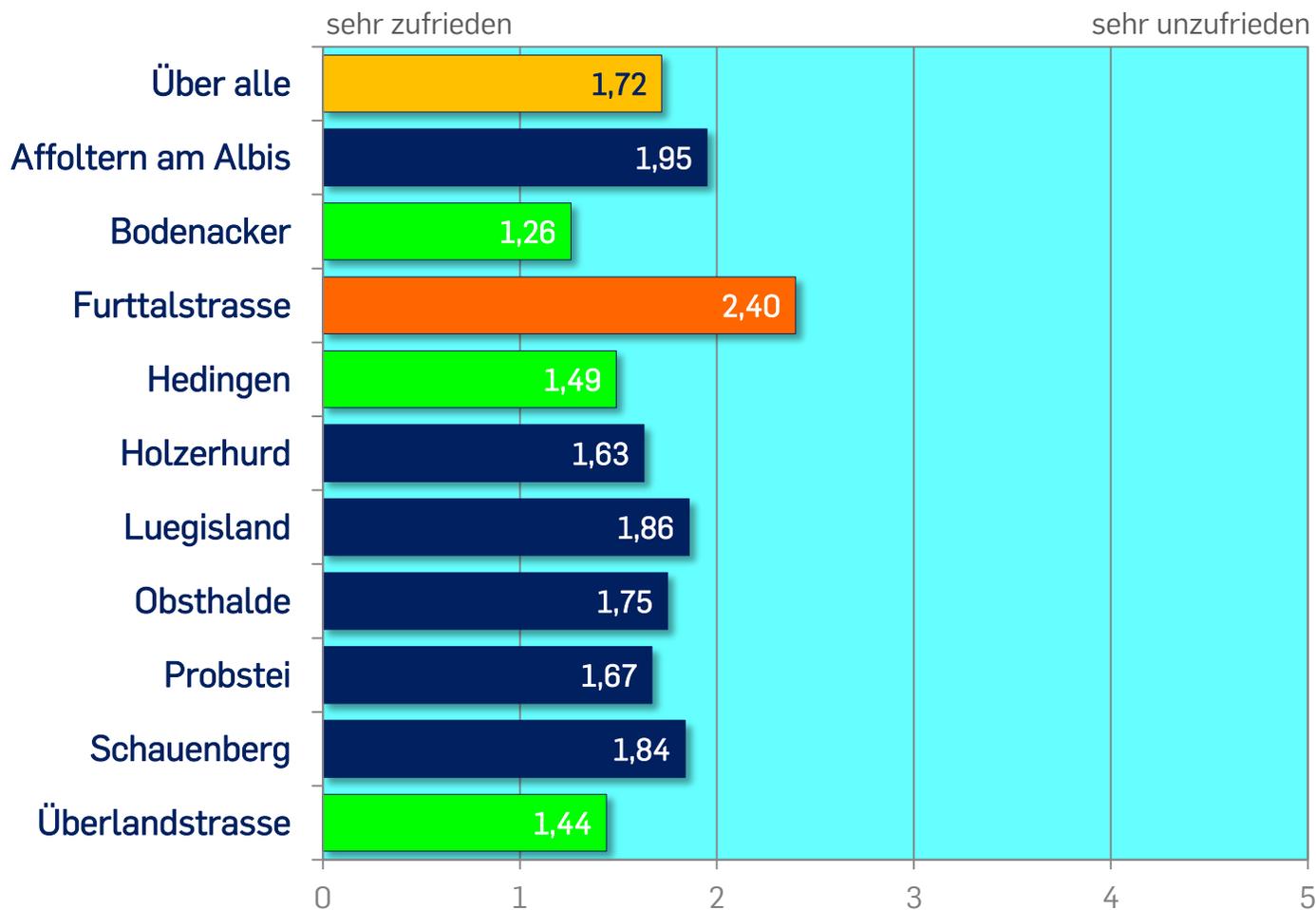
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Technischer Zustand



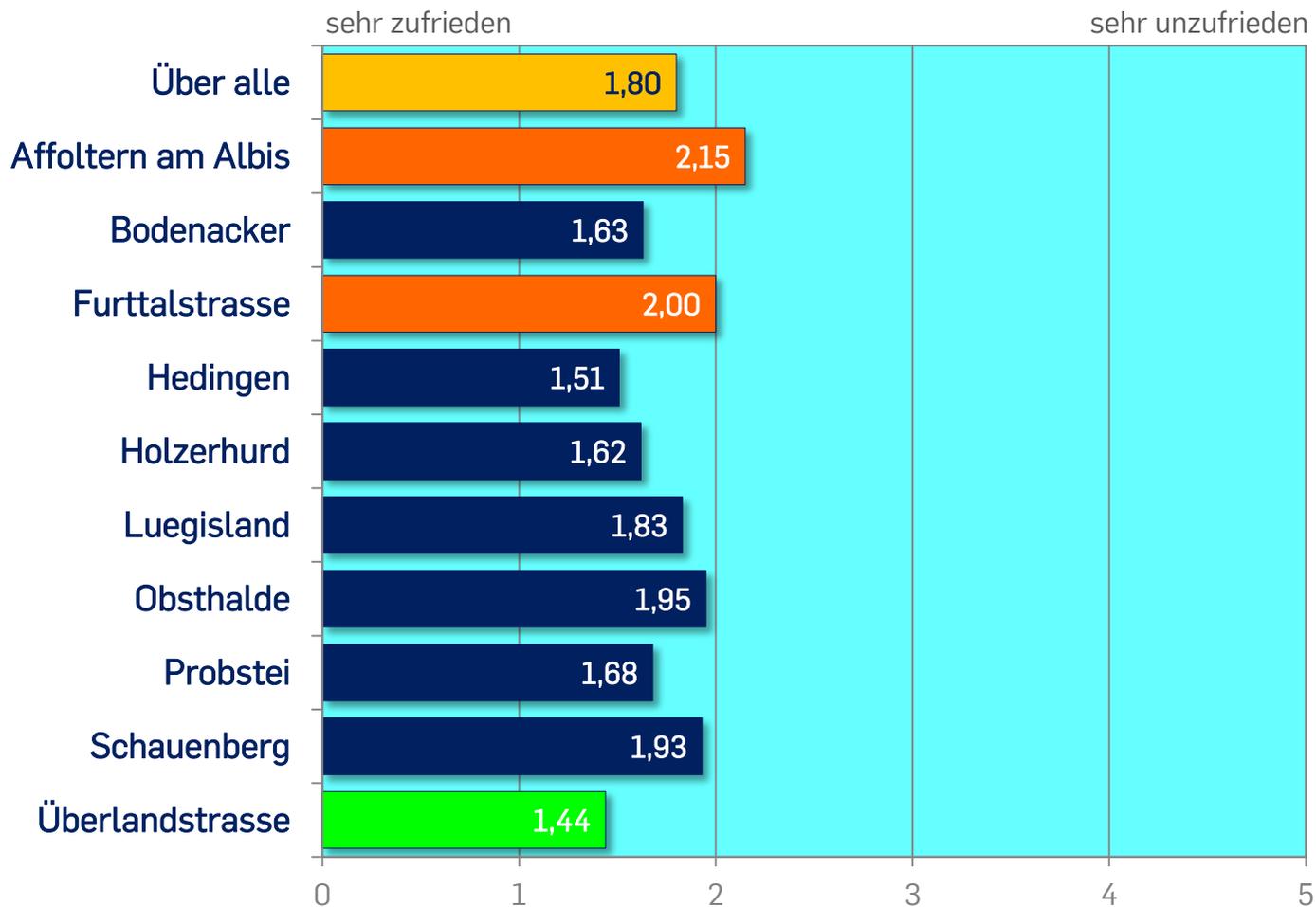
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Grösse



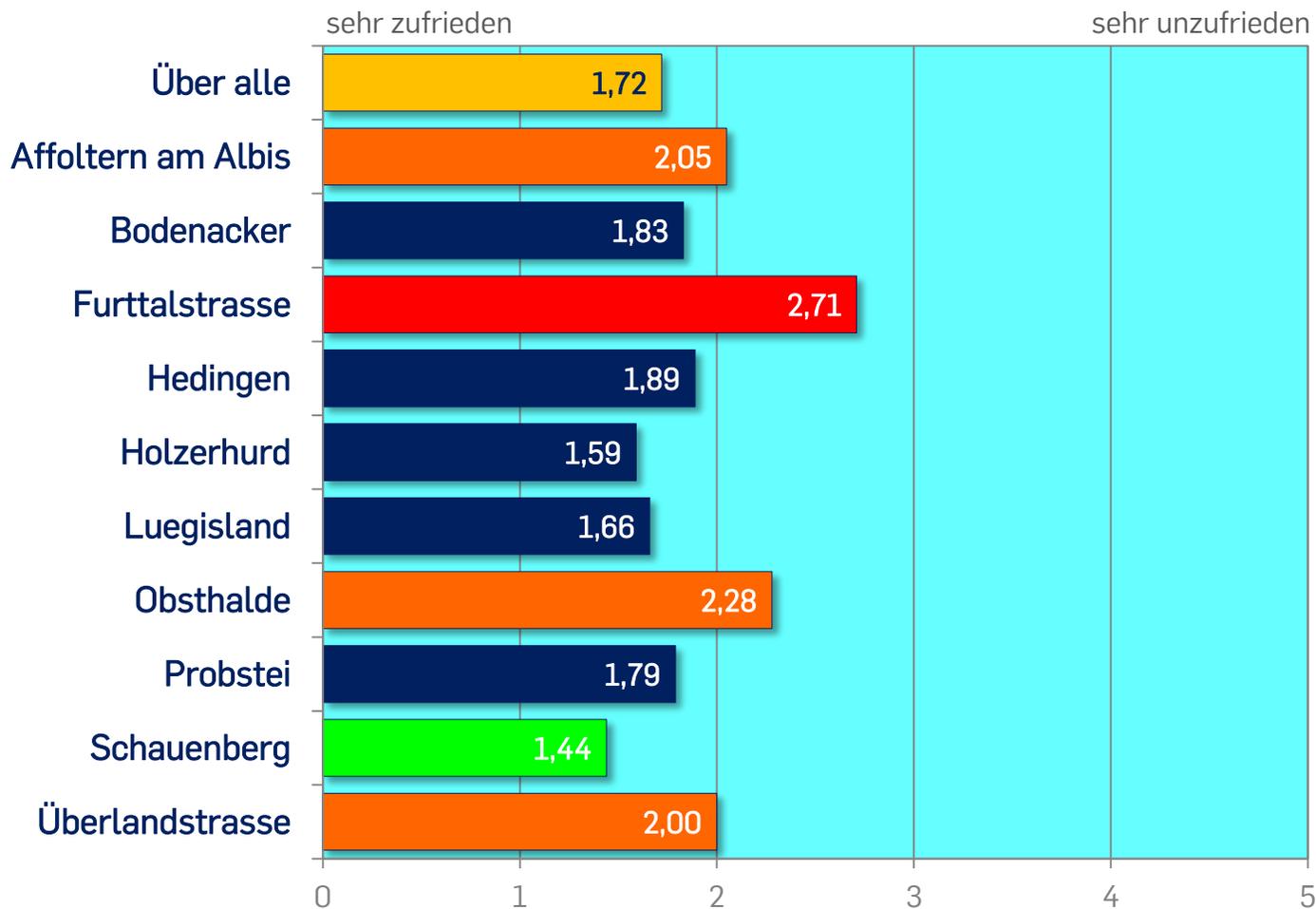
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Grundriss



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Gestaltung Küche



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Ausstattung Küche



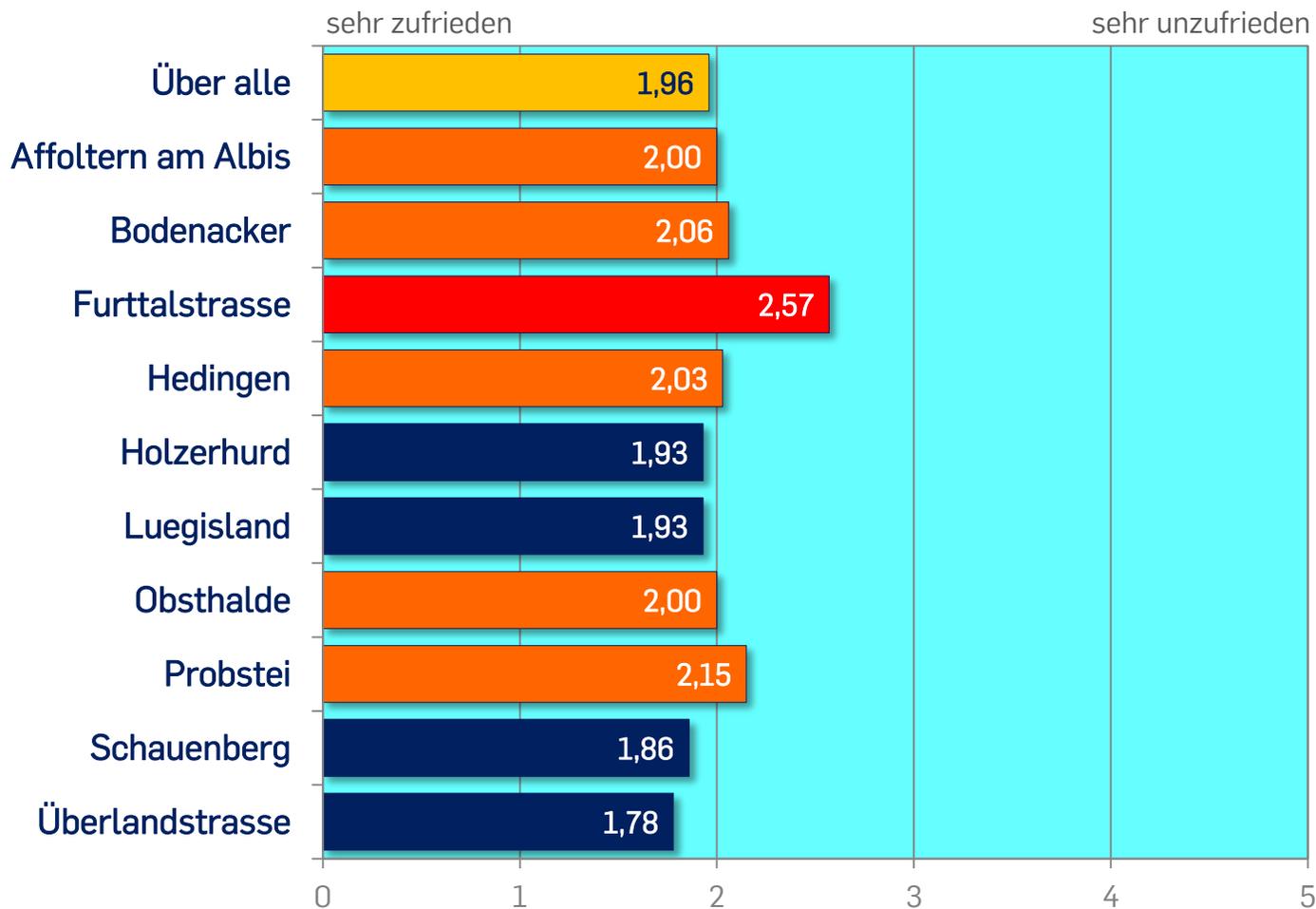
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Gestaltung Bad



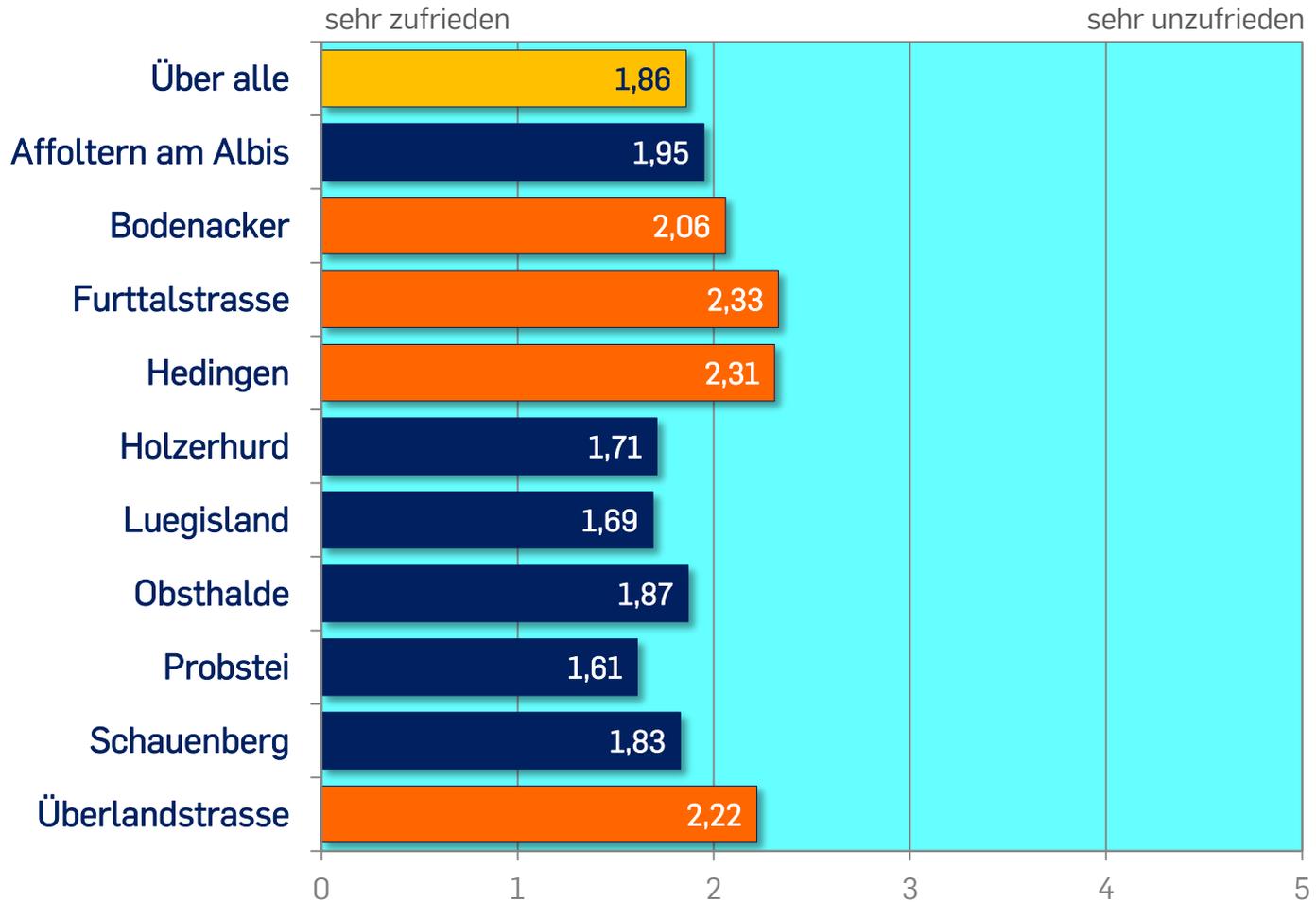
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Ausstattung Bad



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

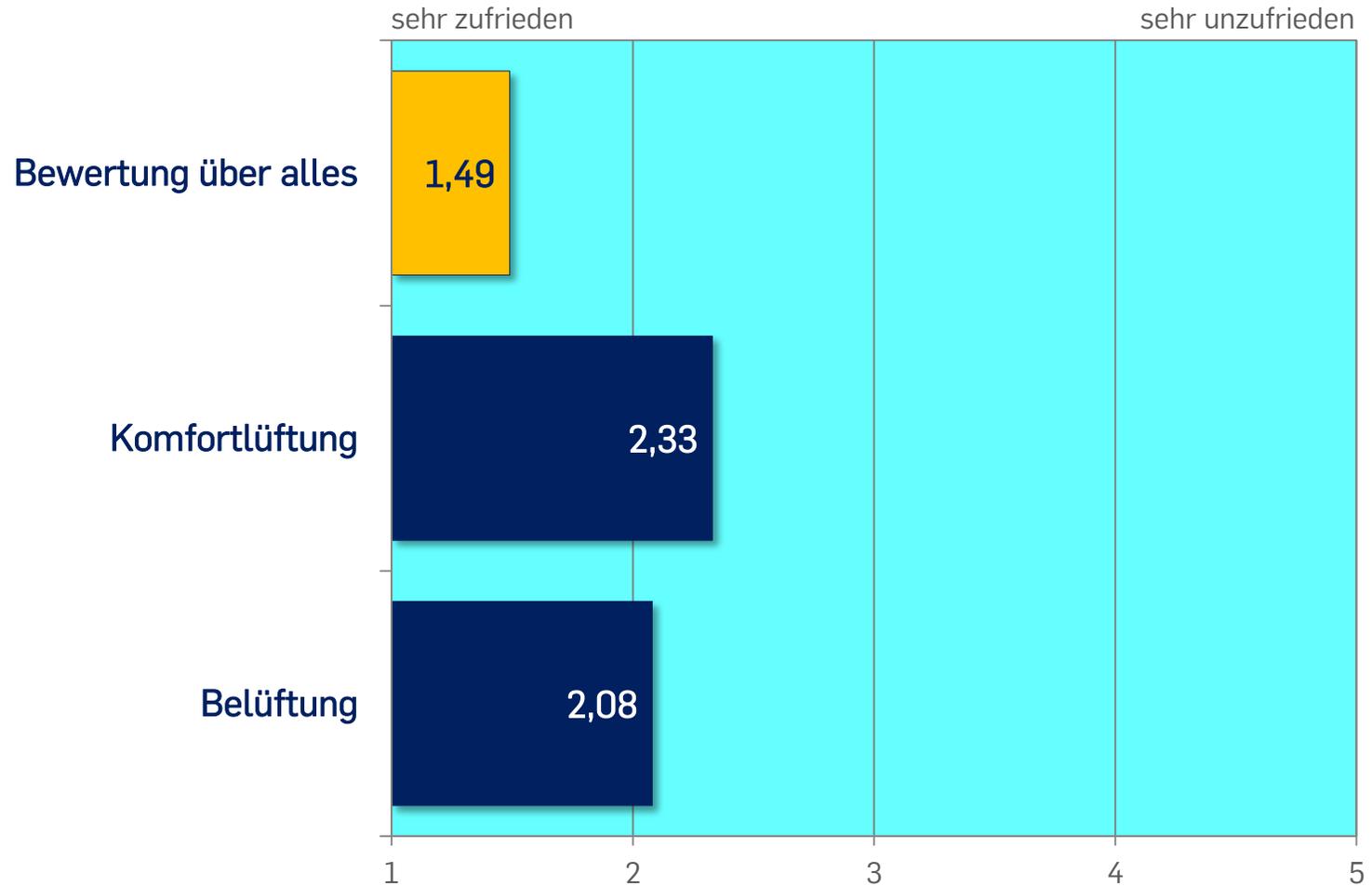
## Heizung



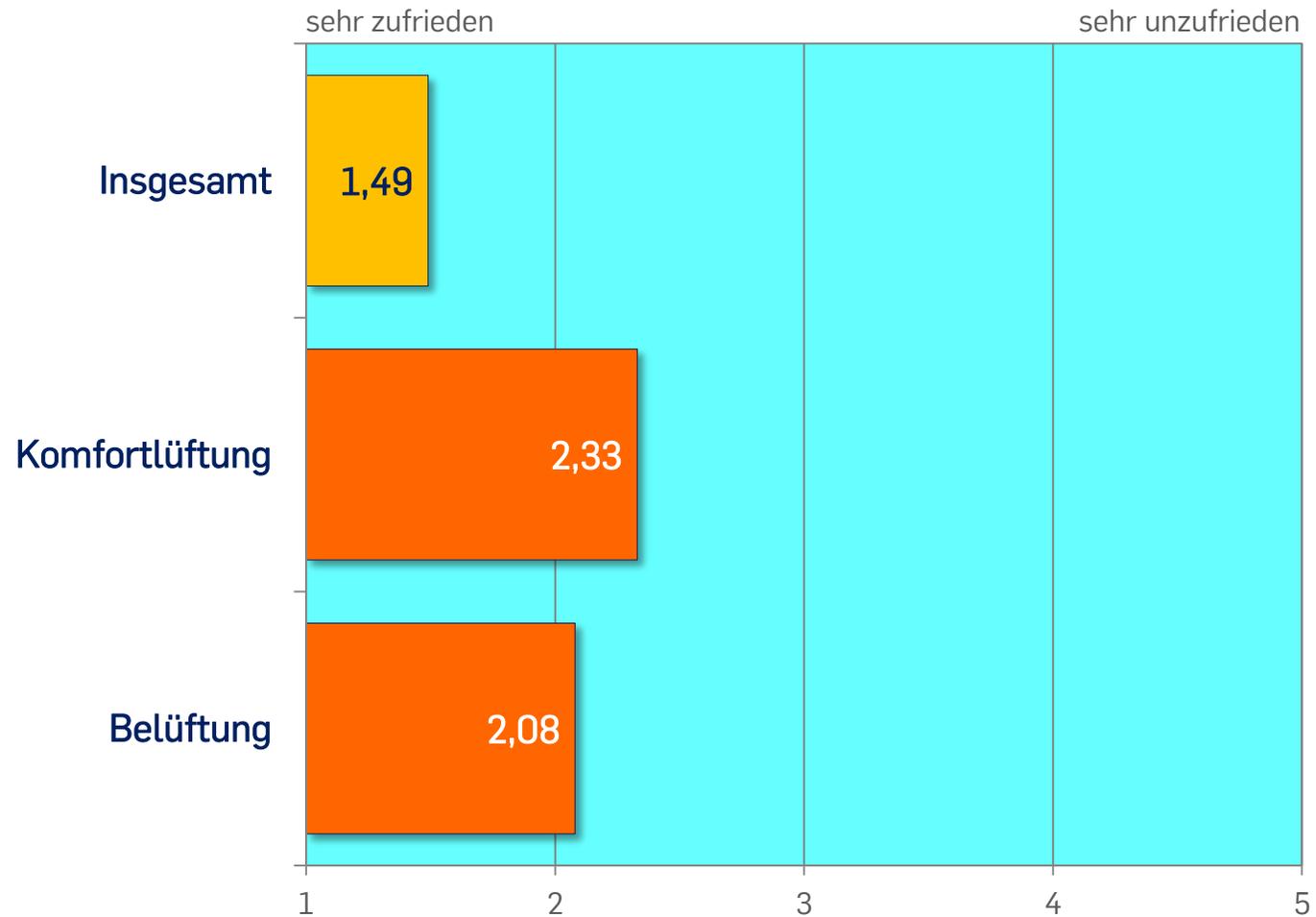
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen Belüftung



# Zusatzfragestellung Komfortlüftung

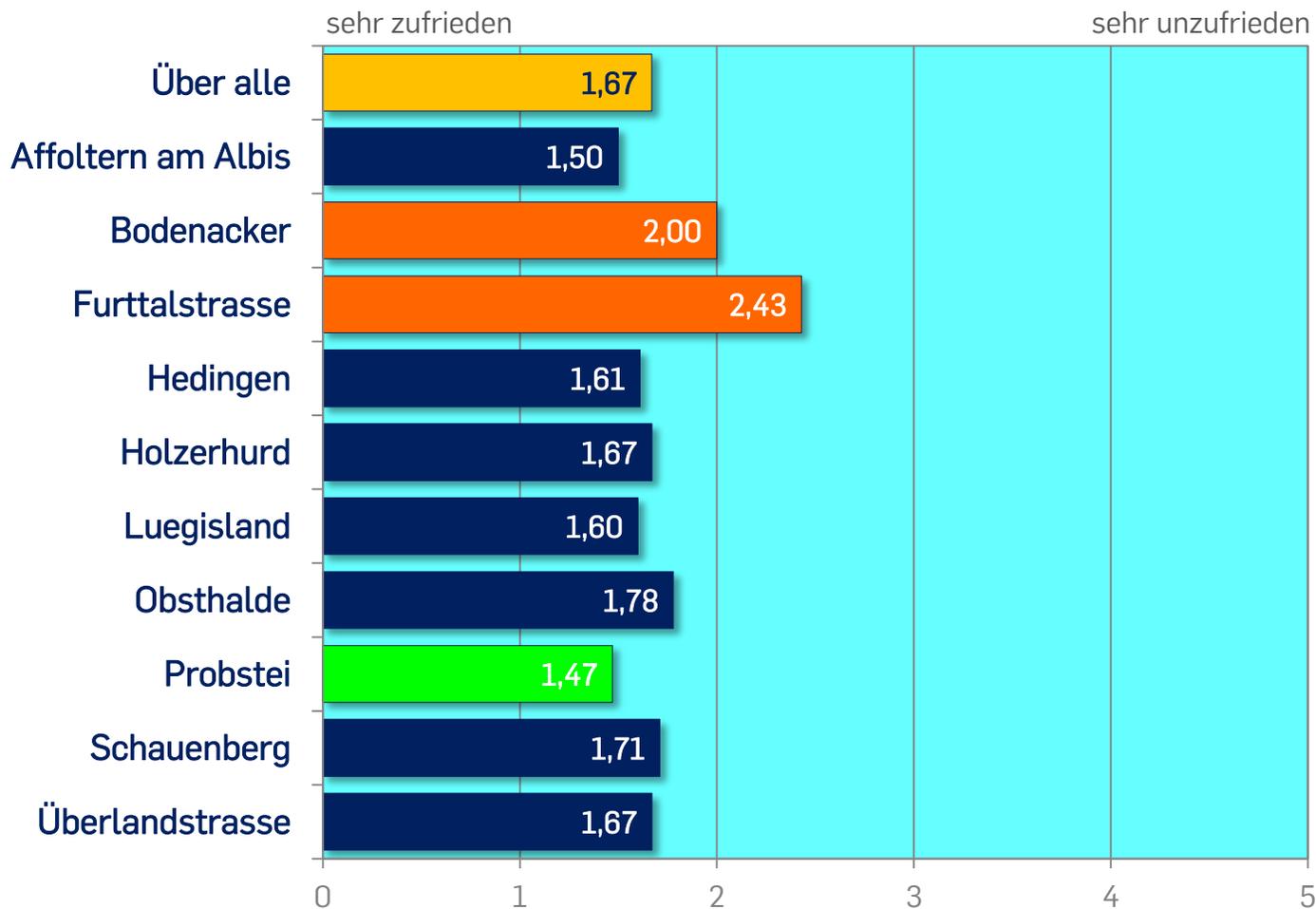


# Zusatzfragestellung Komfortlüftung



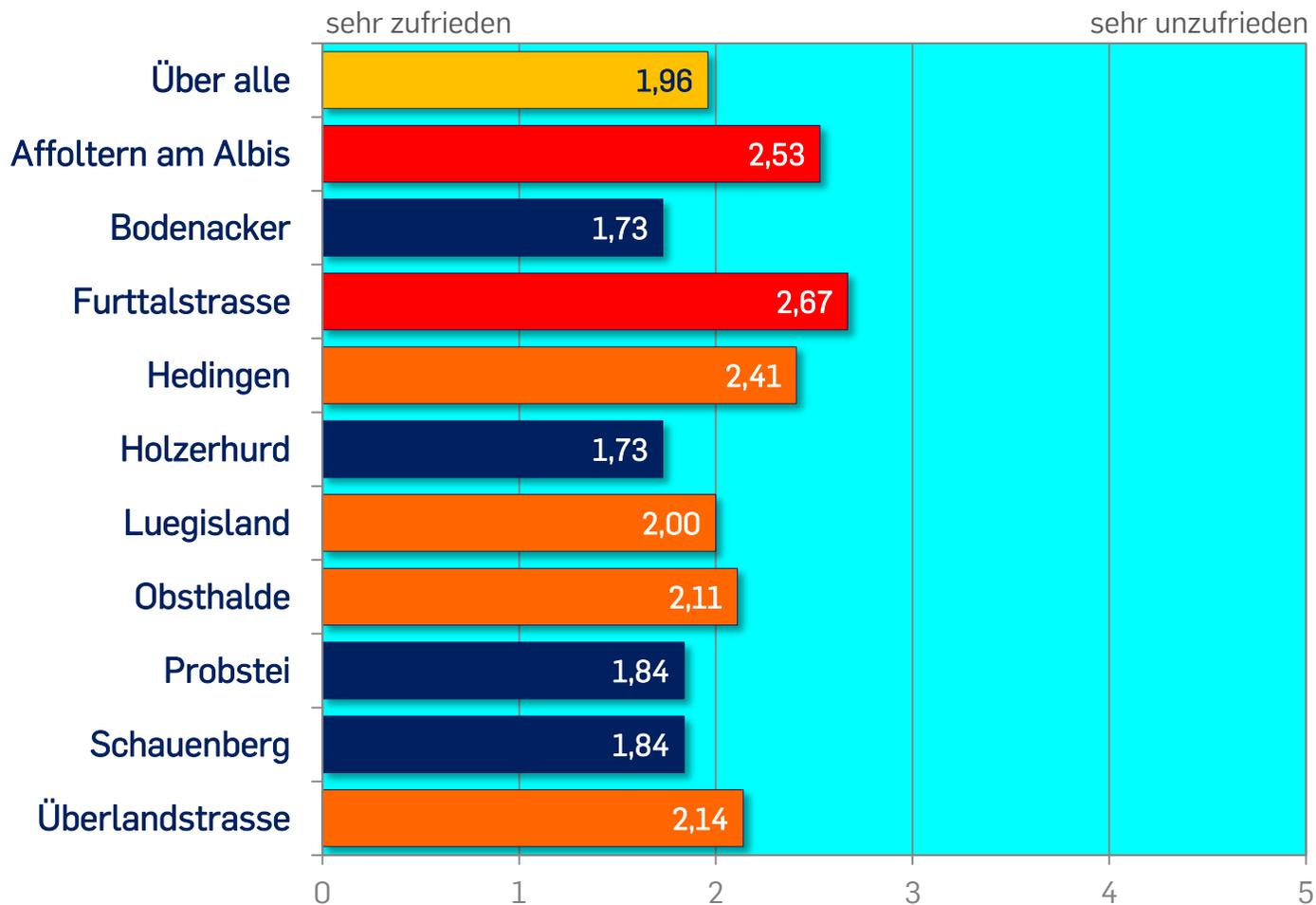
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Balkon / Terrasse / Garten



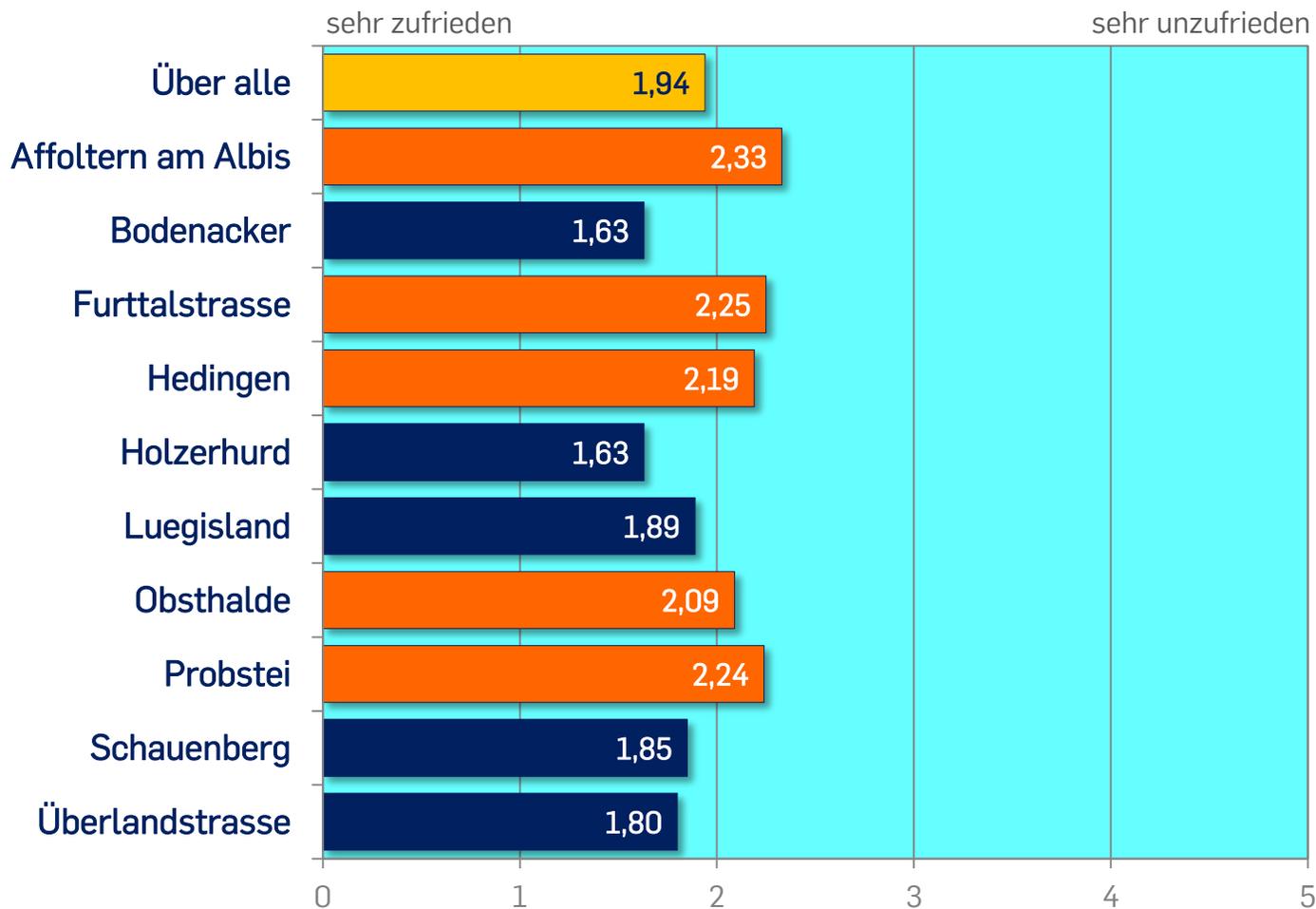
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

## Moderne Gestaltung



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung nach Siedlungen

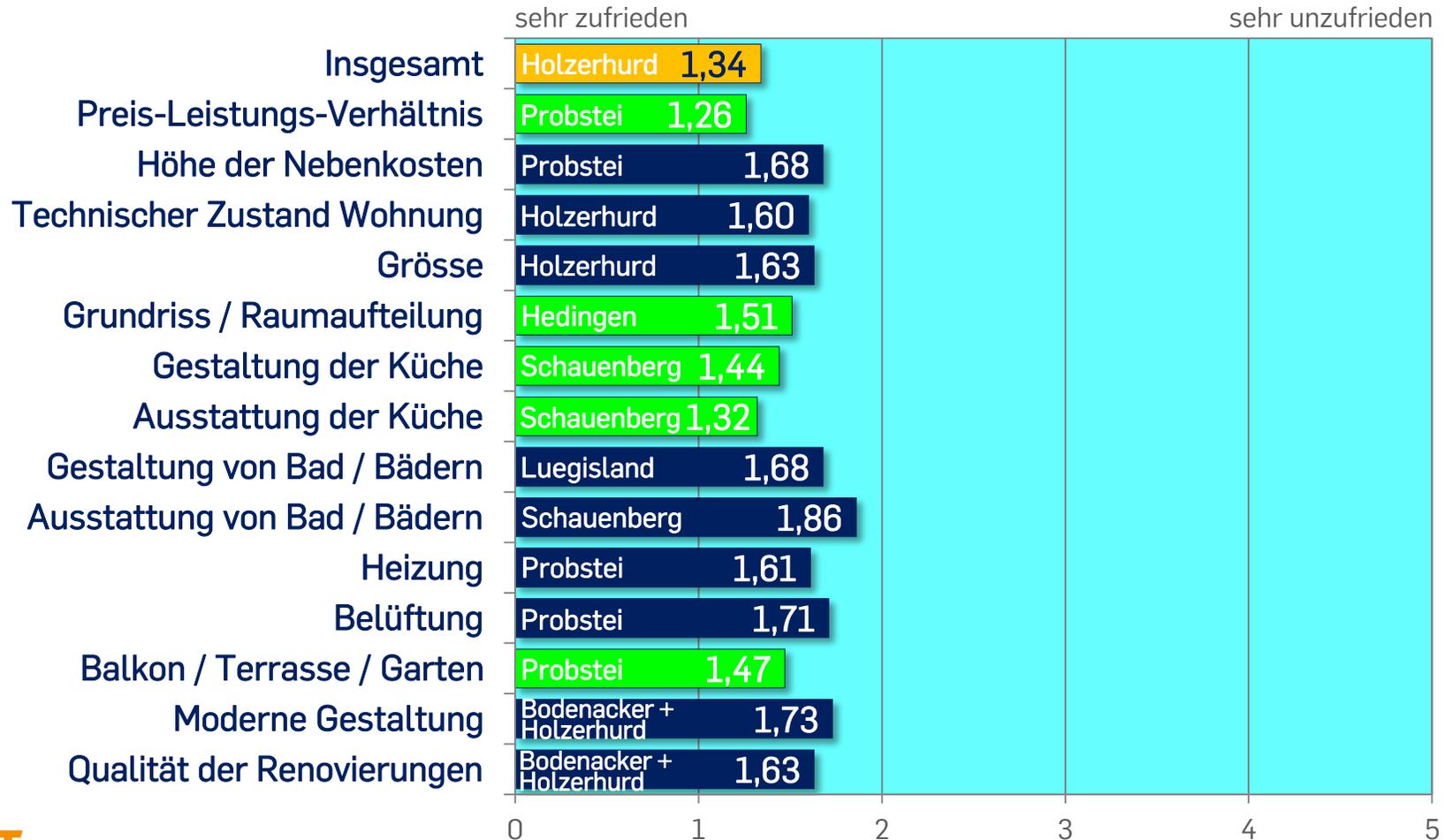
## Qualität der Renovierungen



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung

	Grün-Wertungen	Orange-Wertungen	Rot-Wertungen
Affoltern am Albis	1	6	3
Bodenacker	2	4	
Furttalstrasse	1	9	5
Hedingen	3	7	
Holzerhurd	2	1	
Luegisland	1	2	
Obsthalde	1	6	
Probstei	2	5	
Schauenberg	4	1	
Überlandstrasse	3	5	
<b>Summe</b>	<b>16 (20)</b>	<b>32 (46)</b>	<b>3 (8)</b>

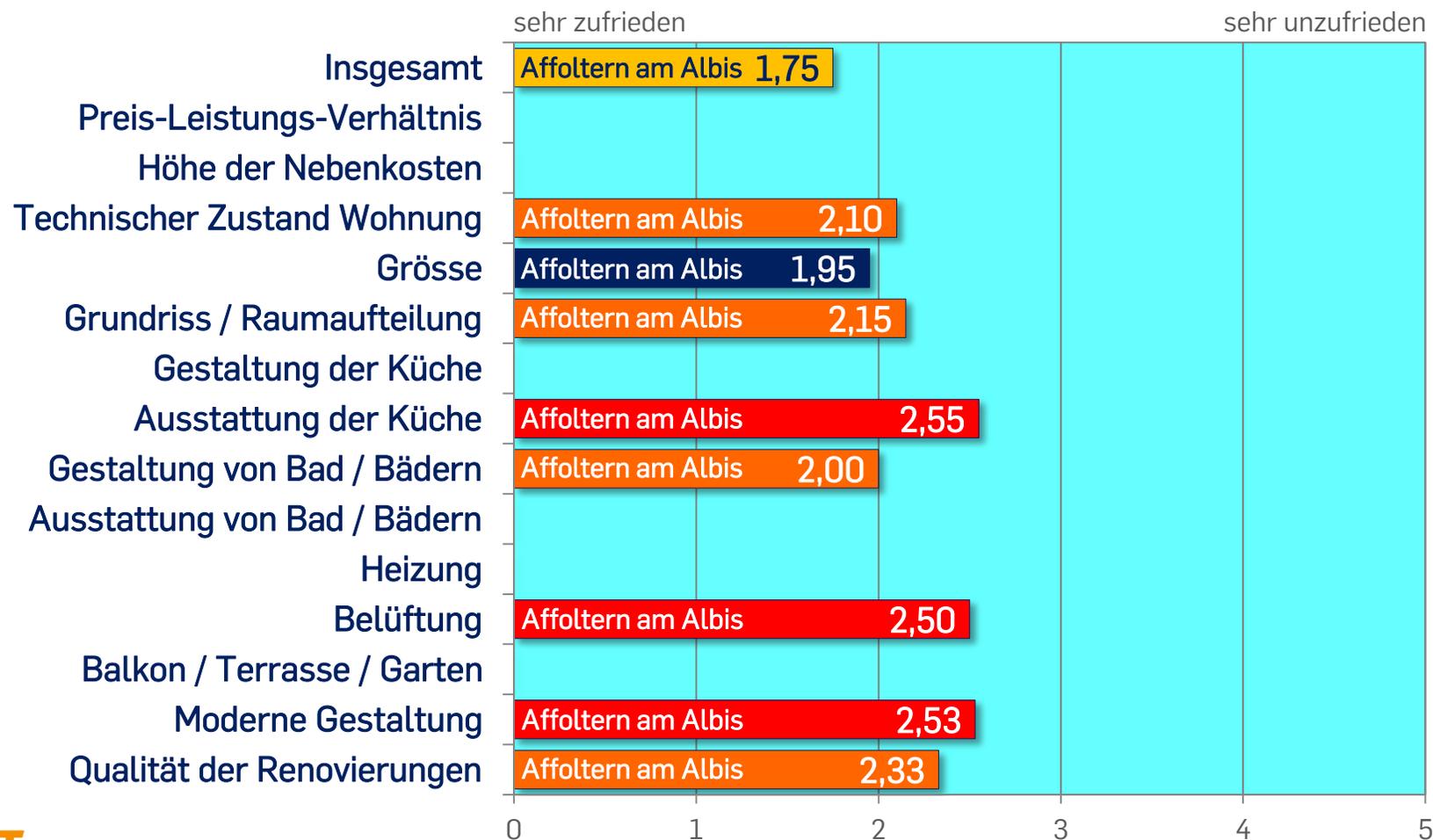
# Best of - Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



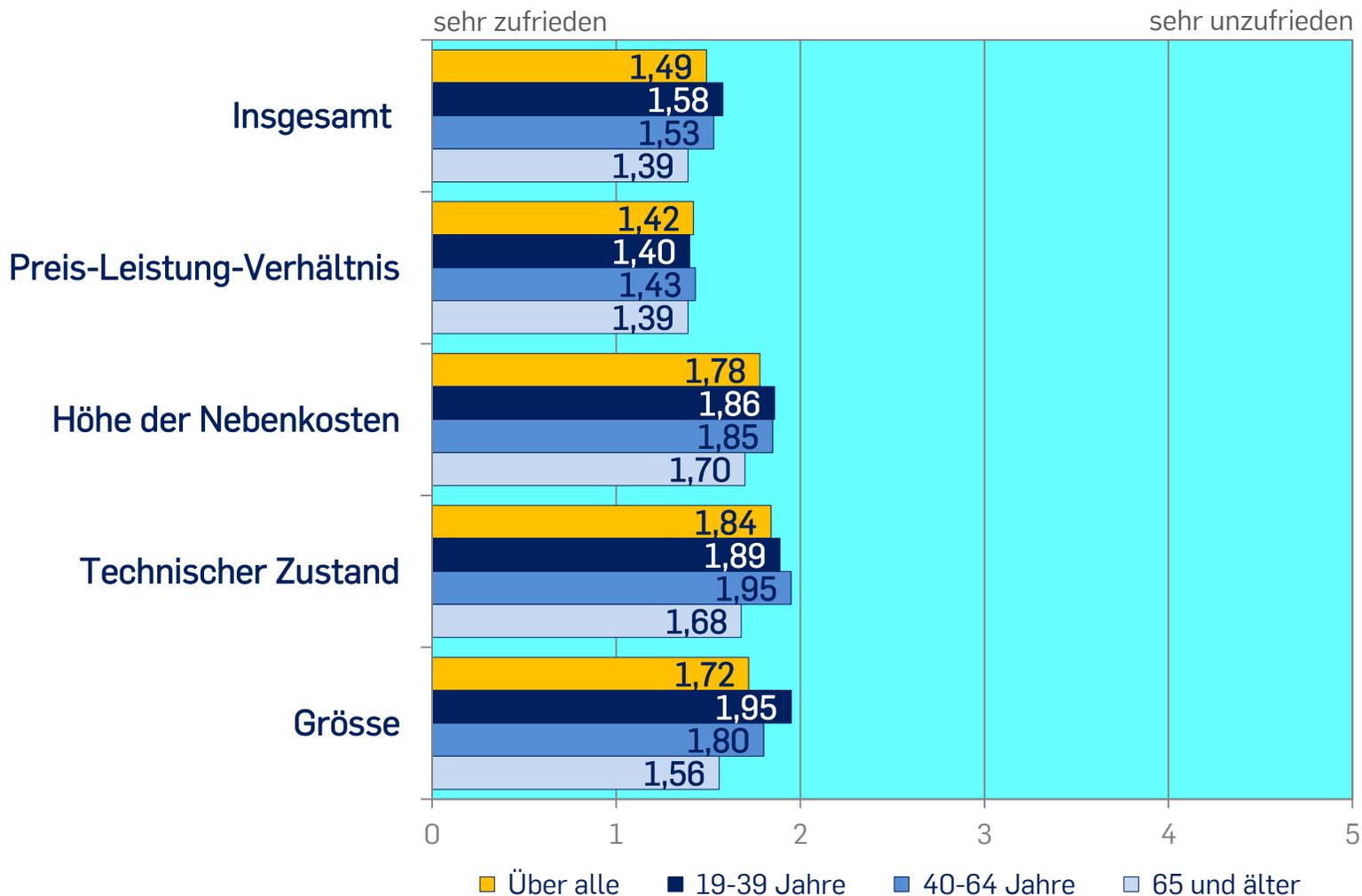
# Worst of - Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



# Worst of - Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung differenziert nach Alter



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung differenziert nach Alter



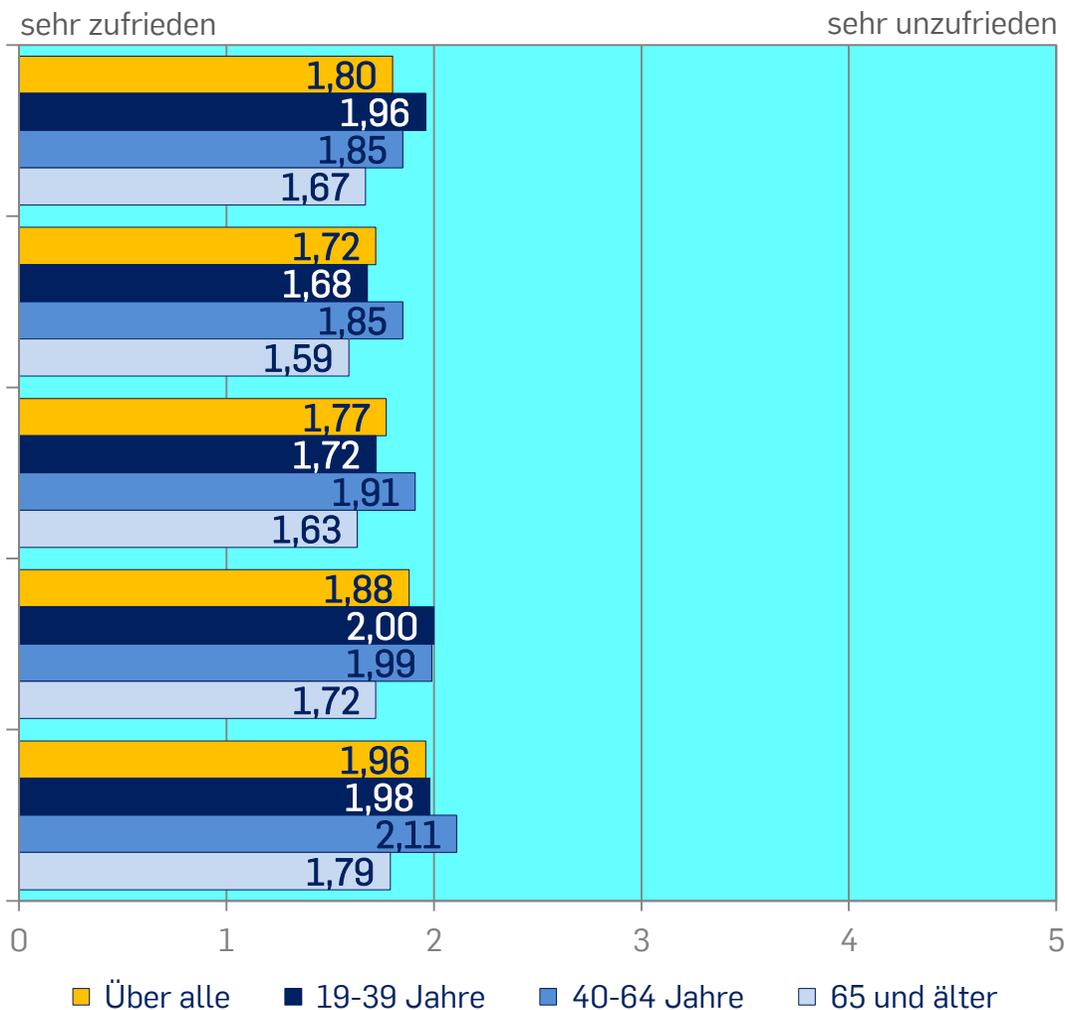
Grundriss / Raumaufteilung

Gestaltung Küche

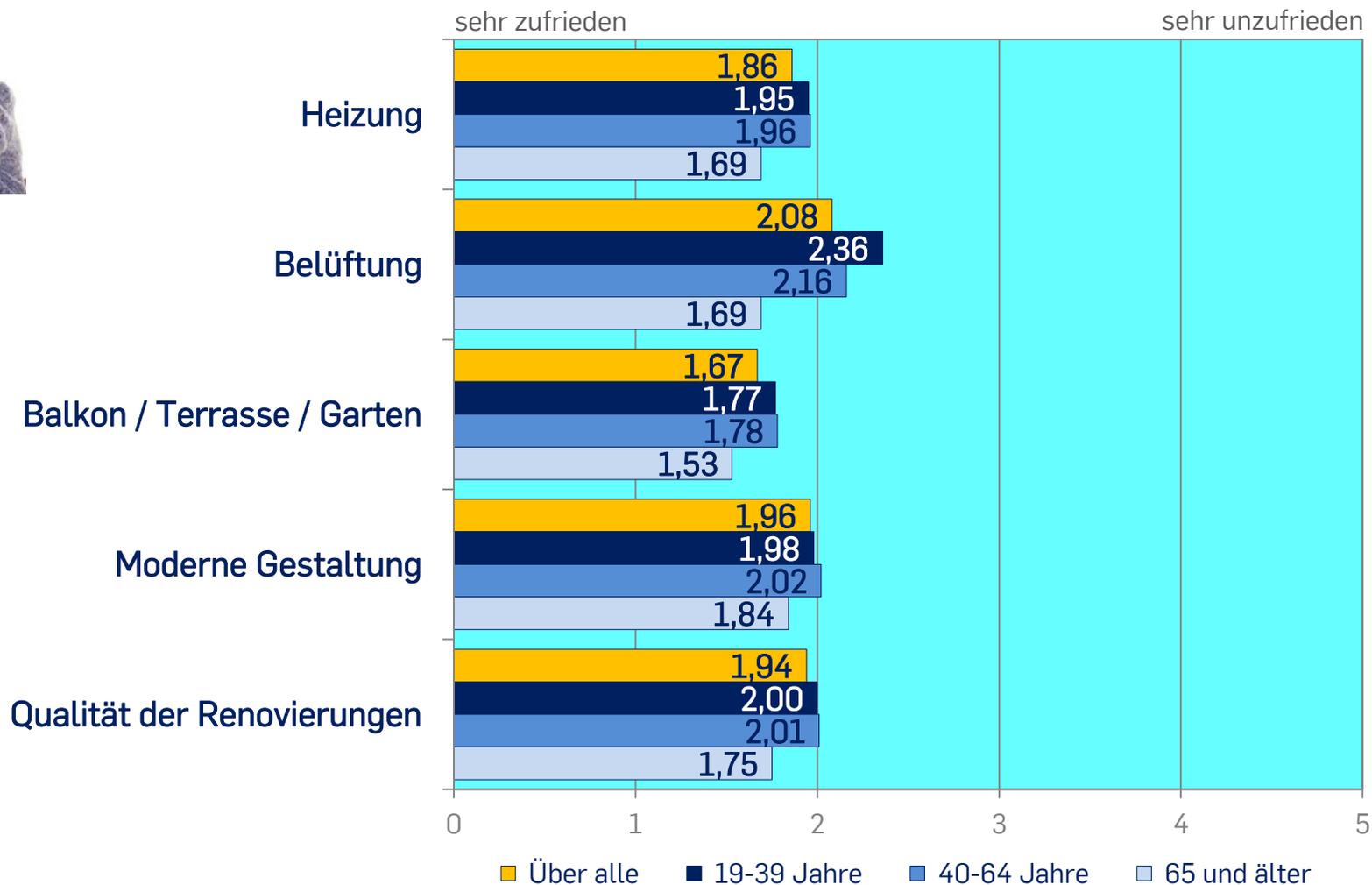
Ausstattung Küche

Gestaltung Bad / Bäder

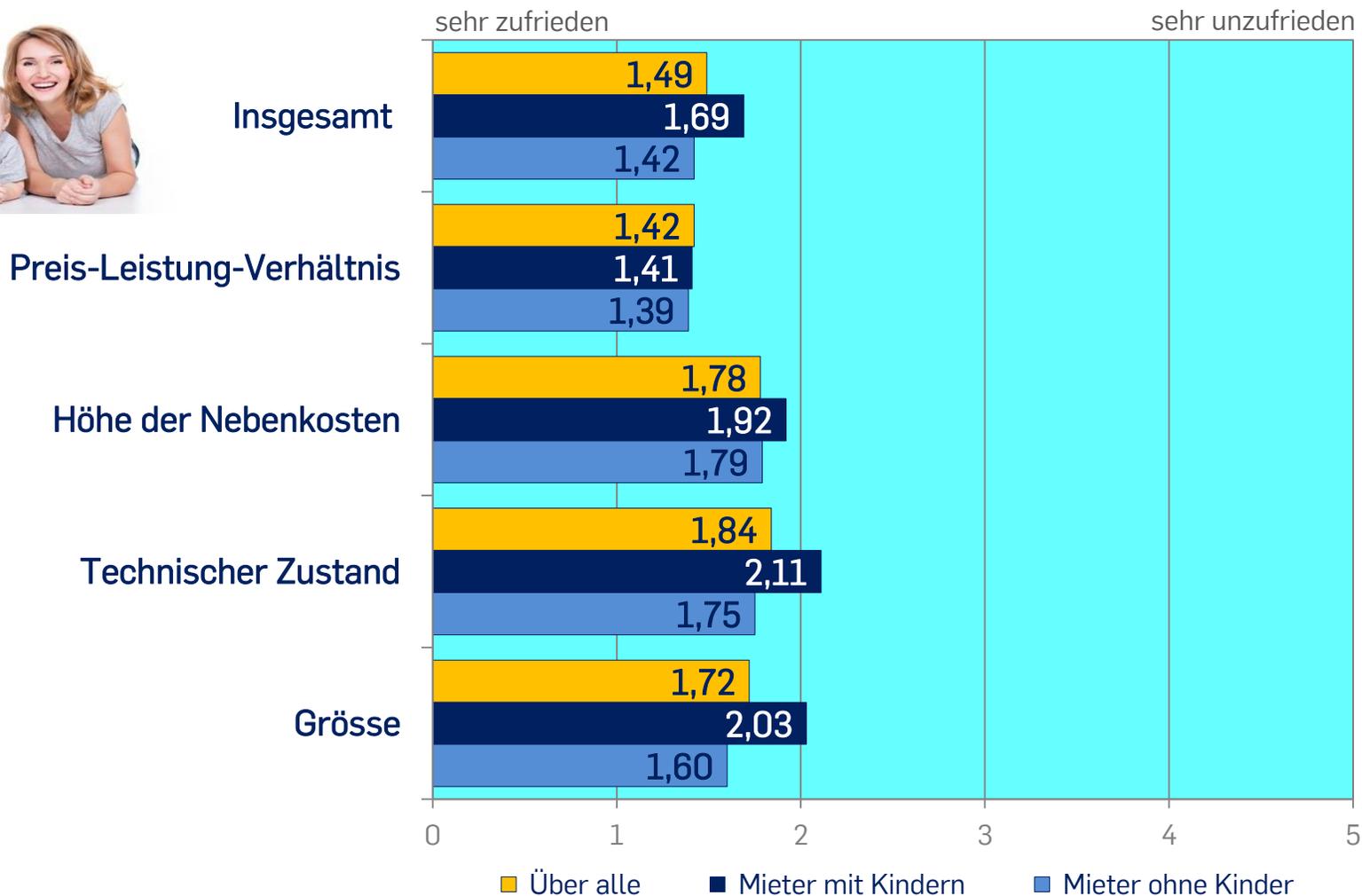
Ausstattung Bad / Bäder



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung differenziert nach Alter



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung differenziert nach Familienstruktur



# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung differenziert nach Familienstruktur



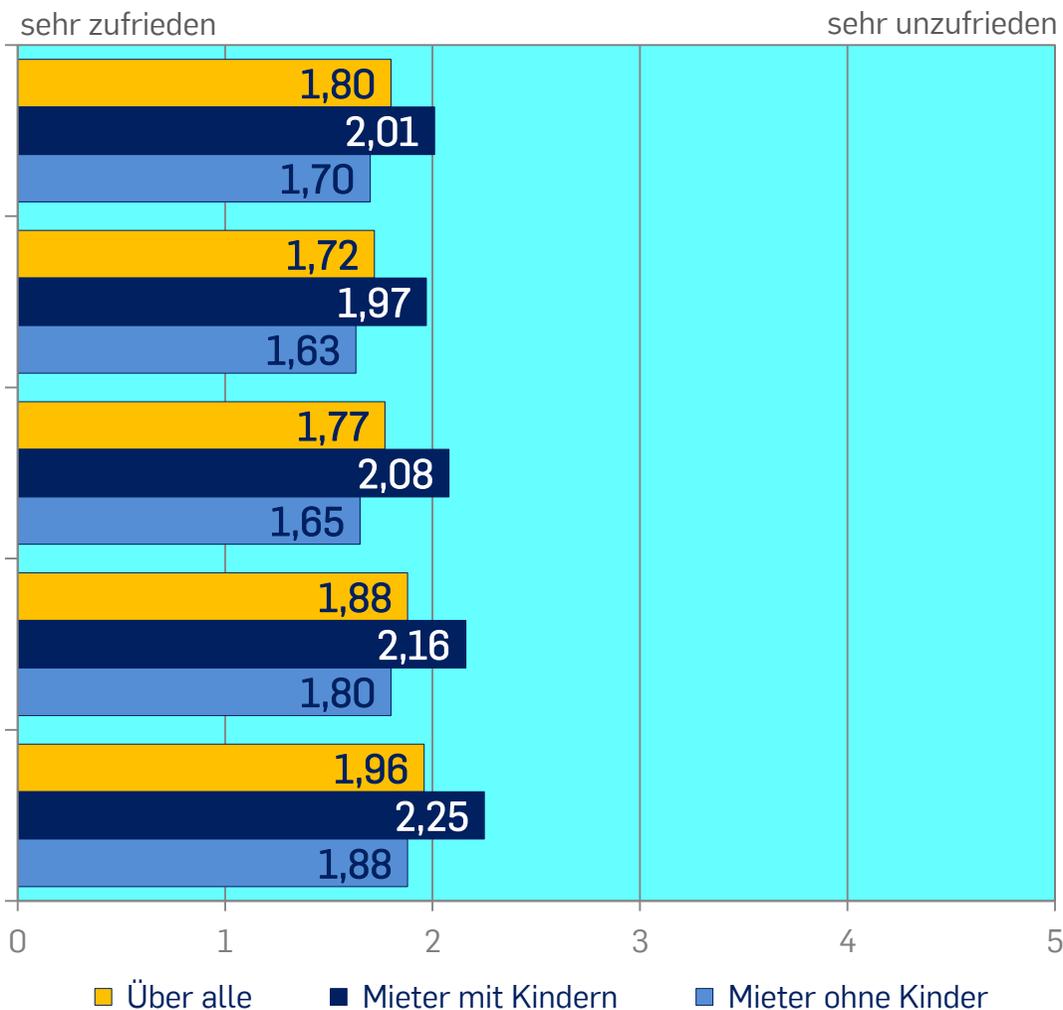
Grundriss / Raumaufteilung

Gestaltung Küche

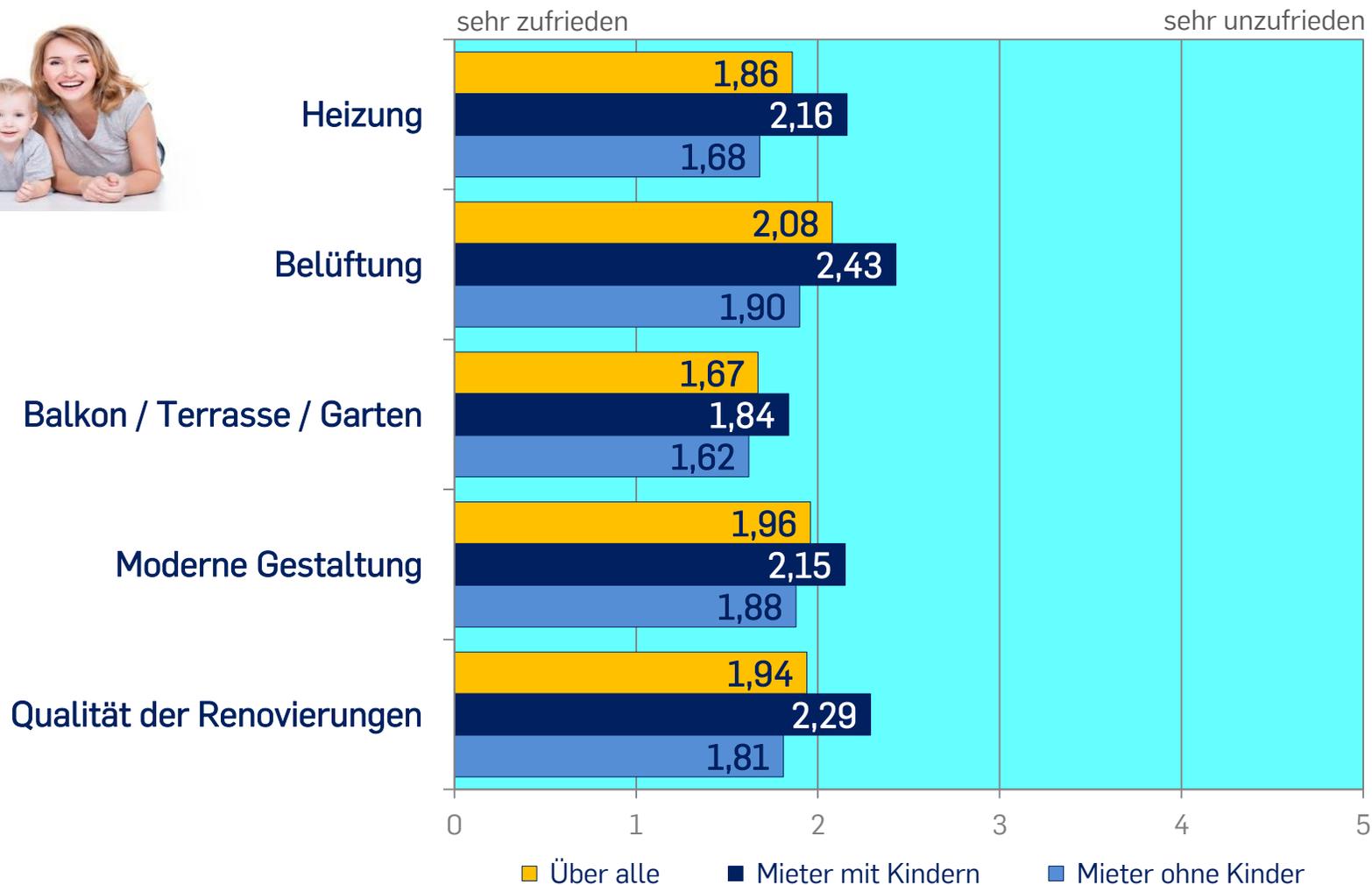
Ausstattung Küche

Gestaltung Bad / Bäder

Ausstattung Bad / Bäder



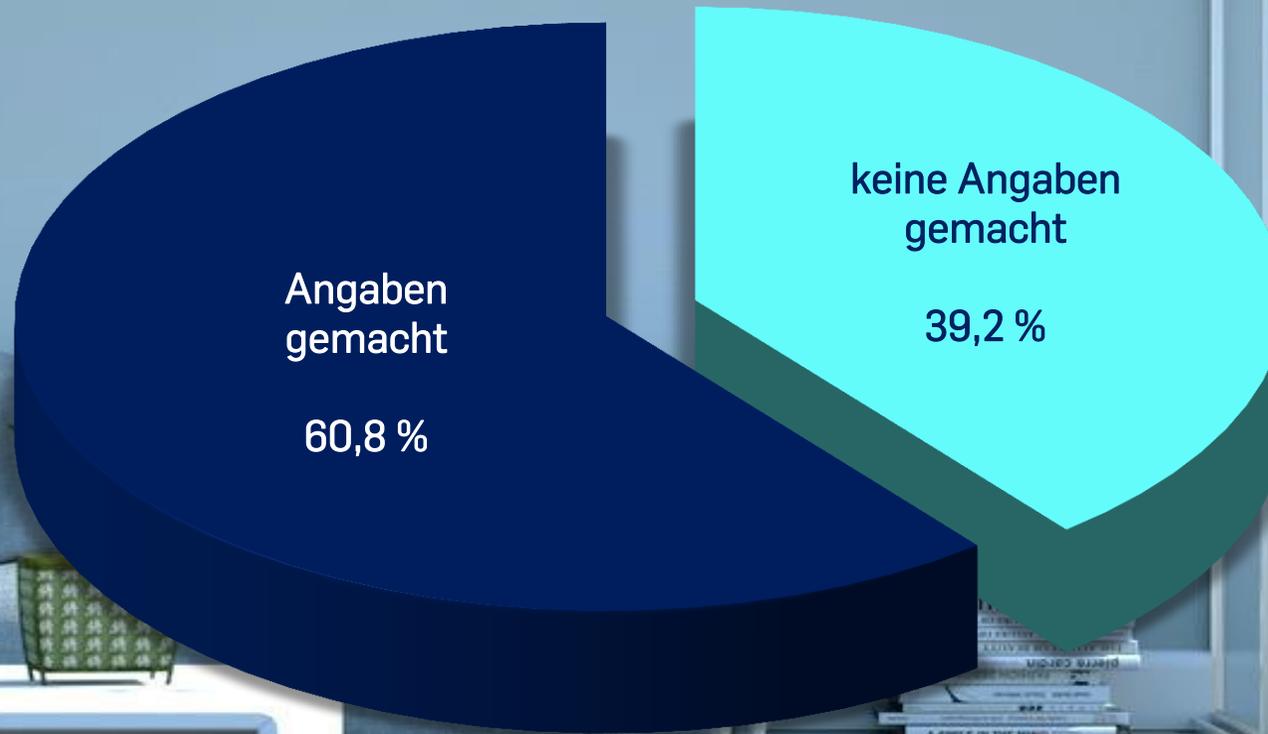
# Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung differenziert nach Familienstruktur



An meiner Wohnung  
gefällt mir Folgendes besonders  
gut:

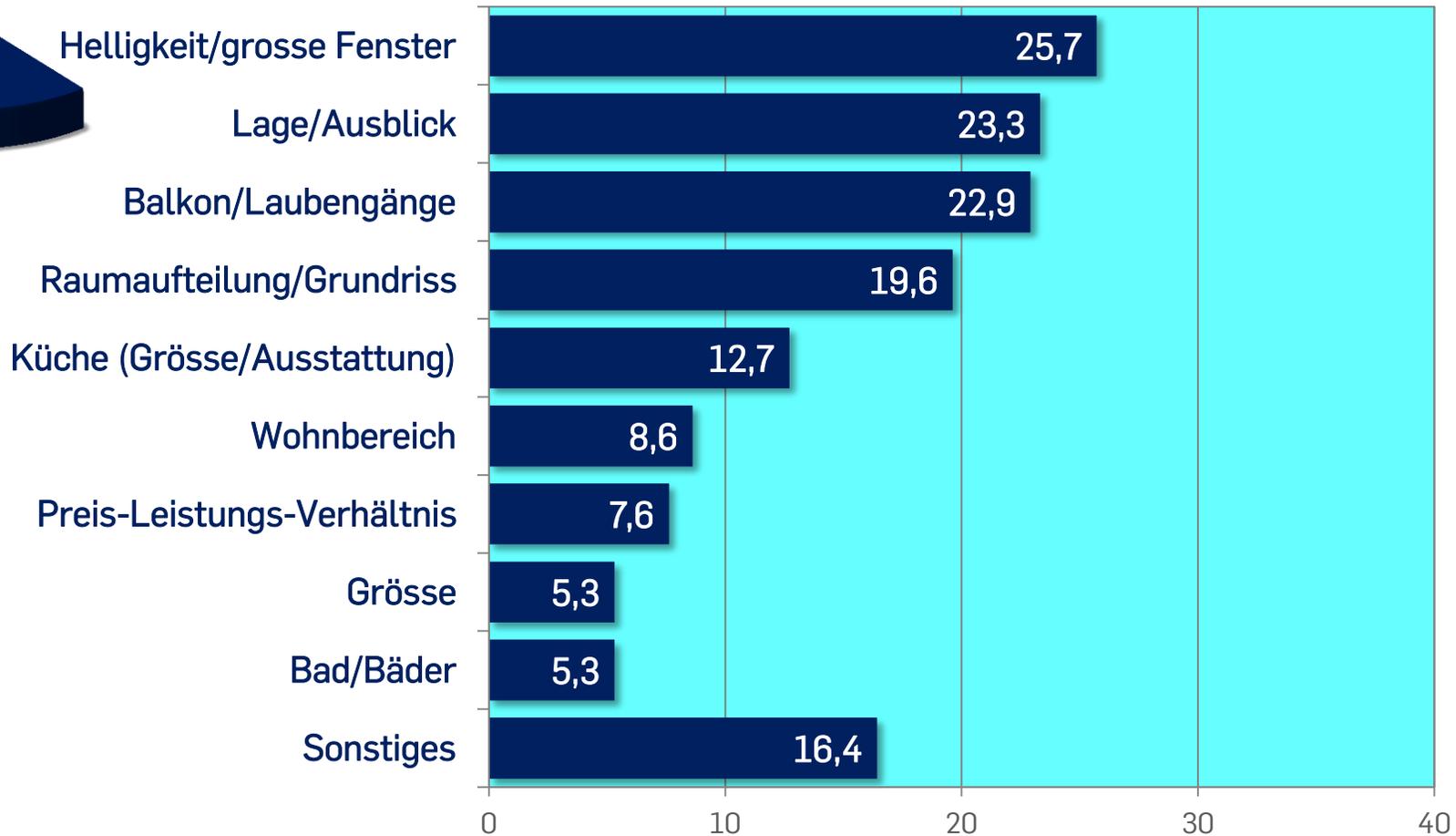


# An meiner Wohnung gefällt mir Folgendes besonders gut



# Begeisterungsfaktoren Wohnung

60,8%



Mehrfachantworten; N = 245

„Die offene Gestaltung“

„hell, ruhig, sonnig - einfach schön“

„Origineller Grundriss“

„Meine moderne Küche“

„trotzdem sie klein ist bietet sie viel Platz“

„Das grosse Wohnzimmer, die gute Lage, die herrliche  
Aussicht und das gepflegte Blumenbeet - danke“

„Der grosse Balkon“

„Eigene Waschmaschine und Tumbler – ich kann meine  
Waschtage selbst bestimmen“



„Der grosse Wohn-/Essbereich welcher zu ‚leben‘ einlädt“

„Die Lichtdurchflutung, die grossen Fenster“

„Alles in Top-Zustand“

„Hoher Qualitätsstandard“

„Der Blick ins Grüne“

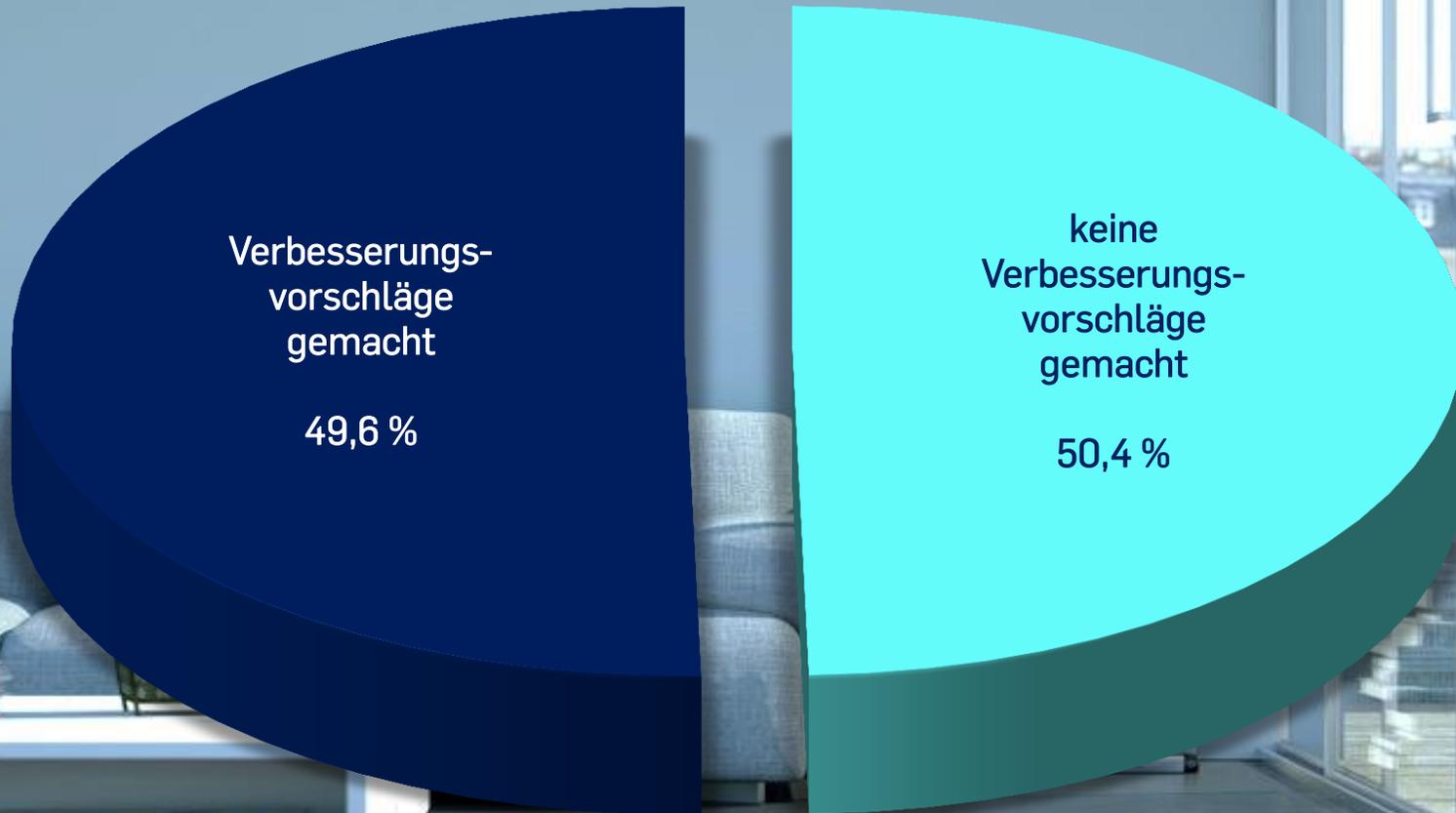
„Die günstige Miete“



An meiner Wohnung  
könnte Folgendes besser sein:

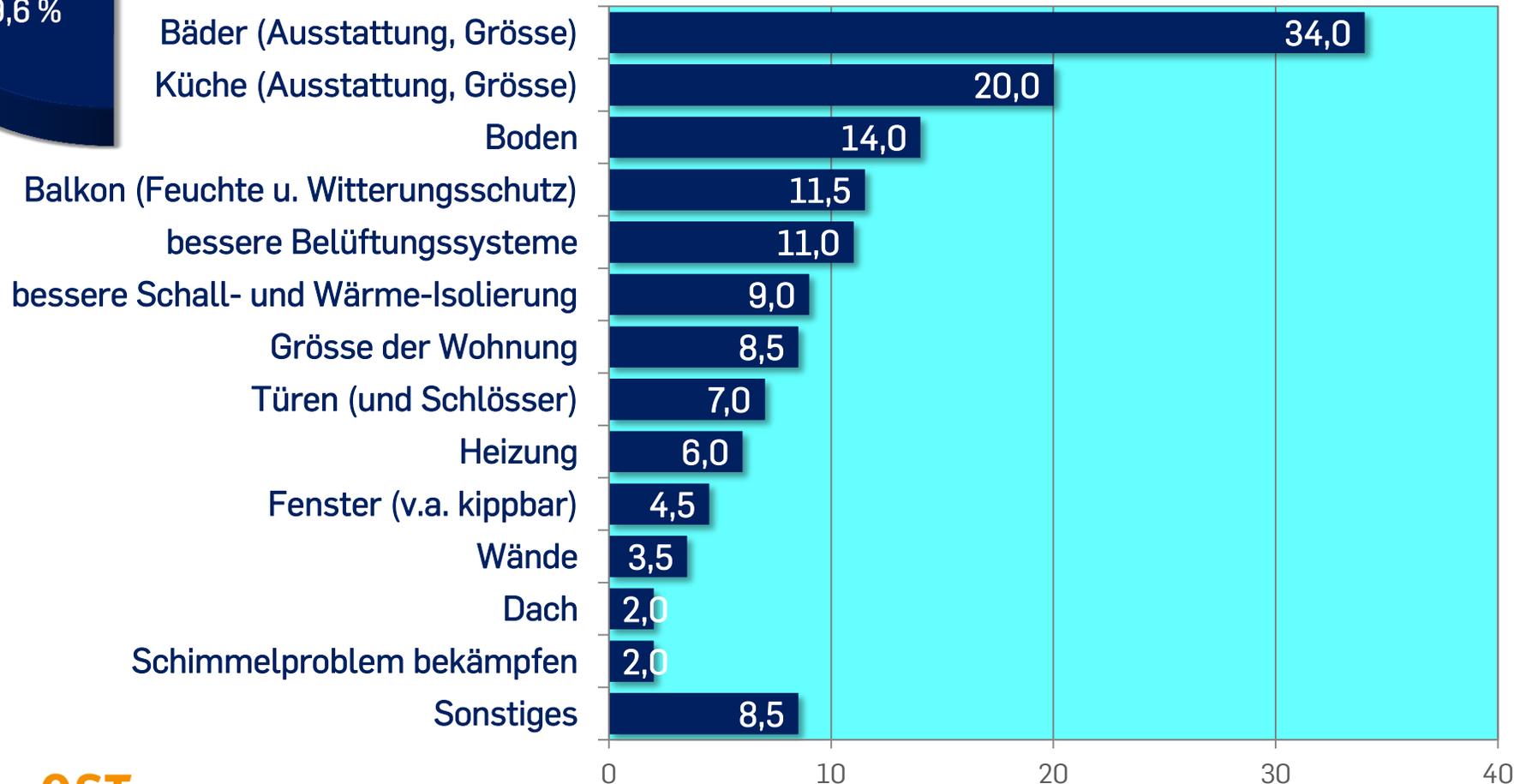


# An meiner Wohnung könnte Folgendes besser sein



# Verbesserungspotenzial Wohnung

49,6 %



Mehrfachantworten; N = 200

„Böden in Schlafzimmern noch von 1967, müssten erneuert werden“

„Die Lüftung im Bad ist sehr laut“

„Renovation von Küche und Bad“

„Warmwasser. Manchmal dauert es Minuten bis warm kommt“

„Bodenbeläge Bad, Küche, Gang – sehr heikel“

**„Ist recht hellhörig“**

„Lüftung Bad, Fremdgeruch vom Schacht/anderer Wohnung“

„Die Duschwand ist nicht so praktisch“

„Heizung verrostet“

„Boden in der Dusche zu glatt. Bin schon ausgerutscht“



„Balkontüren sind undicht“

„Schimmelige Dachfenster“      „Küche extrem veraltet“

„Im Bad haben wir immer Schimmel“

„Die Komfortlüftung macht eine sehr trockene Luft, welche wir mit Luftbefeuchter ausgleichen mussten“

„Bessere Schallisolierung - höre Nachbarn schnarchen“

„Minergie-Lüftung trägt andere Gerüche herein“

„Von der Lüftung stinkt es nach Gülle manchmal“

„Die Türen wären renovationsbedürftig“

„Geschirrwaschmaschine fehlt“

„Die schwarzen Bodenplatten am Balkon werden über 55 Grad heiss“

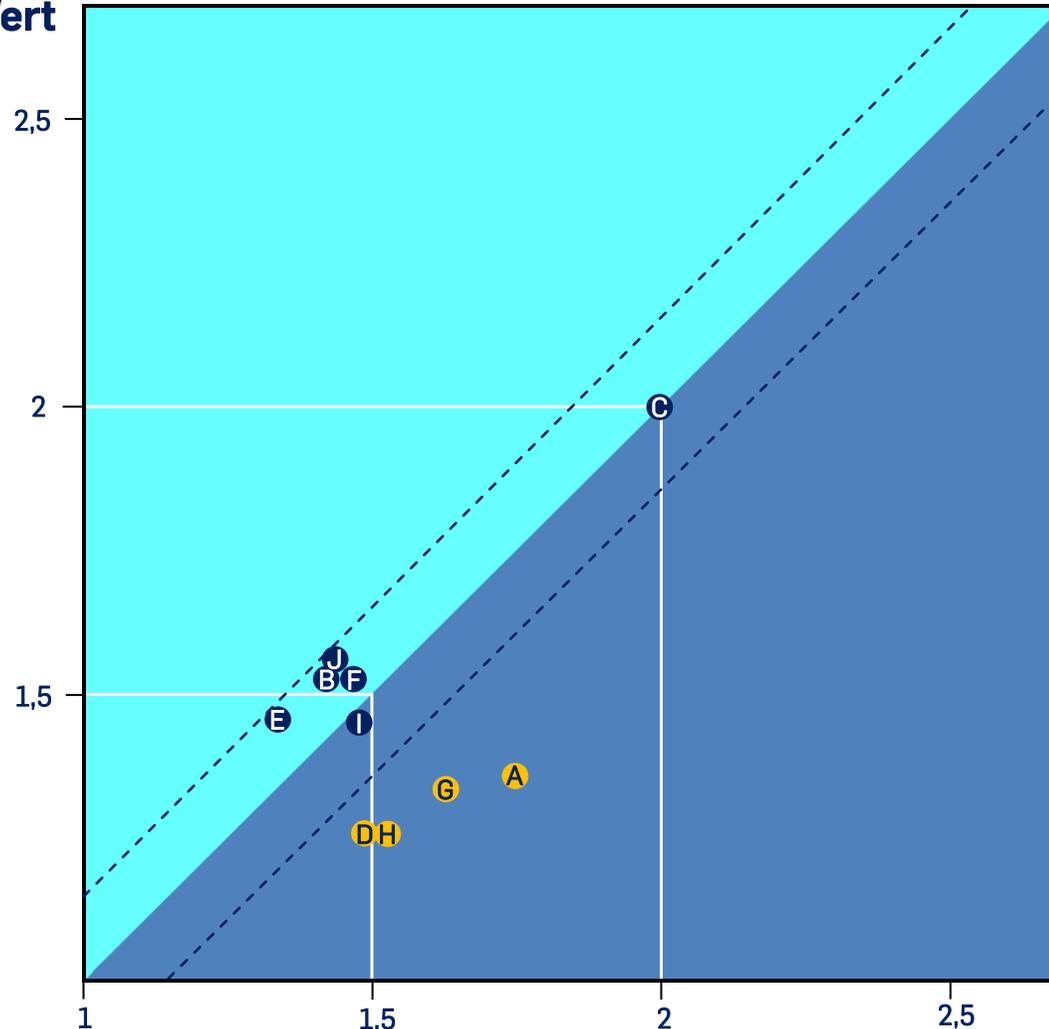


# Zwischenergebnis Mieterzufriedenheit Wohnung

- Ausgezeichnete und überdurchschnittliche Mieterzufriedenheit
  - ⇒ Wohnungs-Zufriedenheits-Index: 1,49
  - ⇒ 97,6 % mit ihrer Wohnung zufriedene Mieter
- Mieterzufriedenheit variiert (i.d.R. auf hohem Niveau) deutlich nach Siedlungen
- Durchweg gute Bewertungen bei Detailkriterien (bis auf die Bereiche Belüftung und Modernität in einigen Siedlungen)
- Die Komfortlüftung stößt auf wenig Begeisterung
- 16,9 % der Mieter ist mit den Bädern nicht voll zufrieden
- Jeder vierte Mieter sieht Modernisierungsbedarf
- Offensichtlich stehen in einigen Gebäuden Renovierungen - insbesondere in den Bereichen Bad und Küche - an
- Durchgeführte Renovierungen und Neubauten erweisen sich qualitativ durchweg als hochwertig
- Die hohe Mieterzufriedenheit ist signifikant geprägt durch ein Spitzen-Preis-Leistungs-Verhältnis (den Faktor im Raum Zürich bezahlbaren, qualitativ hochwertigen Wohnraum in guten Lagen/Umgebungen gefunden zu haben)
- 97,2 % der SÜD-OST-Mieter sprechen von einem Top-Preis-Leistungs-Verhältnis

# Preis-Leistungs-Wert und Gesamtwert Wohnung

Preis-Leistungs-Wert



A	Affoltern am Albis
B	Bodenacker
C	Furttalstrasse
D	Hedingen
E	Holzerhurd
F	Luegisland
G	Obsthalde
H	Probstei
I	Schauenberg
J	Überlandstrasse

Wohnungs-Gesamtwert

SÜD OST

# Zwischenergebnis Mieterzufriedenheit Wohnung / EFH

- Die am wenigsten zufriedenen Siedlungen im Bereich Wohnen nach Gesamtwert: Furttalstrasse und Affoltern am Albis
- Die am wenigsten zufriedene Siedlungen im Bereich Wohnen auf Basis der Einzelwerte: Affoltern am Albis
- Die Mehrzahl der Worst-of-Werte entfällt auf Affoltern am Albis (jedoch bei einem zugleich als sehr gut eingeschätztem Preis-Leistungs-Verhältnis von 1,36)
- Die glücklichsten Siedlungen im Bereich Wohnen auf Basis der Gesamtwerte: Holzerhurd und Bodenacker
- Die glücklichsten Siedlungen im Bereich Wohnen auf Basis der Einzelwerte: Holzerhurd und Schauenberg
- Die Wohnungs-Zufriedenheit differiert in Abhängigkeit des Alters (Senioren sind mit Abstand am zufriedensten)
- Trotz hoher Familien- und Kinderorientierung der SÜD-OST sind Familien mit Kindern durchschnittlich etwas unzufriedener als Familien ohne Kinder

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter



**Mieterzufriedenheit  
Bereich Siedlung und Standort**

# Frage - Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort



SÜD<sup>OST</sup>

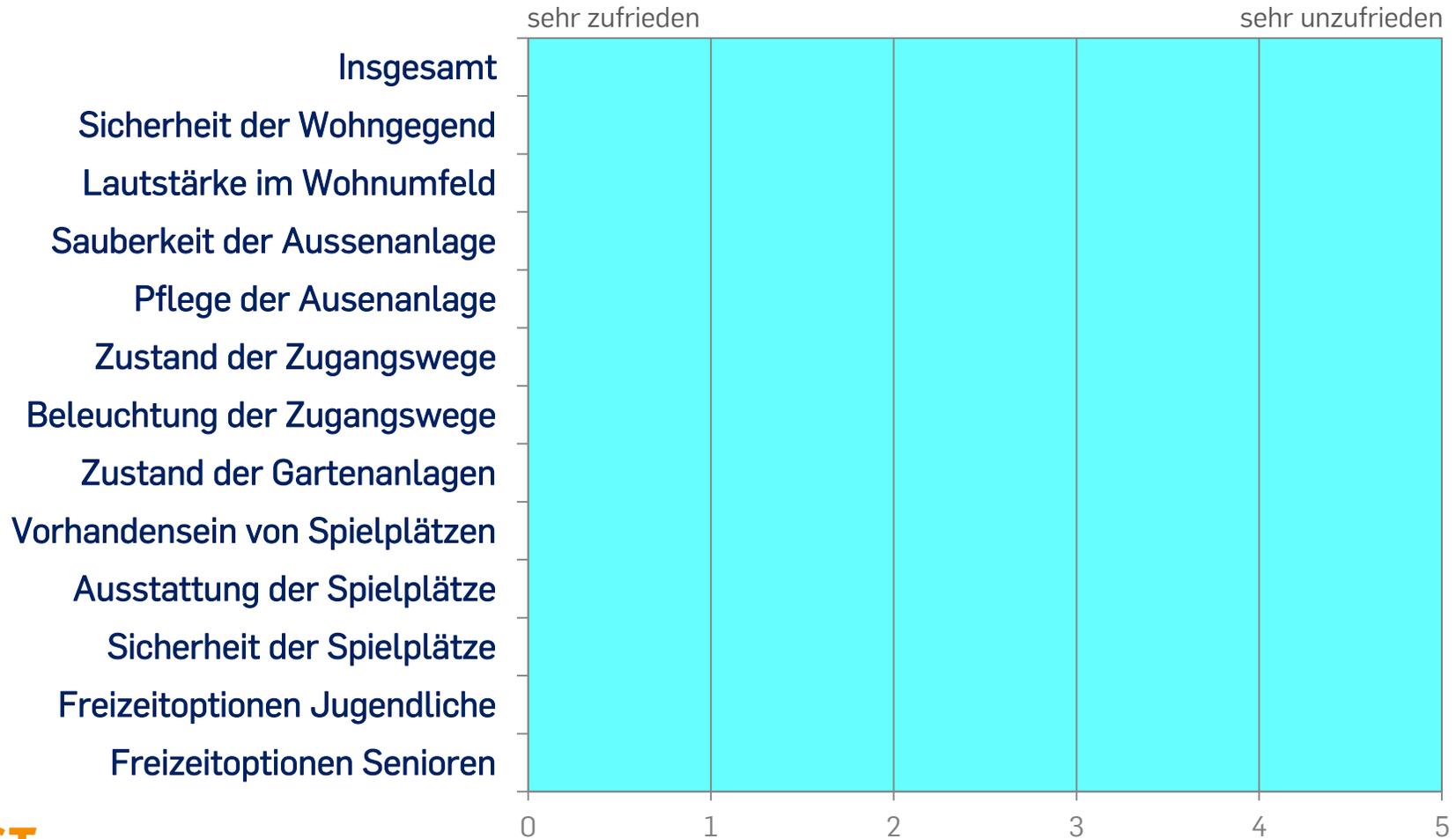
# Frage - Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort 1

Wie zufrieden sind Sie in Ihrer SÜD-OST-Siedlung?

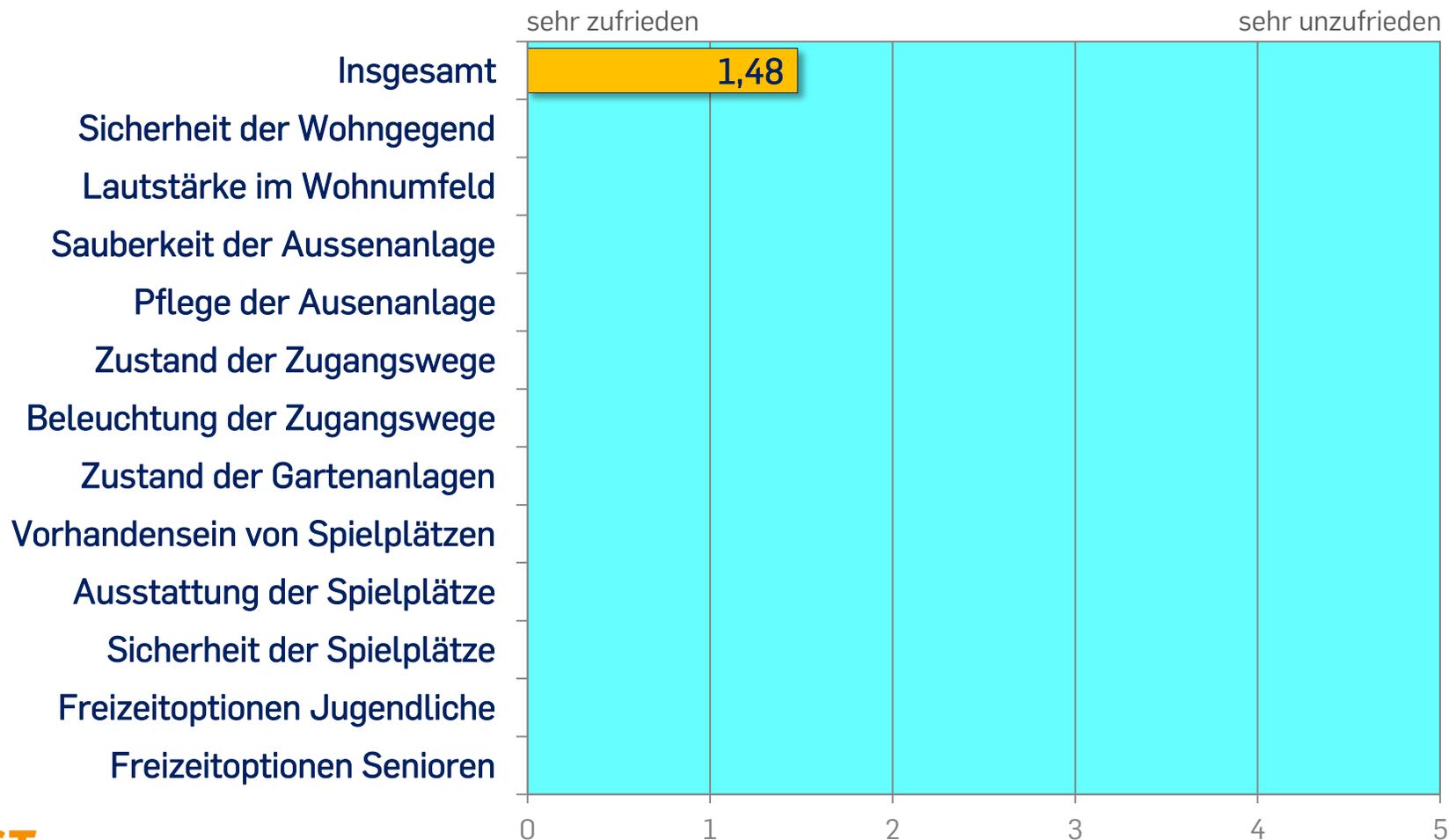
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	sehr zufrieden	zufrieden	weder zufrieden noch unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
	😊😊	😊	😐	😞	😞😞
Insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheit der Wohngegend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lautstärke im Wohnumfeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit der Aussenanlage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflege der Aussenanlage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zustand der Zugangswege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beleuchtung der Zugangswege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zustand der Gartenanlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorhandensein von Spielplätzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausstattung von Spielplätzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheit der Spielplätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Jugendliche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Senioren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

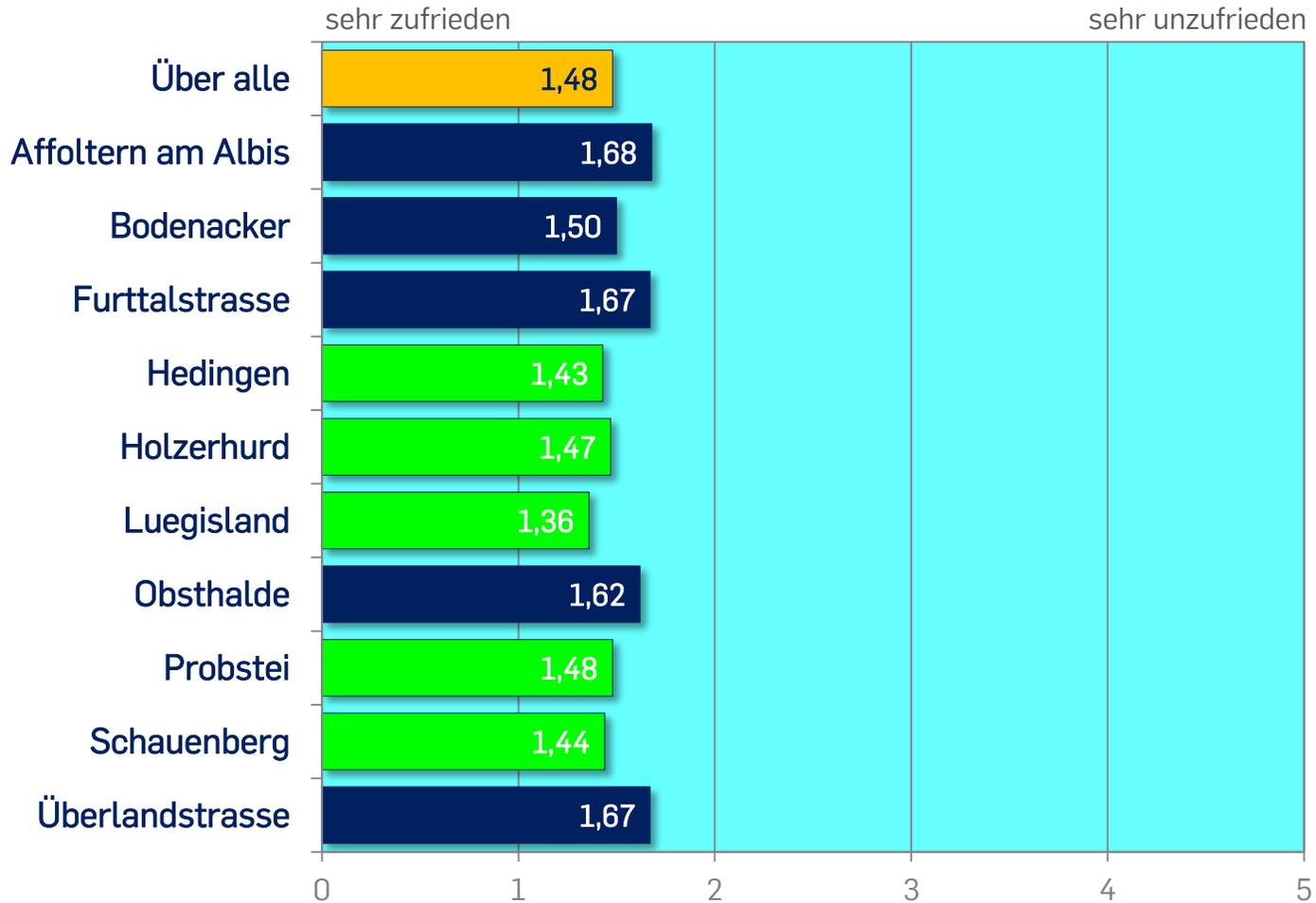


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

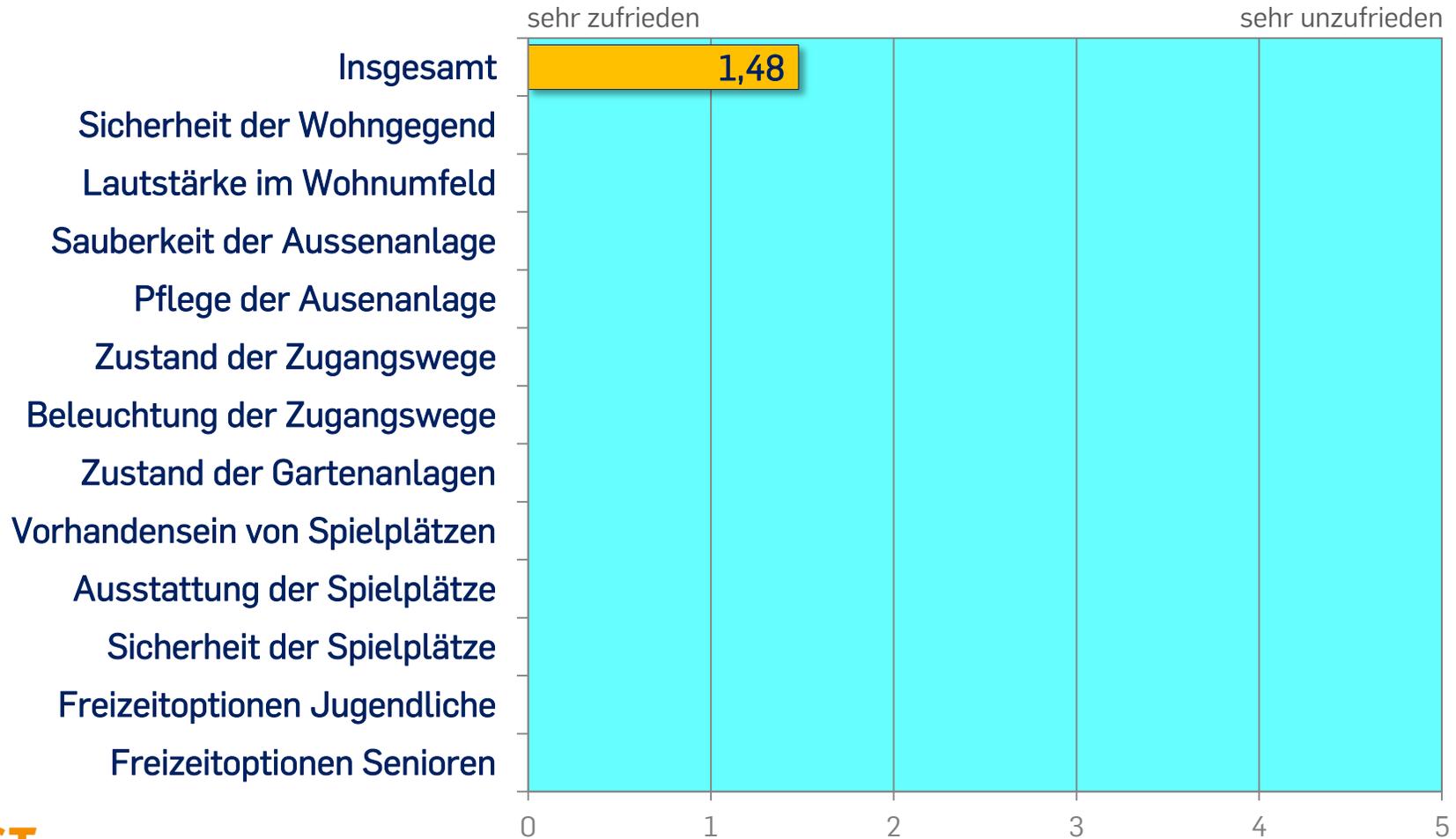


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

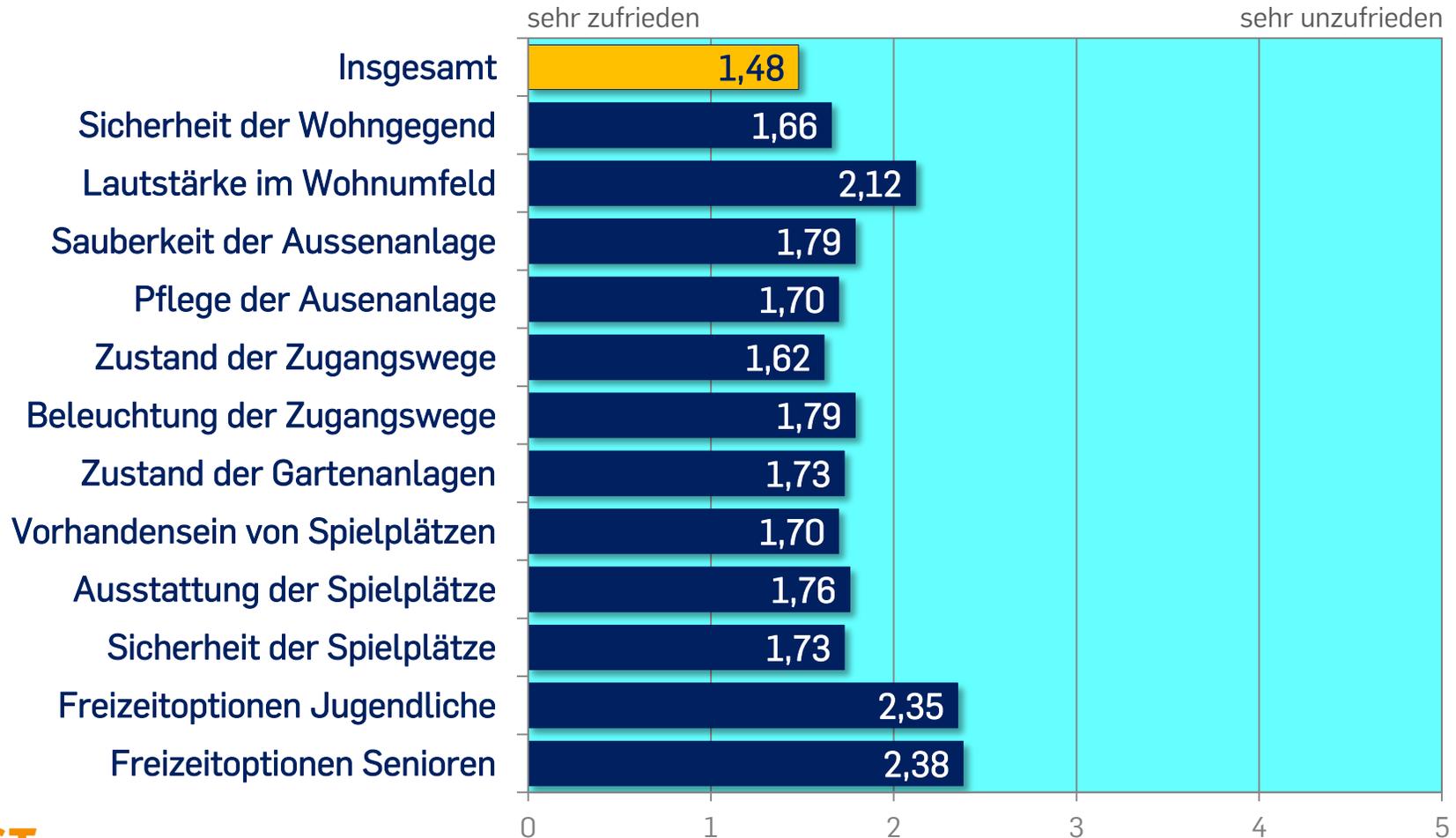
## Siedlung insgesamt



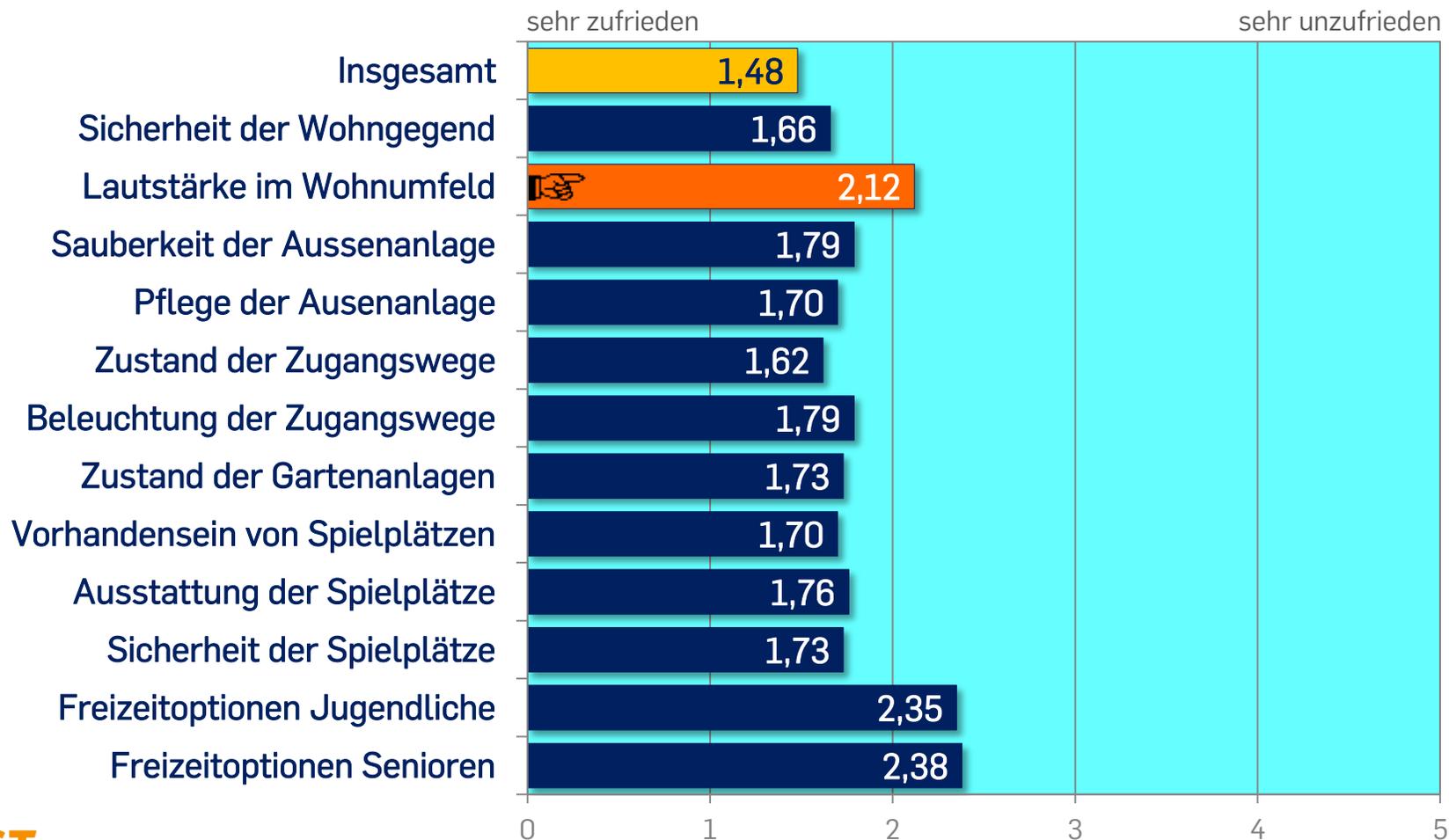
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

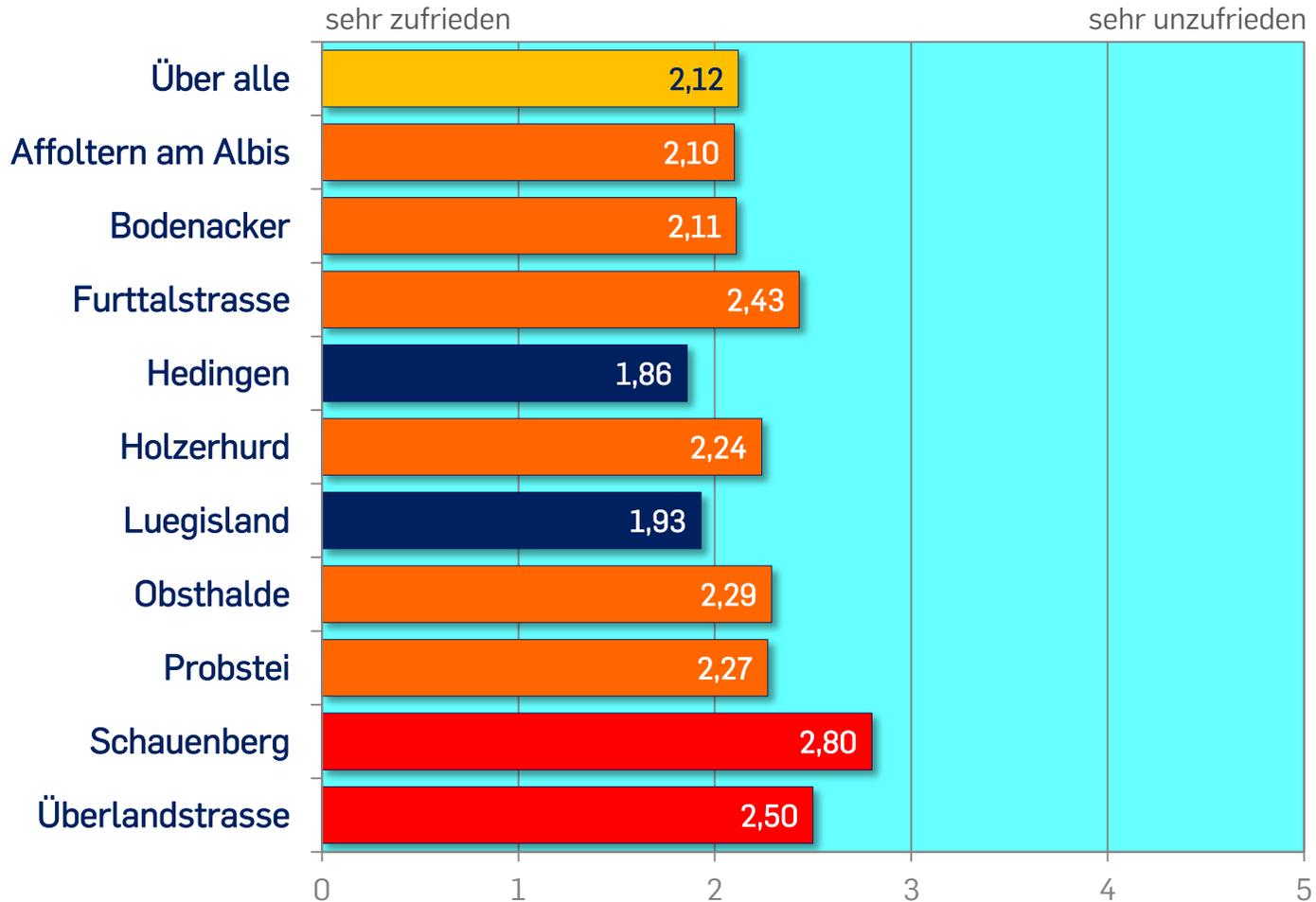


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

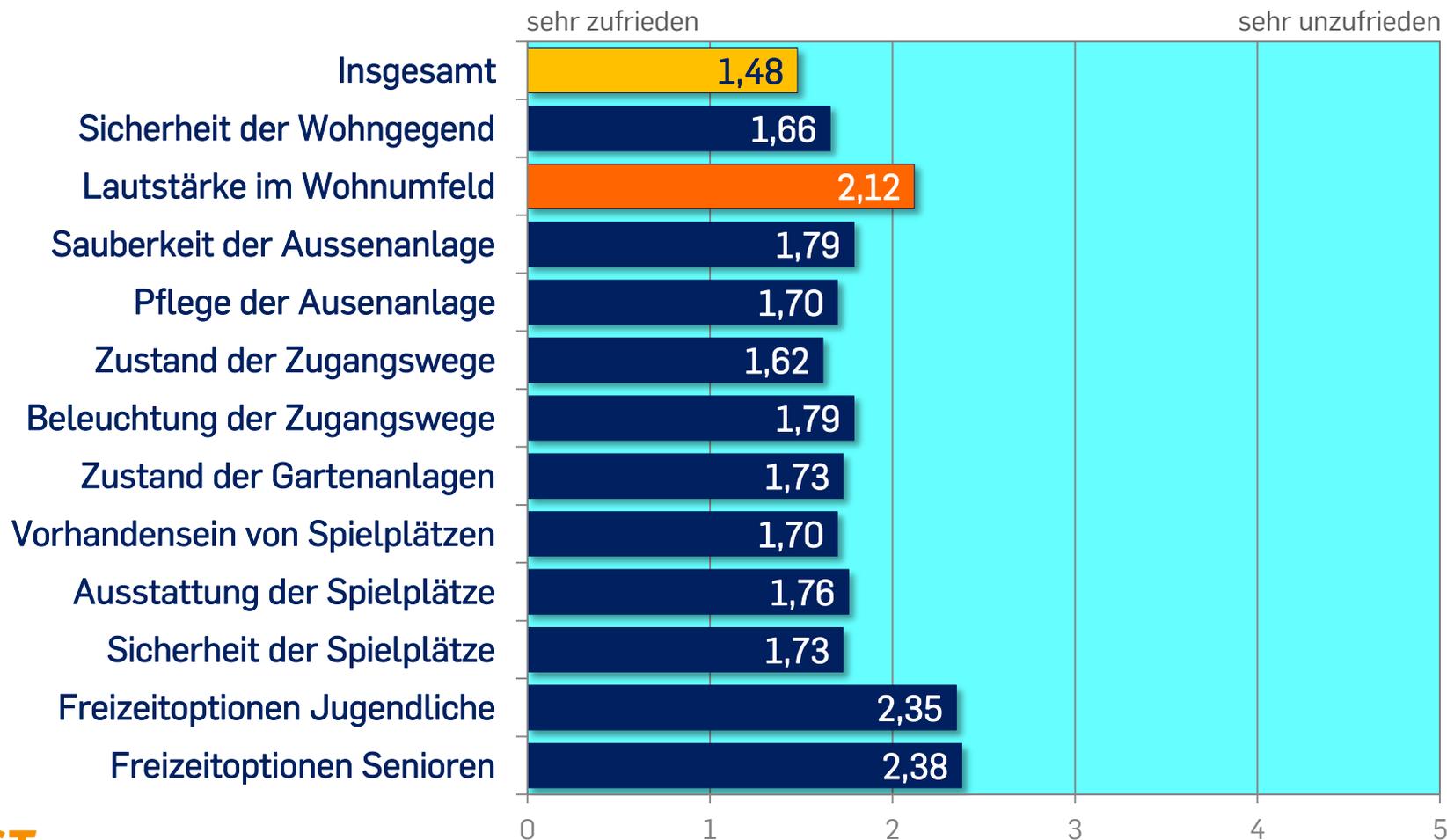


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

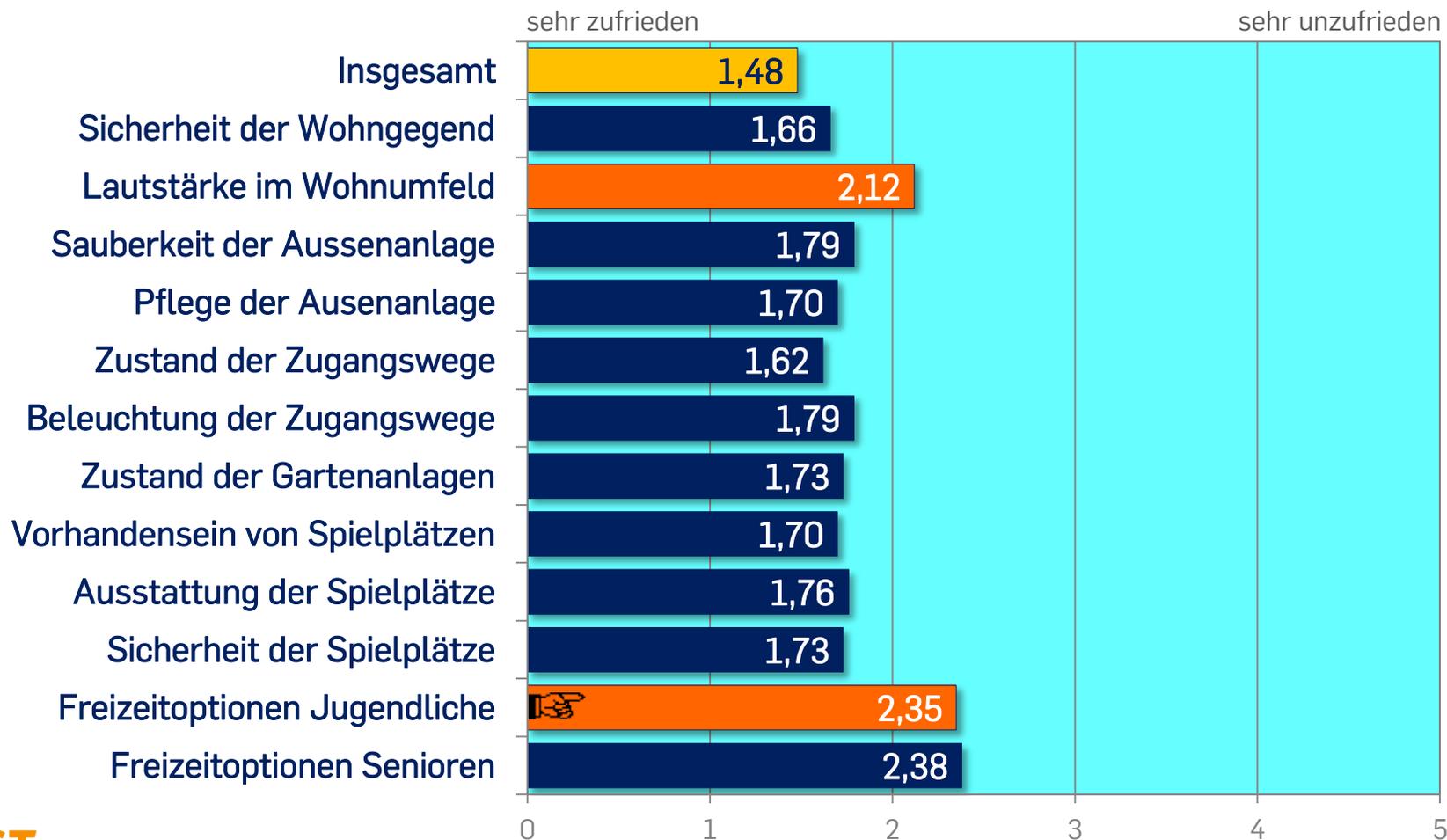
## Lautstärke im Wohnumfeld



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

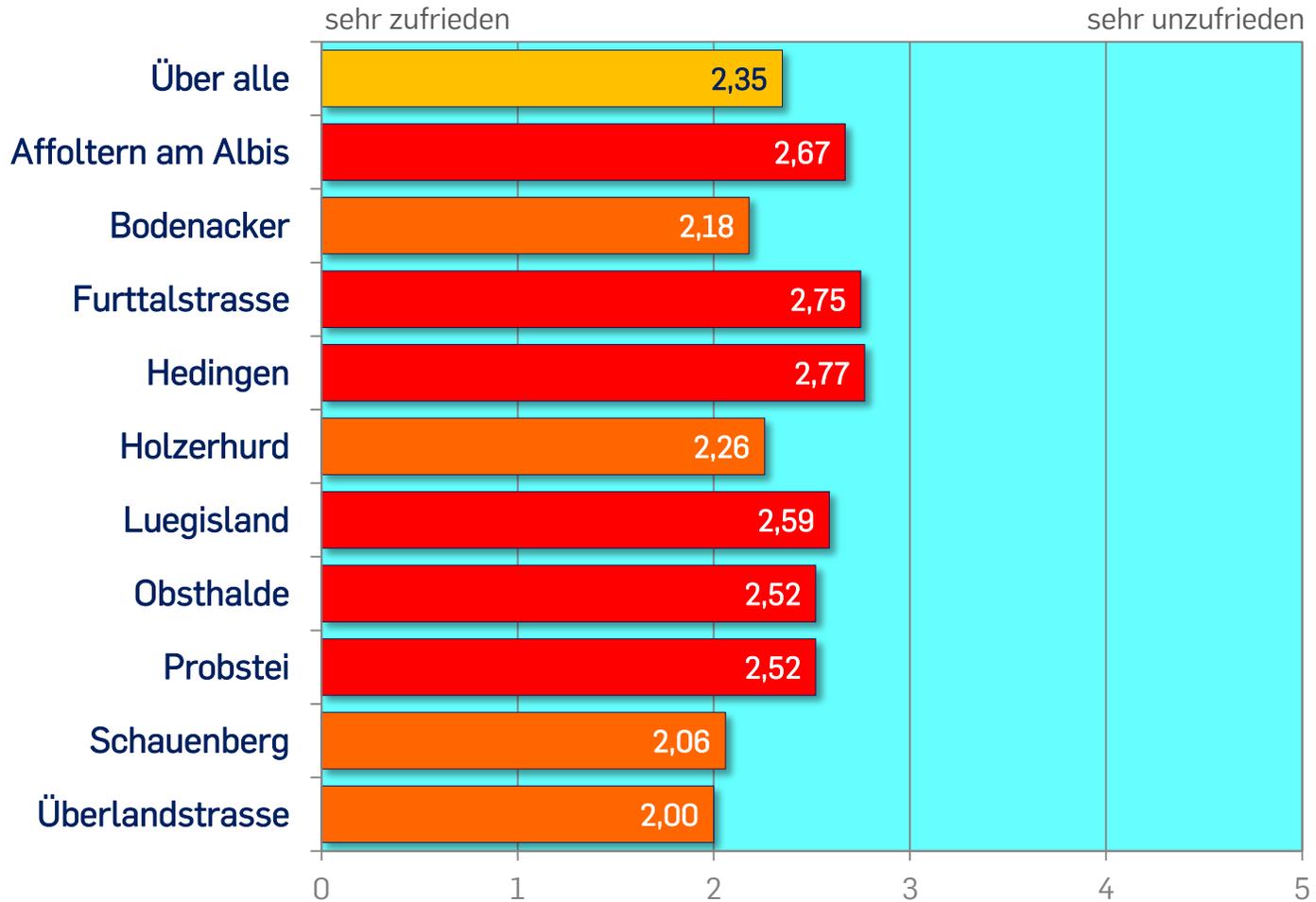


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

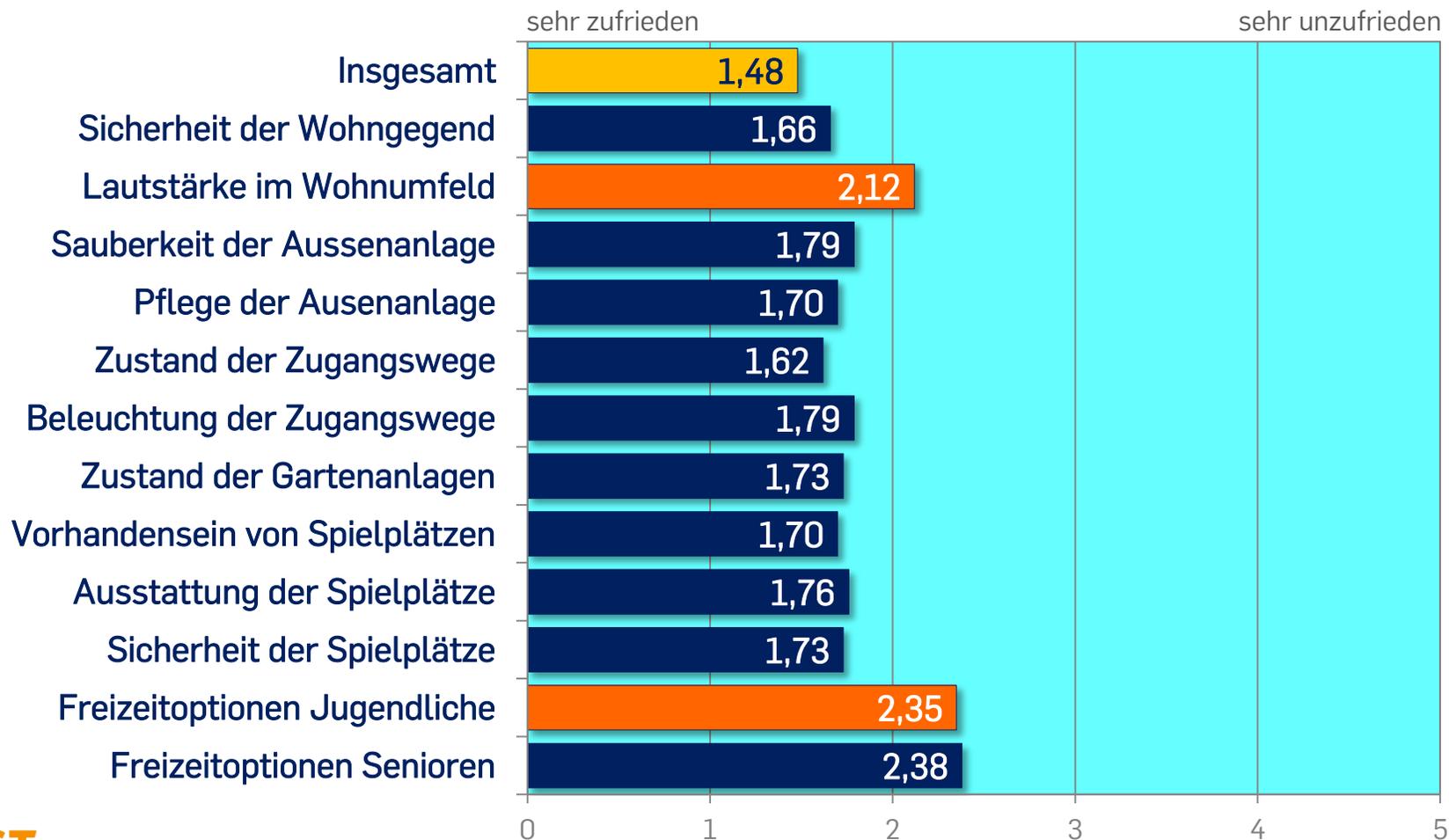


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

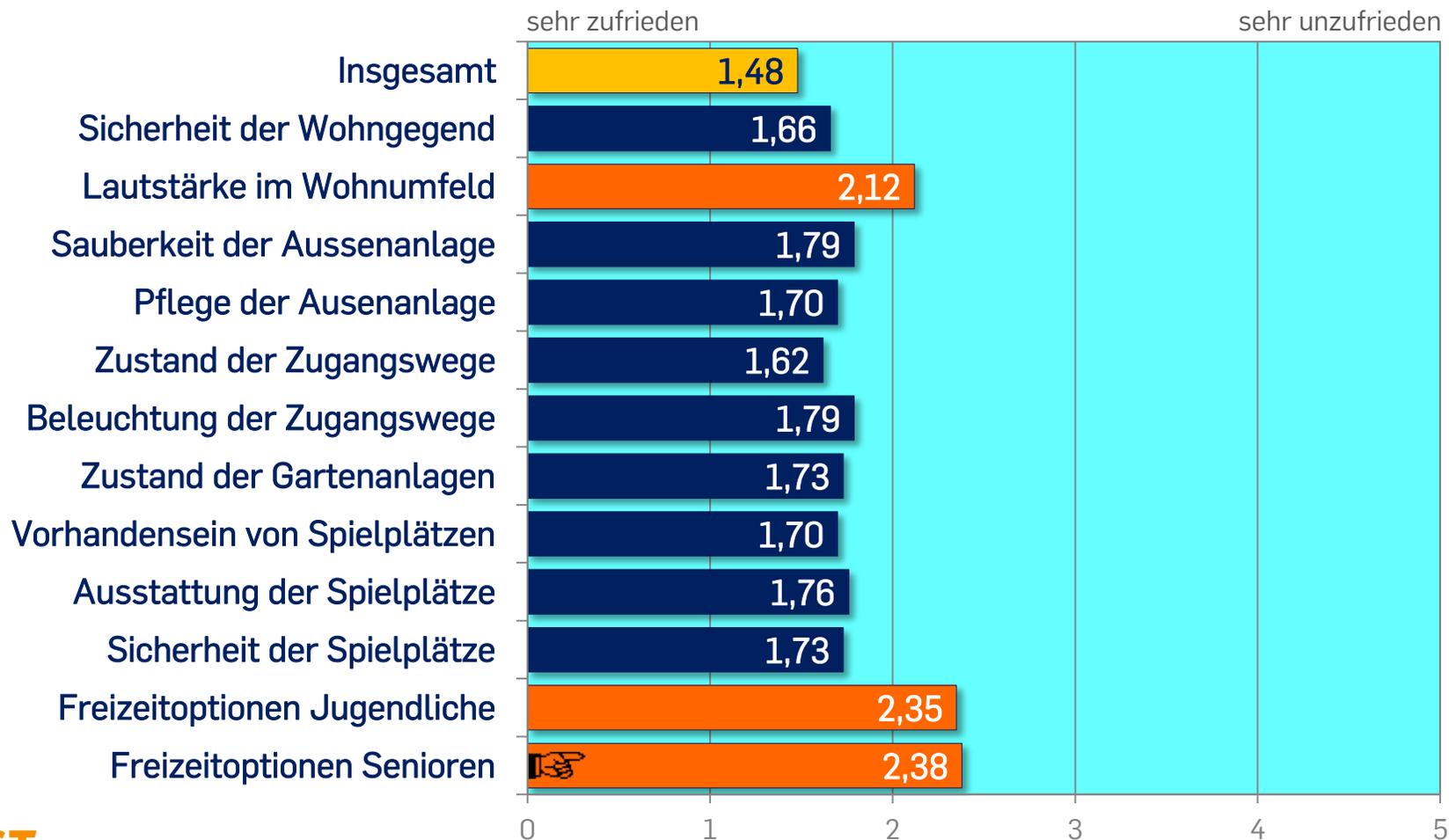
## Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Jugendliche



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

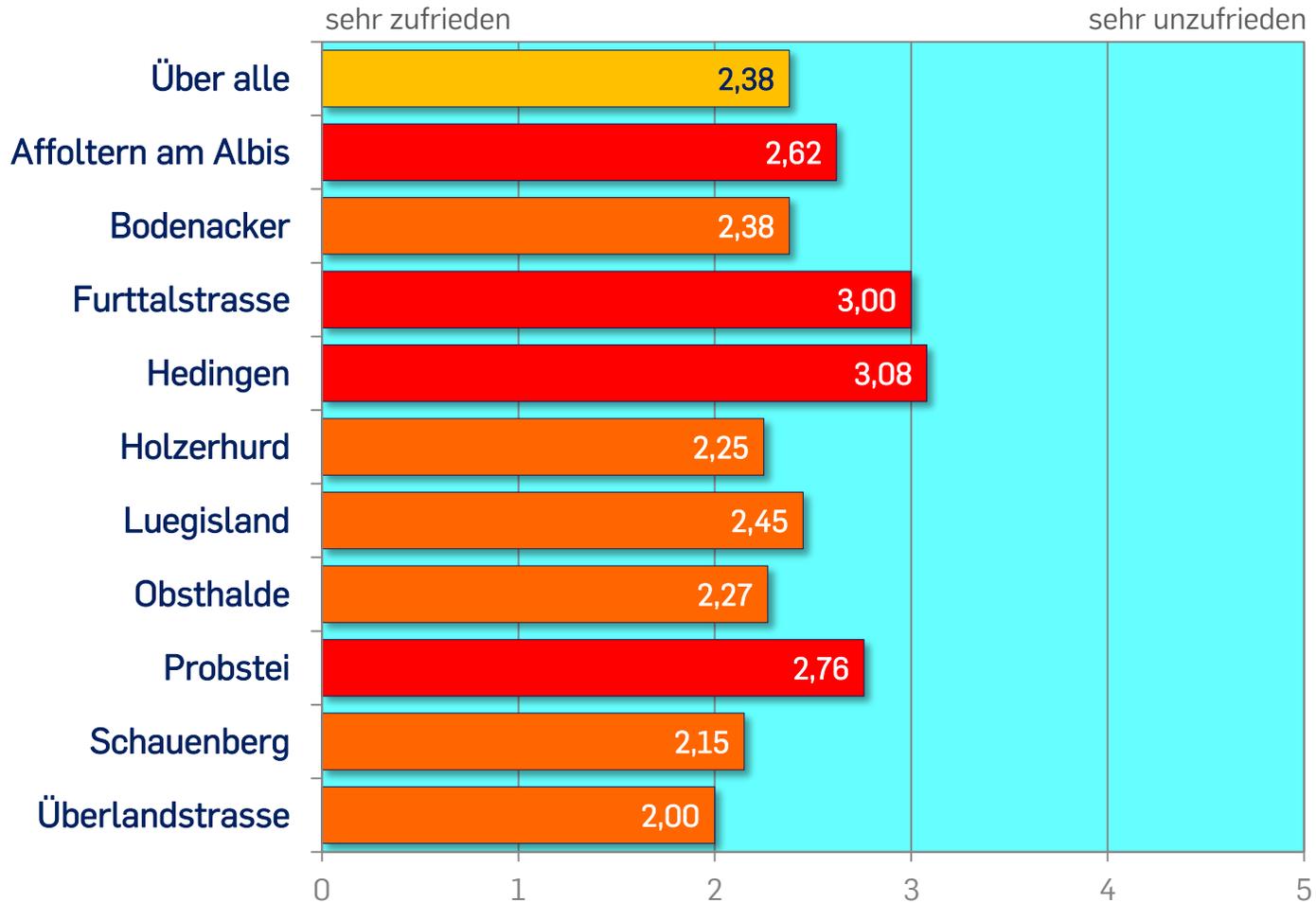


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

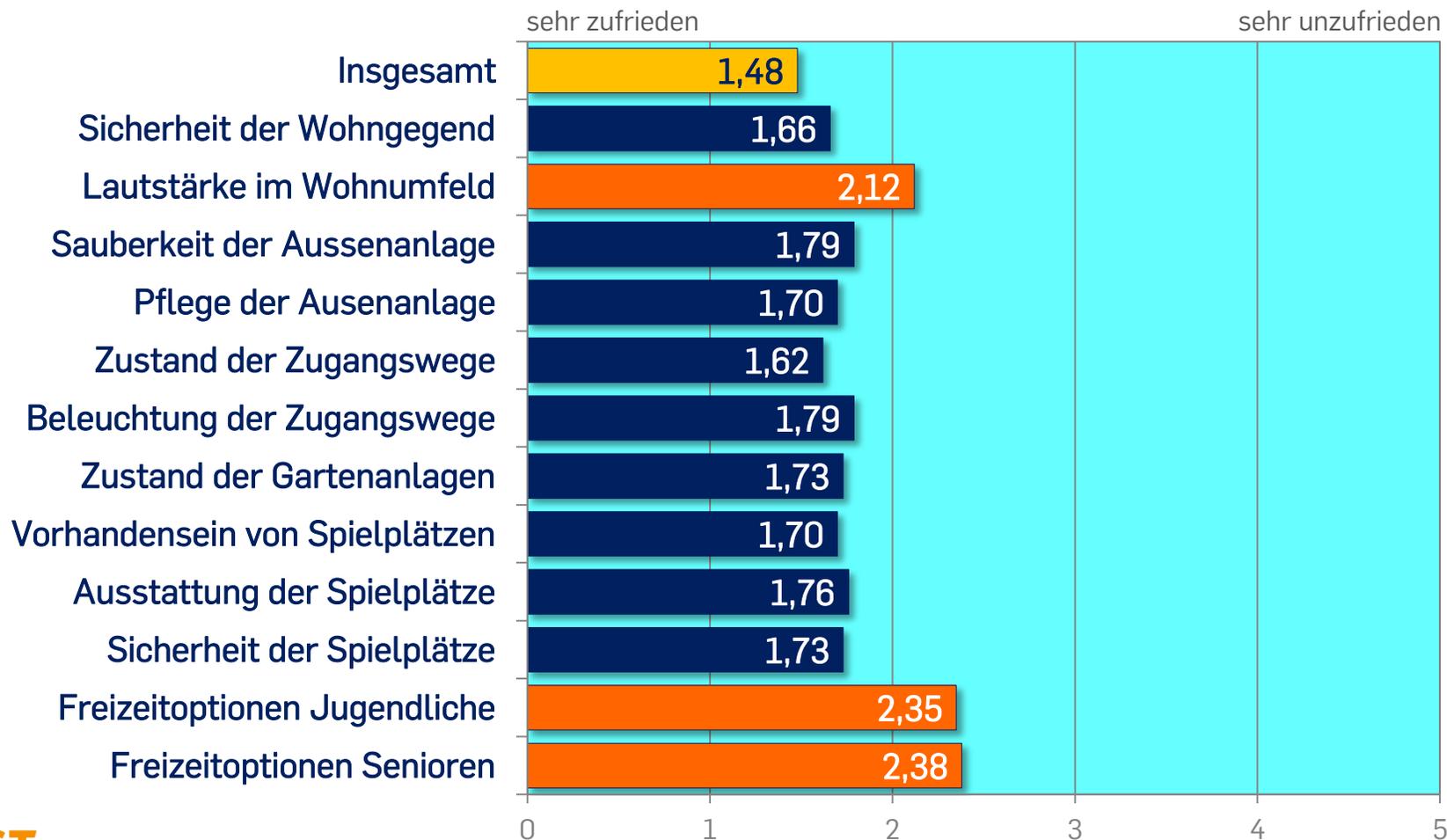


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

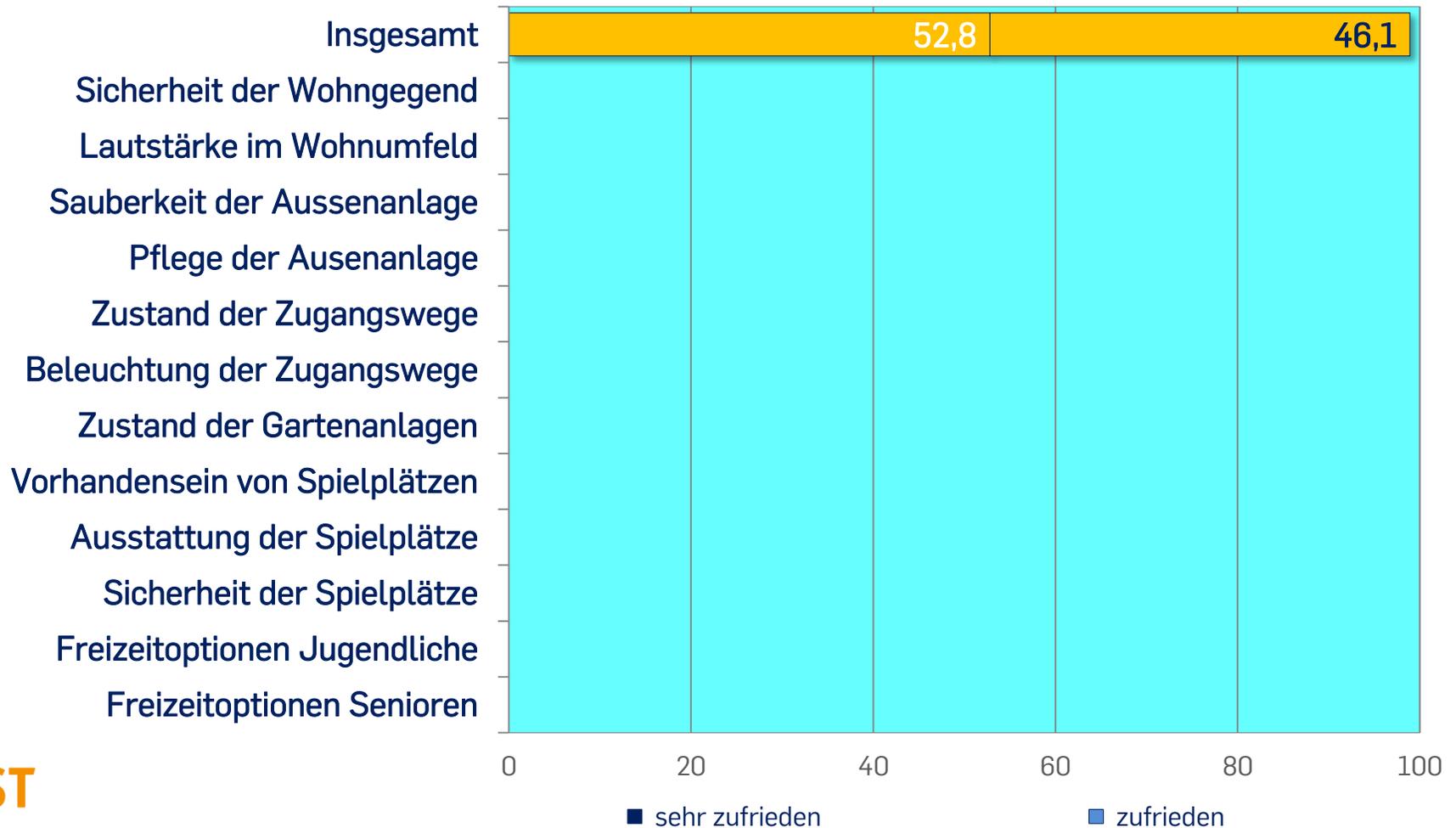
## Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Senioren



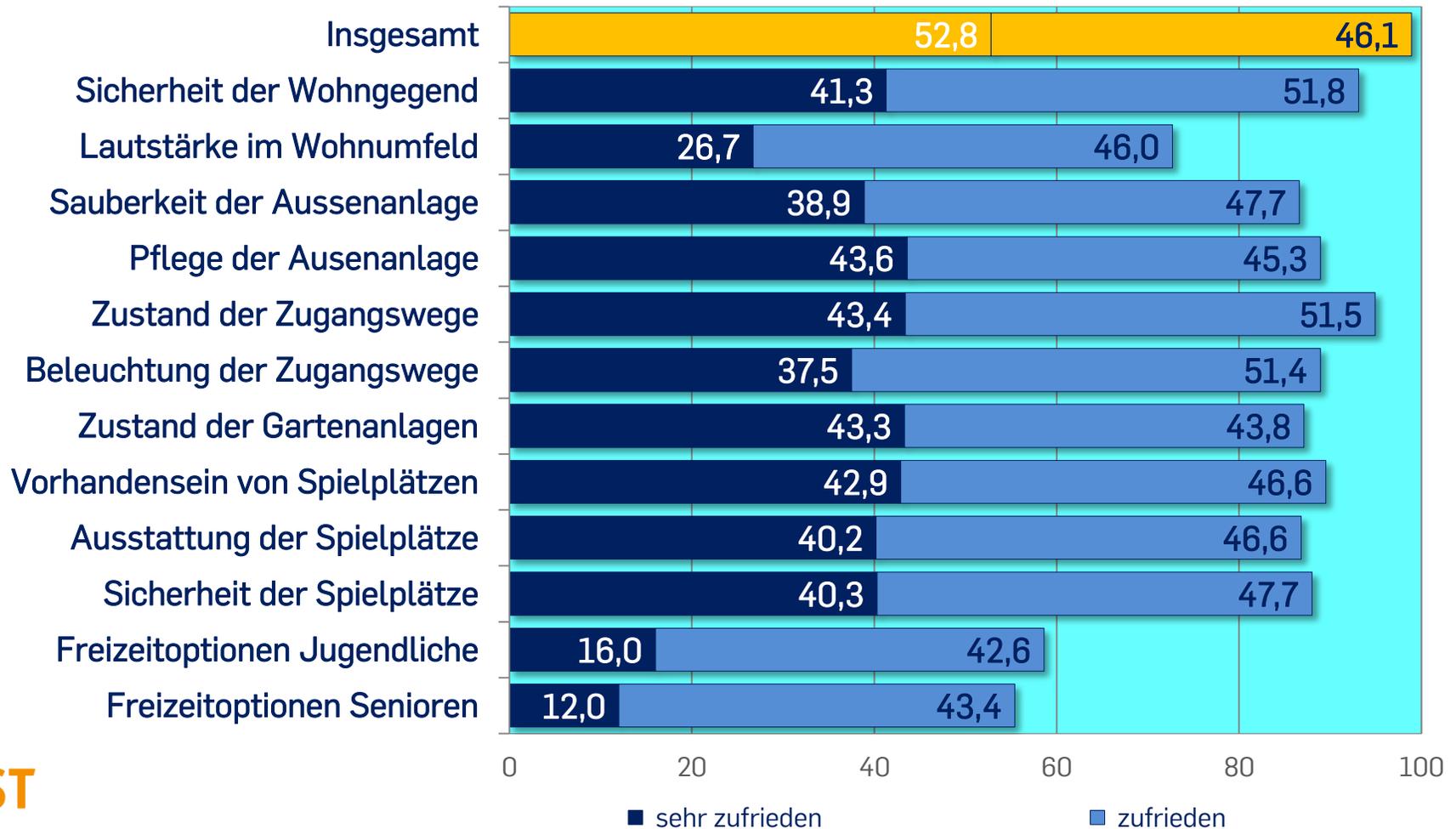
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort



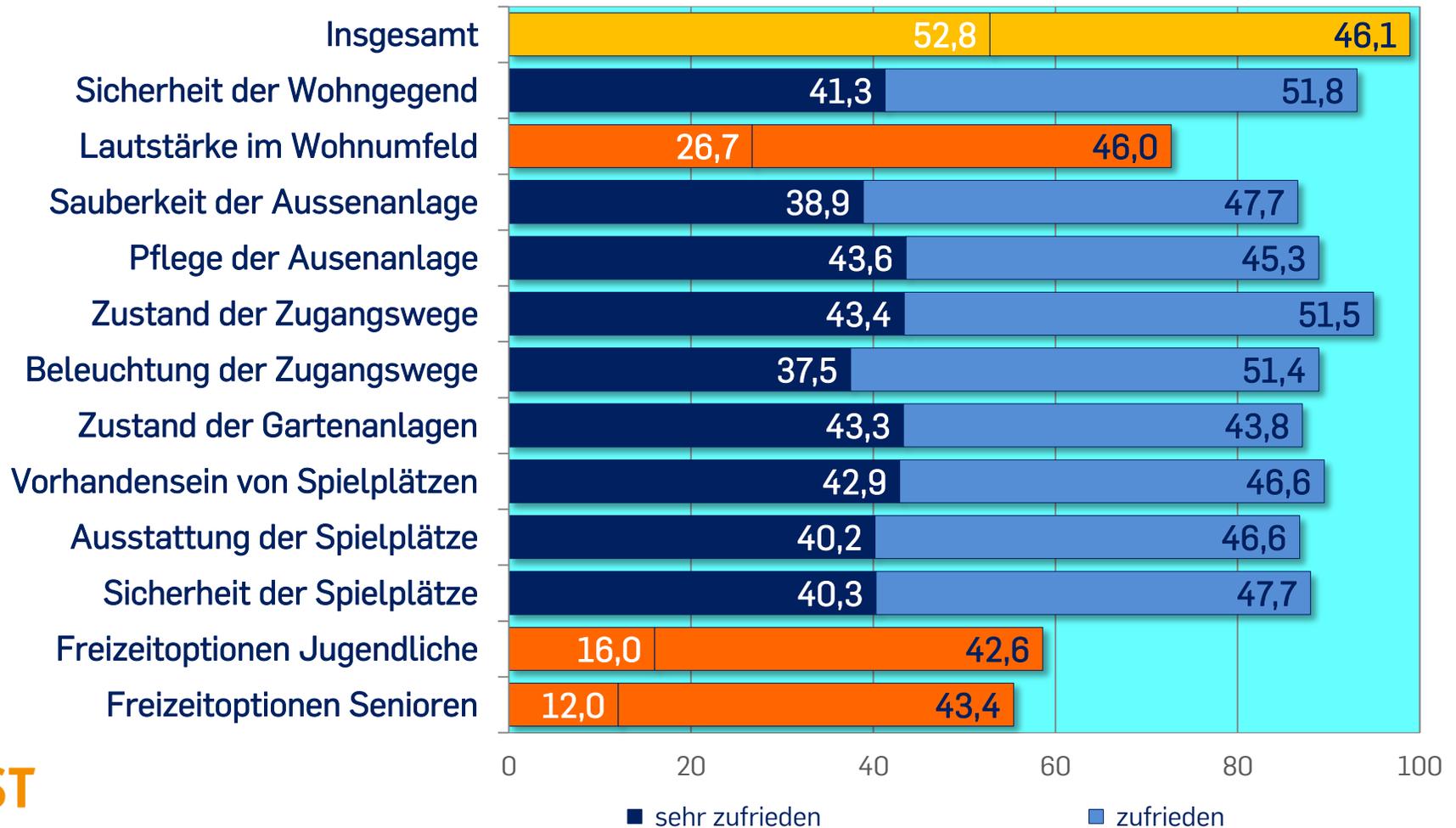
# Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort: **Spitzenwert 98,9 %**



# Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort: **Spitzenwert 98,9 %**

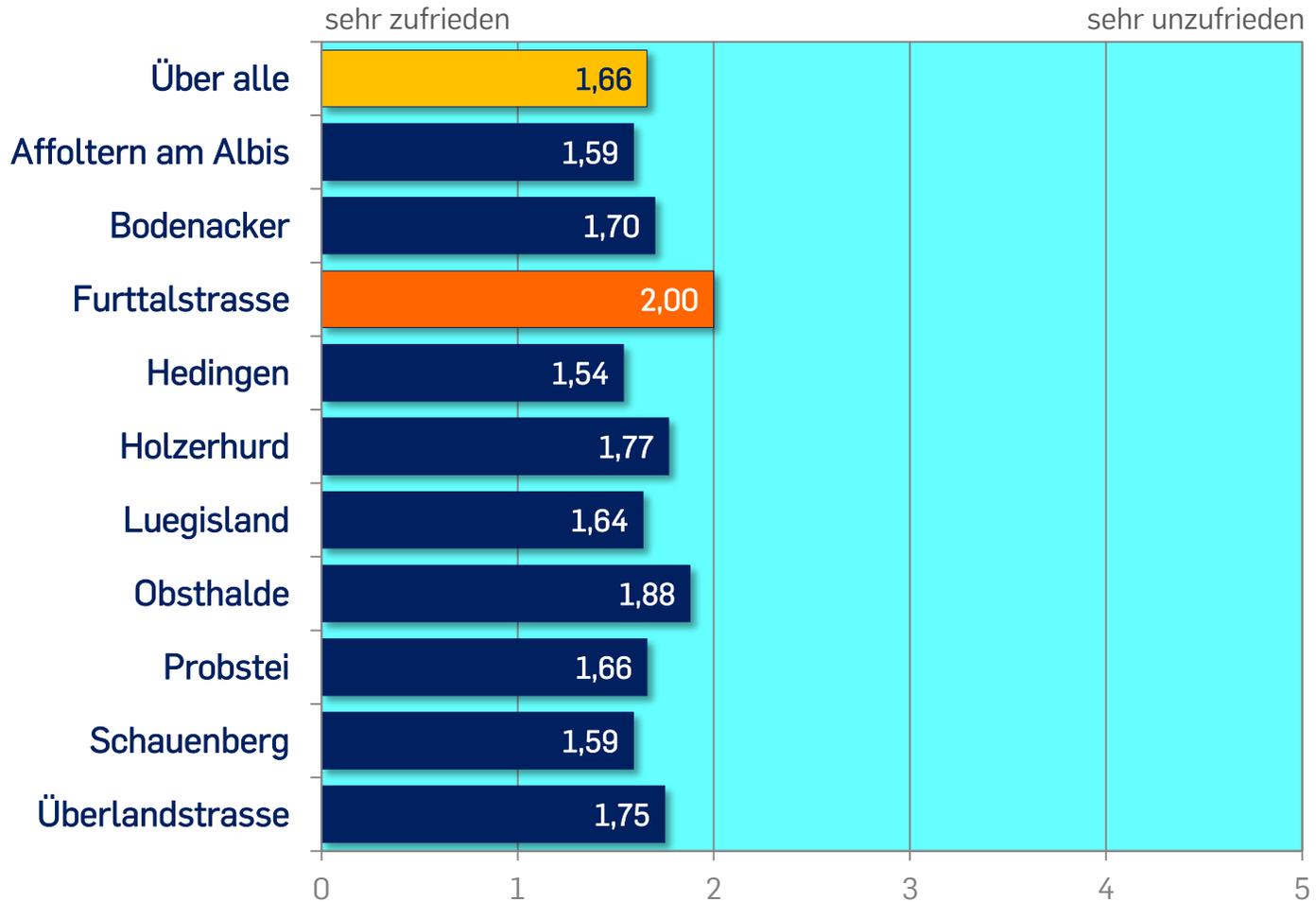


# Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort: **Spitzenwert 98,9 %**



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Sicherheit der Wohngegend



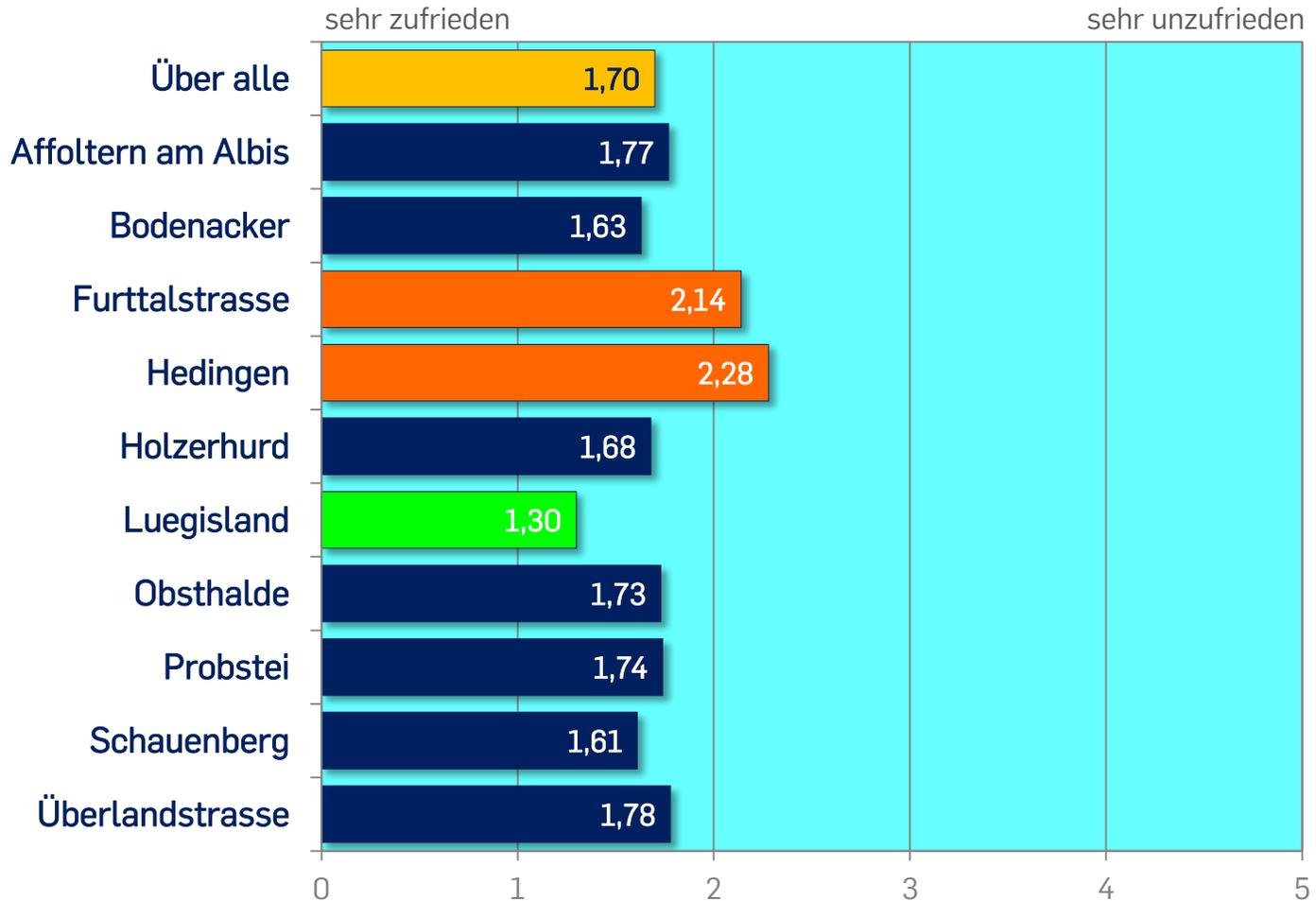
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Sauberkeit der Aussenanlage



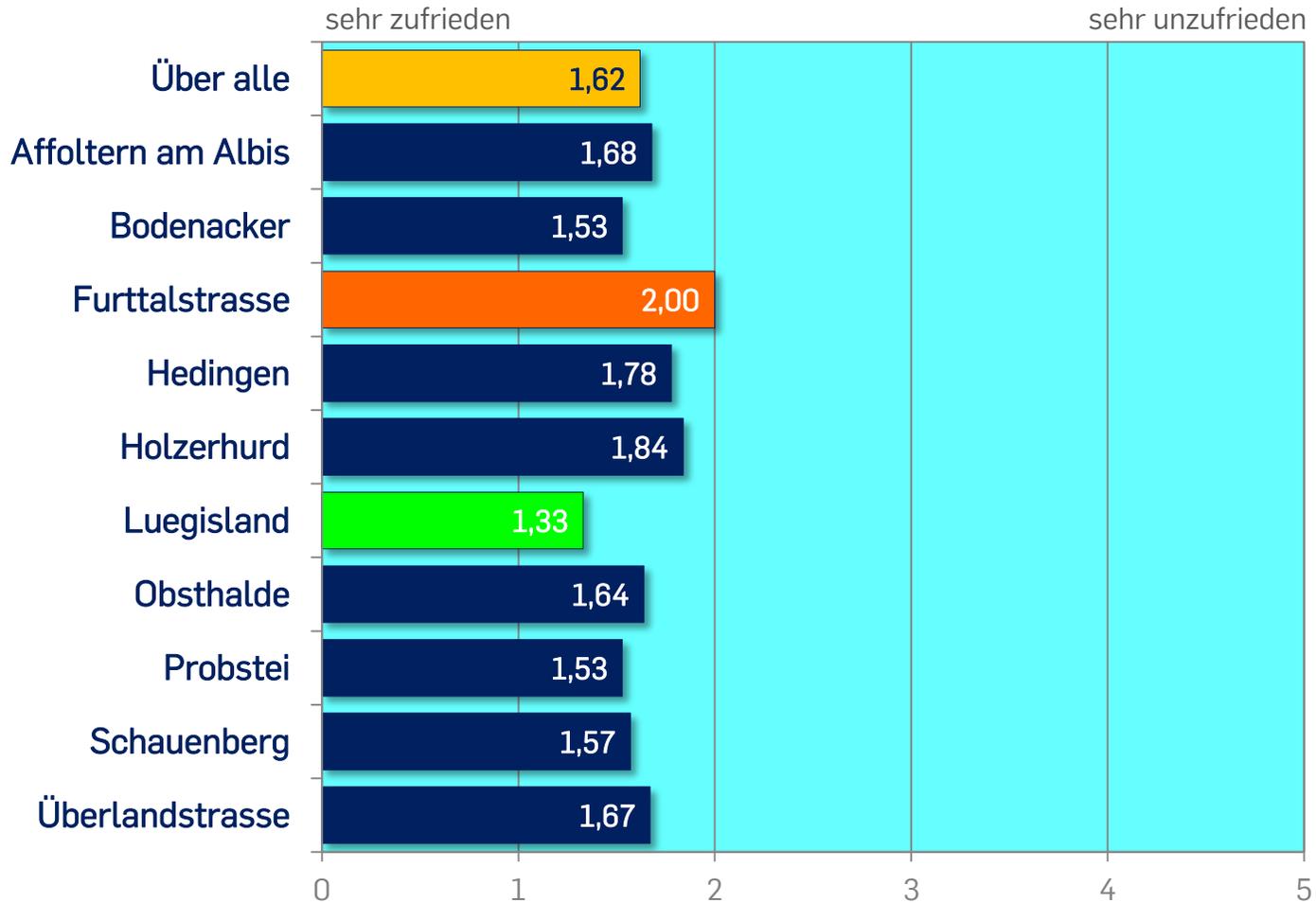
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Pflege der Aussenanlage



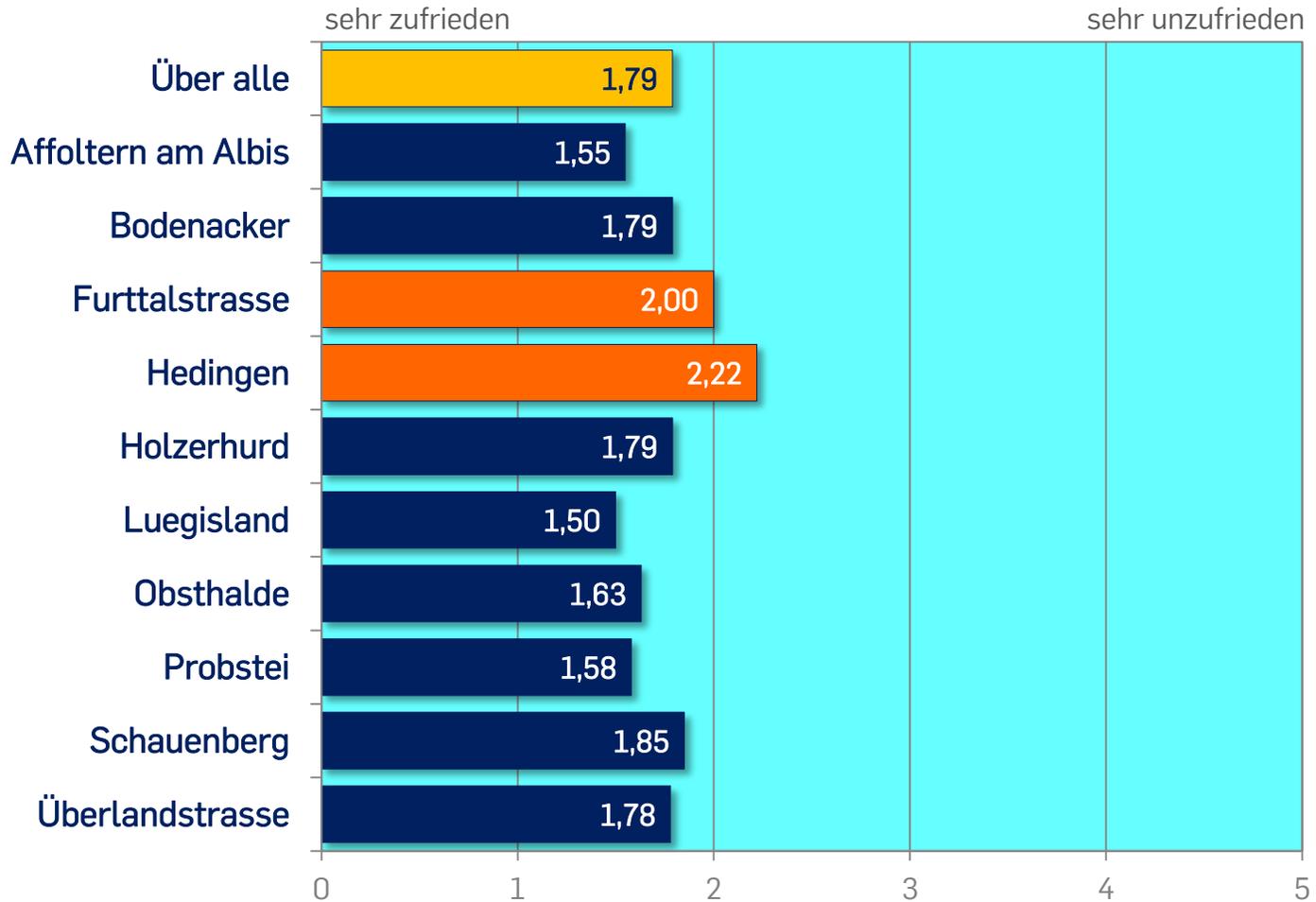
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Zustand der Zugangswege



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Beleuchtung der Zugangswege



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Beleuchtung der Zugangswege

Mieterbefragung 2015

Ergänzung zu Seite 1 : Beleuchtung der Zugangswege

Die neue Wegbeleuchtung ist viel zu grell wenn man sich abends noch auf dem Balkon aufhalten will. Es blendet sehr unangenehm, so dass man sich nicht mehr wohl fühlt.

Dazu kommen noch die Autoscheinwerfer welche ebenso störend sind. Schade, es schmälert meines Erachtens die Wohnqualität respektive die Freude am Aufenthalt auf dem Balkon erheblich.

Eventuelle Lösung des Problems :

Die Lampen gegen die Hausfassaden hin mit Sträucher abdecken. Die gute Beleuchtung der Wege wäre sicher immer noch gewährleistet.

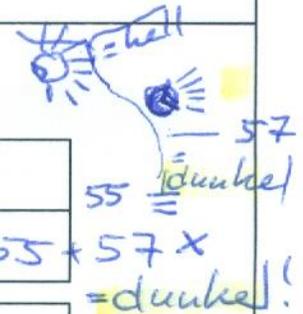
Weitere Möglichkeit ; dunklere Acrylgläser verwenden.

# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Beleuchtung der Zugangswege

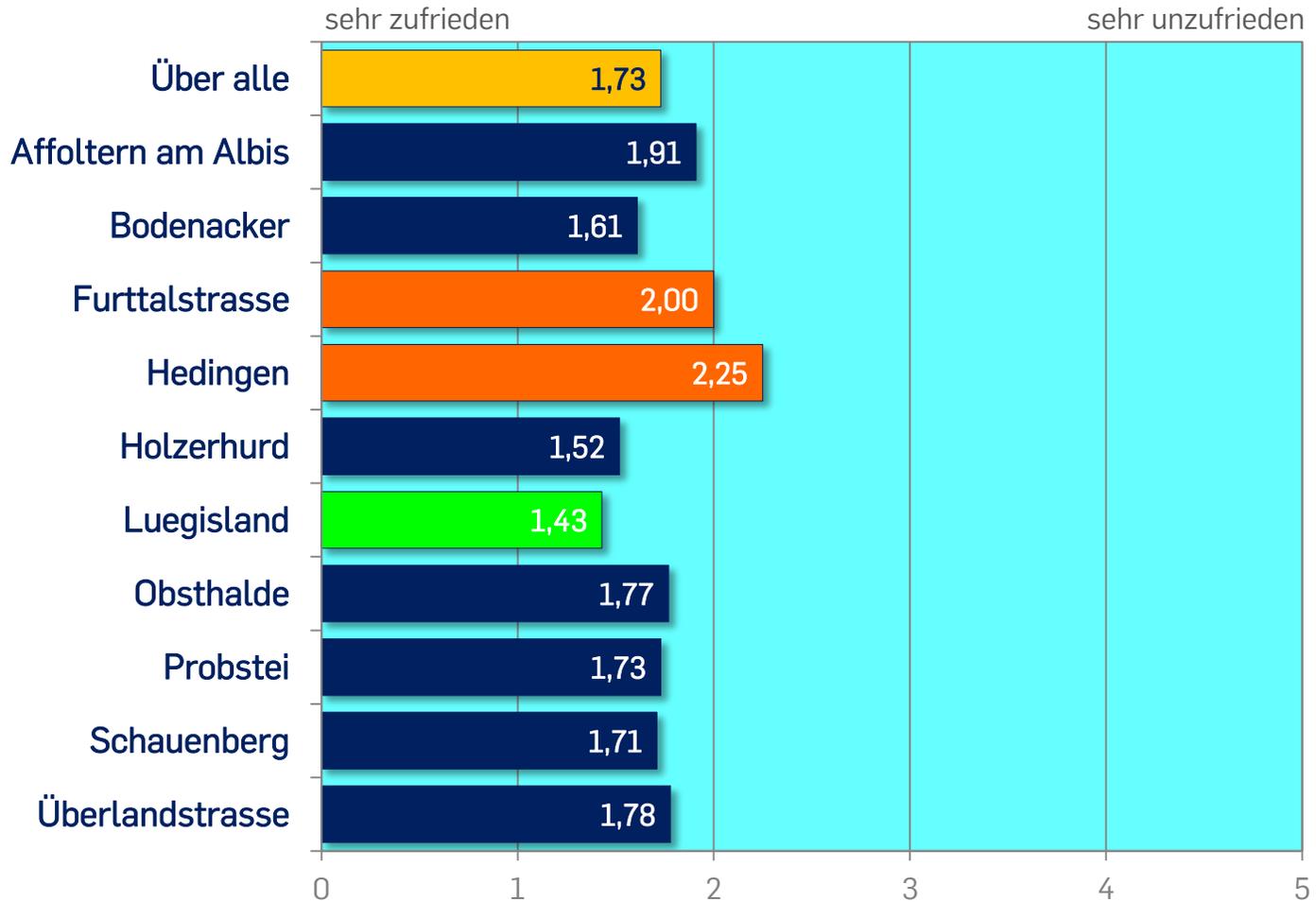
Sind Ihrer Meinung nach in Ihrer Siedlung weitere Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit erforderlich?

<input type="checkbox"/>	Ja, Maßnahmen zum Einbruchschutz
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, mein Vorschlag → Licht bei Durchgang (Rosenfläche) zwischen 55 + 57 x
<input type="checkbox"/>	Nein, keine zusätzlichen Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit erforderlich

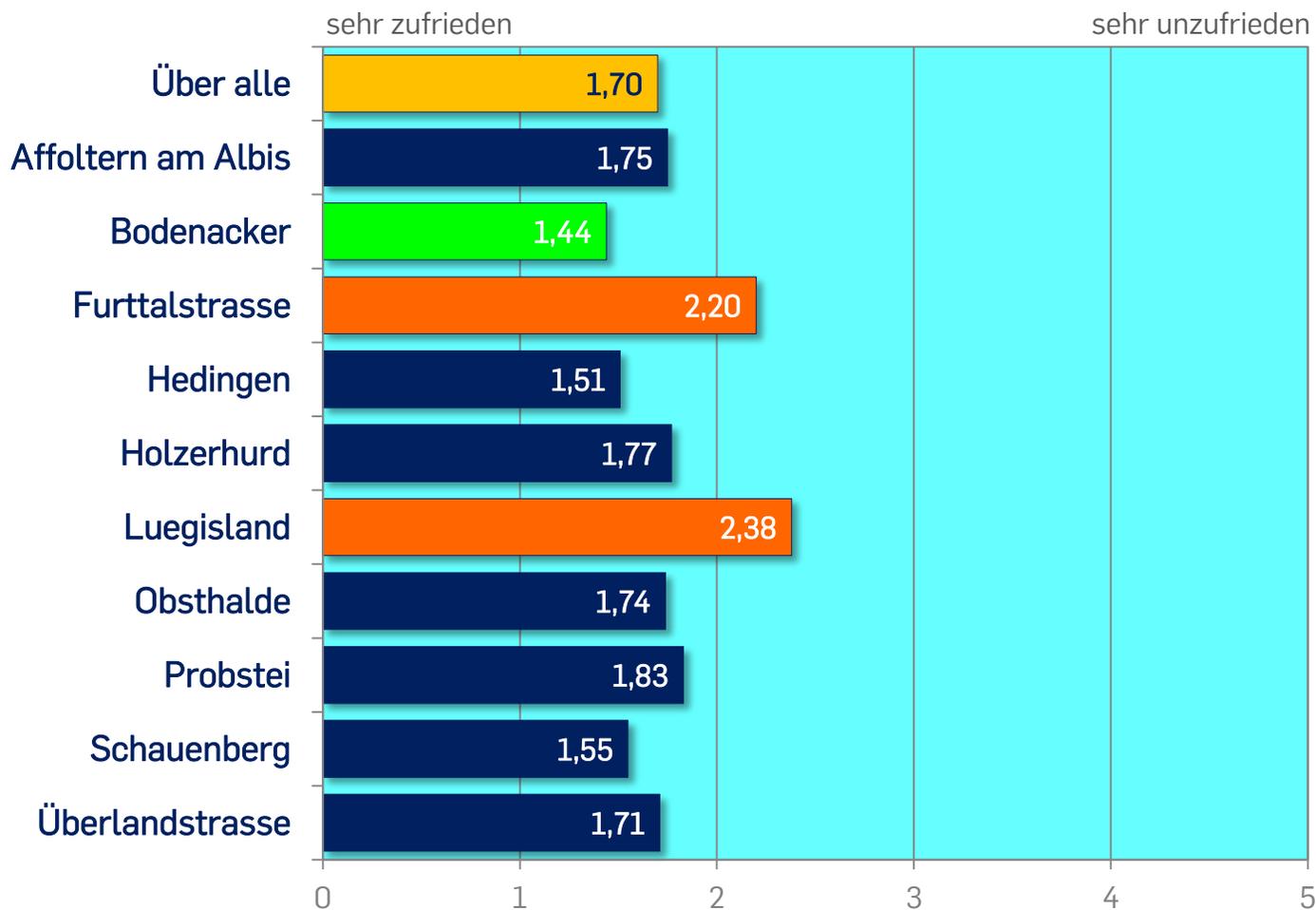


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Zustand der Gartenanlagen

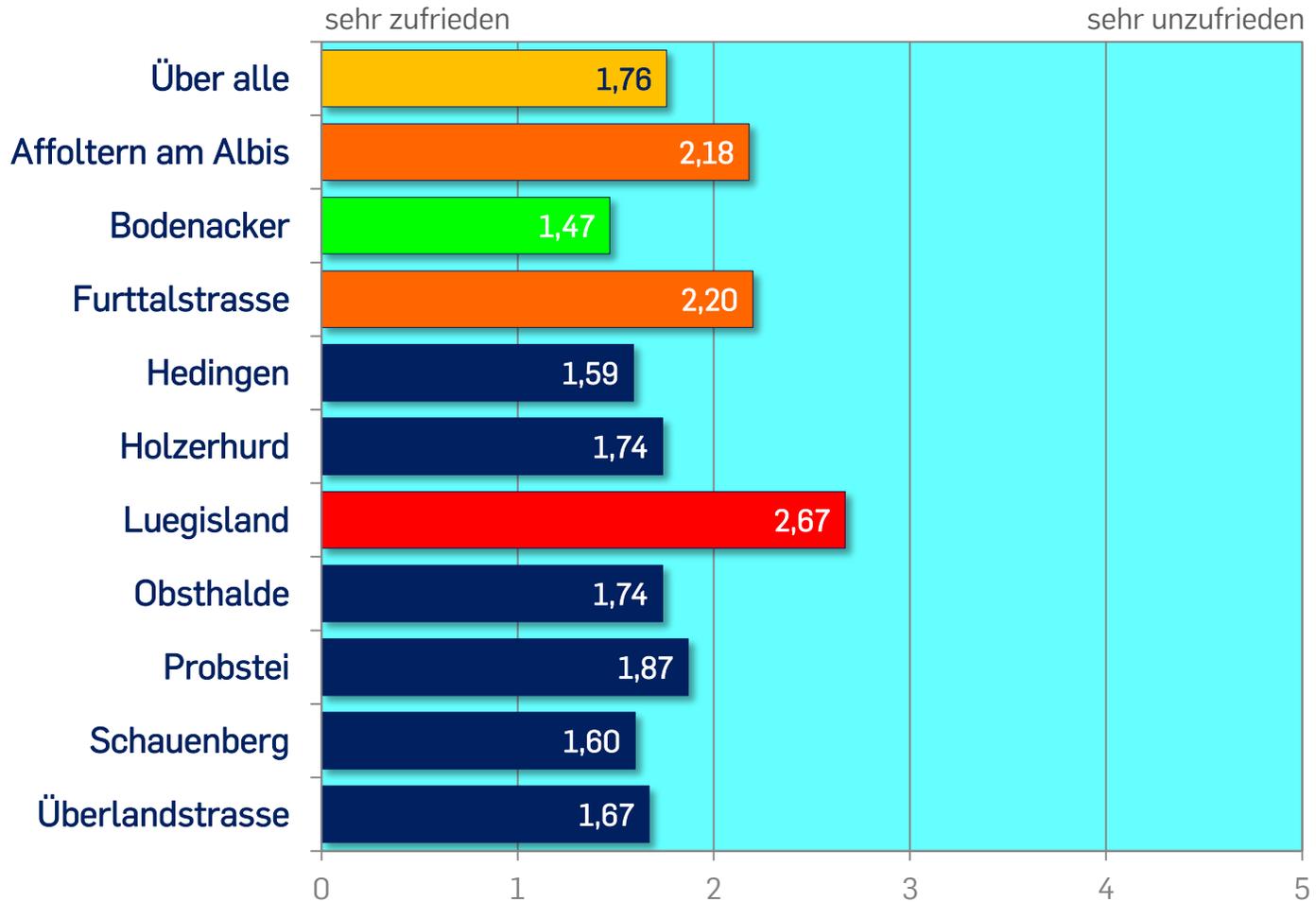


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen Vorhandensein von Spielplätzen



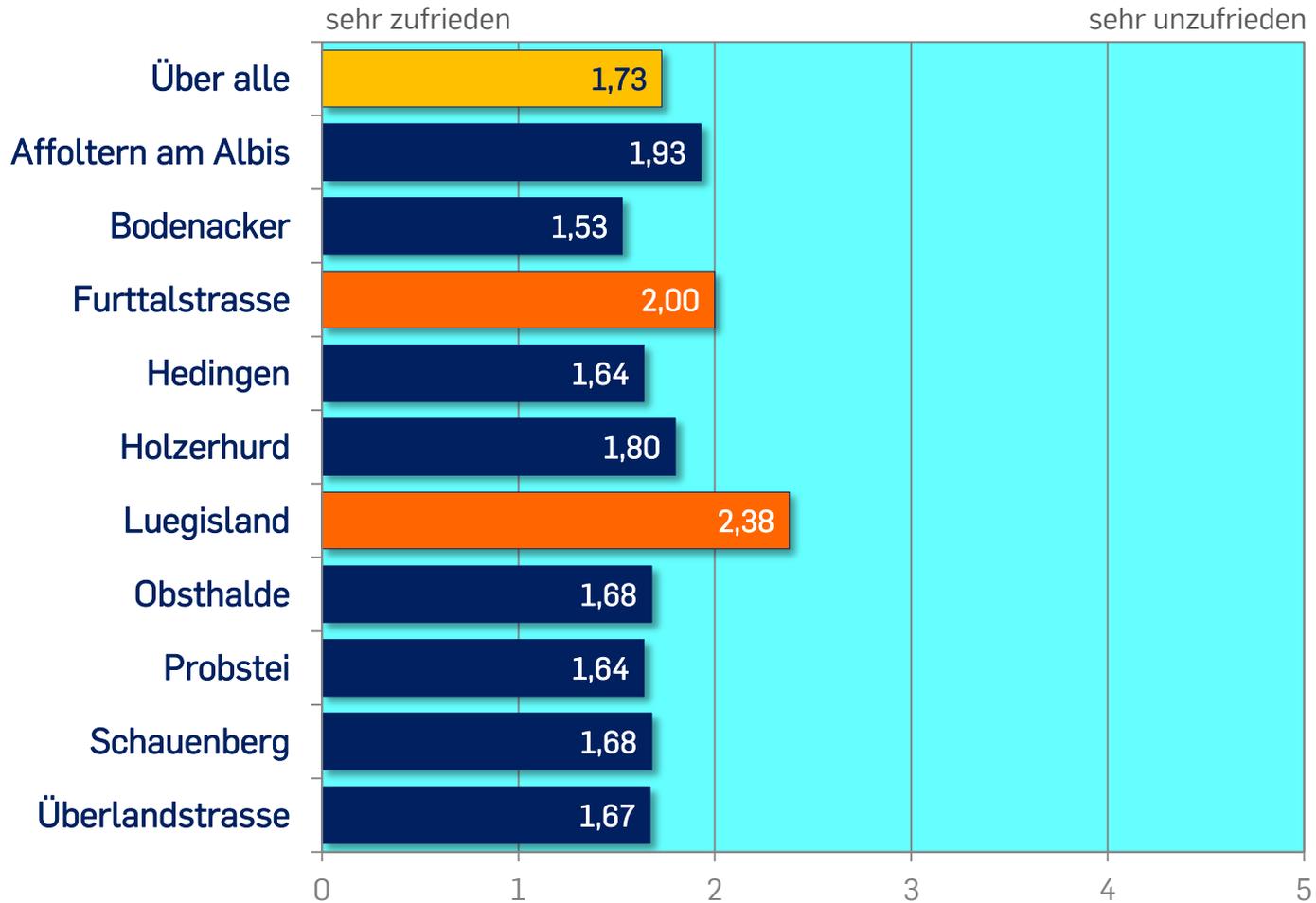
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Ausstattung der Spielplätze



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Sicherheit der Spielplätze



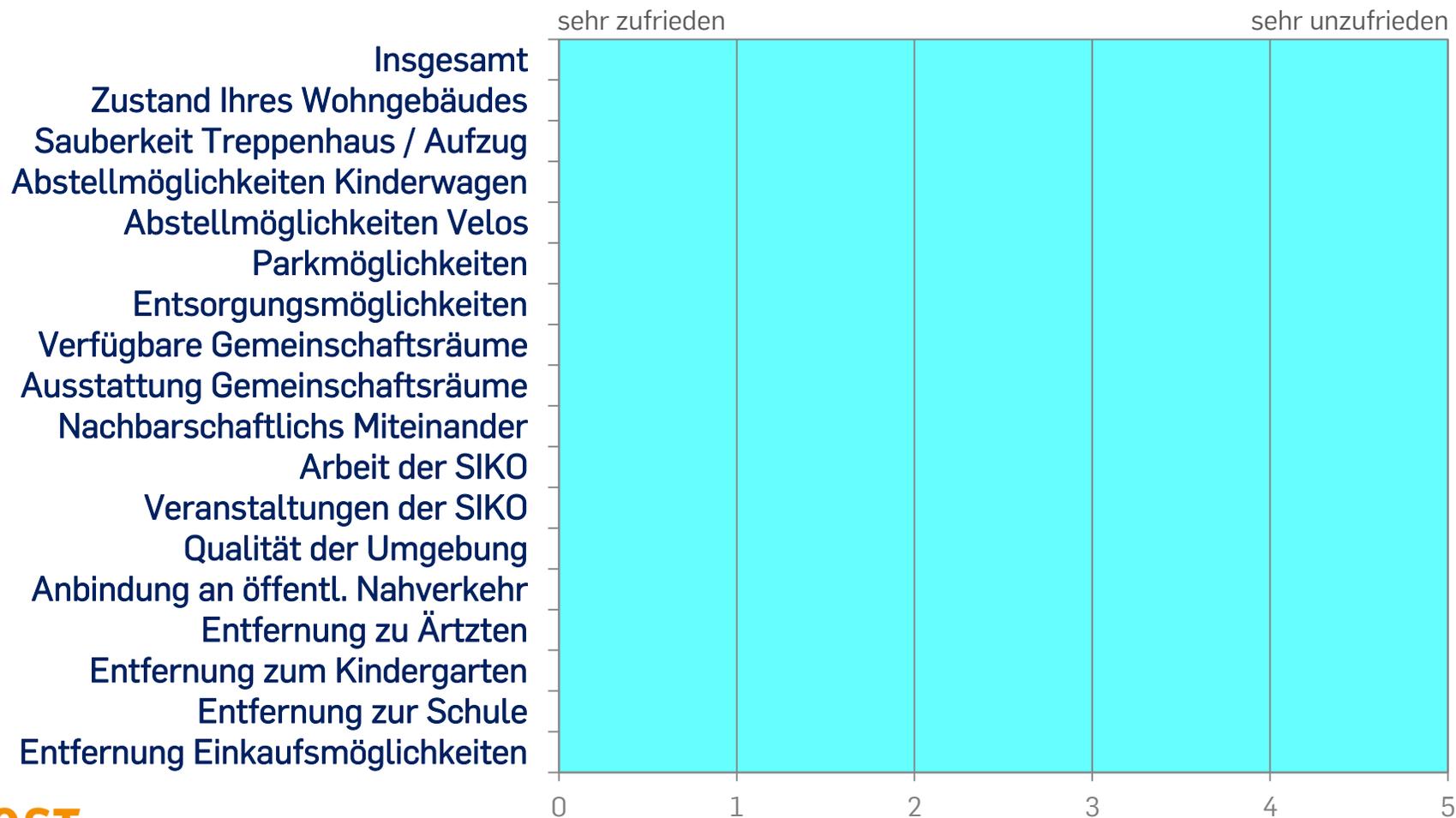
# Frage - Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort 2

Wie zufrieden sind Sie in Ihrer SÜD-OST-Siedlung?

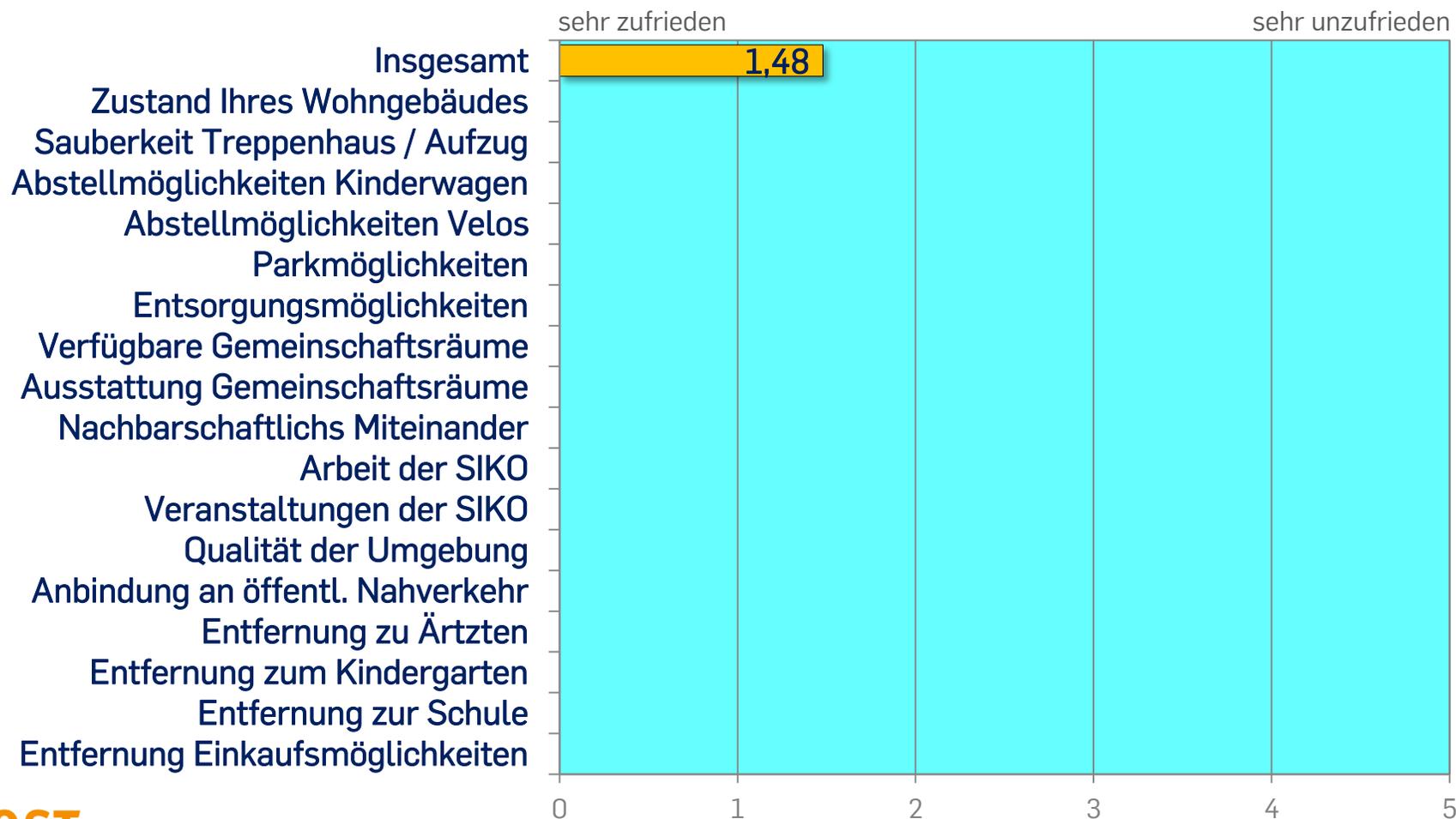
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	sehr zufrieden	zufrieden	weder zufrieden noch unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
	😊😊	😊	😐	😞	😞😞
Zustand Ihres Wohngebäudes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit Treppenhaus / Aufzug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstellmöglichkeiten Kinderwagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstellmöglichkeiten Velos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entsorgungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügbarkeit Gemeinschaftsräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausstattung Gemeinschaftsräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachbarschaftliches Miteinander	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeit der SIKO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veranstaltungen der SIKO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Umgebung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anbindung an den öffentl. Nahverkehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entfernung zu Ärzten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entfernung zum Kindergarten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entfernung zur Schule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entfernung Einkaufsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

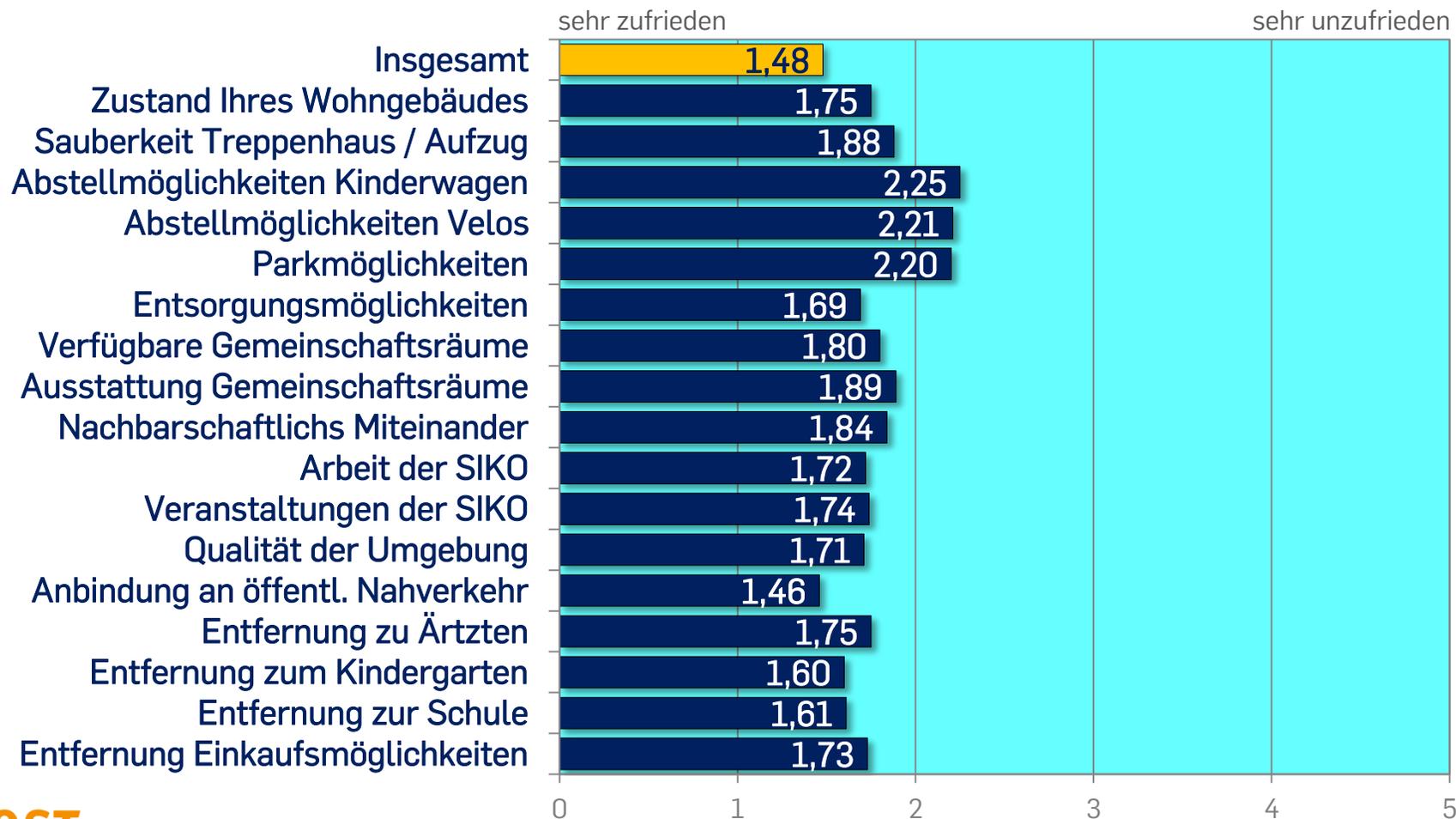
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort



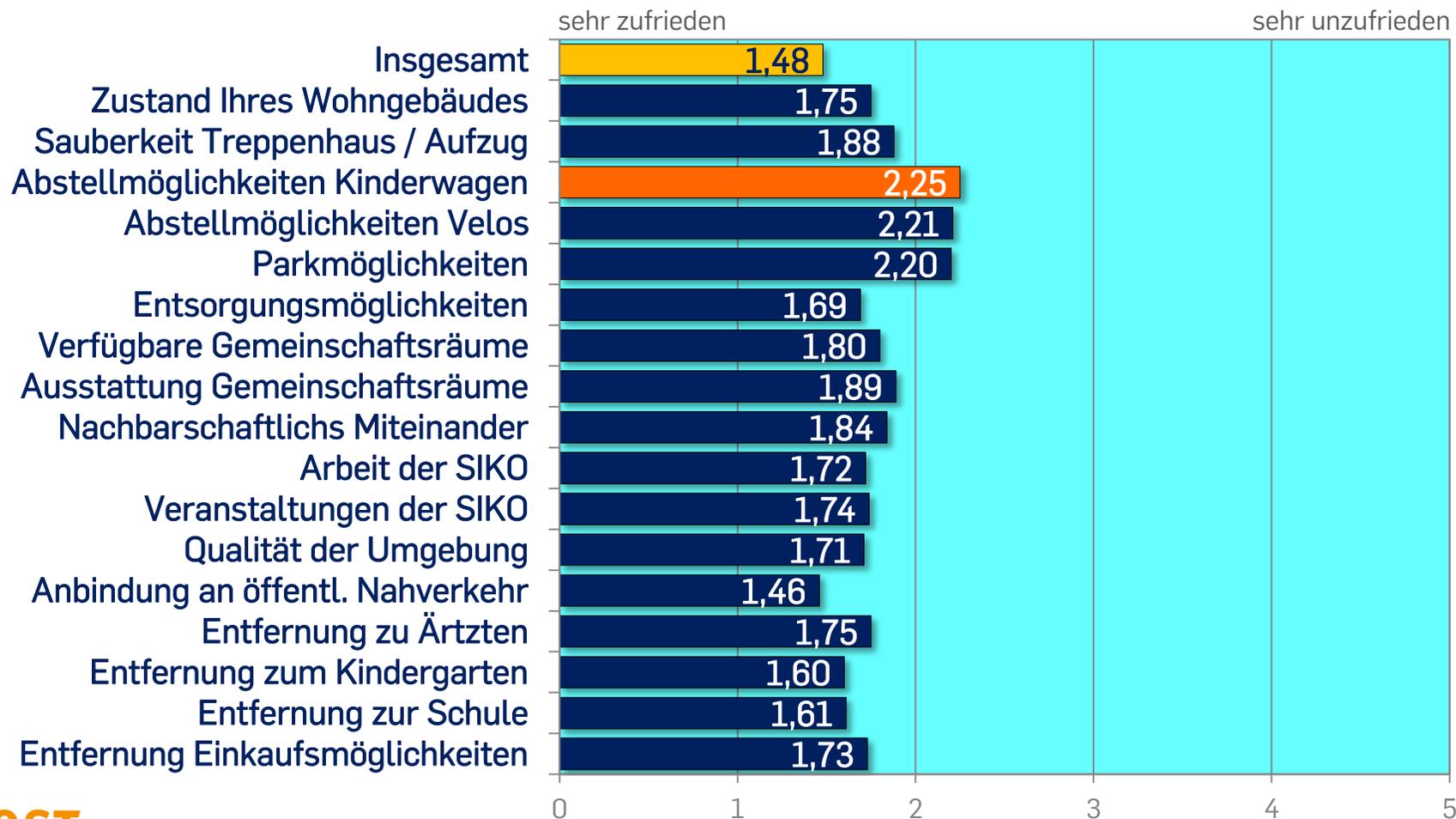
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

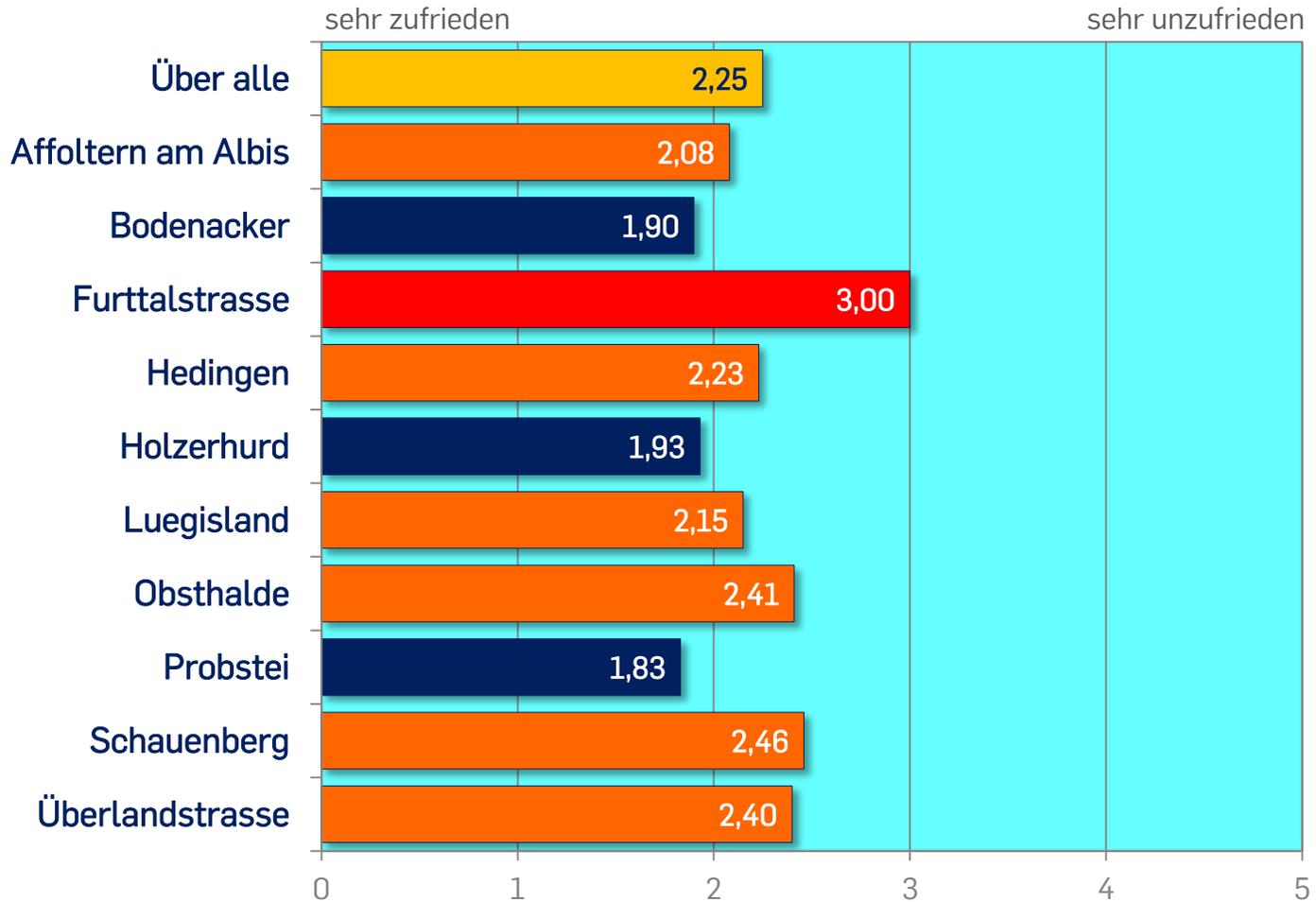


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

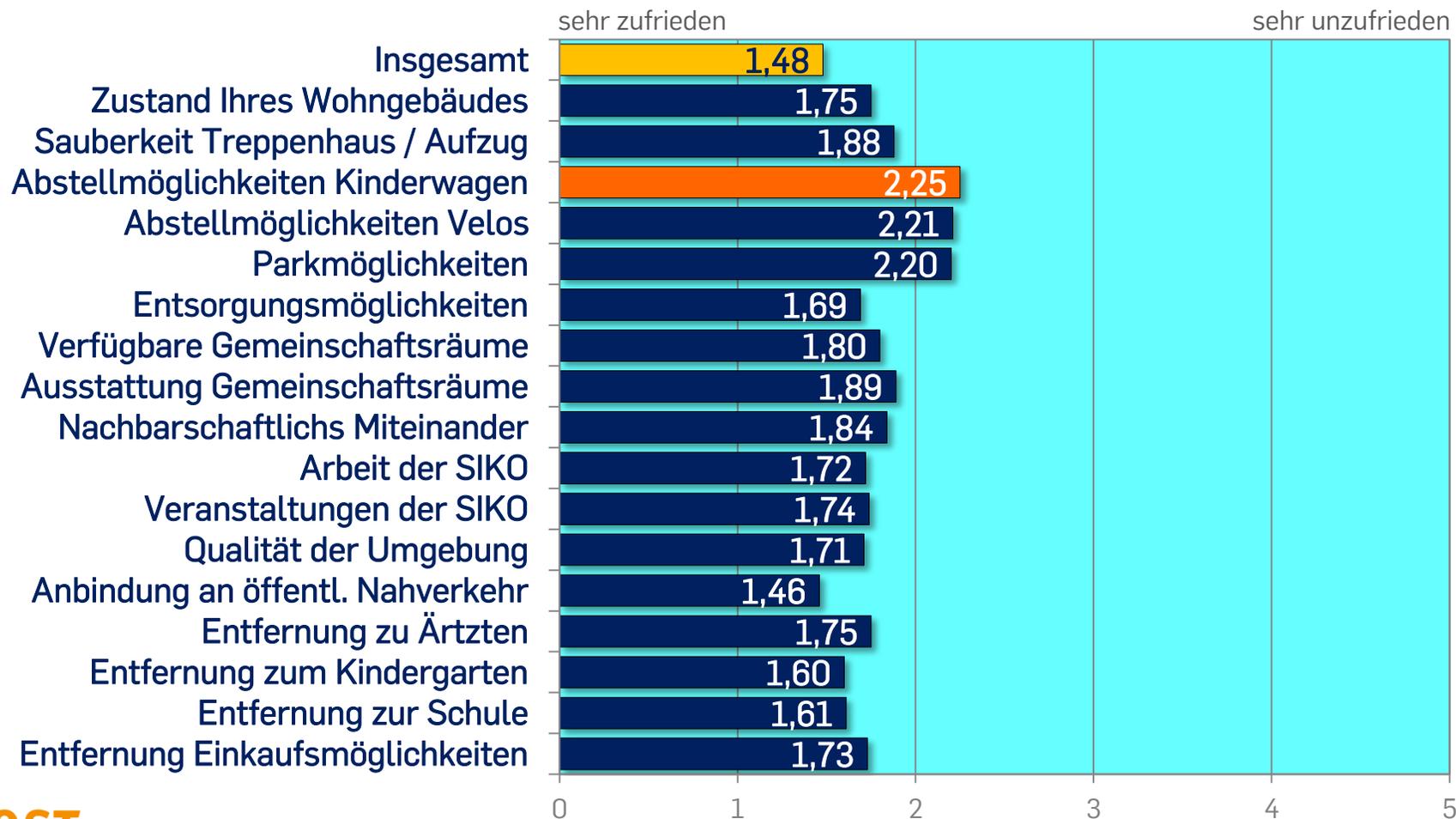


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

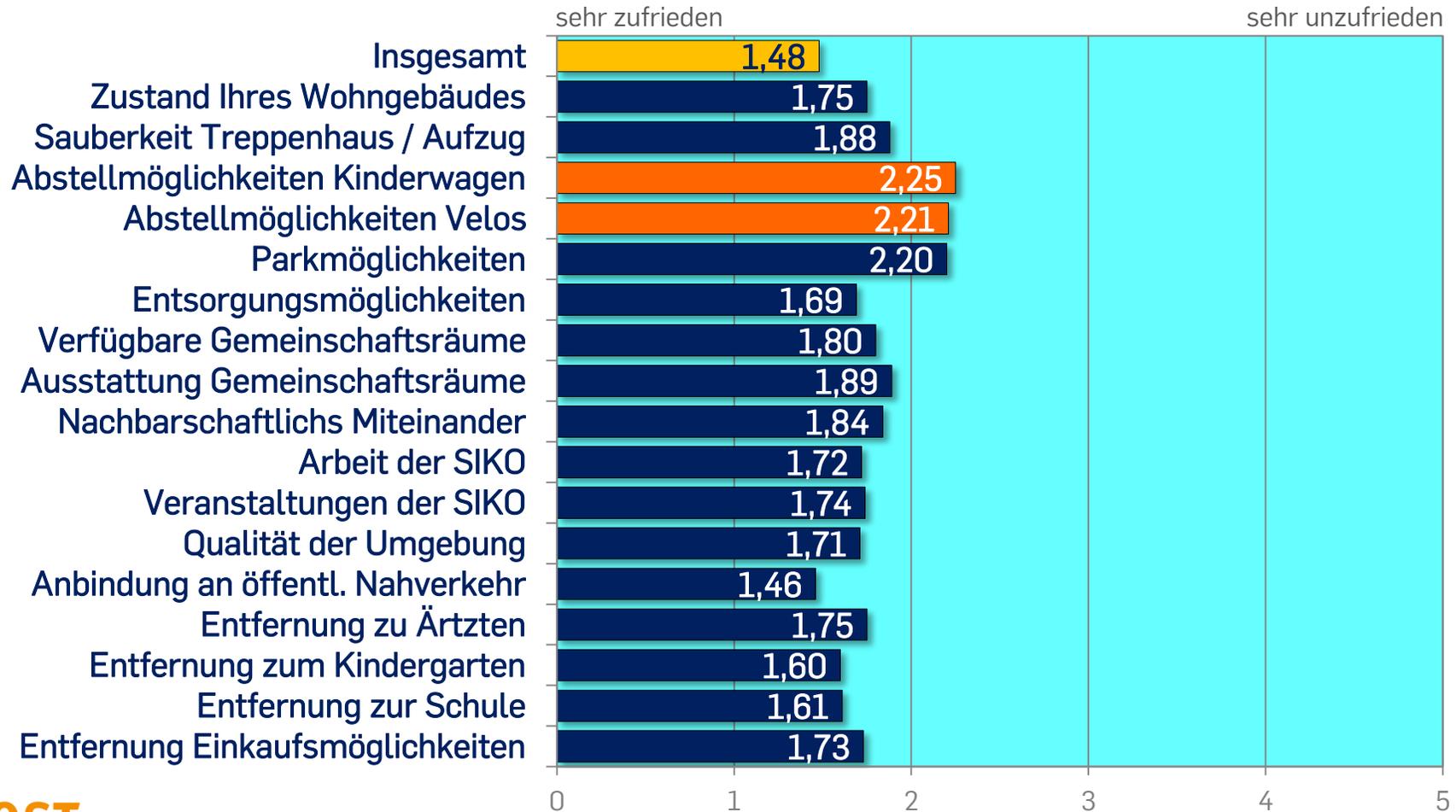
## Abstellmöglichkeiten Kinderwagen



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

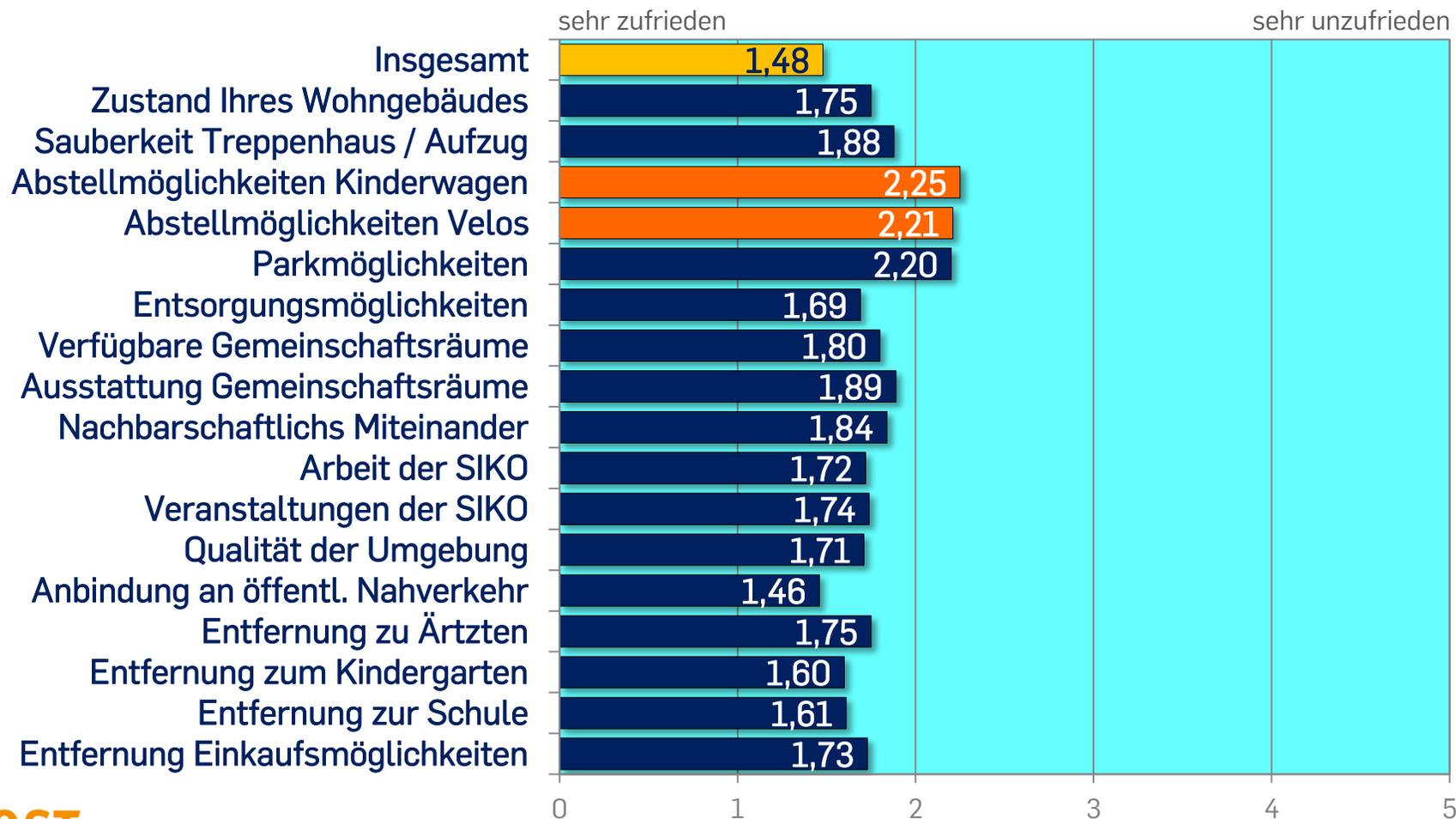


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

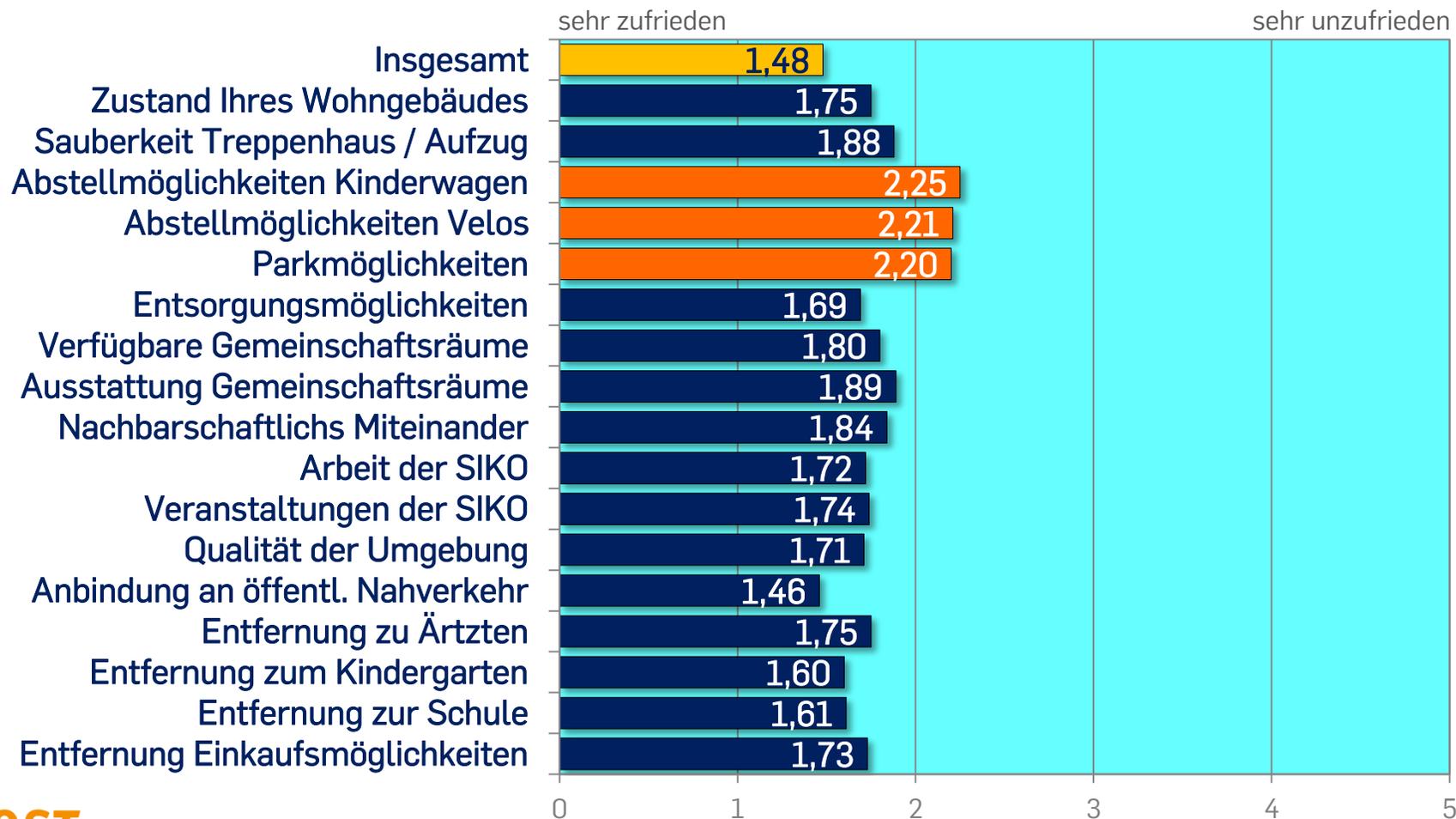
## Abstellmöglichkeiten Velos



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

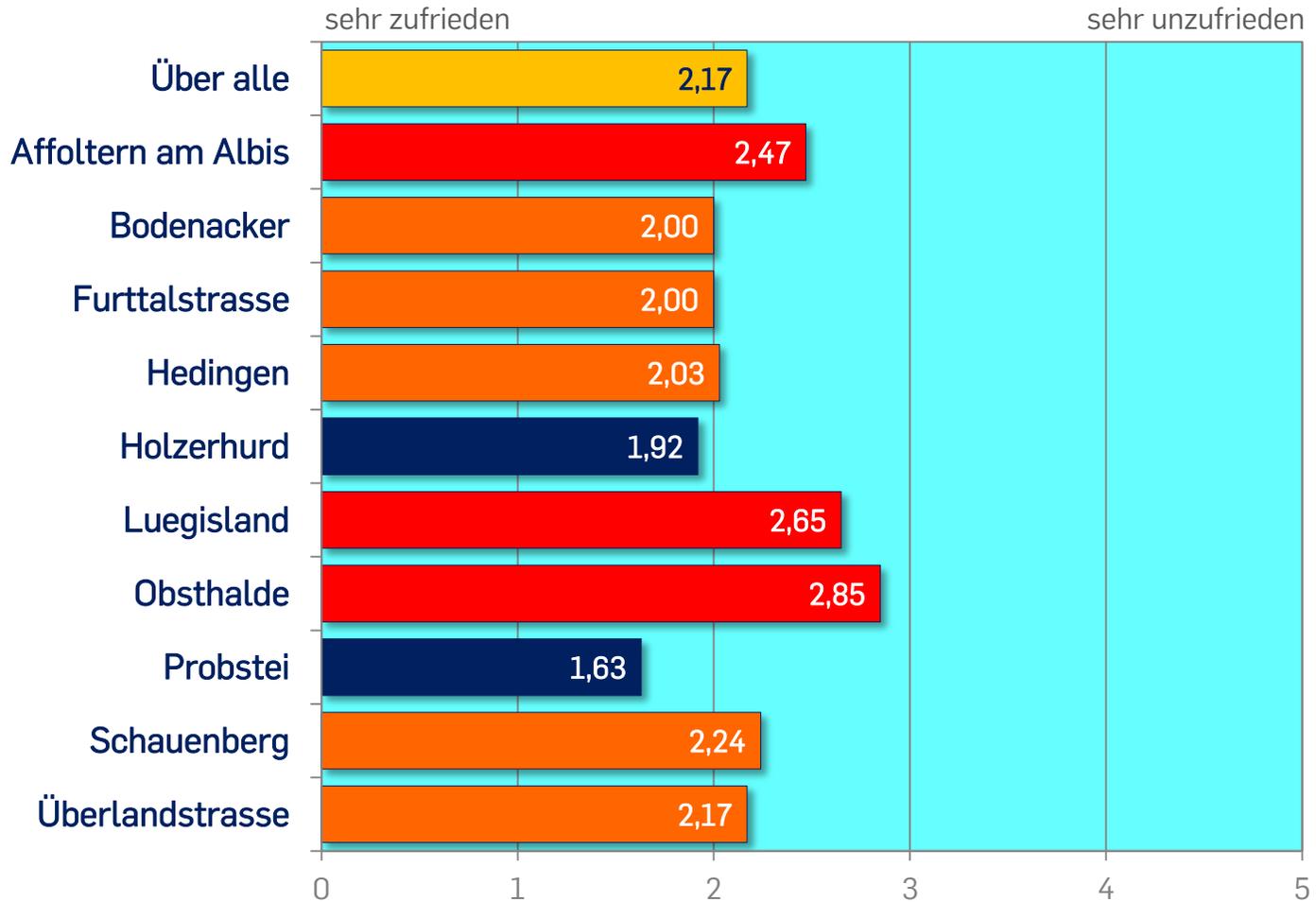


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

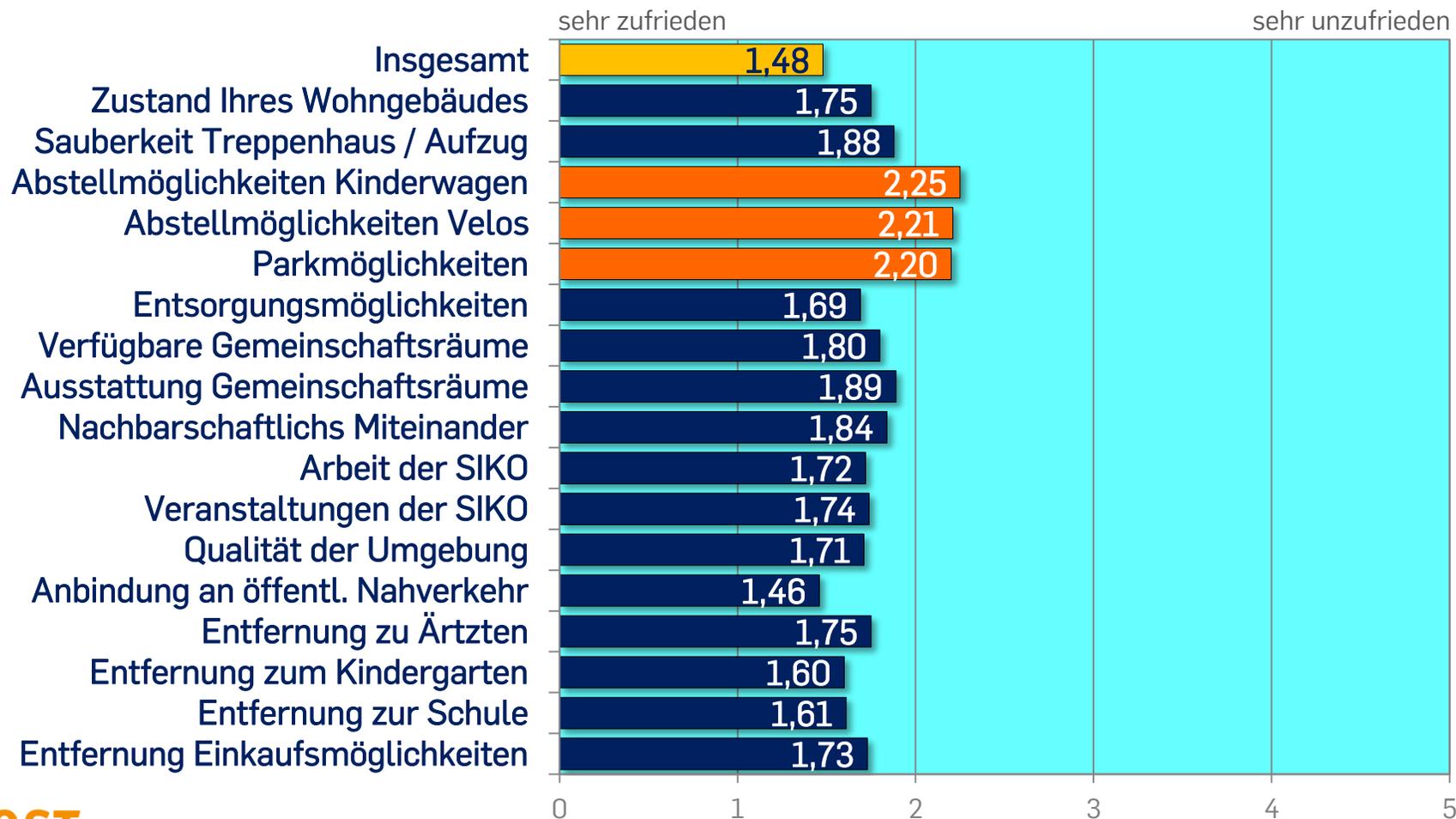


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

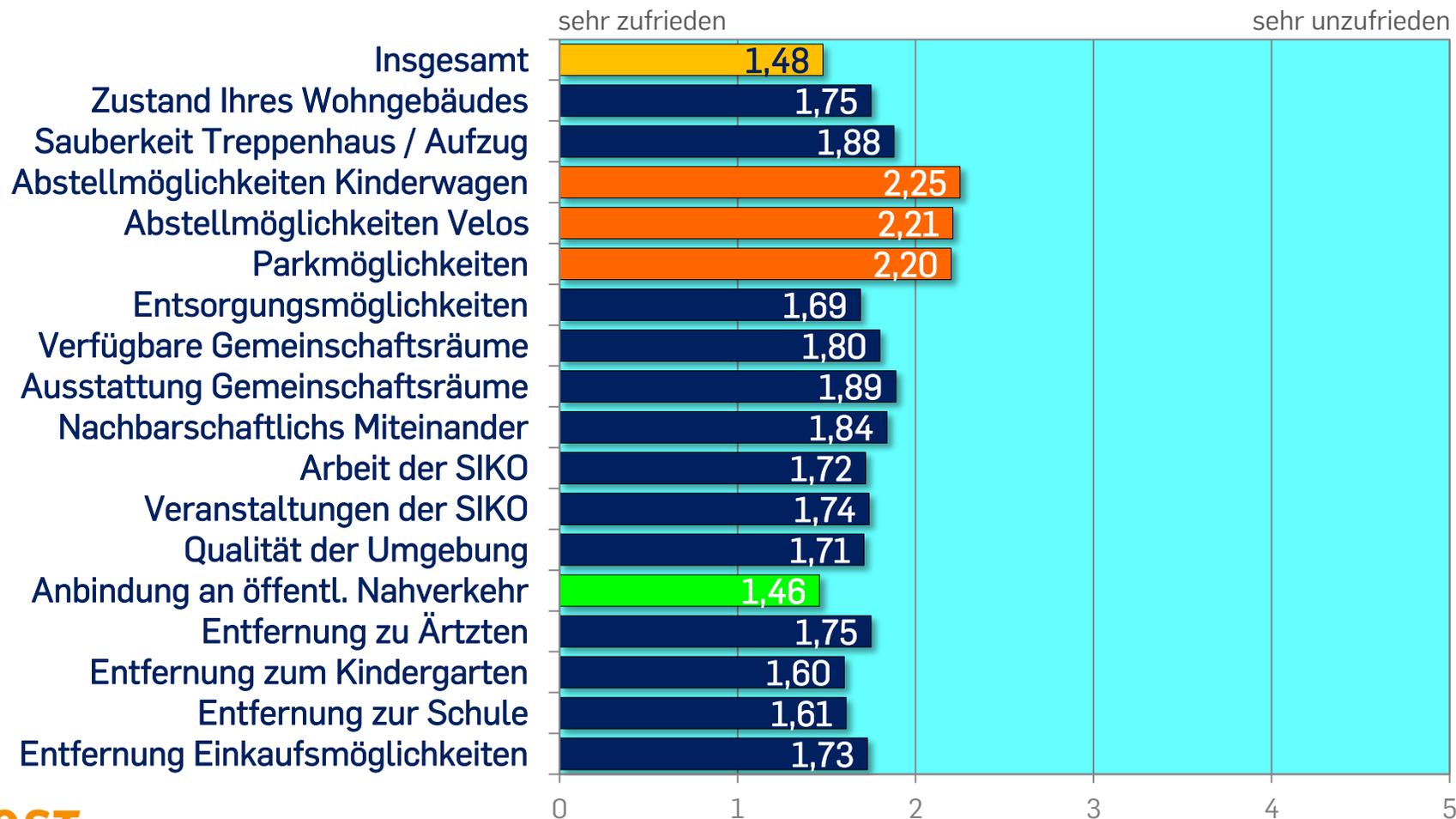
## Parkmöglichkeiten



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

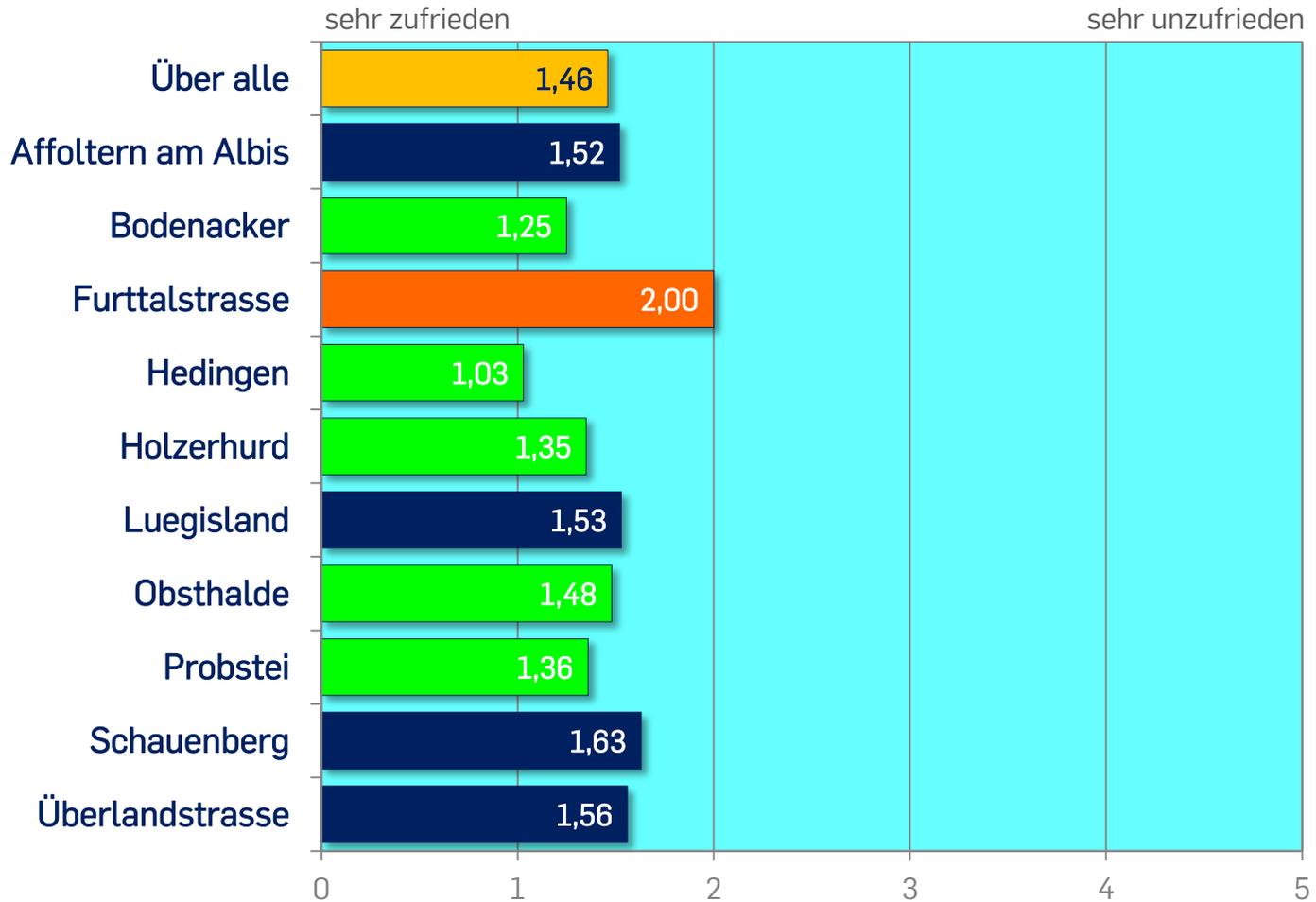


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

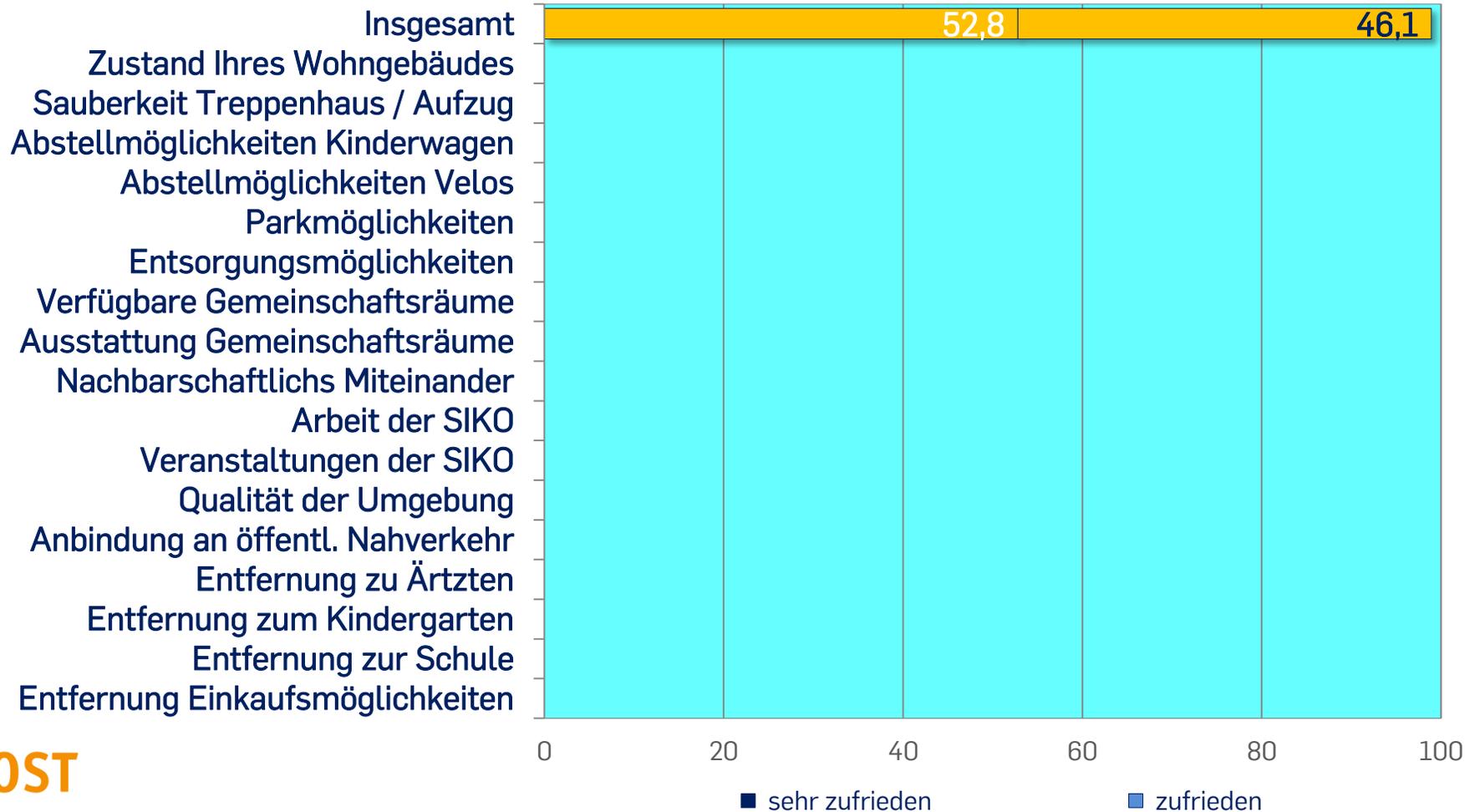


# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

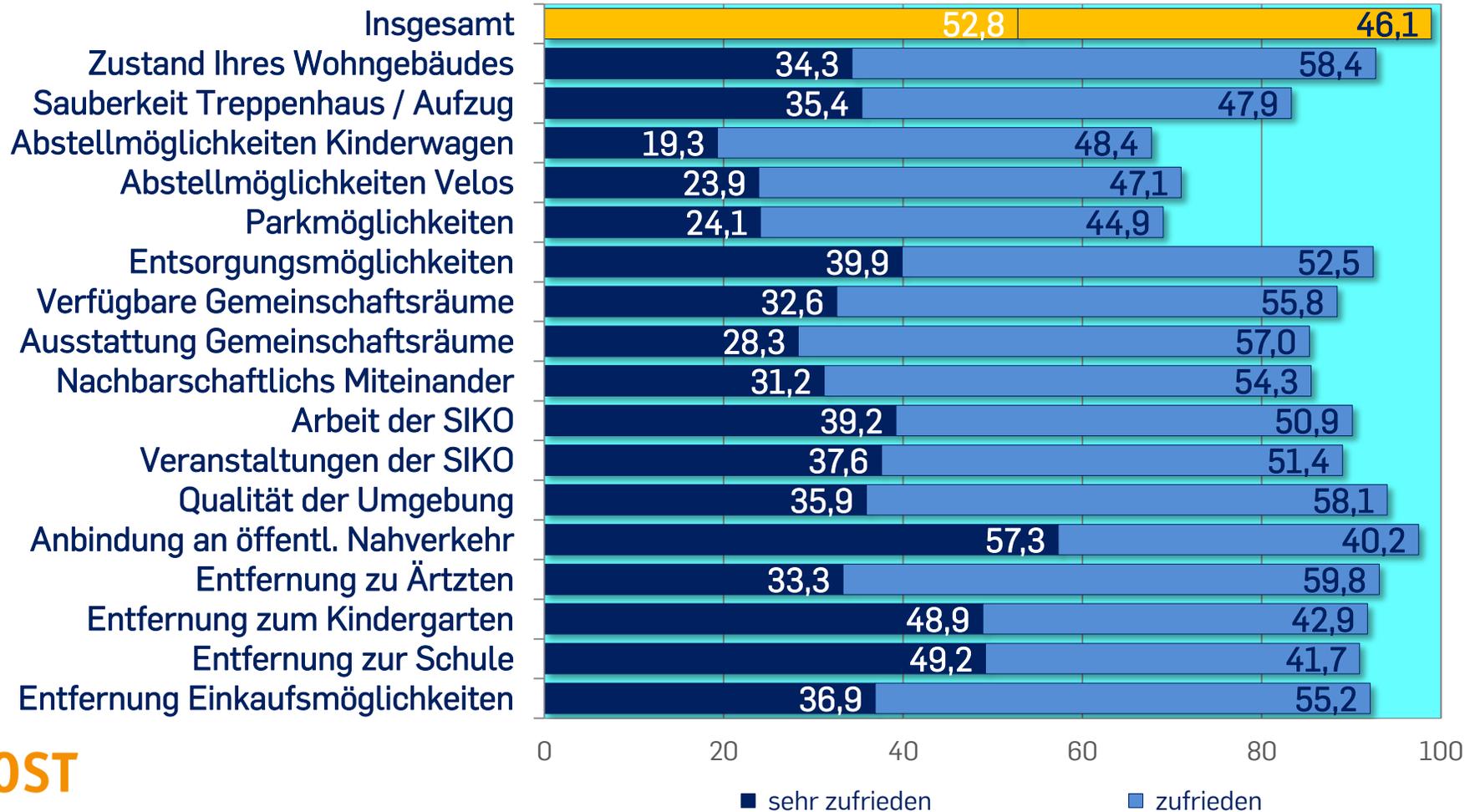
## Anbindung an öffentlichen Nahverkehr



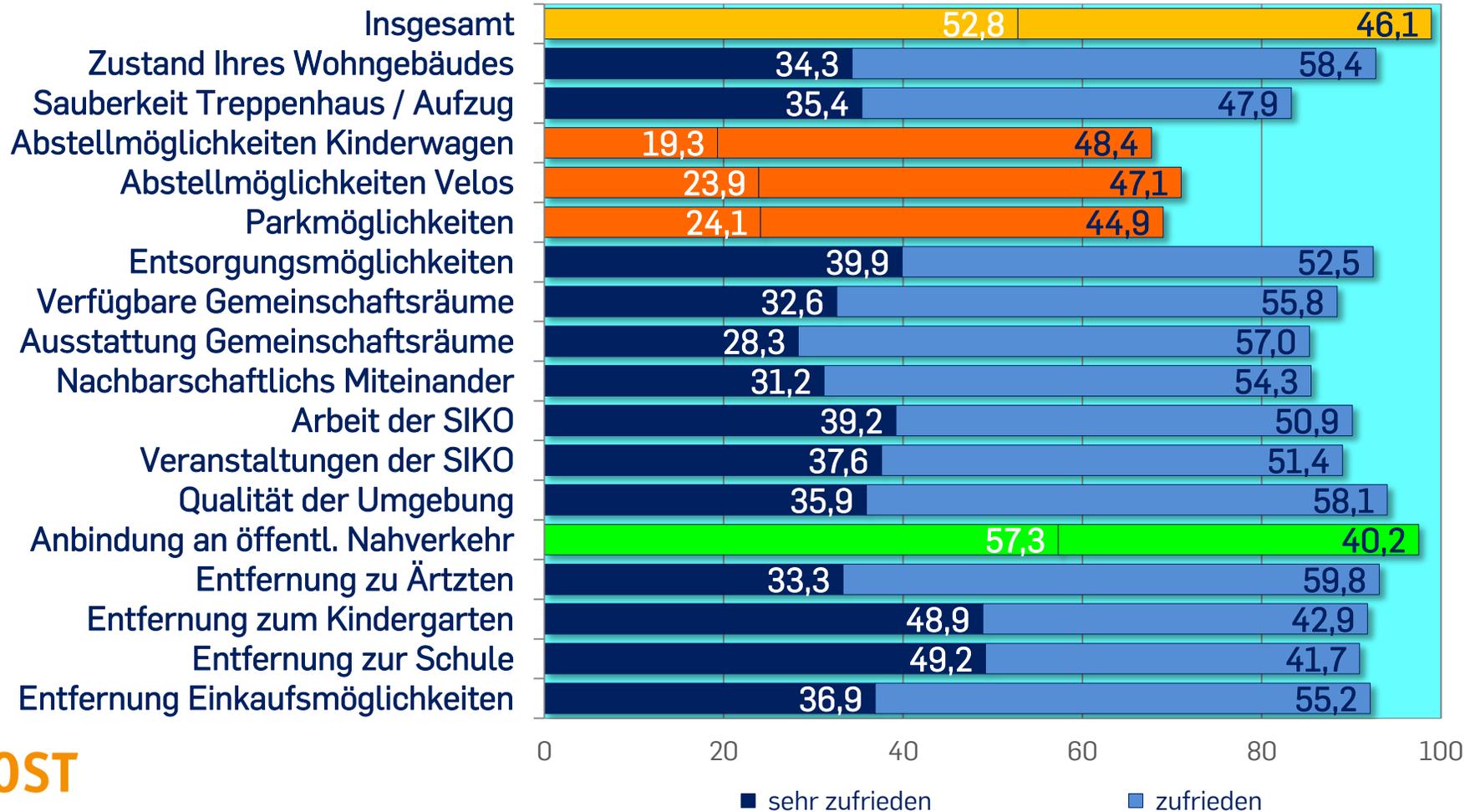
# Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort: **Spitzenwert 98,9 %**



# Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort: Spitzenwert 98,9 %

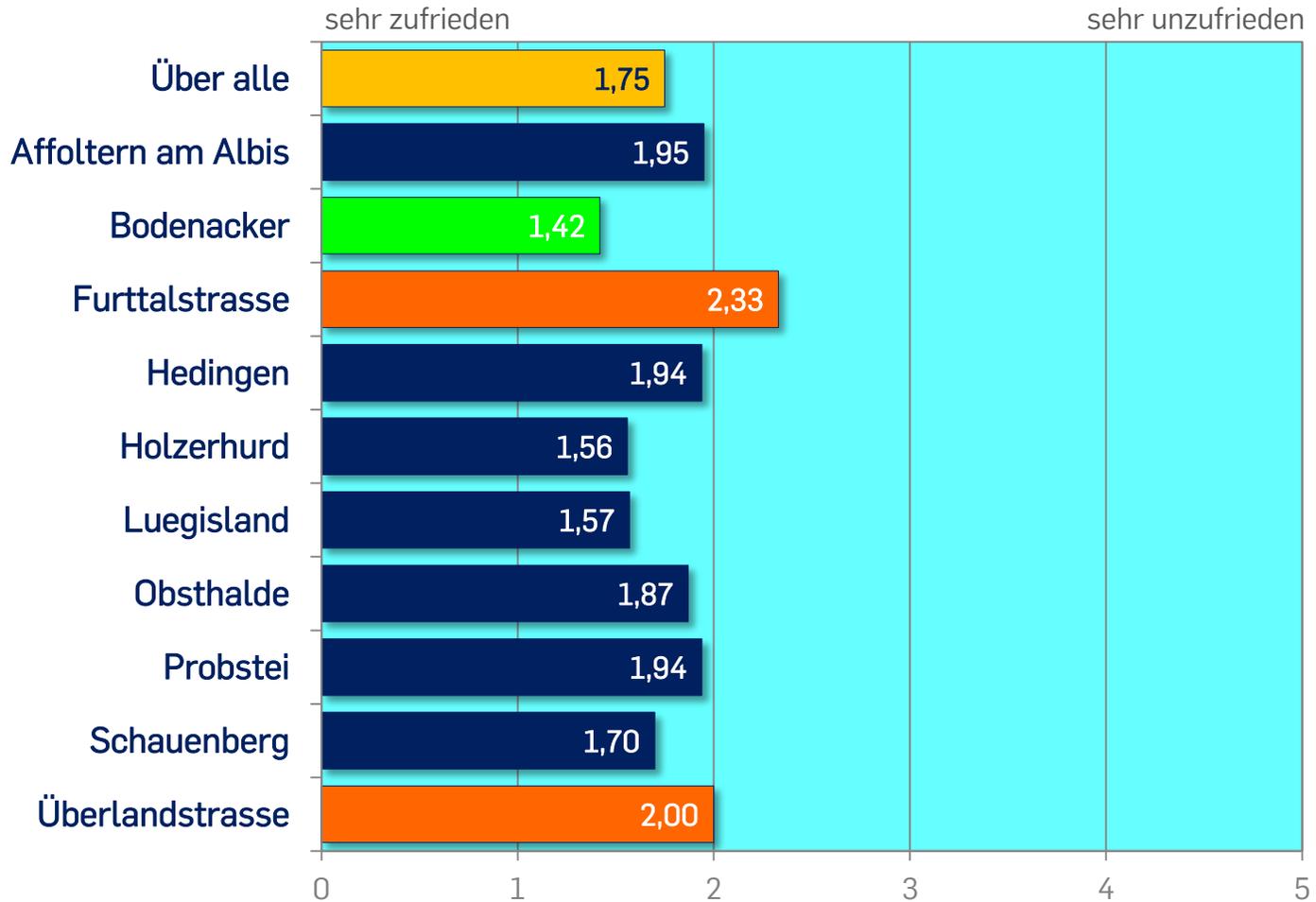


# Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort: **Spitzenwert 98,9 %**



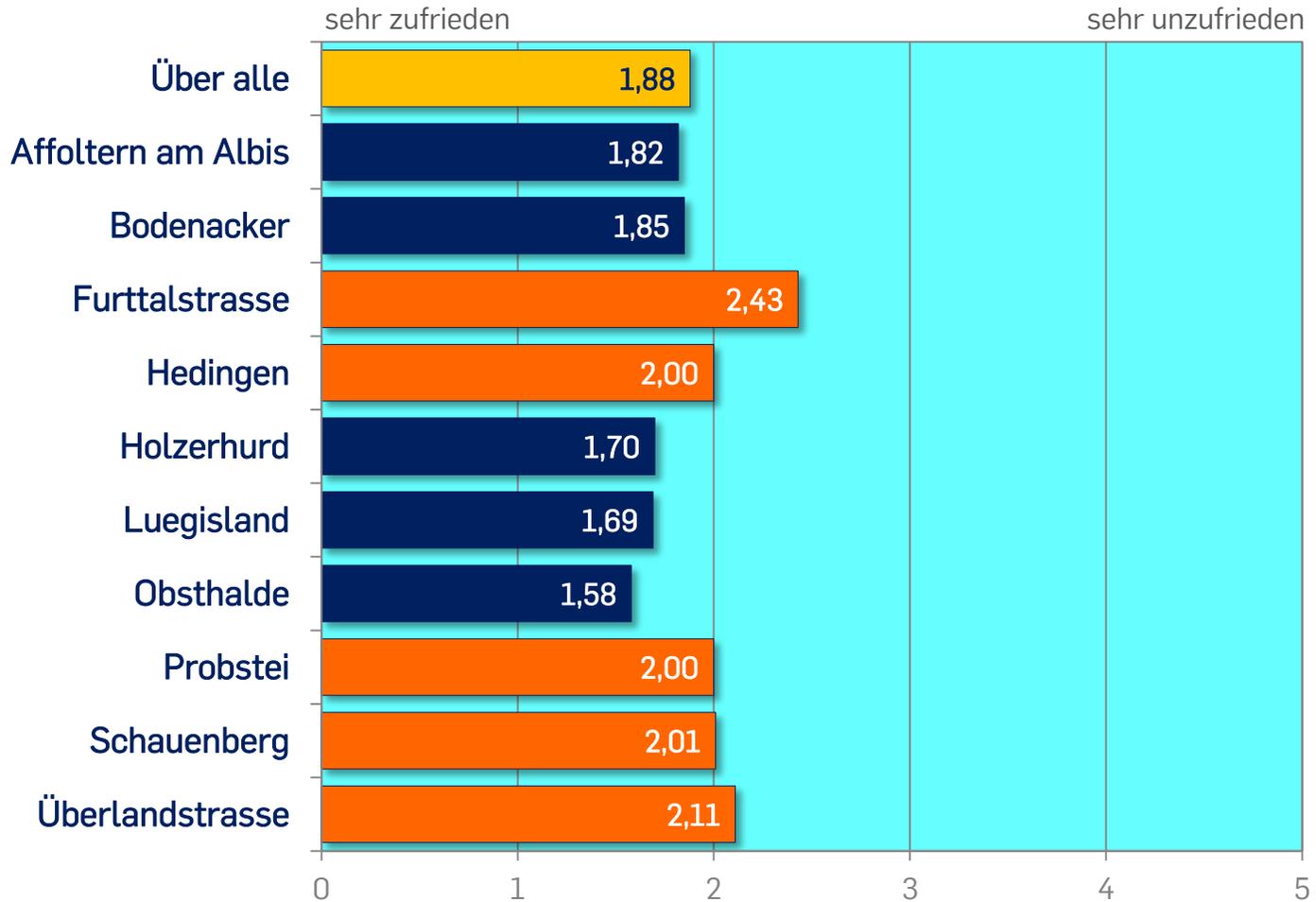
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Zustand Ihres Wohngebäudes



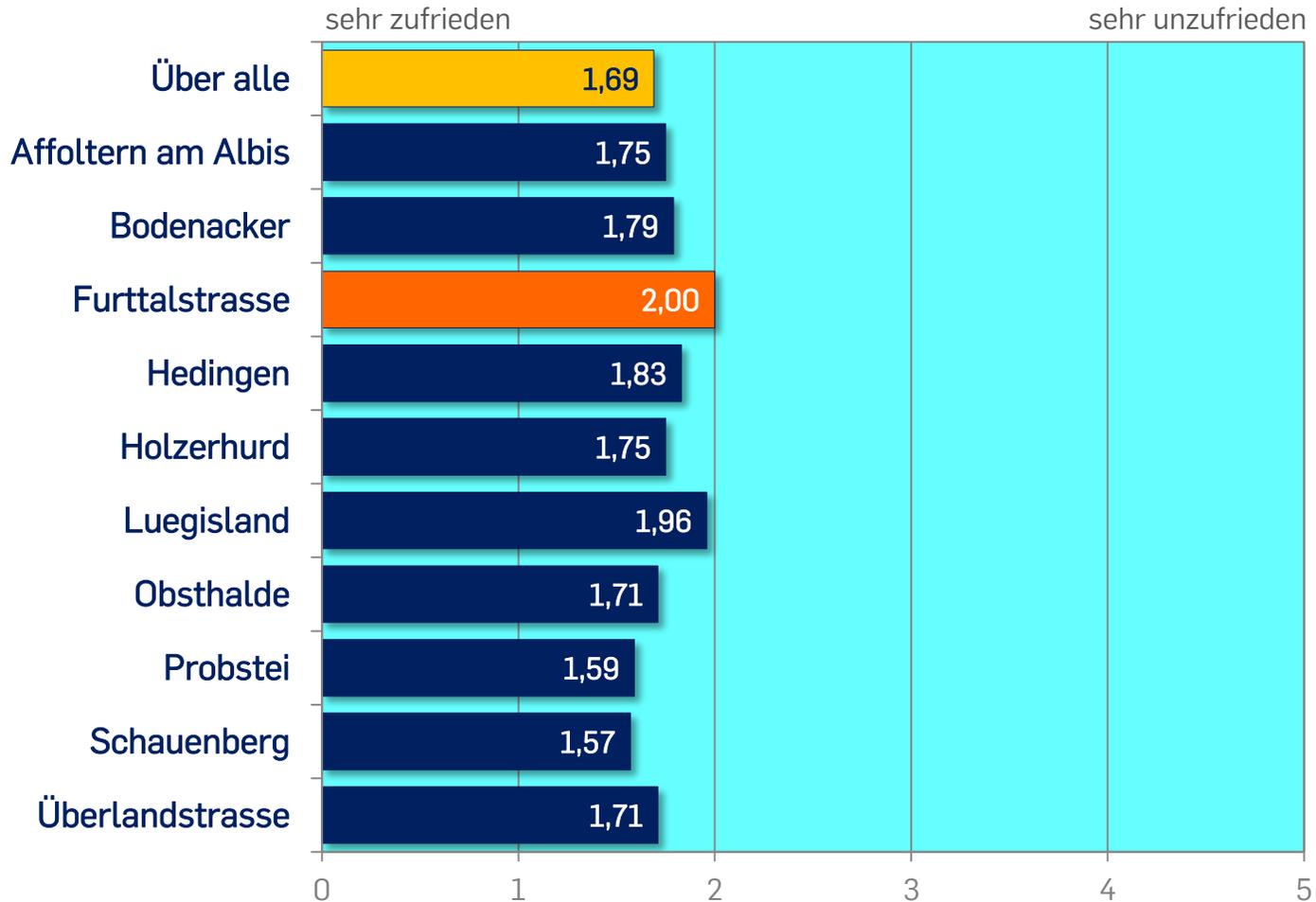
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Sauberkeit Treppenhaus / Aufzug



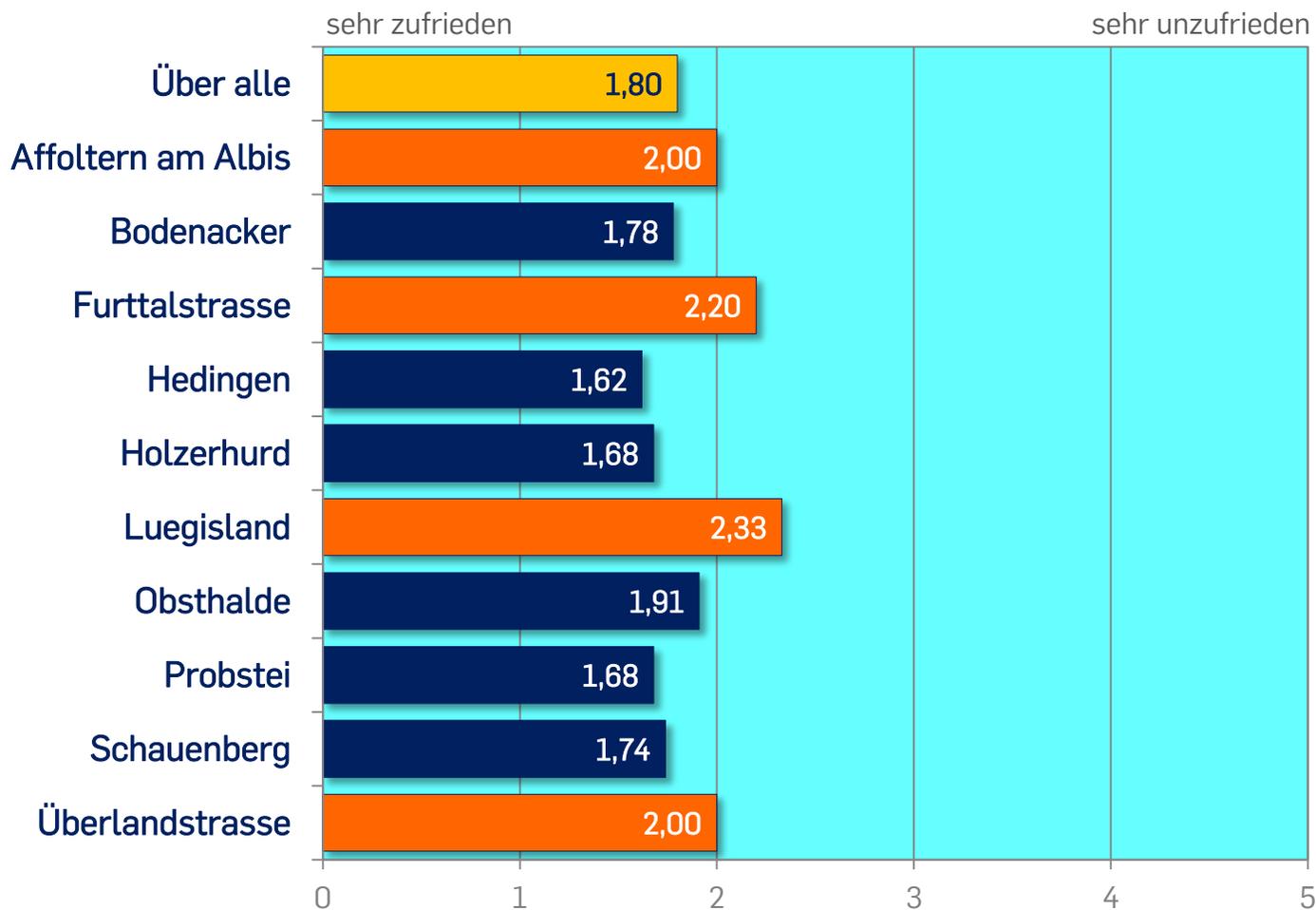
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Entsorgungsmöglichkeiten



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Verfügbarkeit Gemeinschaftsräume



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Ausstattung Gemeinschaftsräume



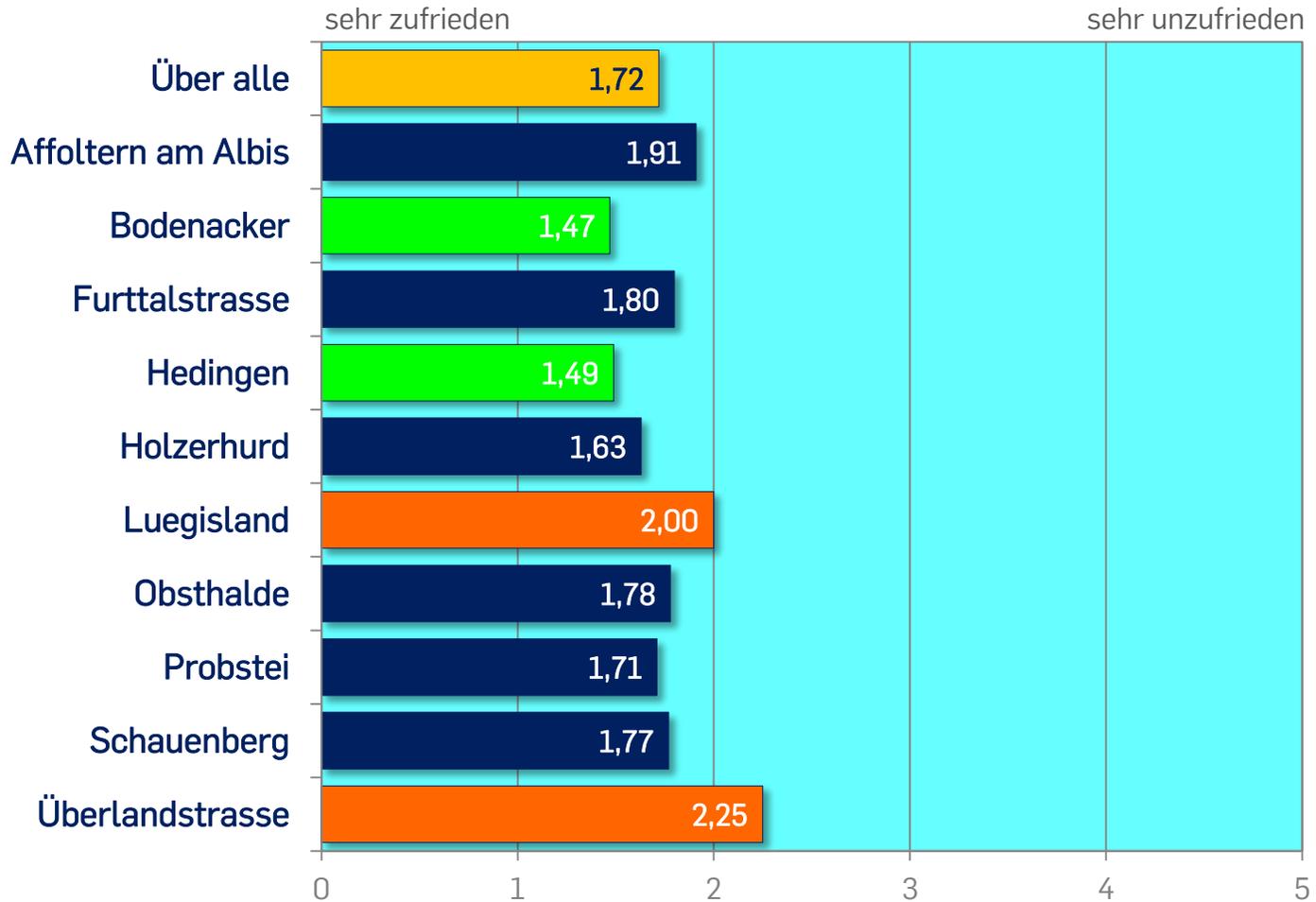
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Nachbarschaftliches Miteinander



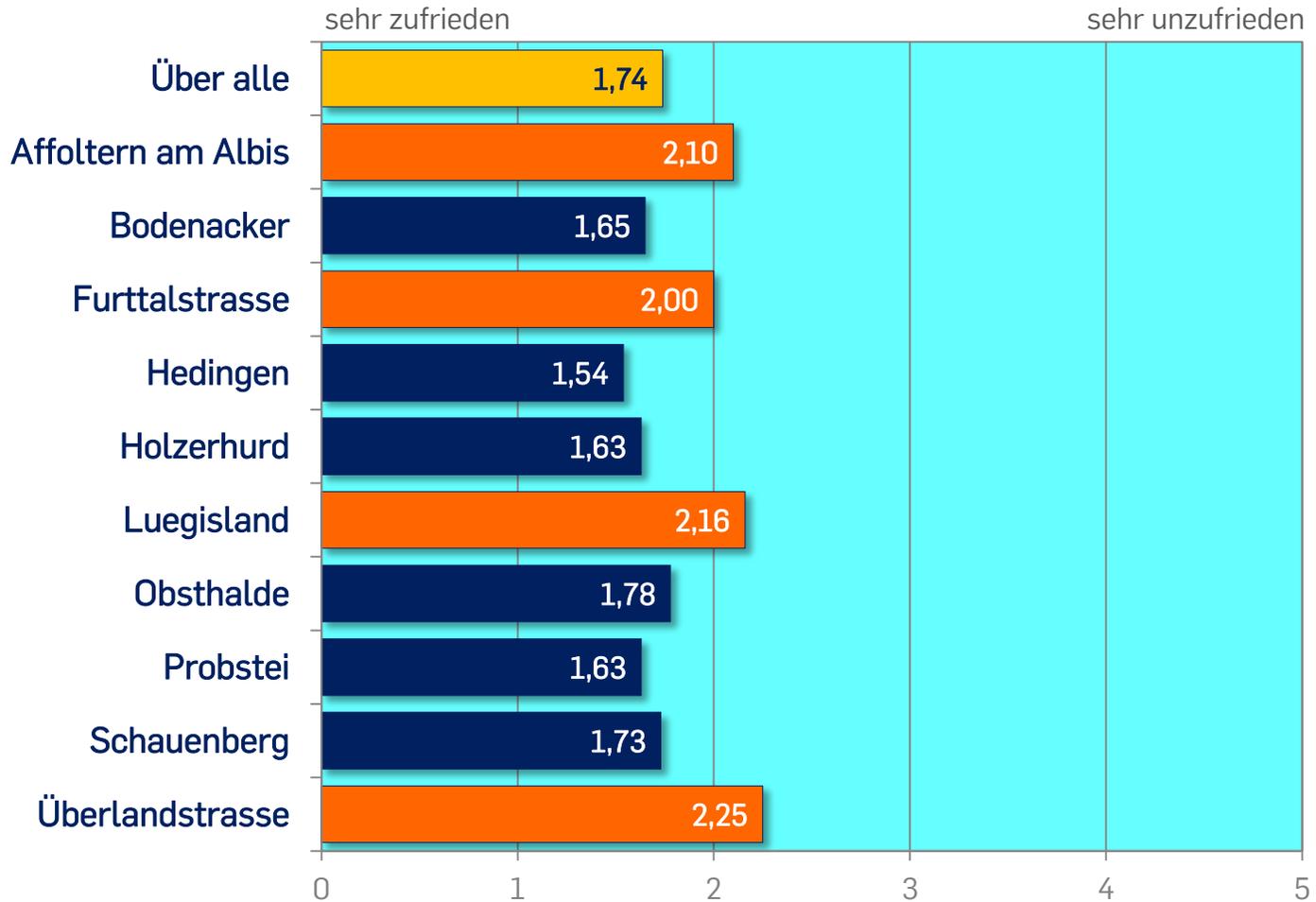
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Arbeit der SIKO



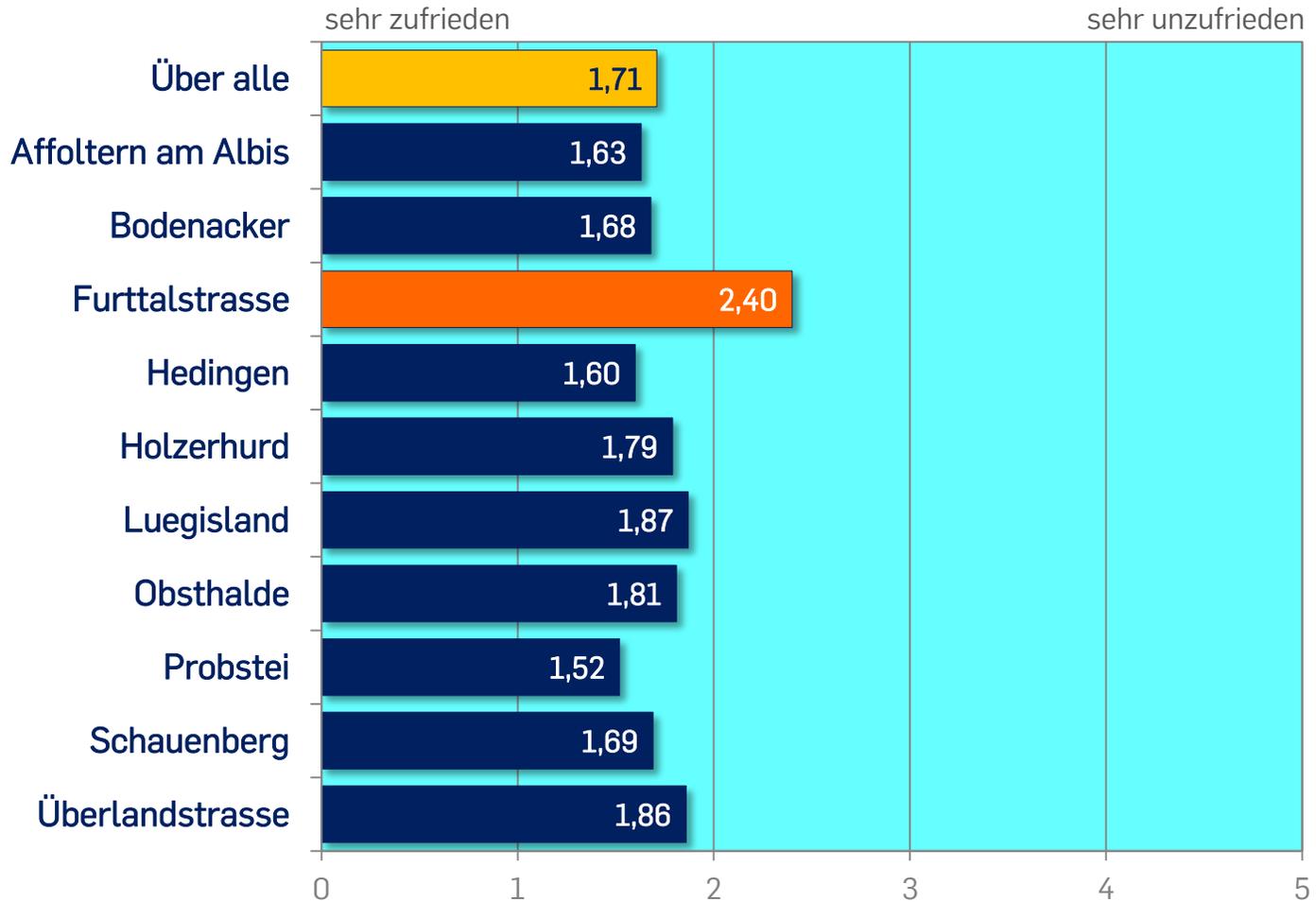
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Veranstaltungen der SIKO



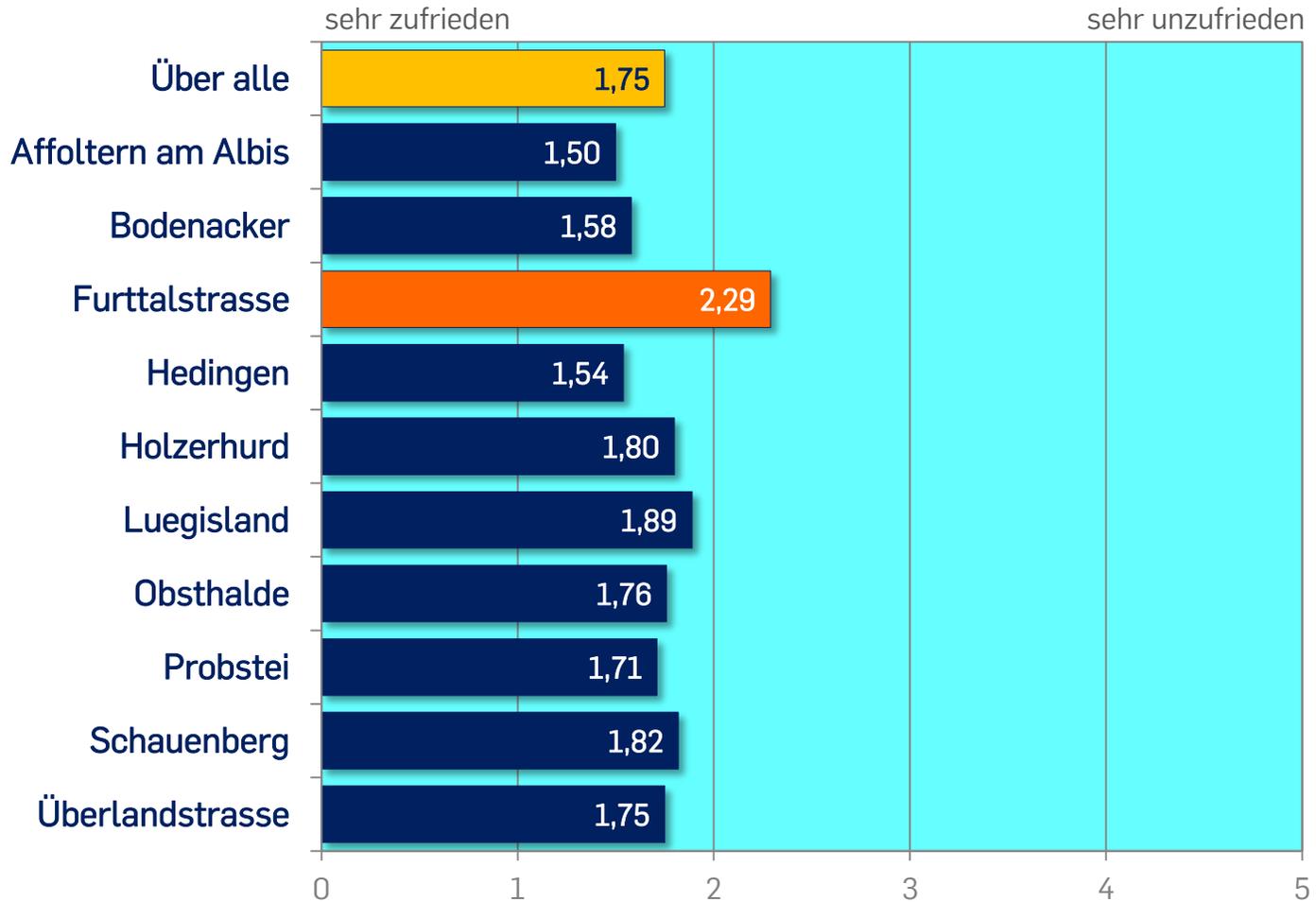
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Qualität der Umgebung



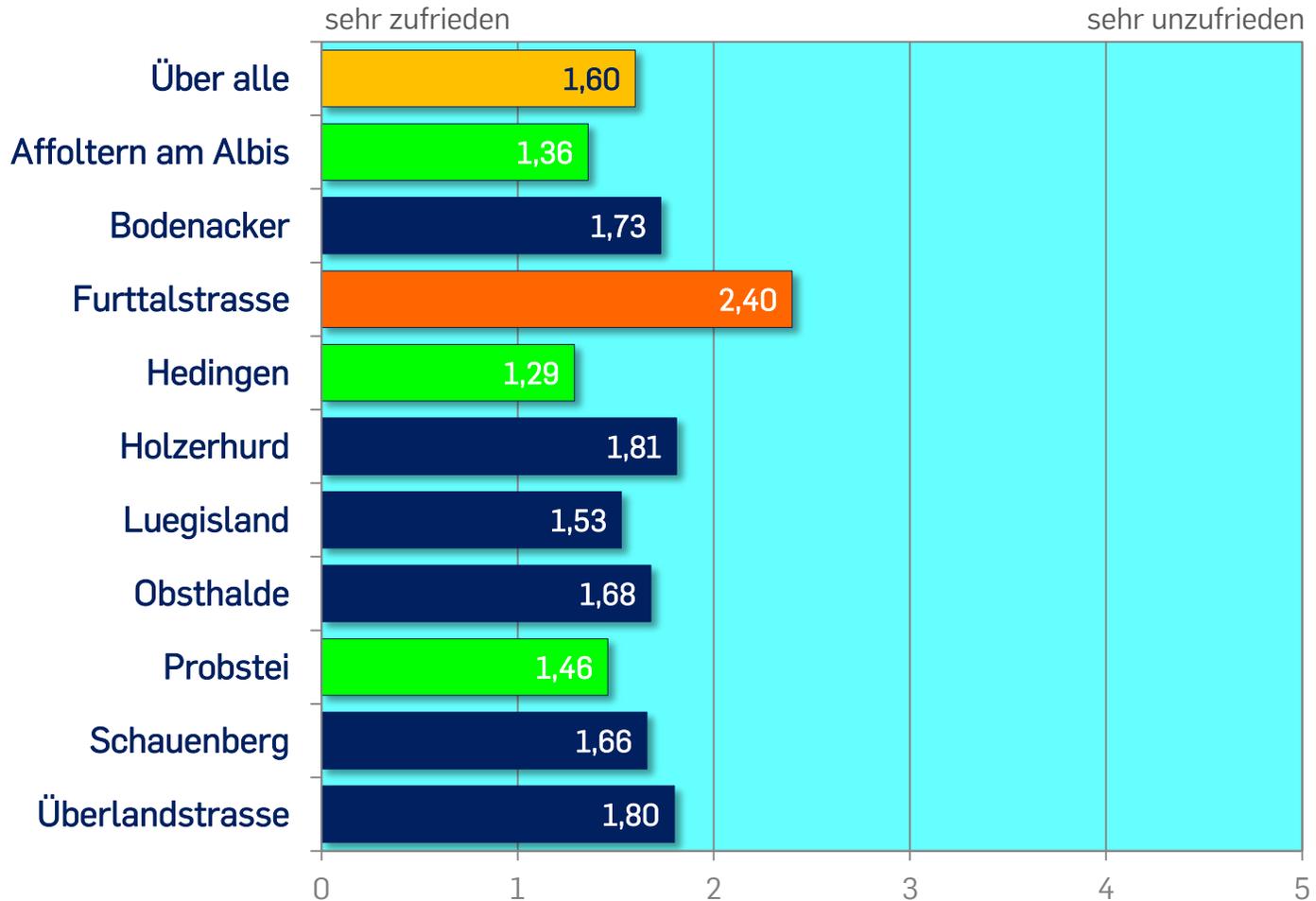
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Entfernung zu Ärzten



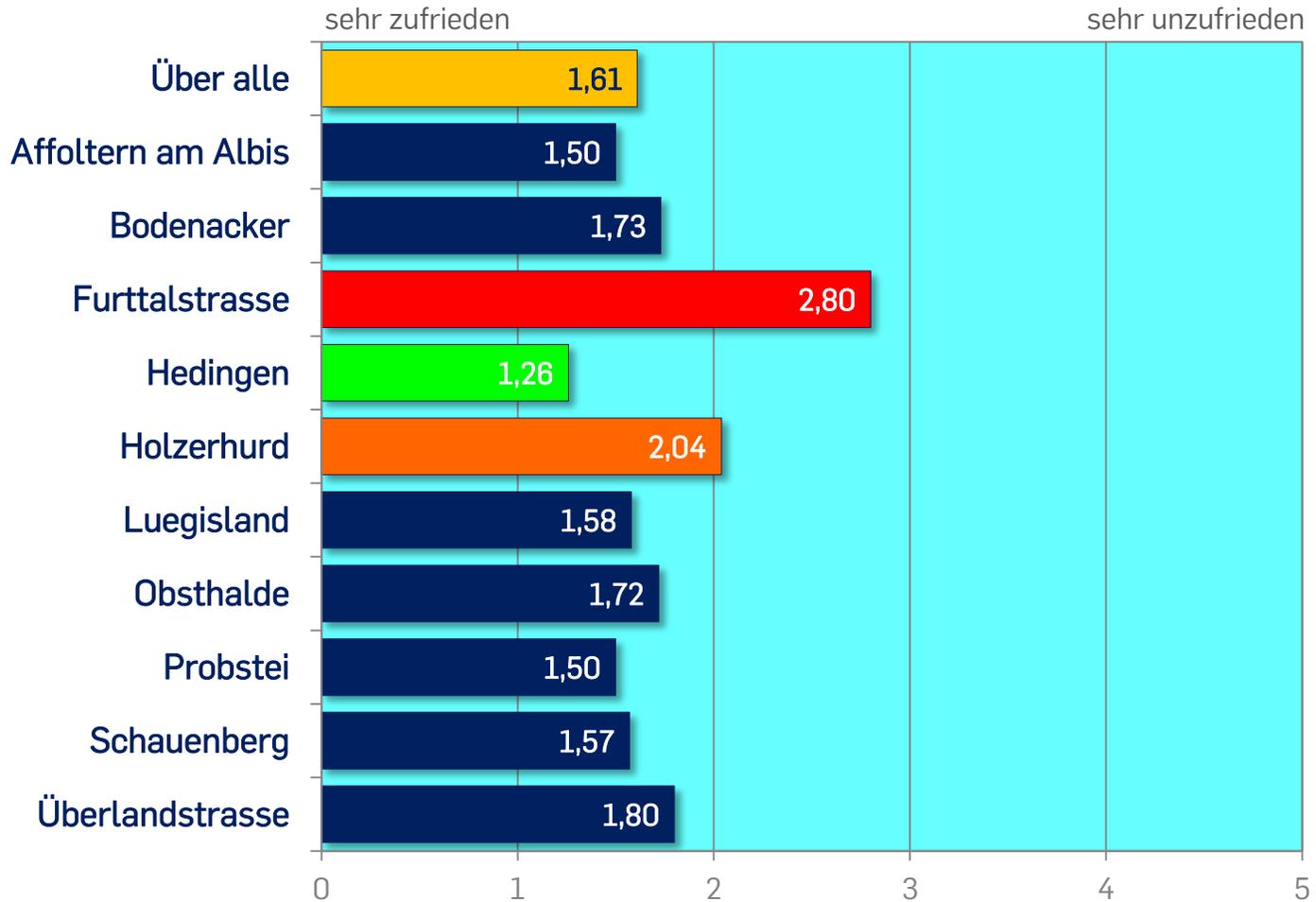
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Entfernung zum Kindergarten



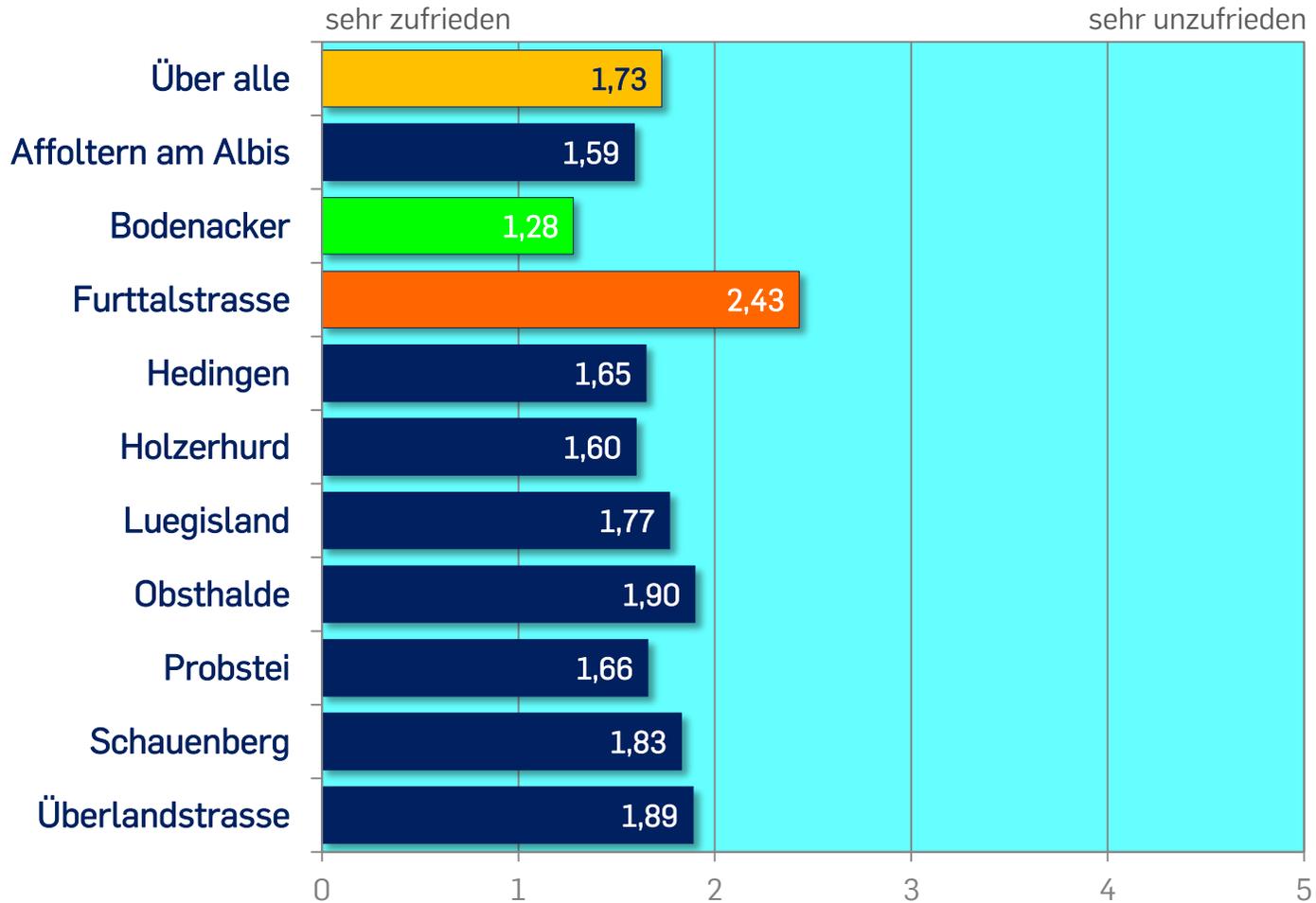
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

## Entfernung zur Schule



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort nach Siedlungen

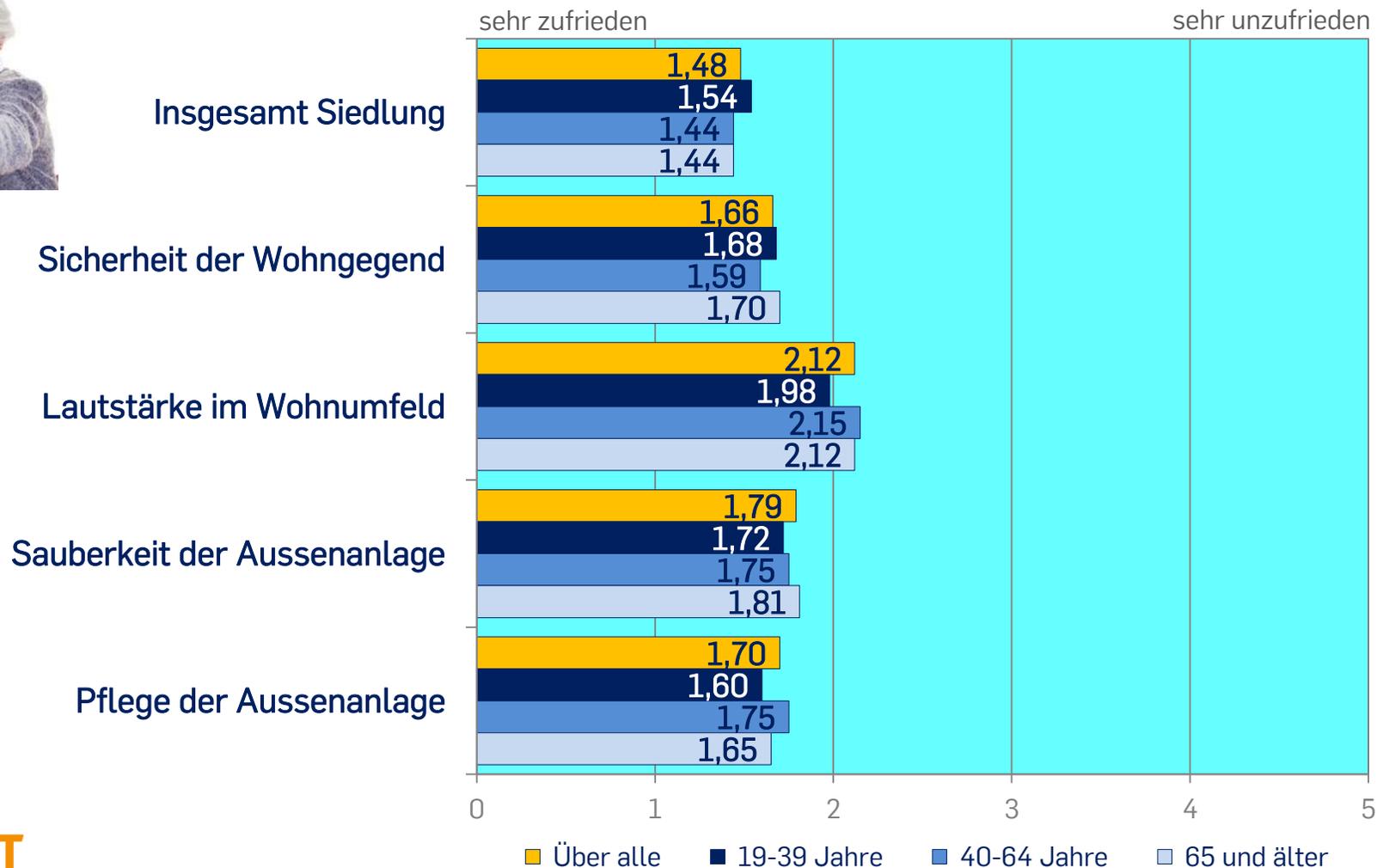
## Entfernung Einkaufsmöglichkeiten



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort

	Grün-Wertungen	Orange-Wertungen	Rot-Wertungen
Affoltern am Albis	1	7	2
Bodenacker	6	4	
Furttalstrasse		24	4
Hedingen	5	8	2
Holzerhurd	2	6	
Luegisland	5	8	4
Obsthalde	1	4	2
Probstei	1	7	
Schauenberg	3	3	2
Überlandstrasse		11	1
<b>Summe</b>	<b>24</b>	<b>47 (82)</b>	<b>12 (17)</b>

# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter



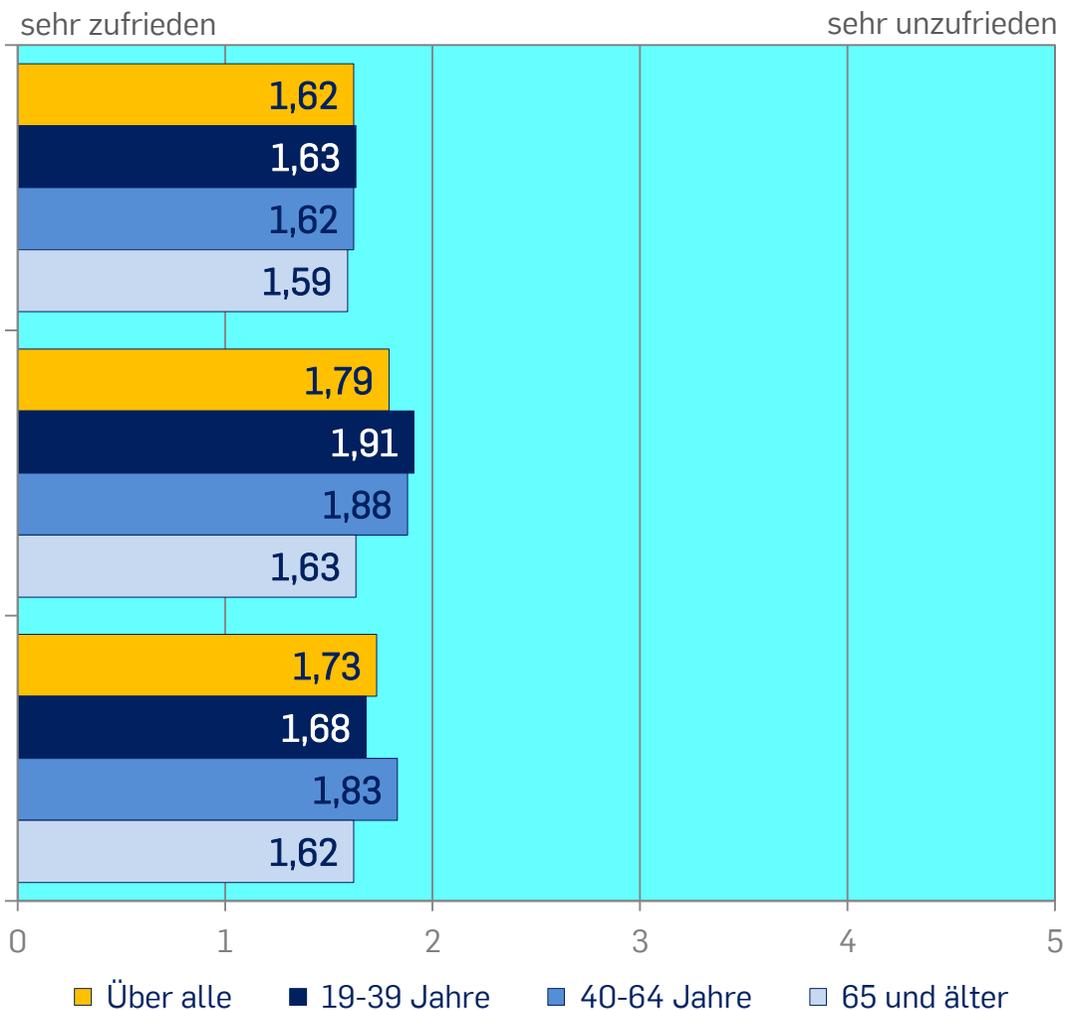
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter



Zustand der Zugangswege

Beleuchtung der Zugangswege

Zustand der Gartenanlagen



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter



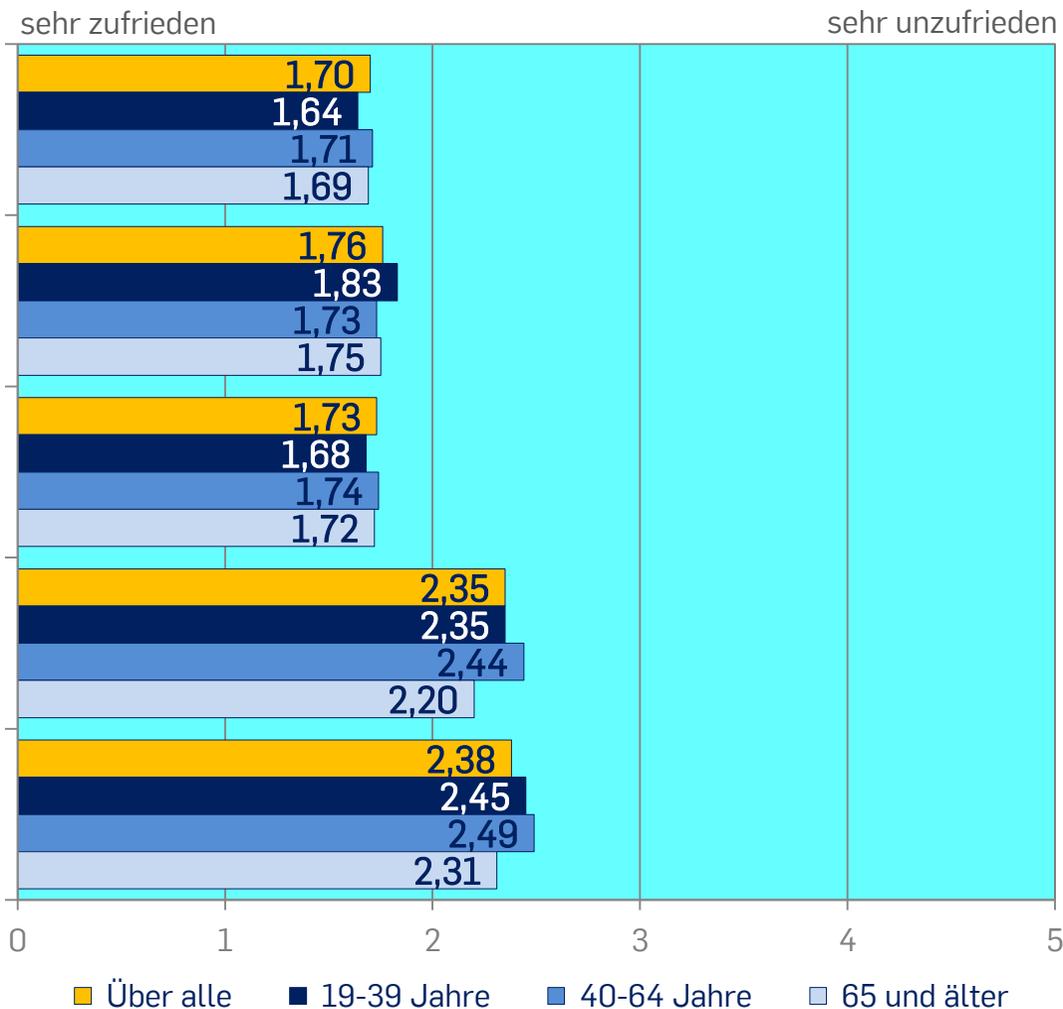
Vorhandensein von Spielplätzen

Ausstattung der Spielplätze

Sicherheit der Spielplätze

Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Jugendliche

Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Senioren



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter

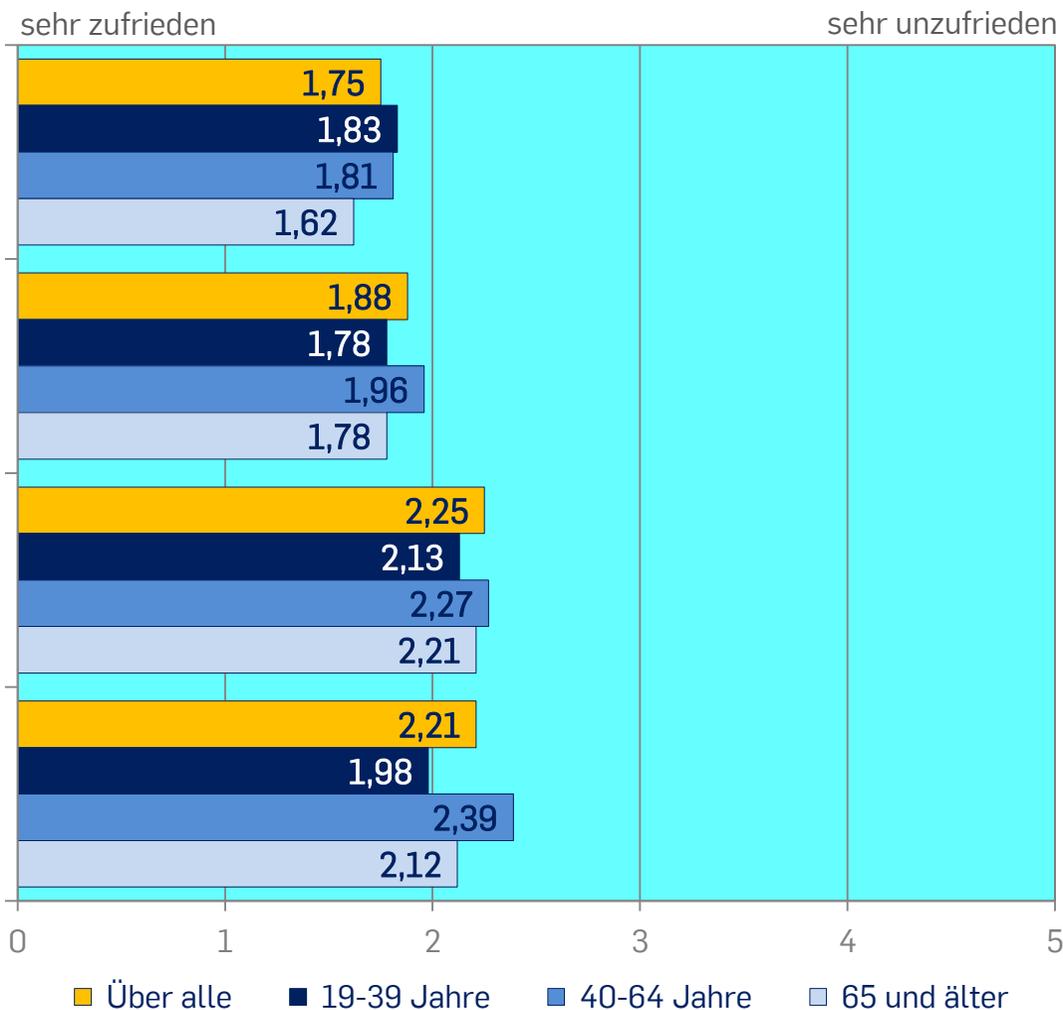


Zustand Ihres Wohngebäudes

Sauberkeit Treppenhaus / Aufzug

Abstellmöglichkeiten Kinderwagen

Abstellmöglichkeiten Velos



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter

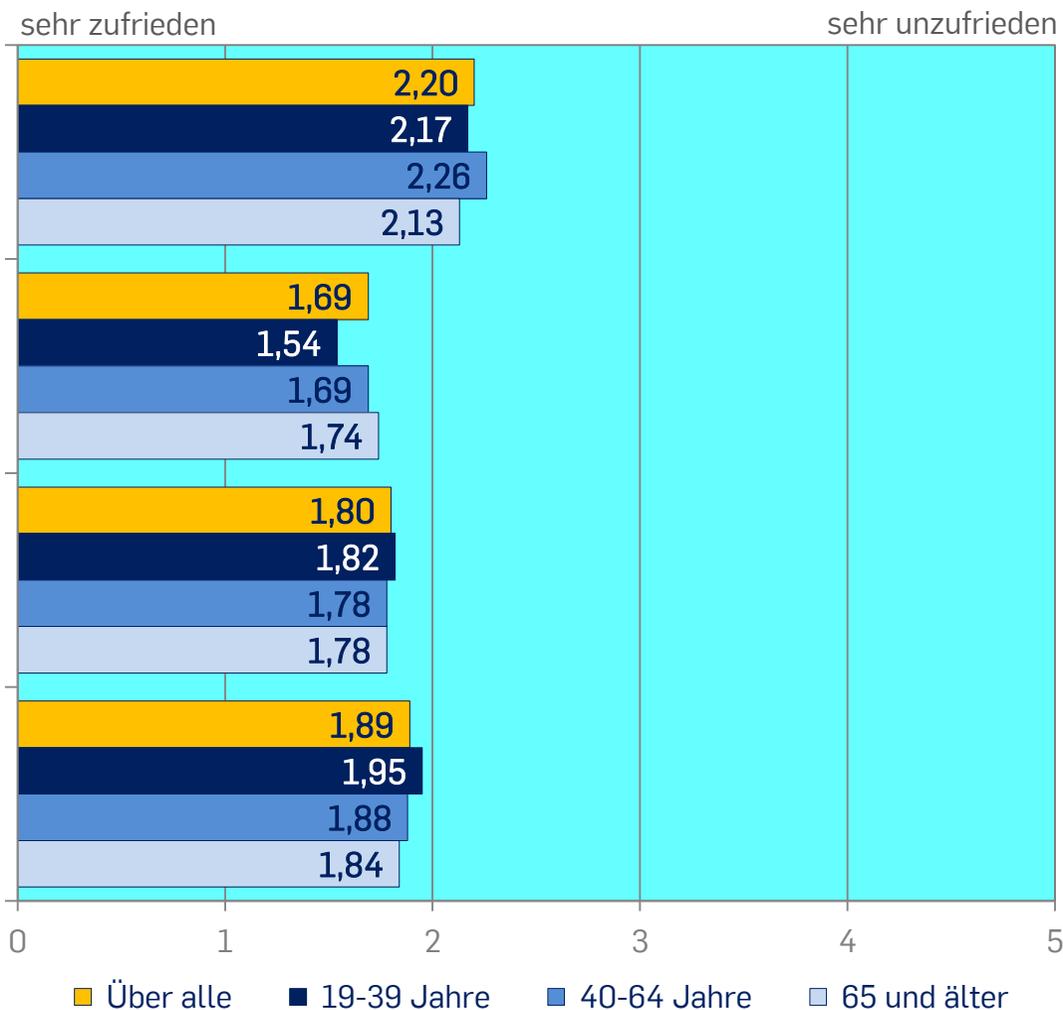


Parkmöglichkeiten

Entsorgungsmöglichkeiten

Verfügbarkeit Gemeinschaftsräume

Ausstattung Gemeinschaftsräume



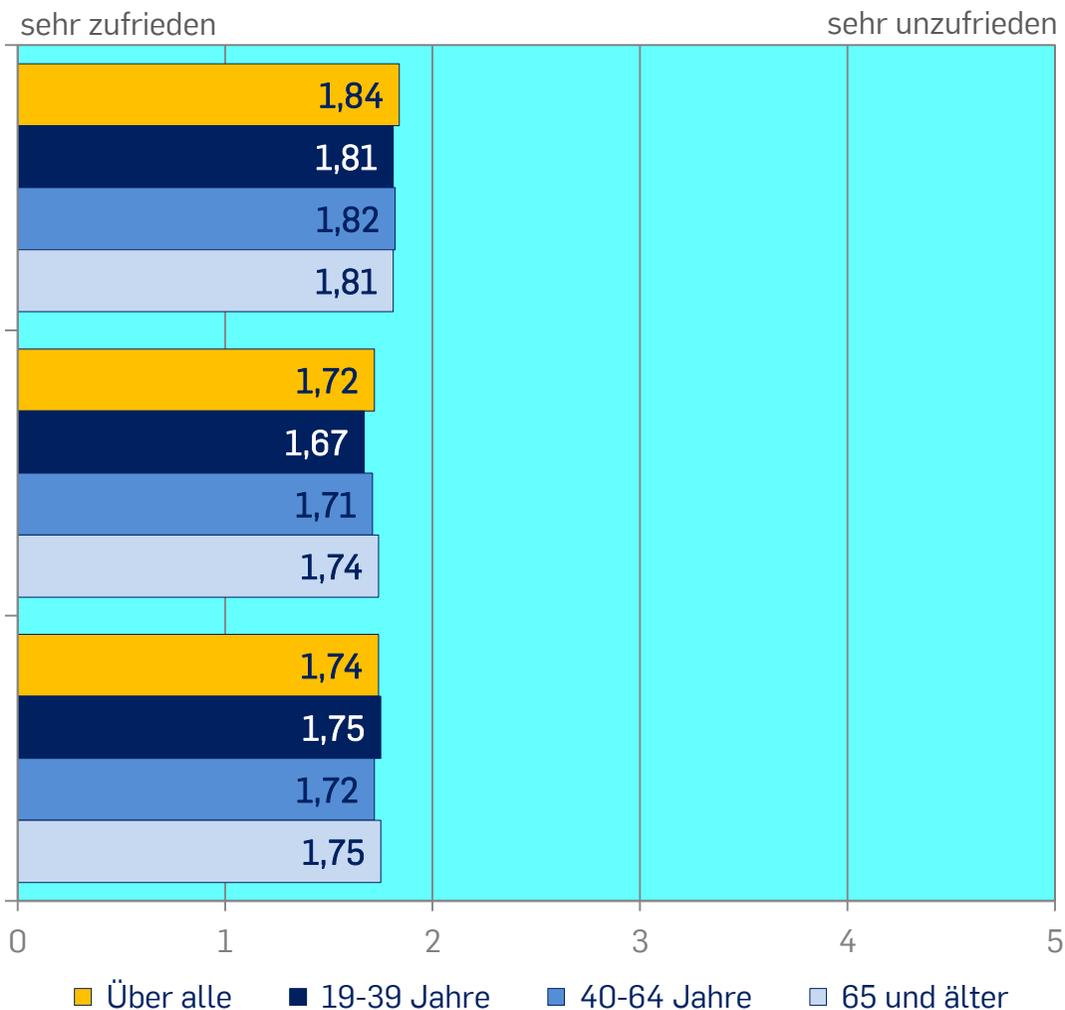
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter



Nachbarschaftliches Miteinander

Arbeit der SIKO

Veranstaltungen der SIKO



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Alter



Qualität der Umgebung

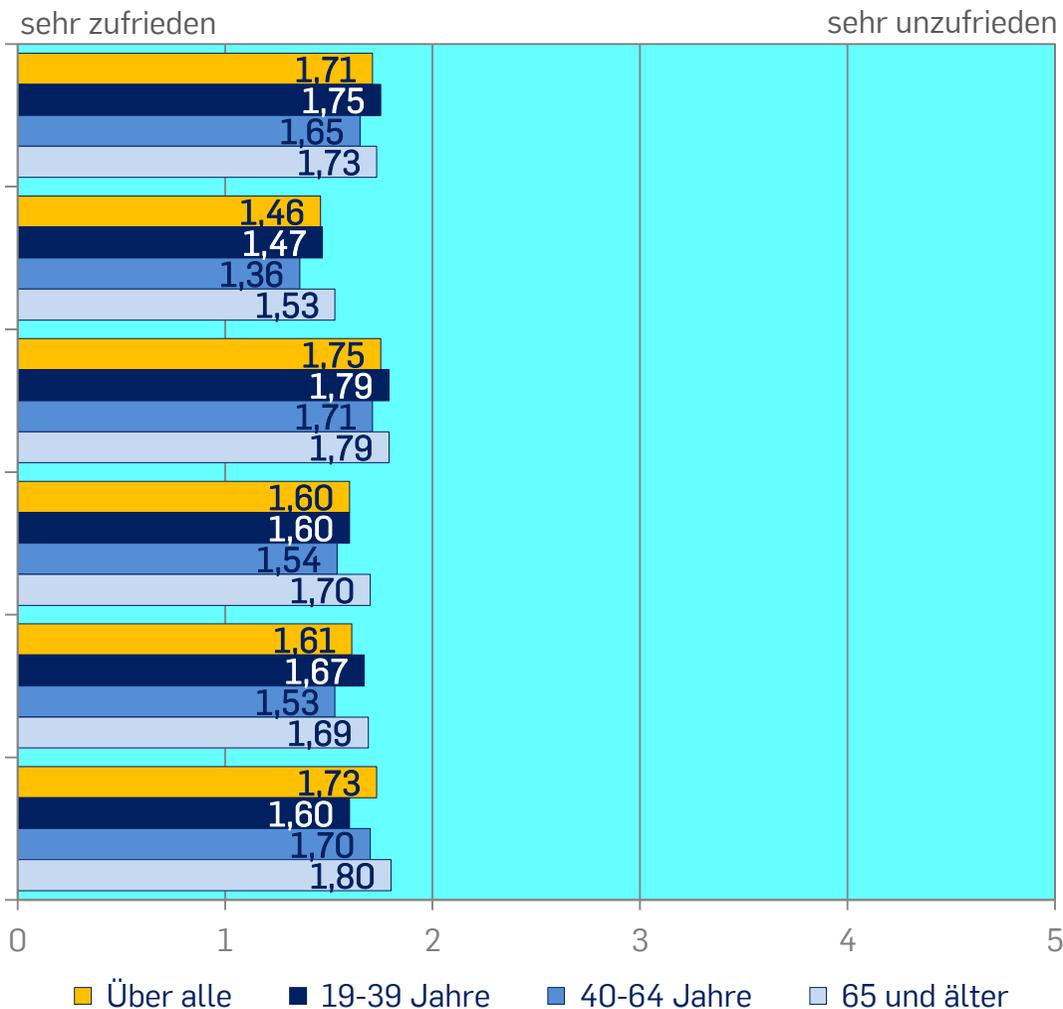
Anbindung an öffentl. Nahverkehr

Entfernung zu Ärzten

Entfernung zum Kindergarten

Entfernung zur Schule

Entfernung Einkaufsmöglichkeiten



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur



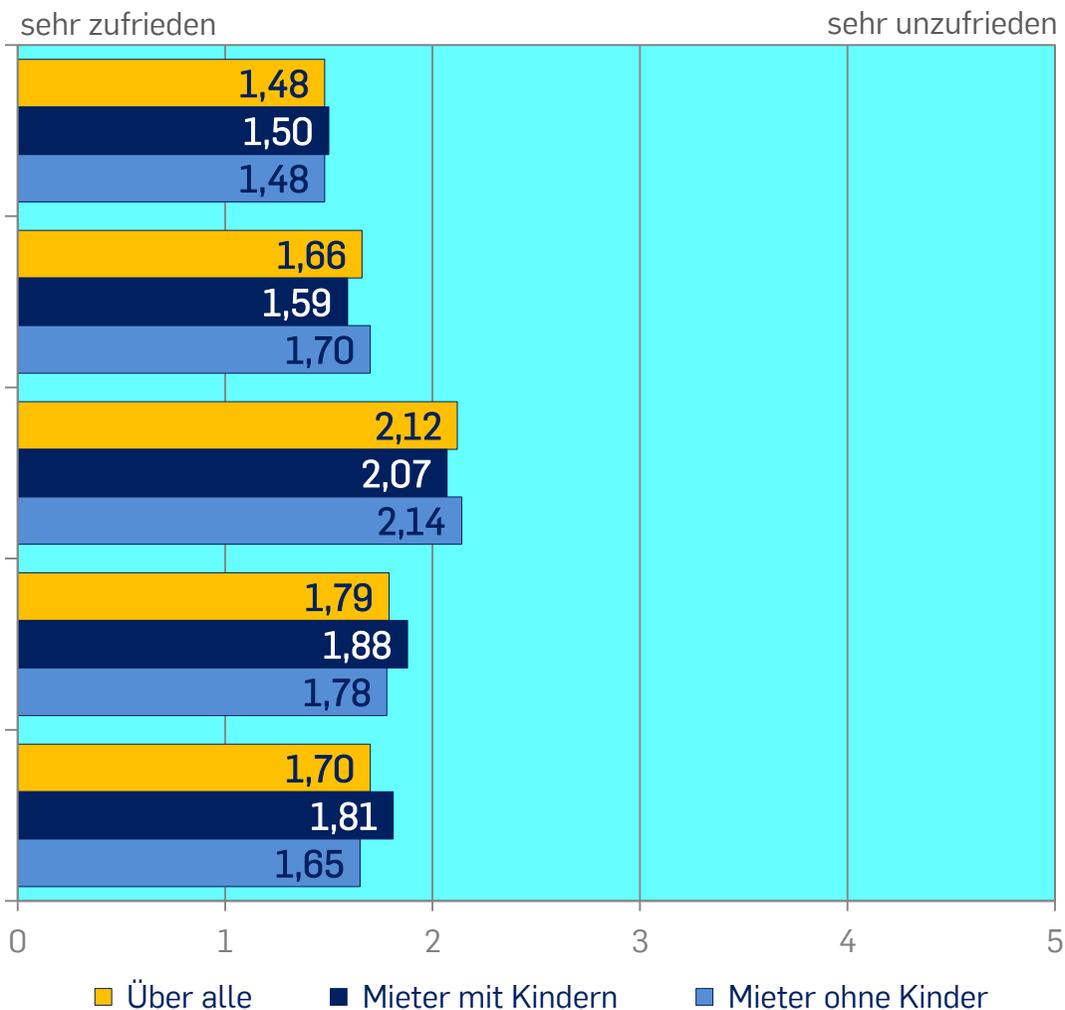
Insgesamt Siedlung

Sicherheit der Wohngegend

Lautstärke im Wohnumfeld

Sauberkeit der Aussenanlage

Pflege der Aussenanlage



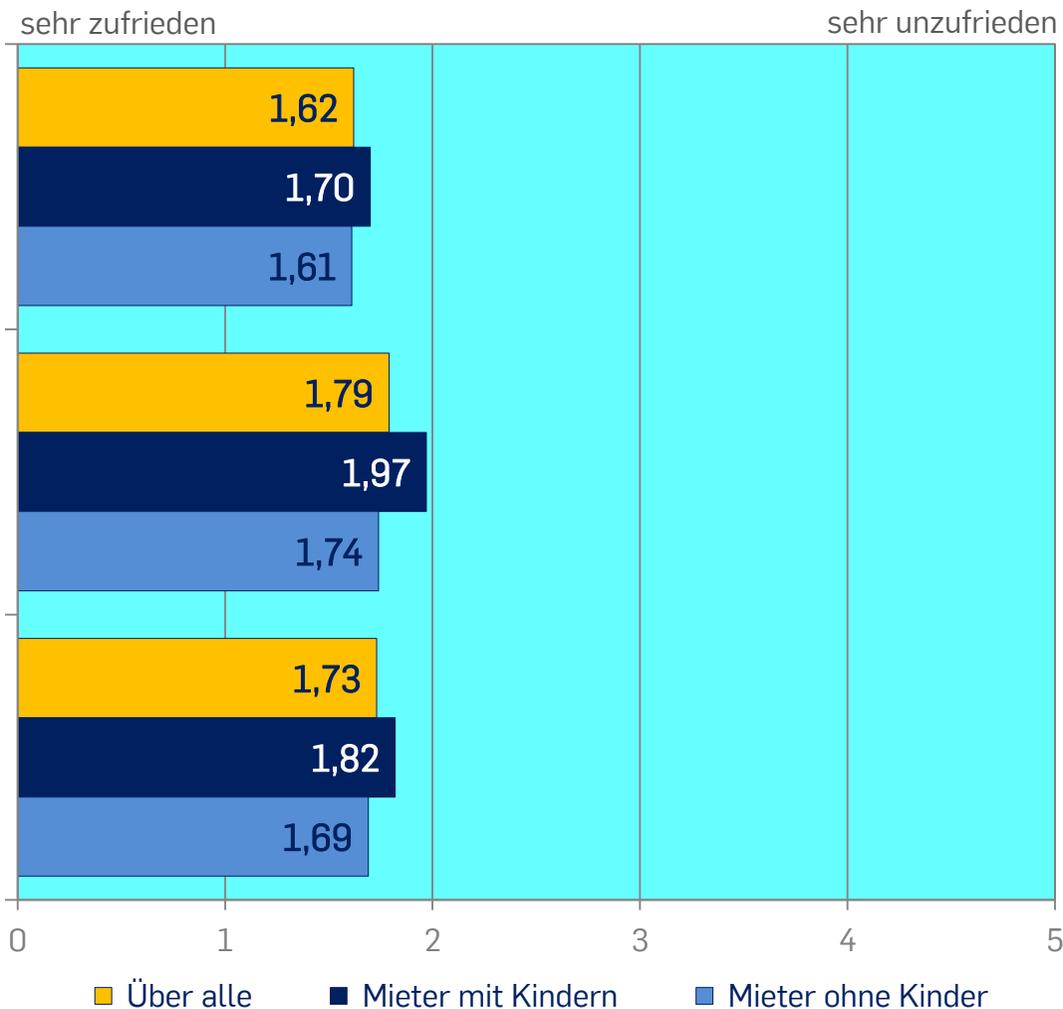
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur



Zustand der Zugangswege

Beleuchtung der Zugangswege

Zustand der Gartenanlagen



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur



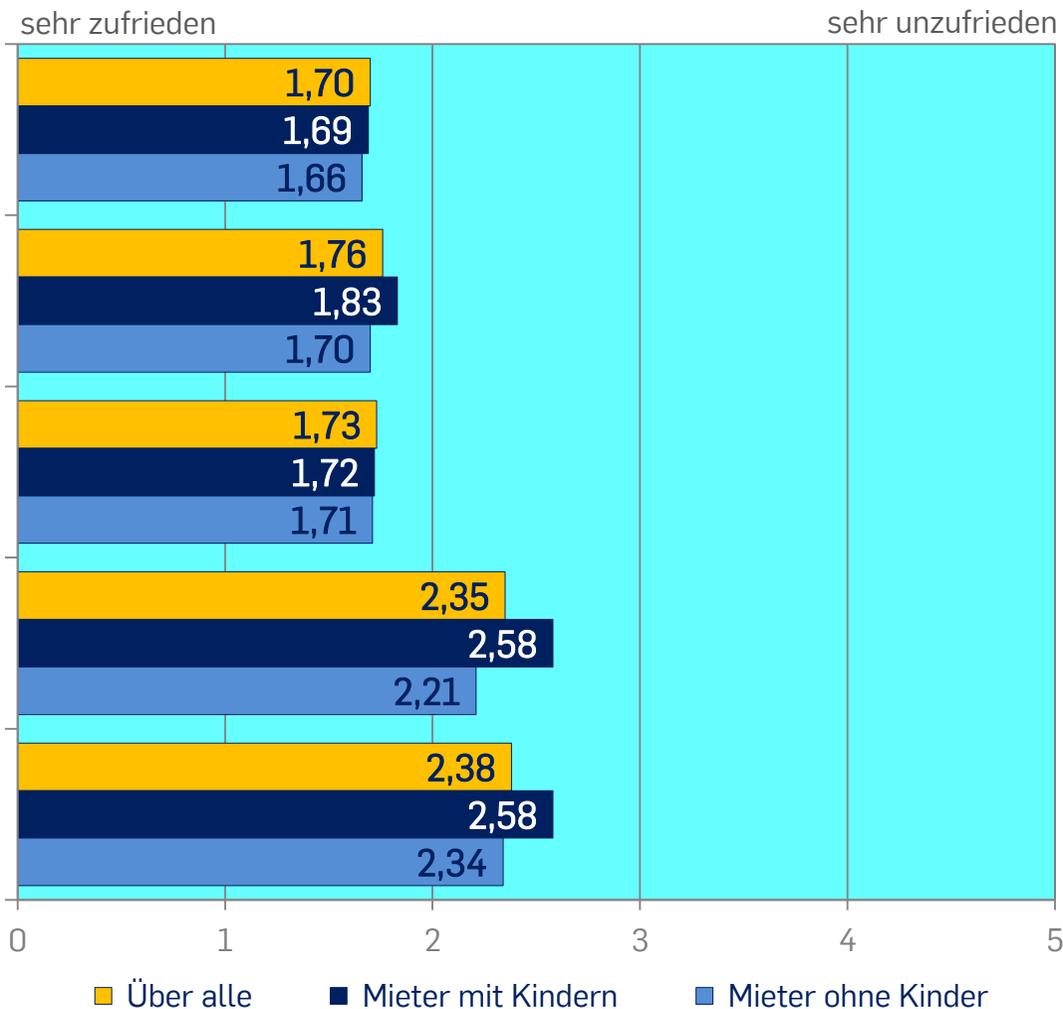
Vorhandensein von Spielplätzen

Ausstattung der Spielplätze

Sicherheit der Spielplätze

Freizeitoptionen Jugendliche

Freizeitoptionen Senioren



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur

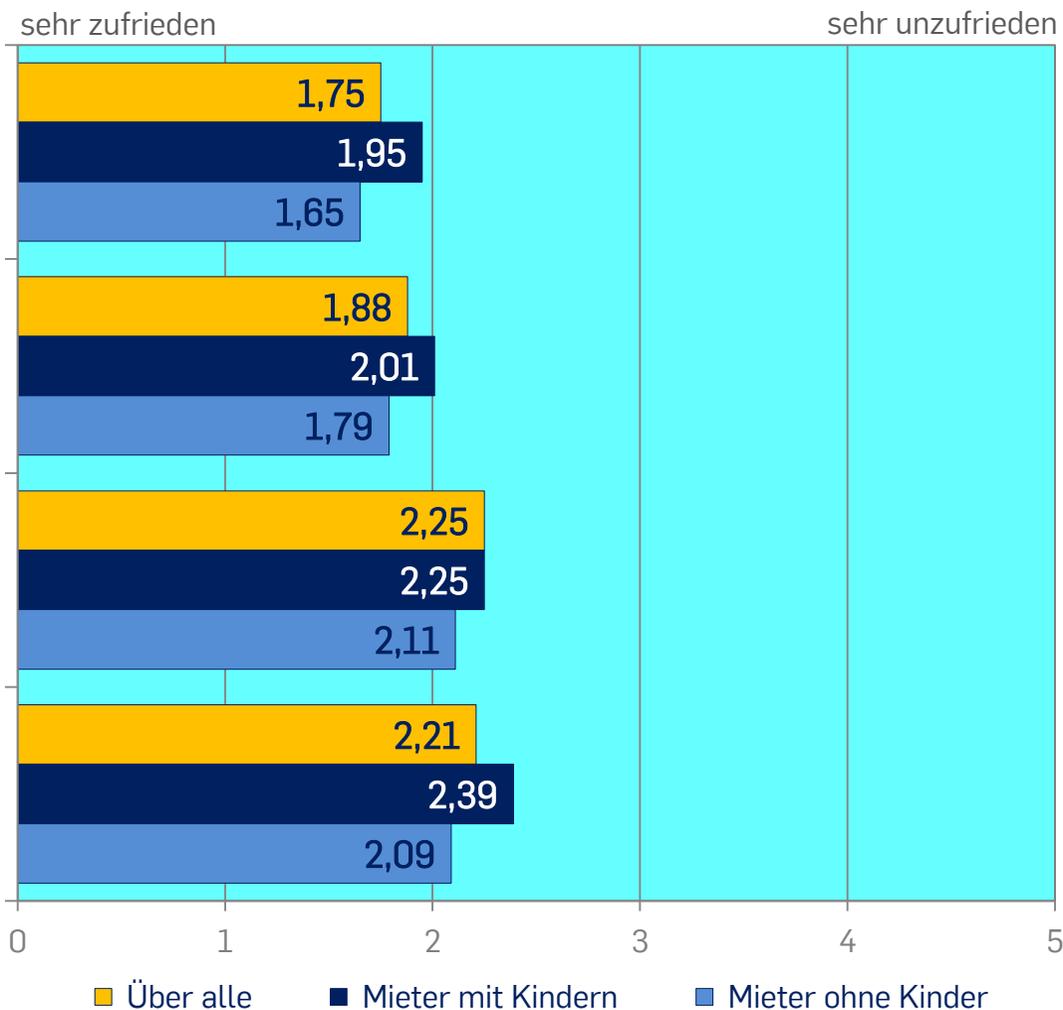


Zustand Ihres Wohngebäudes

Sauberkeit Treppenhaus / Aufzug

Abstellmöglichkeiten Kinderwagen

Abstellmöglichkeiten Velos



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur

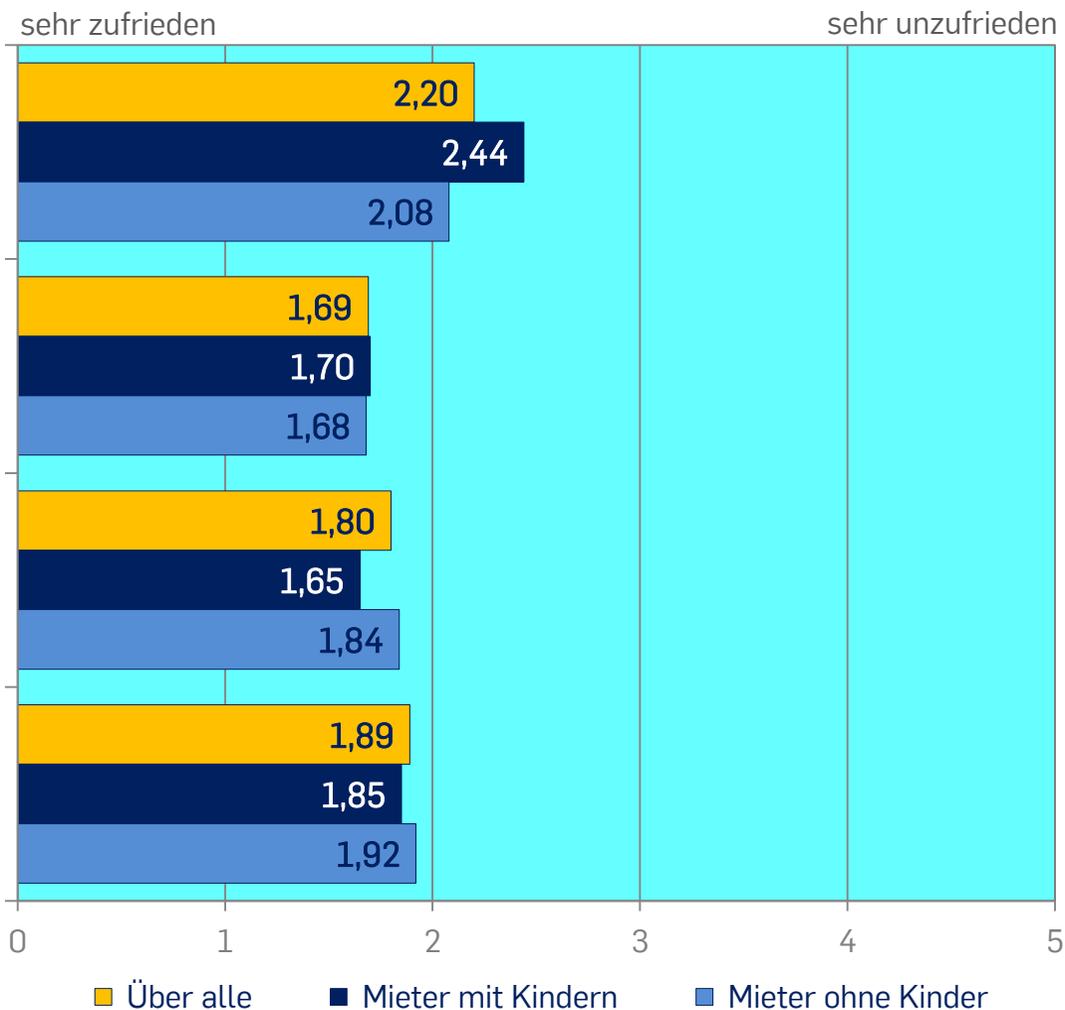


Parkmöglichkeiten

Entsorgungsmöglichkeiten

Verfügbarkeit Gemeinschaftsräume

Ausstattung Gemeinschaftsräume



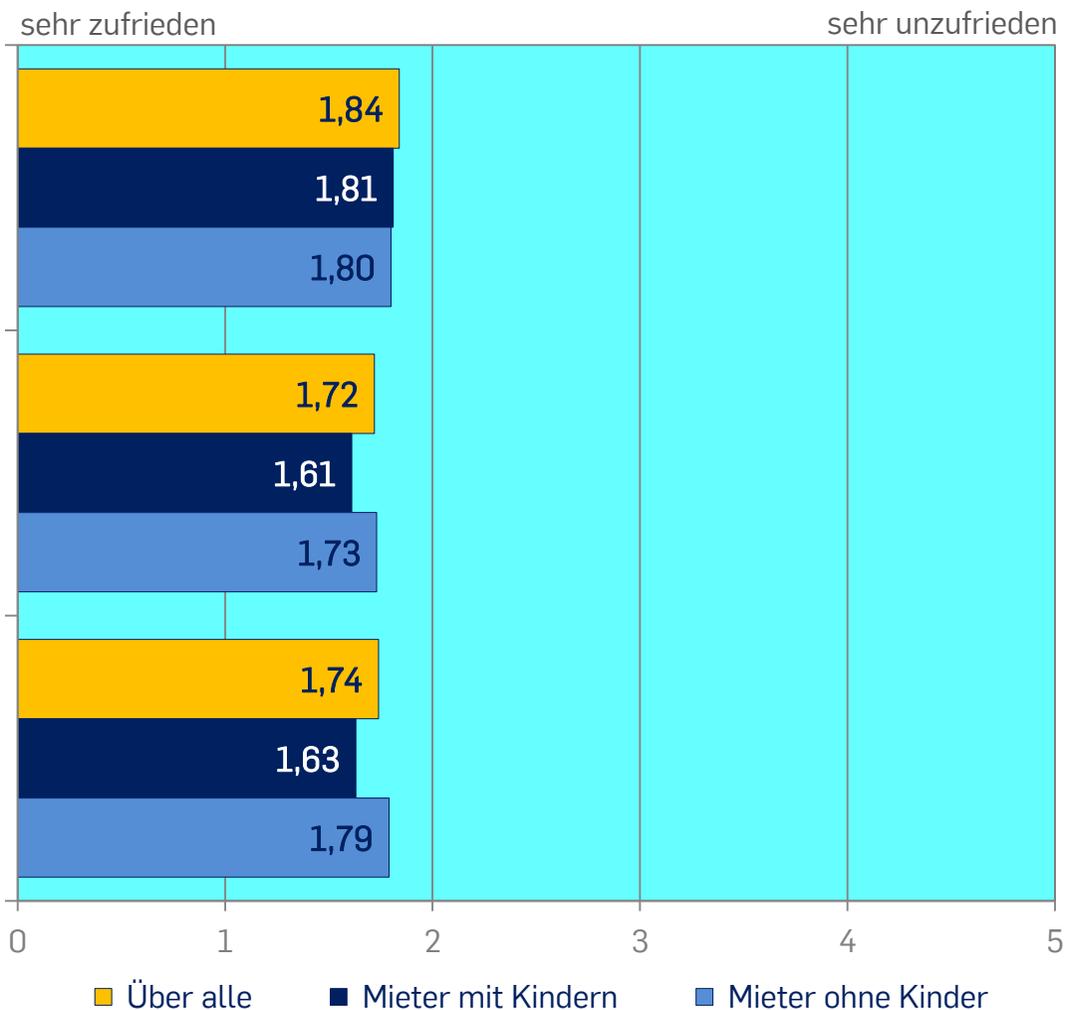
# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur



Nachbarschaftliches Miteinander

Arbeit der SIKO

Veranstaltungen der SIKO



# Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung & Standort differenziert nach Familienstruktur



Qualität der Umgebung

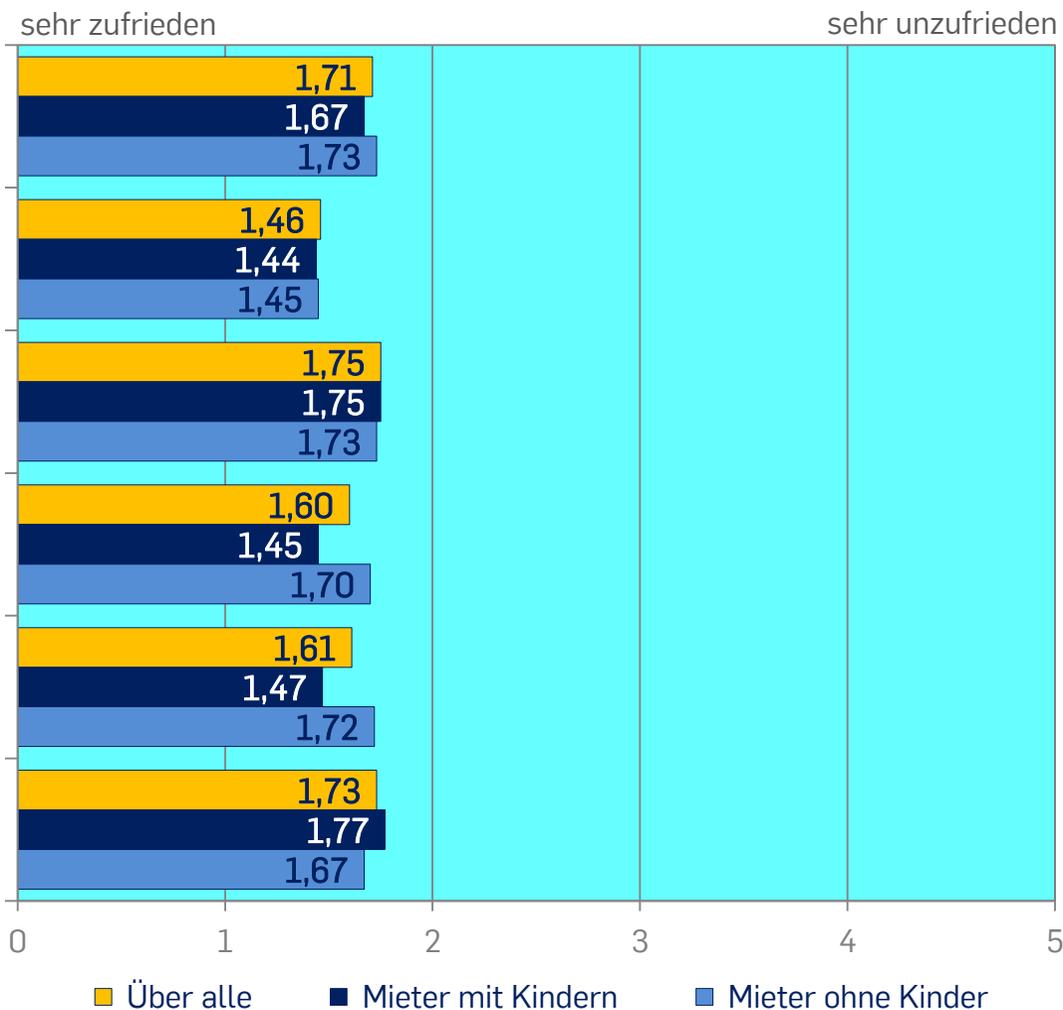
Anbindung an öffentl. Nahverkehr

Entfernung zu Ärzten

Entfernung zum Kindergarten

Entfernung zur Schule

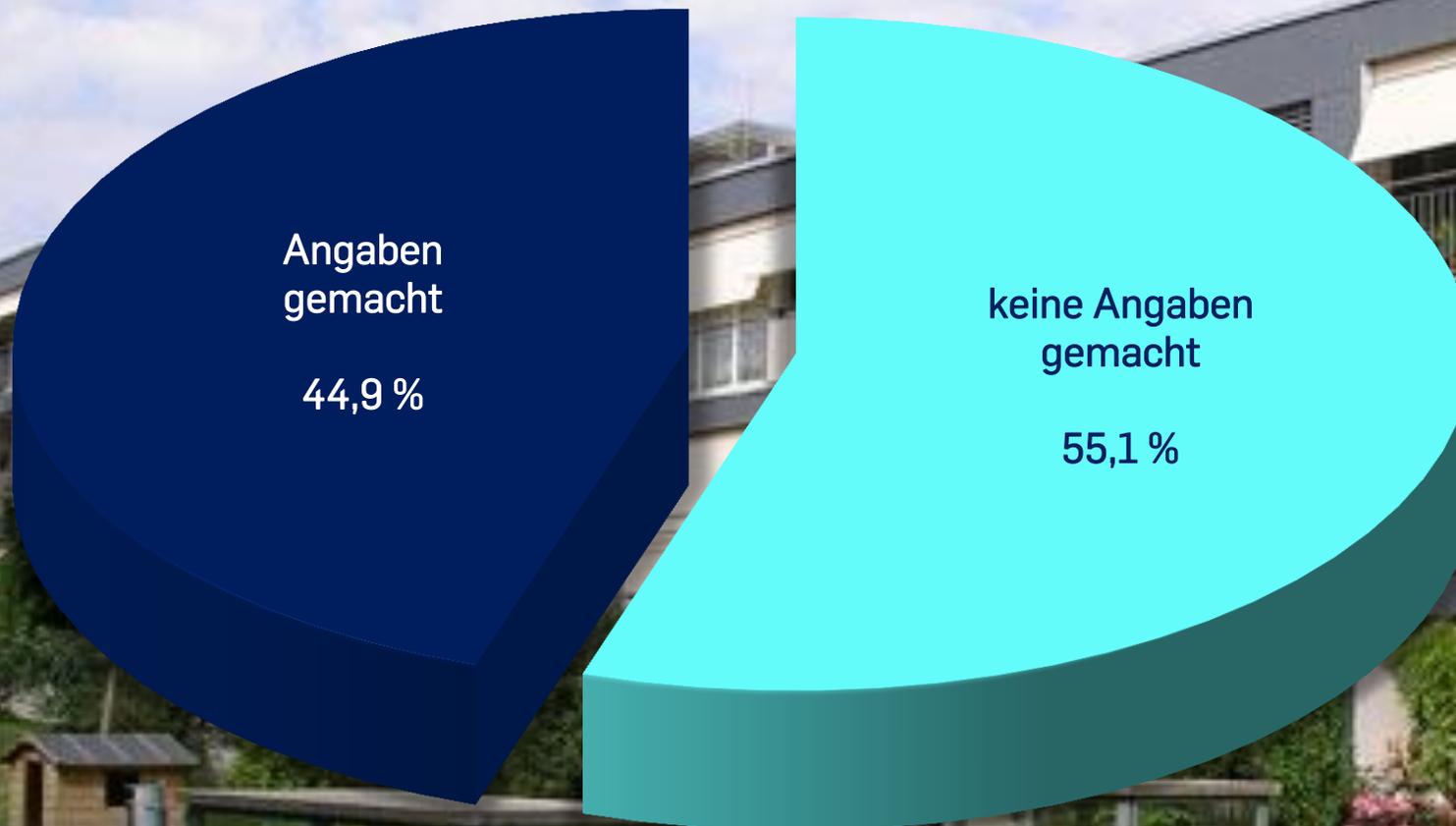
Entfernung Einkaufsmöglichkeiten



In meiner Siedlung gefällt mir Folgendes besonders gut:

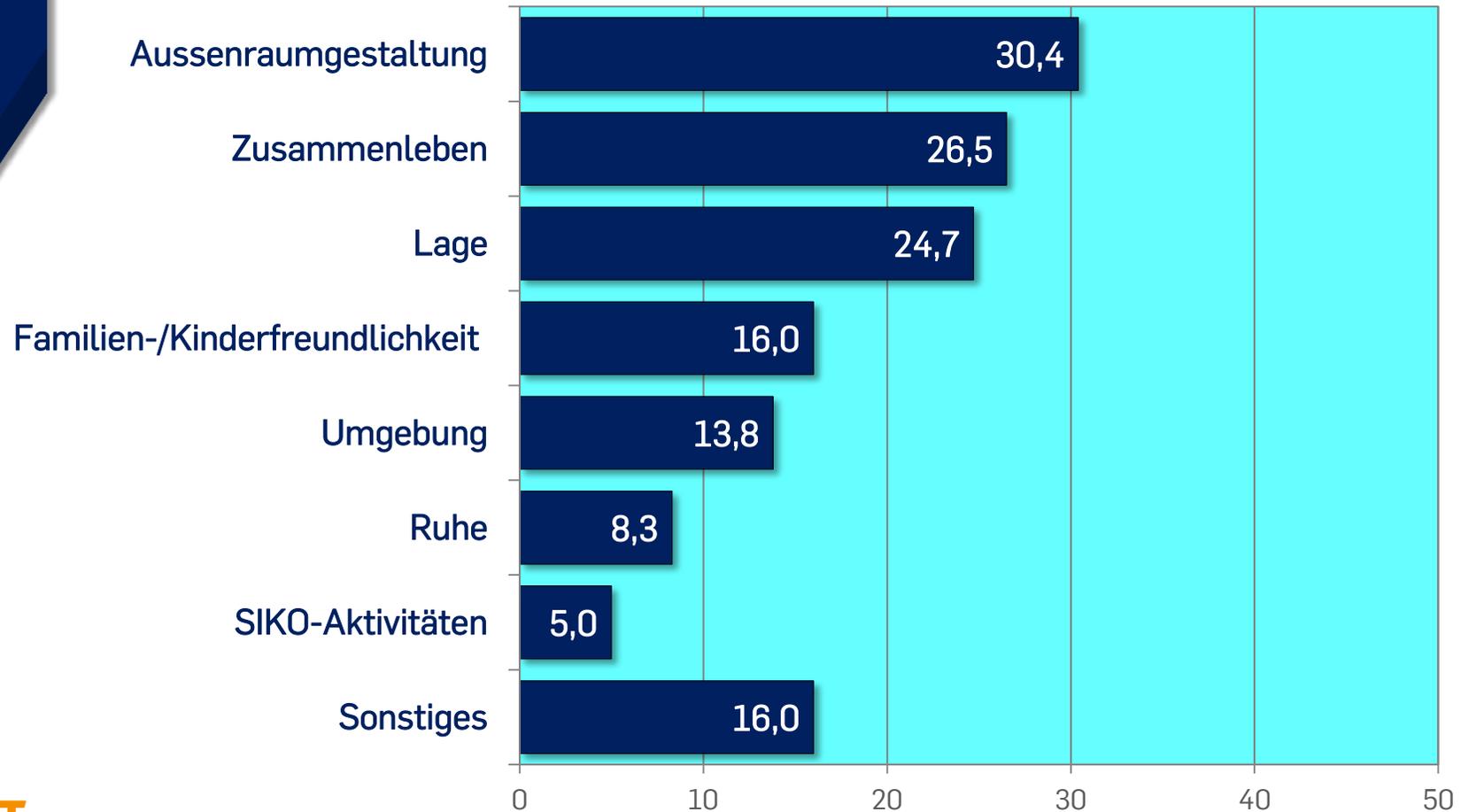


# In meiner Siedlung gefällt mir Folgendes besonders gut



# Begeisterungsfaktoren Siedlung & Standort

44,9 %



Mehrfachantworten; N = 181

# Fan-Meldungen Siedlung & Standort

„Die Lage in der Nähe zum Wald“

„Die Nähe zu den öffentlichen Verkehrsmitteln“

„Keine Hochhäuser – eher familiäres Umfeld“

„Die gepflegten Anlagen“

„Viele Grünflächen“

„Das tolle Kinder-Bädli“

„Sehr kinder- und familienfreundlich“

„Extrem gute ÖV-Anbindung“

„Ländlich aber trotzdem in der Stadt“



# Fan-Meldungen Siedlung & Standort

„Umgebung immer schön bepflanzt“

„Ausrüstung des gemeinschaftlichen Hofes“

„Sehr gepflegtes Aussenanlagen“

„Siedlungsfest, Filmabend“

„Familiäres, nachbarschaftliches Miteinander“

„Gute Durchmischung“

„Es wird alles gut gepflegt“

„Das Miteinander wie auch, dass man sich zurückziehen kann“

„Spielplätze - Kinder können frei spielen“

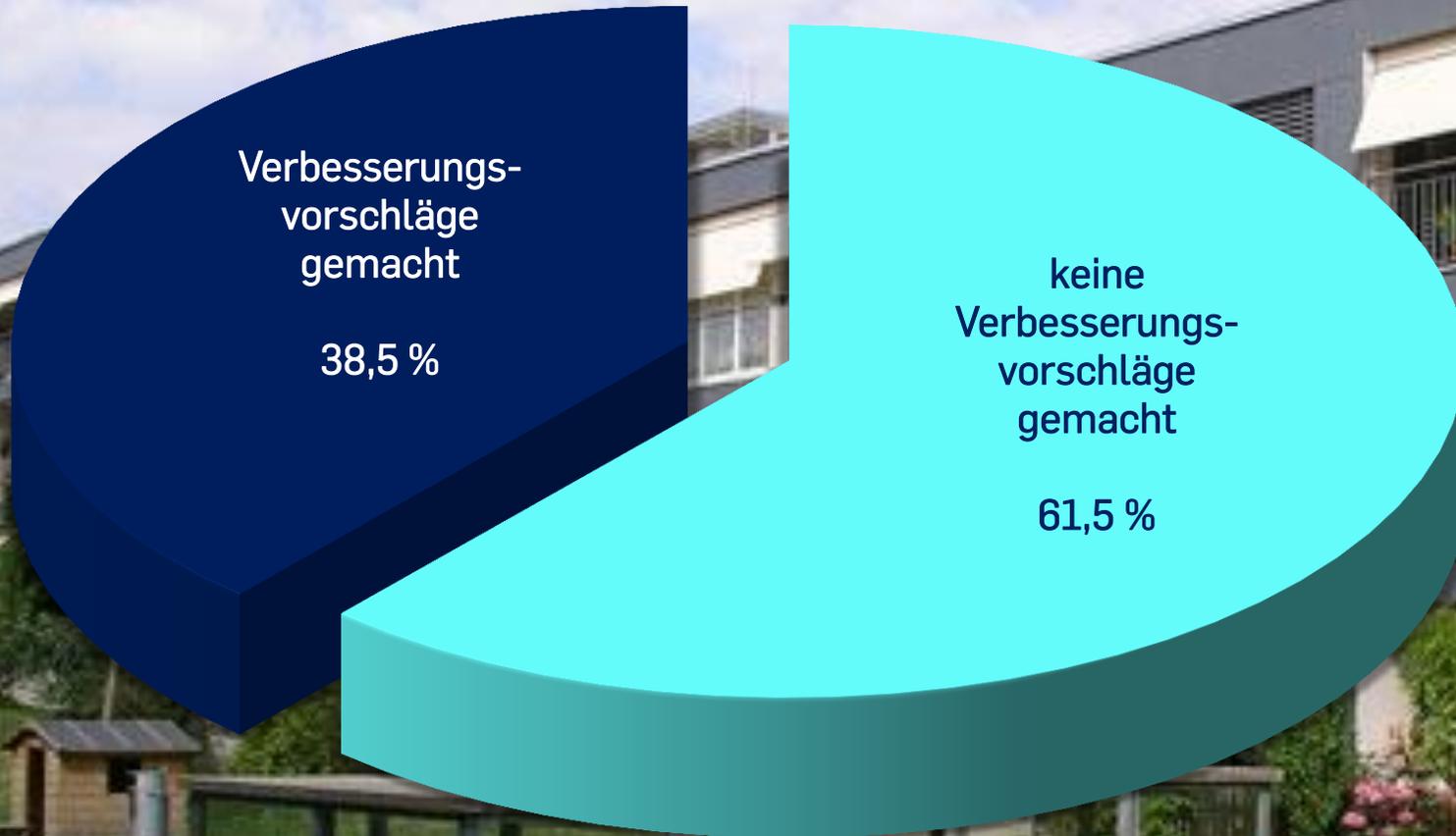
„Das gesamte Umfeld ist genial“



In meiner Siedlung könnte Folgendes besser sein:



# In meiner Siedlung könnte Folgendes besser sein:



# Verbesserungspotenzial Siedlung & Standort

38,5 %

Probleme im Zusammenleben / Regeln werden von Mietern nicht eingehalten

34,7

Pflege der Aussenanlagen

16,1

schlechte (Besucher)Parkplatzsituation

13,5

zu wenig (sichere) Velo-Abstellplätze

11,0

fehlende Lifte

9,7

mehr Beleuchtung (nachts)

3,9

Auswärtige verursachen Probleme

3,9

(mehr) Energiesparmaßnahmen

1,9

Sonstiges

21,9

0 10 20 30 40 50

Mehrfachantworten; N = 155

# Verbesserungspotenzial Siedlung & Standort

38,5 %

Probleme im Zusammenleben / Regeln werden von Mietern nicht eingehalten

34,7

Pflege der Aussenanlagen

16,1

schlechte (Besucher)Parkplatzsituation

13,5

zu wenig (sichere) Velo-Abstellplätze

11,0

fehlende Lifte

9,7

mehr Beleuchtung (nachts)

3,9

Auswärtige verursachen Probleme

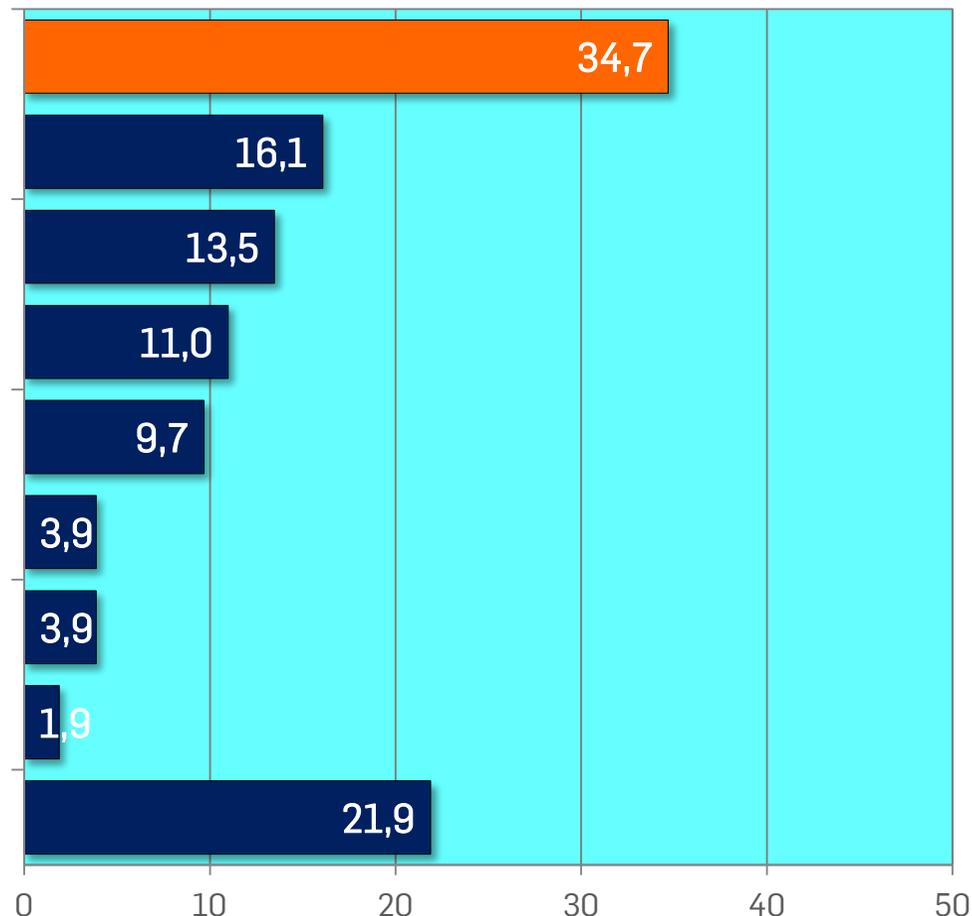
3,9

(mehr) Energiesparmaßnahmen

1,9

Sonstiges

21,9



Mehrfachantworten; N = 155

# Verbesserungspotenzial Siedlung & Standort

38,5 %

Probleme im Zusammenleben / Regeln werden von Mietern nicht eingehalten

34,7

Pflege der Aussenanlagen

16,1

schlechte (Besucher)Parkplatzsituation

13,5

zu wenig (sichere) Velo-Abstellplätze

11,0

fehlende Lifte

9,7

mehr Beleuchtung (nachts)

3,9

Auswärtige verursachen Probleme

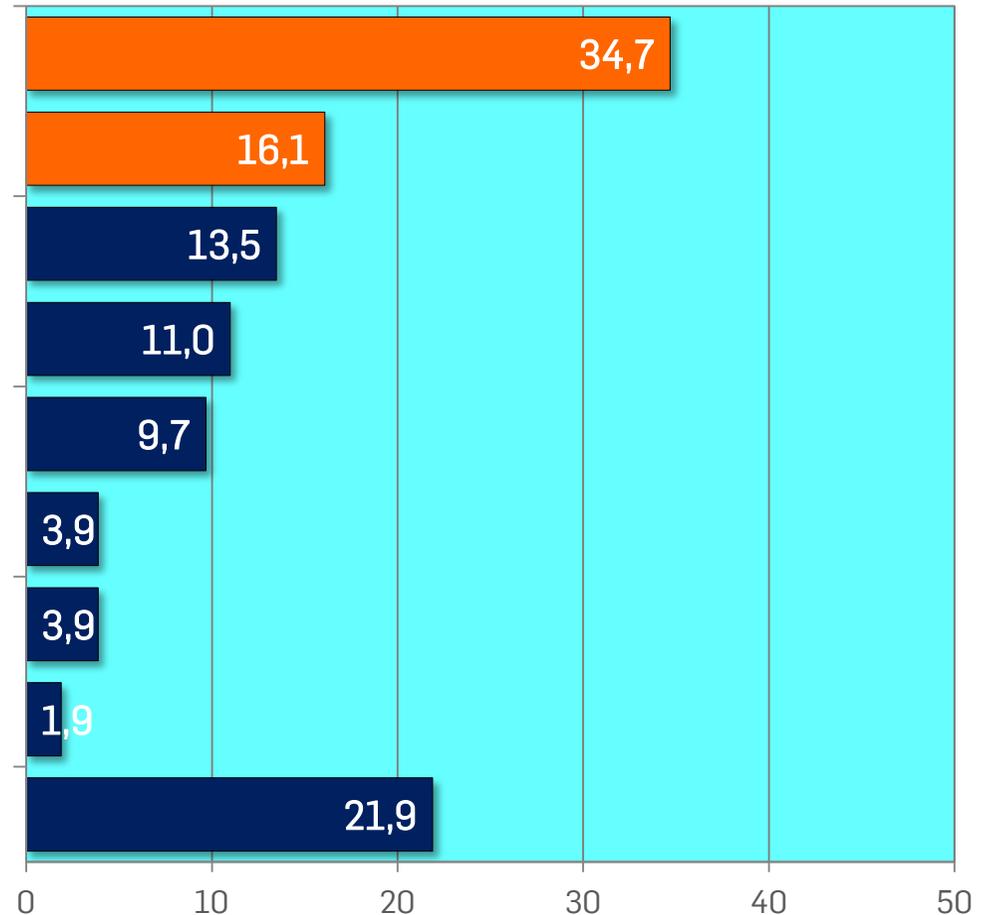
3,9

(mehr) Energiesparmaßnahmen

1,9

Sonstiges

21,9



Mehrfachantworten; N = 155

# Verbesserungspotenzial Siedlung - konkrete Benennungen

„Maßnahmen gegen Herumhänger, die nicht aus der Siedlung sind“

„Am Abend auswärtige Jugendliche“

„Weniger Katzenkot im Sandkasten“

„Laubengänge sind oft schmutzig“

„Sauberkeit in Treppenhaus und Keller könnte besser sein“

„Sauberkeit des Waschraums schlecht - niemand wischt“

„Pflanzen und Bäume professioneller pflegen“

„Bei den Eckhäusern zur Strasse einen Lärmschutz“



# Verbesserungspotenzial Siedlung - konkrete Benennungen

„Die Zuteilung der Waschmaschine sollte besser klappen“

„Grüncontainer dürfte grösser sein“

„Es fehlt ein Lift im Haus“ „Mehr Veloplatz“

„Mehr diebstahlsicherer Platz für Velos“

„Manche sind laut bis in die Nacht“

„Das Treppenhaus sollte leer sein“

„Dringend mehr Besucherparkplätze“

„Bessere Beleuchtung der Zugangswege“

„Mehr Rücksichtnahme unter den Nachbarn“



# Problemfeld Mieter halten Gemeinschaftsregeln nicht ein

Etwas hätte ich noch!

Es wäre schön, wenn Sie mal einen Brief an alle Familien schicken würden.

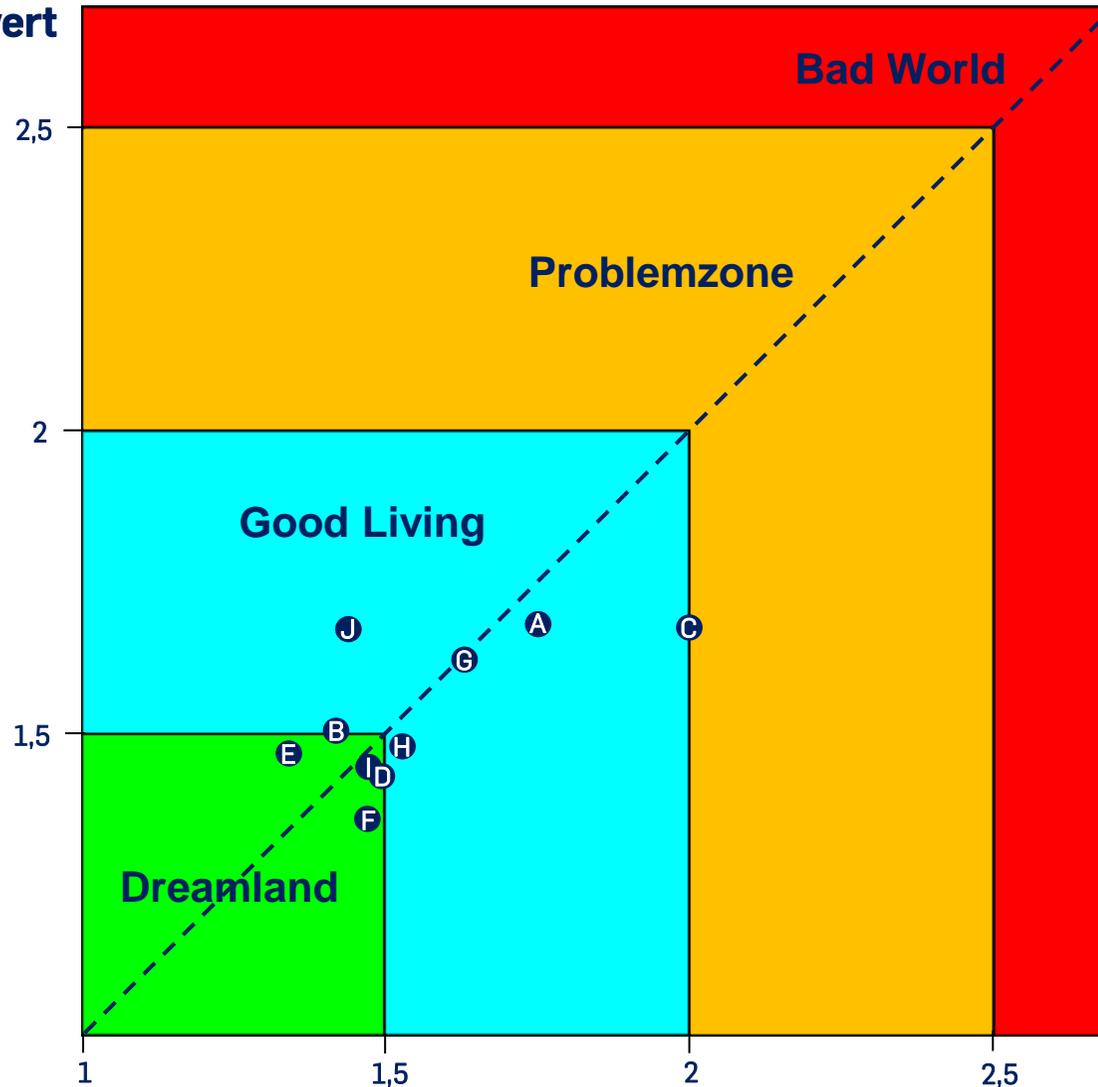
Dass Sie am Sonntagmorgen nicht schon um 8<sup>30</sup> Uhr auf den Spielplatz gehen und Kreischen. Da man doch einmal in der Woche ausschlafen möchte! Danke!

# Zwischenergebnis Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort

- Ausgezeichnete und überdurchschnittliche Mieterzufriedenheit im Bereich Siedlung und Standort
  - ⇒ Siedlungs-Zufriedenheits-Index: 1,48
  - ⇒ 98,9 % mit ihrer Siedlung zufriedene Mieter

# Wohnungs-/Siedlungs-Portfolio - Basis Gesamteindruckswerte

Siedlungs-Gesamtwert

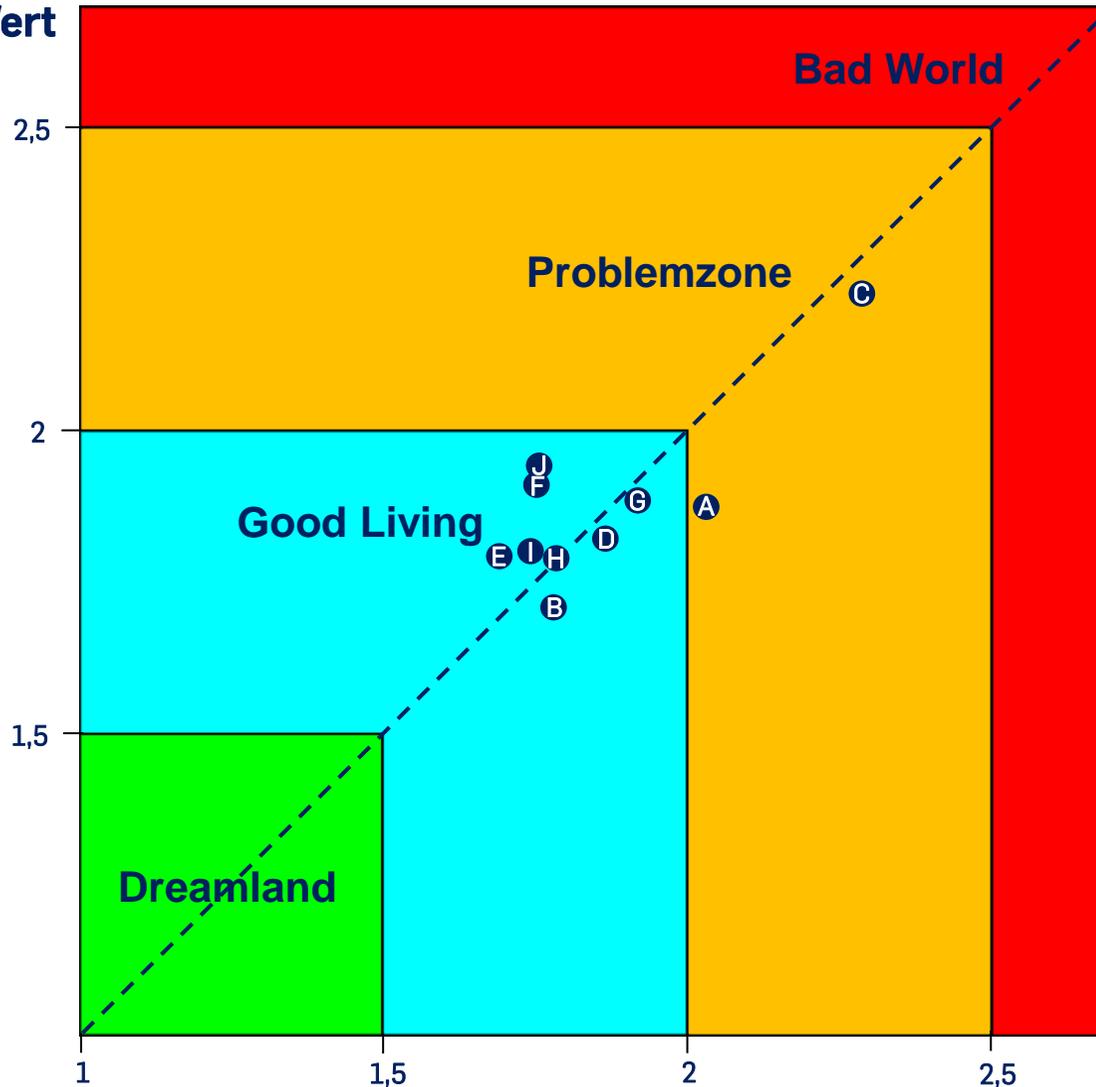


A	Affoltern am Albis
B	Bodenacker
C	Furttalstrasse
D	Hedingen
E	Holzerhurd
F	Luegisland
G	Obsthalde
H	Probstei
I	Schauenberg
J	Überlandstrasse

SÜD OST

# Wohnungs-/Siedlungs-Portfolio - Basis Gesamteindruckswerte

Ø Siedlungs-Wert



A	Affoltern am Albis
B	Bodenacker
C	Furttalstrasse
D	Hedingen
E	Holzerhurd
F	Luegisland
G	Obsthalde
H	Probstei
I	Schauenberg
J	Überlandstrasse

Ø Wohnungs-Wert

SÜD OST

# Zwischenergebnis Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort

- Ausgezeichnete und überdurchschnittliche Mieterzufriedenheit im Bereich Siedlung und Standort
  - ⇒ Siedlungs-Zufriedenheits-Index: 1,48
  - ⇒ 98,9 % mit ihrer Siedlung zufriedene Mieter
- Die Siedlungs-/Standort-Zufriedenheit schwankt jedoch deutlich nach Siedlungen
- Die Lagefaktoren erreichen Topwerte - einziger Ausreisser: Furttalstrasse
- Die Altersgruppe mit der durchschnittlich geringsten Zufriedenheit ist das Segment der 40 – 64jährigen
- Handlungsbedarf besteht im Bereich der Freizeitgestaltungsoptionen für Jugendliche und Senioren
- Optimierungspotenzial besteht in einigen Siedlungen in den Bereichen:
  - Lautstärke im Wohnumfeld
  - Zustand/Pflege der Außenanlagen und Gärten
  - Ordnung im Treppenhaus
- Nahezu durchweg bemängelt: Eingeschränkte Kinderwagen- und Velo-Abstellplatzoptionen
- und das Zürich-Standardproblem: Parkplatzmangel

# Zwischenergebnis Mieterzufriedenheit Siedlung & Standort

- Auch die (Besucher-)Parkplatzsituation (und deren Organisation) wird von einer recht hohen Zahl der Mieter als Schwachstelle gesehen
- Die am wenigsten zufriedenen Siedlungen im Bereich Siedlung und Standort nach Gesamtwert: Affoltern am Albis, Überlandstrasse und Furttalstrasse
- Die am wenigsten zufriedenen Siedlungen im Bereich Siedlung und Standort auf Basis der Einzelwerte ebenfalls: Affoltern am Albis und Überlandstrasse
- Die glücklichsten Siedlungen im Bereich Siedlung und Standort nach Gesamtwert: Luegisland, Hedingen und Schauenberg
- Die glücklichsten Siedlungen im Bereich Siedlung und Standort auf Basis der Einzelwerte: Bodenacker, Probstei und Holzerhurd
- Das gemeinschaftliche Zusammenleben in den Siedlungen wird zwar grundsätzlich positiv gesehen
- ein Drittel aller offenen Problemnennungen bezieht sich jedoch auf den Bereich des nachbarschaftlichen Miteinanders (Anstoss am Verhalten anderer)
- Hierhin dokumentieren sich nicht zuletzt der vielerorts zu konstatierende soziographische Wandel und der Wandel der Mieter-Genossenschafts-Orientierung
- Ansatzpunkte: Integration der (Neu-)mieter in das Genossenschaftskonzept, Initiierung weiterer Gemeinschaftsprojekte, Aktionsprogramme für Jugendliche

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Frage - Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service

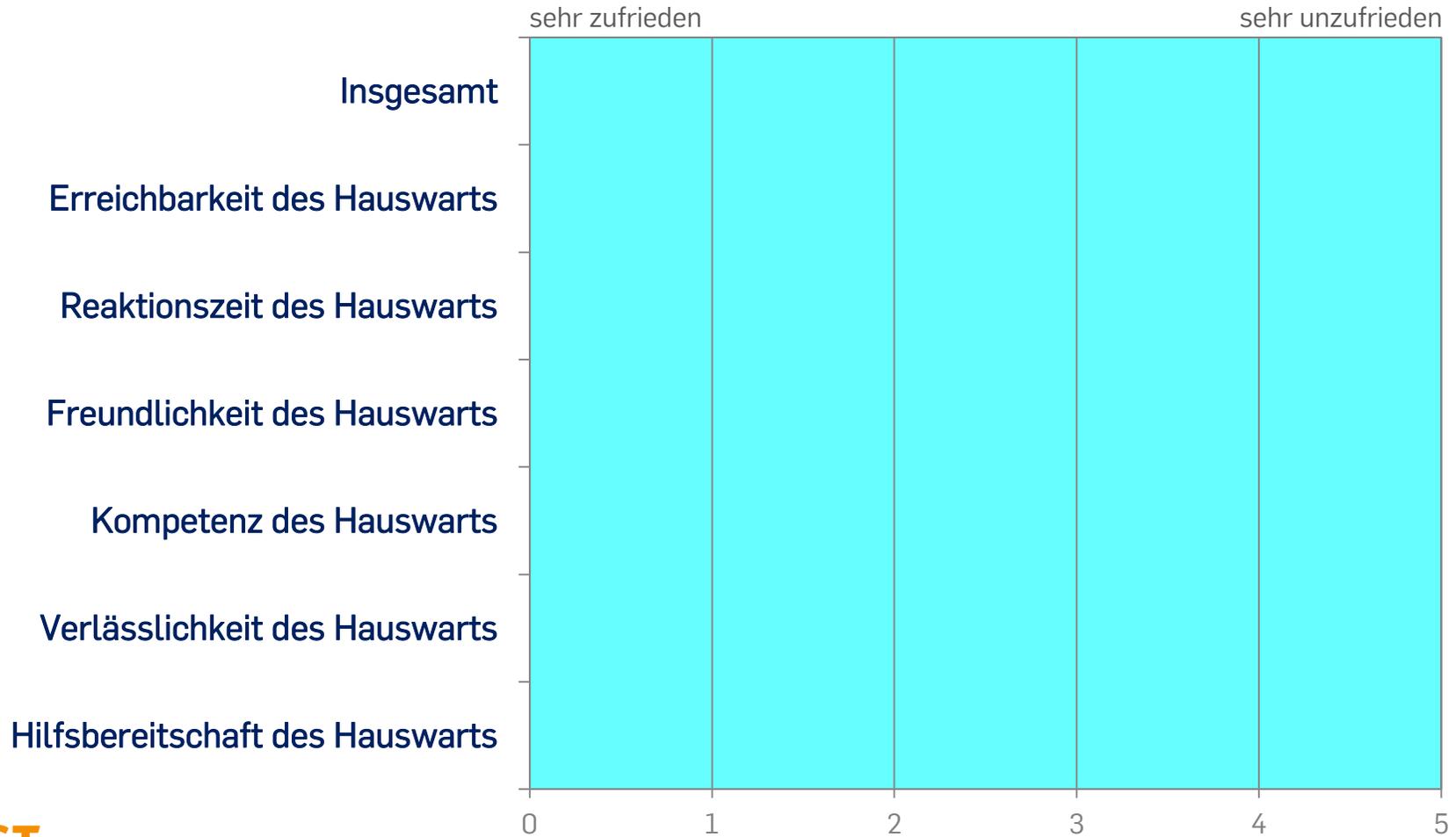
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Hauswart?

(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

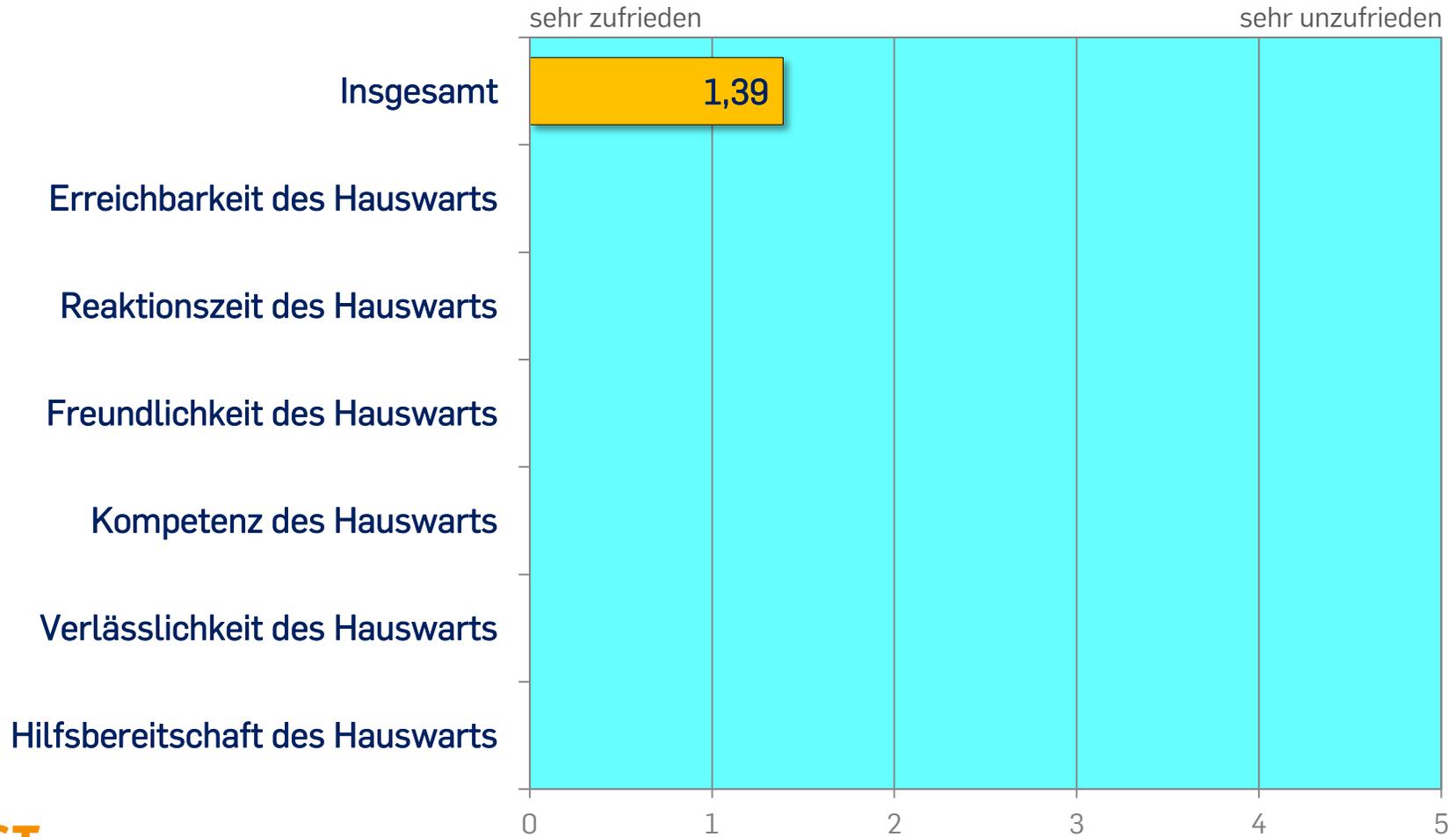
sehr zufrieden	zufrieden	weder zufrieden noch unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
				

Erreichbarkeit des Hauswarts	<input type="checkbox"/>				
Reaktionszeit des Hauswarts	<input type="checkbox"/>				
Freundlichkeit des Hauswarts	<input type="checkbox"/>				
Kompetenz des Hauswarts	<input type="checkbox"/>				
Verlässlichkeit des Hauswarts	<input type="checkbox"/>				
Hilfsbereitschaft des Hauswarts	<input type="checkbox"/>				

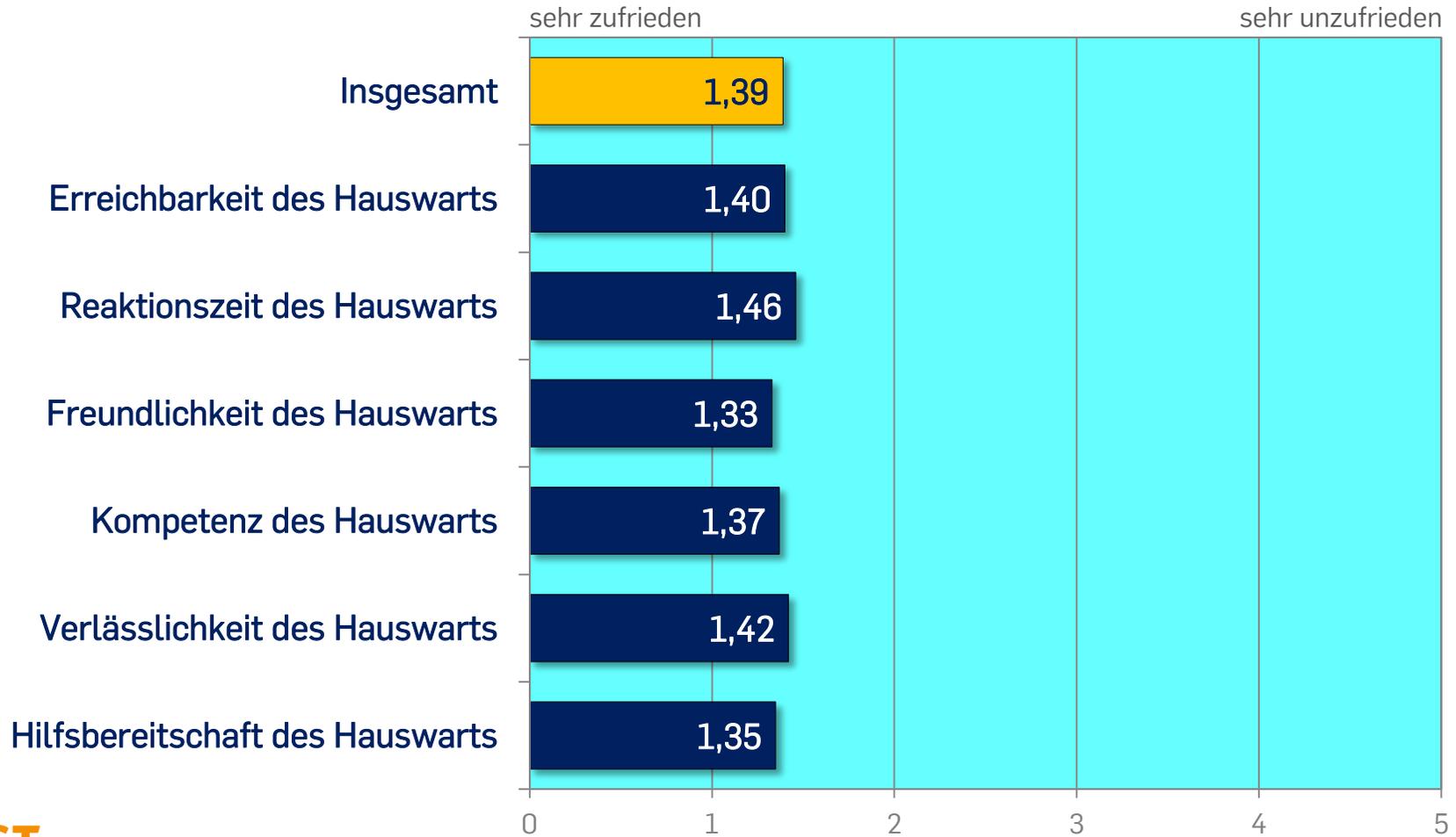
# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service



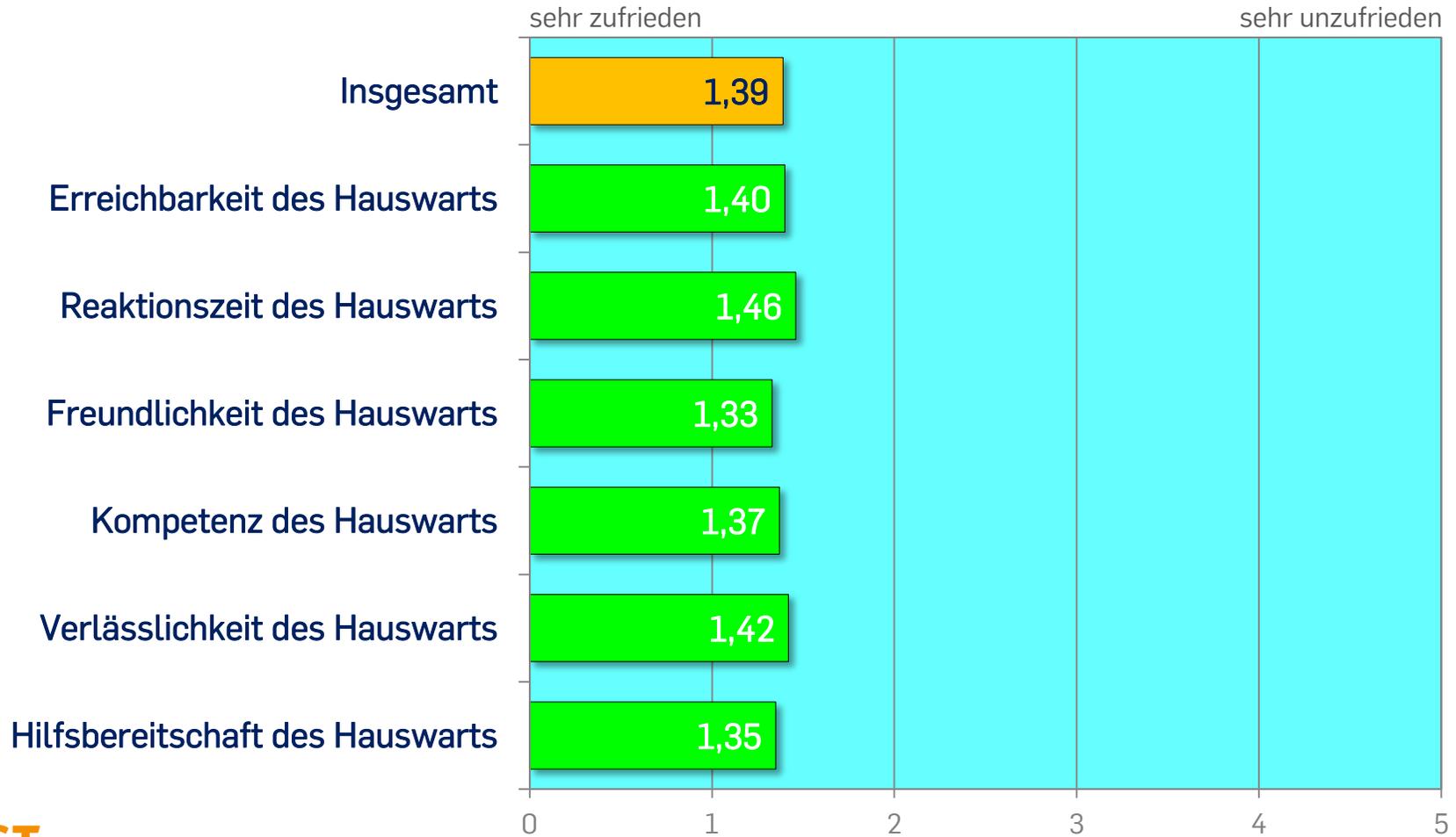
# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service



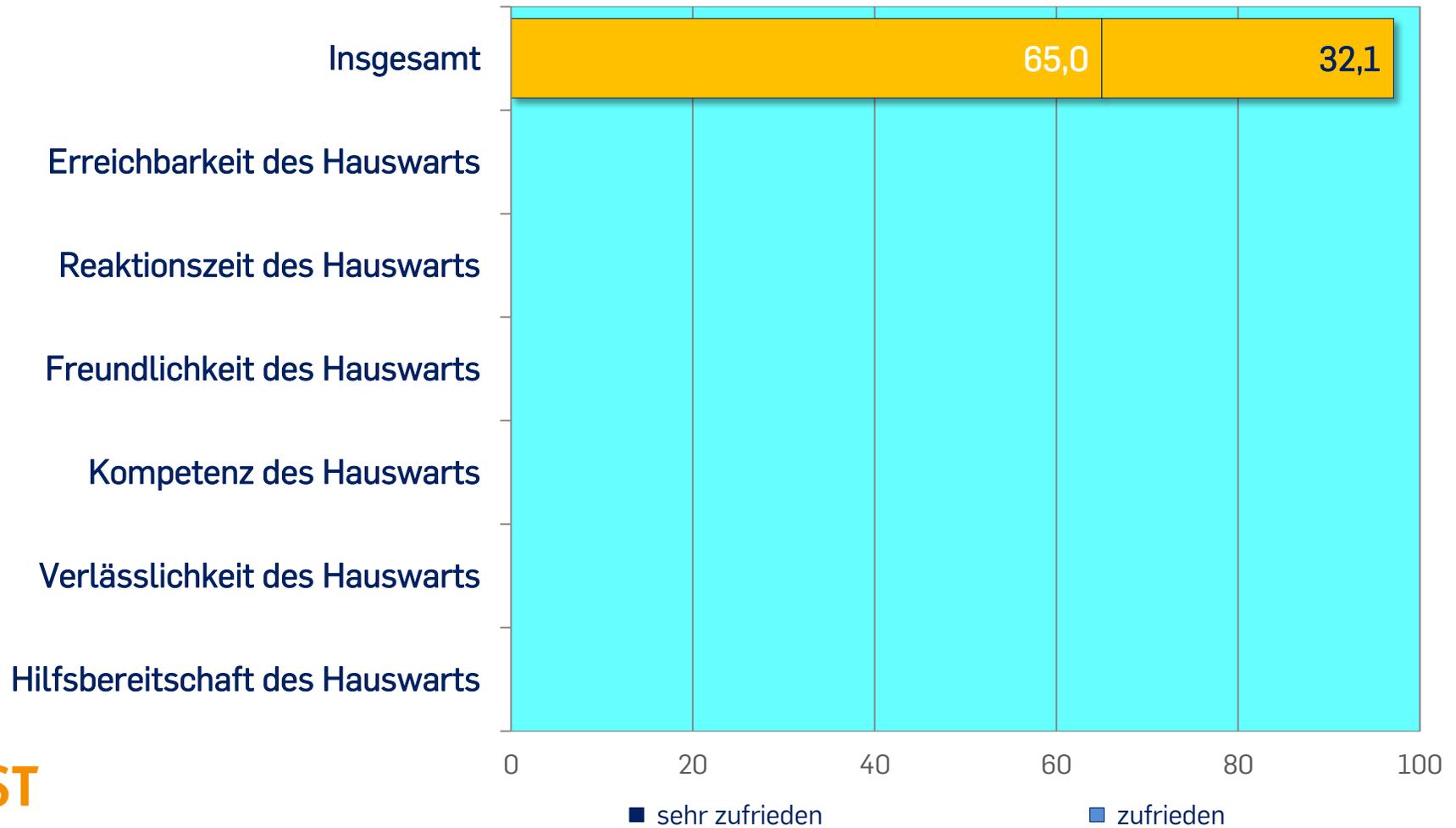
# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service



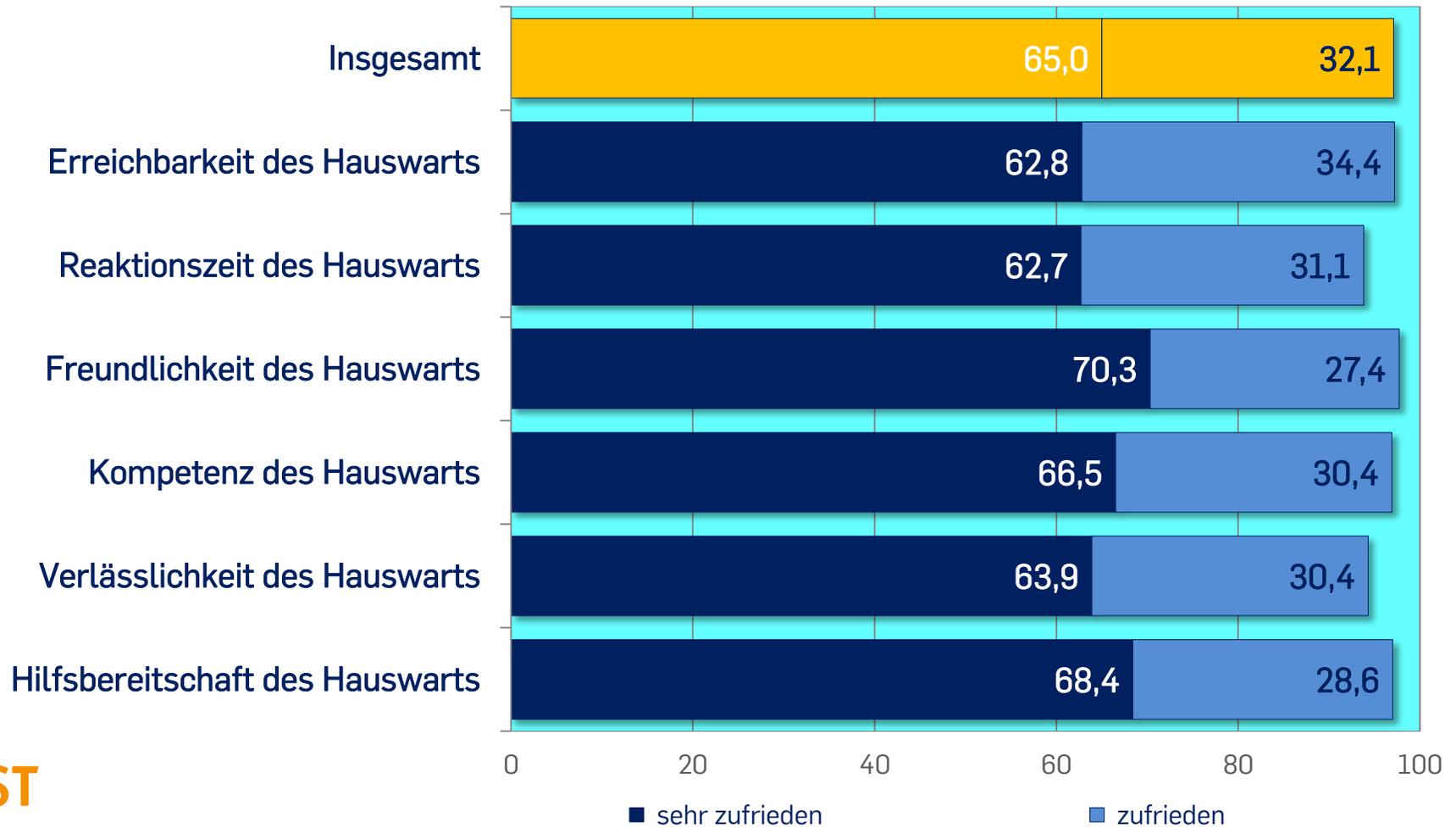
# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service



# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service: **Guter Wert 97,1 %**

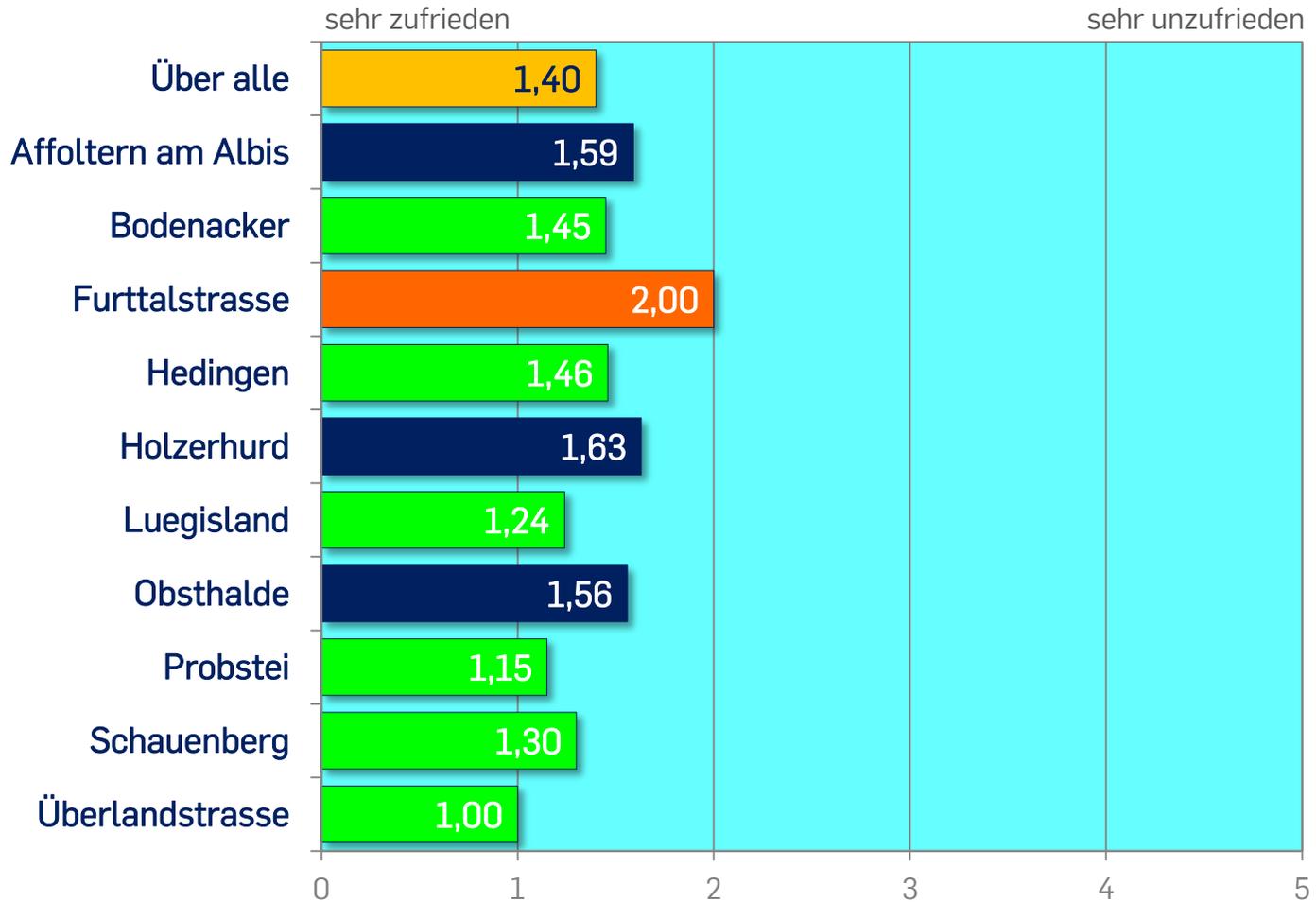


# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service: **Guter Wert 97,1 %**



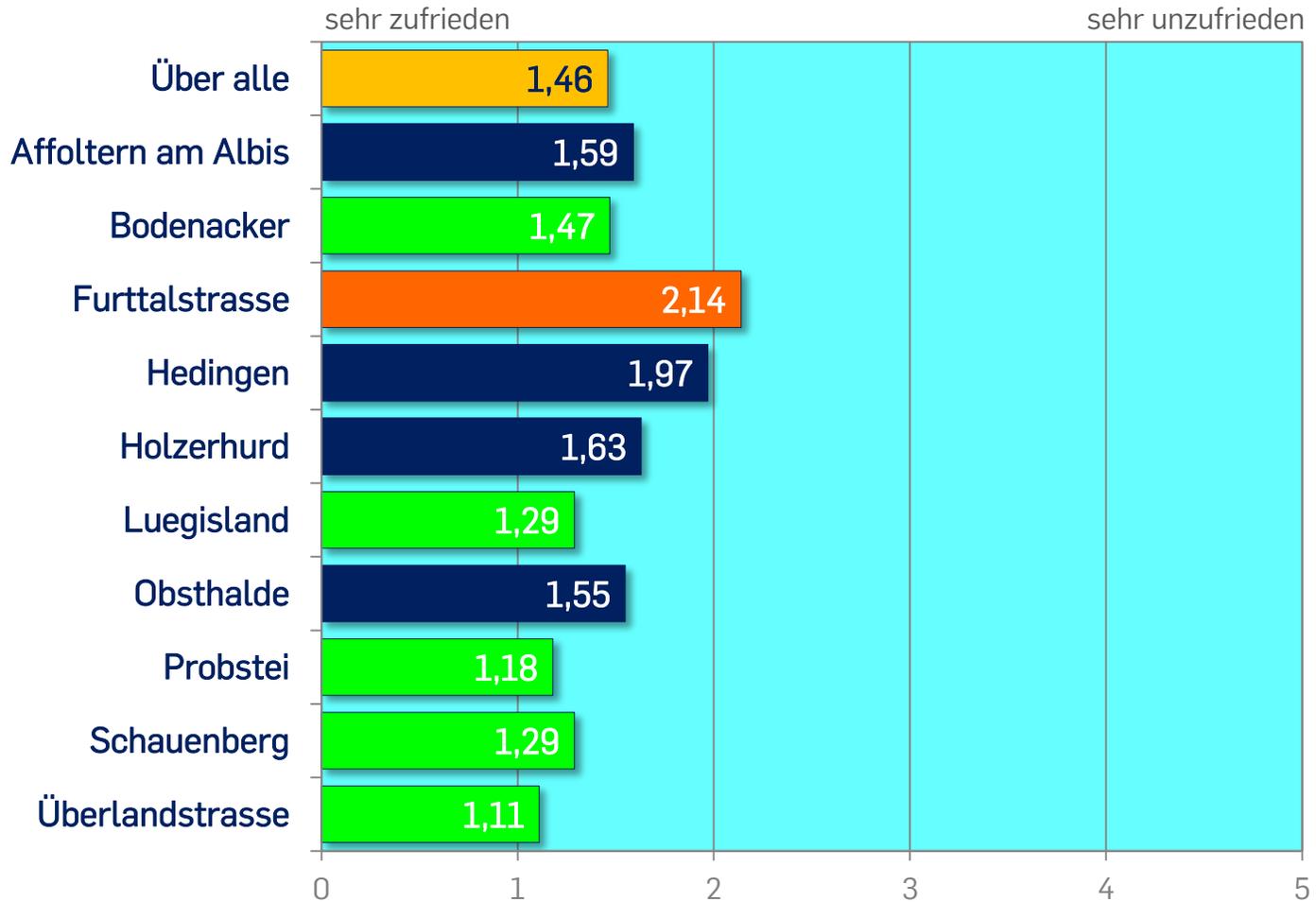
# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service nach Siedlungen

## Erreichbarkeit des Hauswerts



# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service nach Siedlungen

## Reaktionszeit des Hauswarts



# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service nach Siedlungen

## Freundlichkeit des Hauswarts



# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service nach Siedlungen

## Kompetenz des Hauswarts



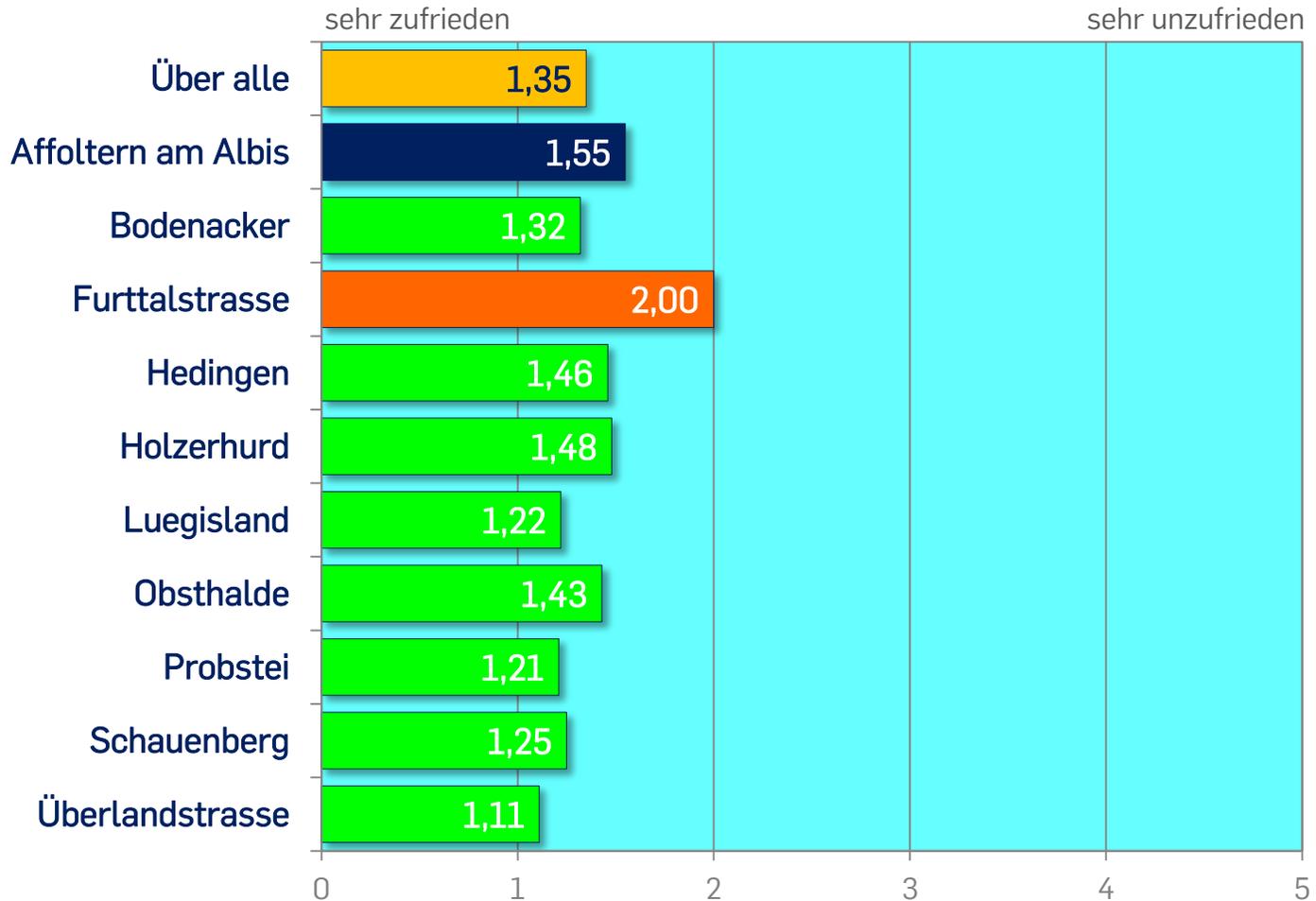
# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service nach Siedlungen

## Verlässlichkeit des Hauswerts



# Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service nach Siedlungen

## Hilfsbereitschaft des Hauswerts



# Fan-Meldungen Siedlung & Standort

„Immer freundlich hilfsbereit“

„sofort zur Stelle, wenn man ihn braucht“

„Notfälle klappen bestens“

„immer erreichbar und hilfsbereit“

„Der beste Hauswart, den wir uns wünschen können“

„Speedy-Kurt ist immer da, wenn ich ihn brauche“

„Mit unserem Hauswart haben wir das grosse Los gezogen“

„Top-Fachmann“

„weiter so“

„Vielen Dank für die Superarbeit“



# Hauswarte mit (ungestützter) vielfacher Mieter-Belobigung



Herr Michael Schönenberger



Herr Kurt Gerber



Herr Martin Fischer

# Zwischenergebnis Hauswart-Service

- Insgesamt ausgezeichnete Bewertung der Hauswart-Leistungen
  - ⇒ Hauswart-Zufriedenheits-Index: 1,39
  - ⇒ Top-Zufriedenheitsquote: 97,1 %
- Den einzigen Negativ-Ausreisser bildet die Furttalstrasse
- Die Bewertungsdiskrepanzen über die Siedlungen korrelieren partiell mit dem Gesamtbewertungsverhalten dieser Siedlungen
- Den Hauswarten wird durchweg besondere Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz, Verlässlichkeit und Schnelligkeit zugesprochen

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter



Performance und Relationship  
Geschäftsstelle und Leitung



Performance und Relationship  
Geschäftsstelle

# Frage - Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle

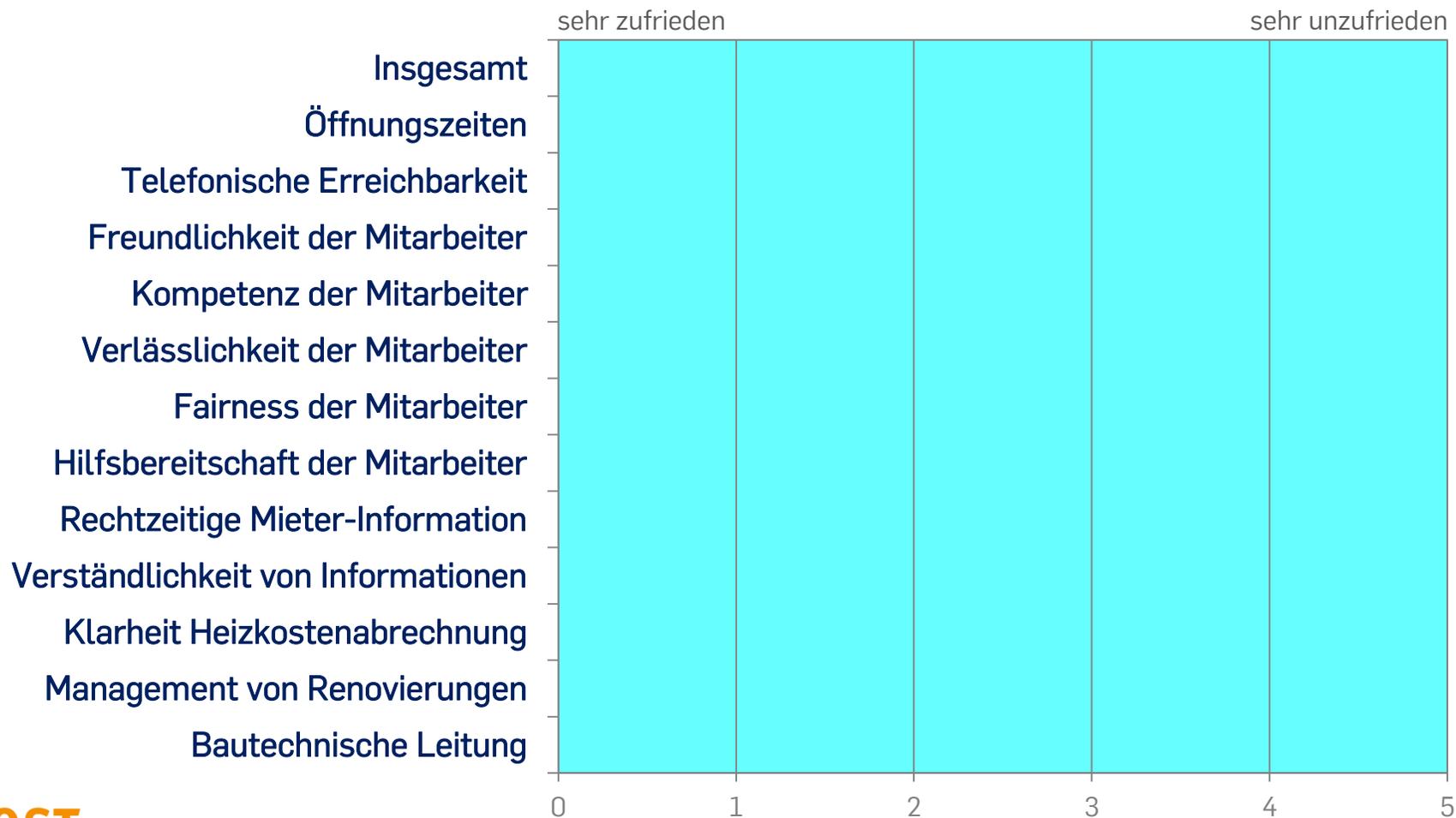
Wie zufrieden sind Sie mit der Geschäftsstelle der BG SÜD-OST?

(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

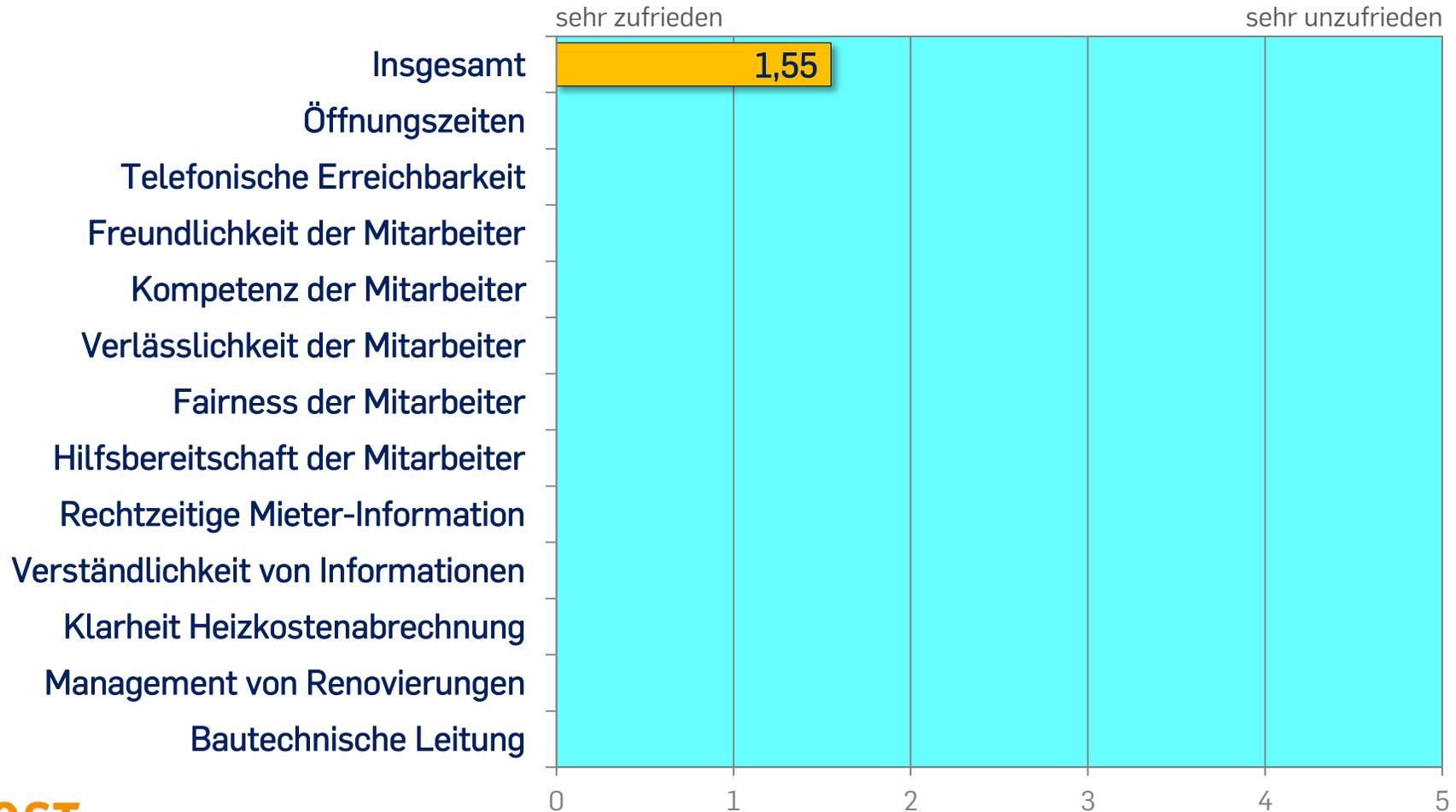
sehr zufrieden	zufrieden	weder zufrieden noch unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
😊😊	😊	😐	😞	😞😞

Insgesamt	<input type="checkbox"/>				
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>				
Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>				
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Verlässlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Fairness der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Rechtzeitige Mieter-Information	<input type="checkbox"/>				
Verständlichkeit von Informationen	<input type="checkbox"/>				
Klarheit Heizkostenabrechnung	<input type="checkbox"/>				
Management von Renovierungen	<input type="checkbox"/>				
Bautechnische Leitung	<input type="checkbox"/>				

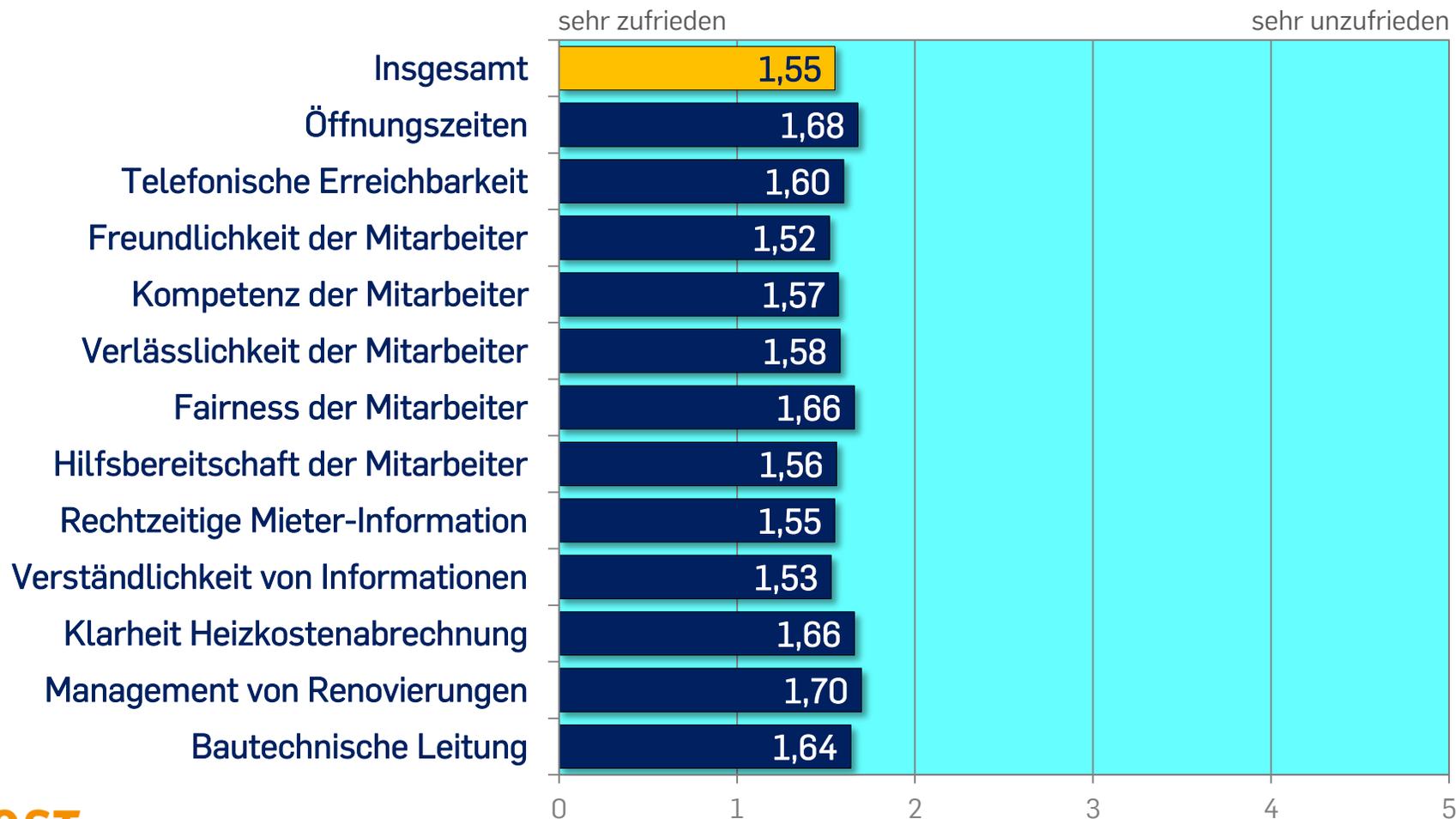
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle



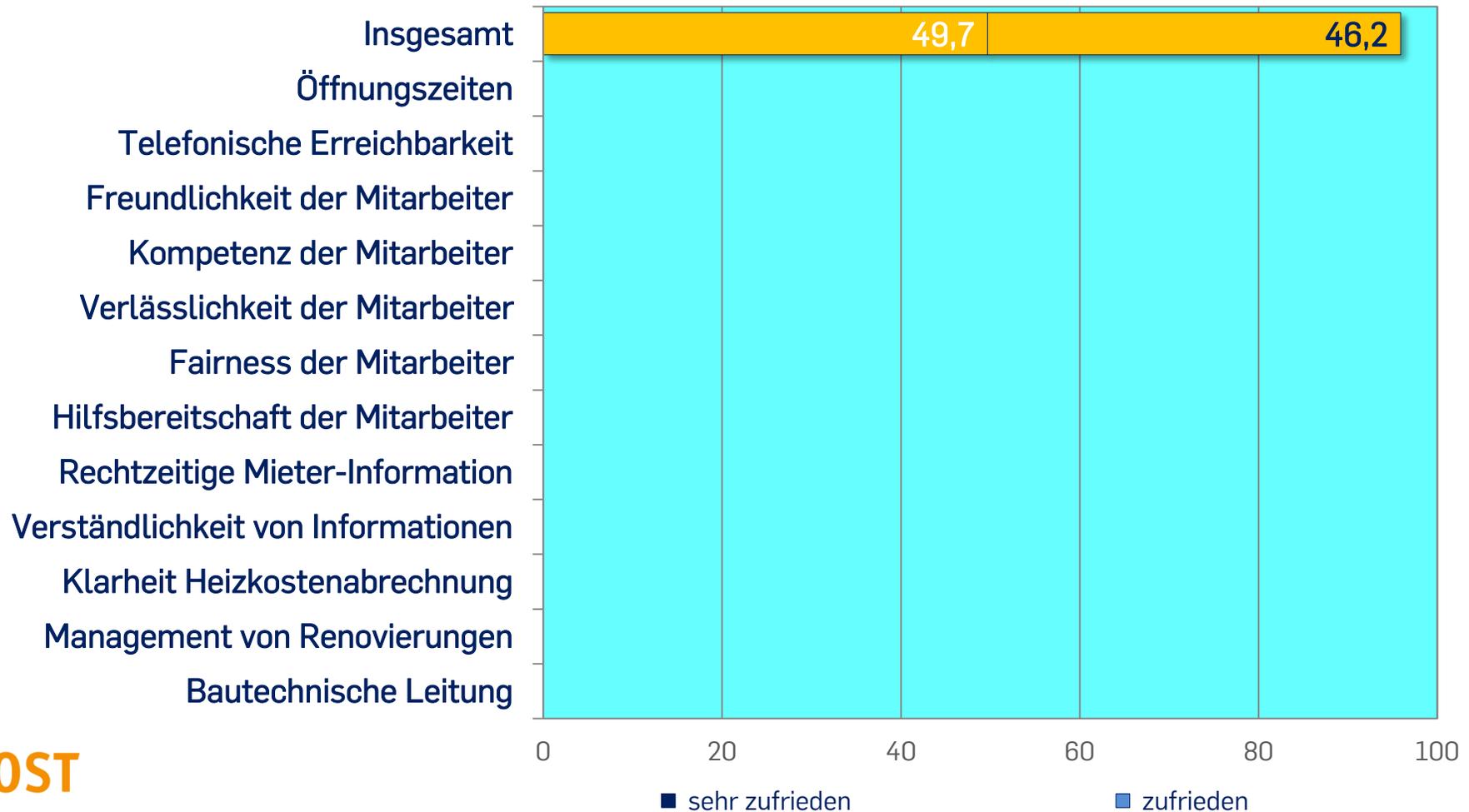
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle



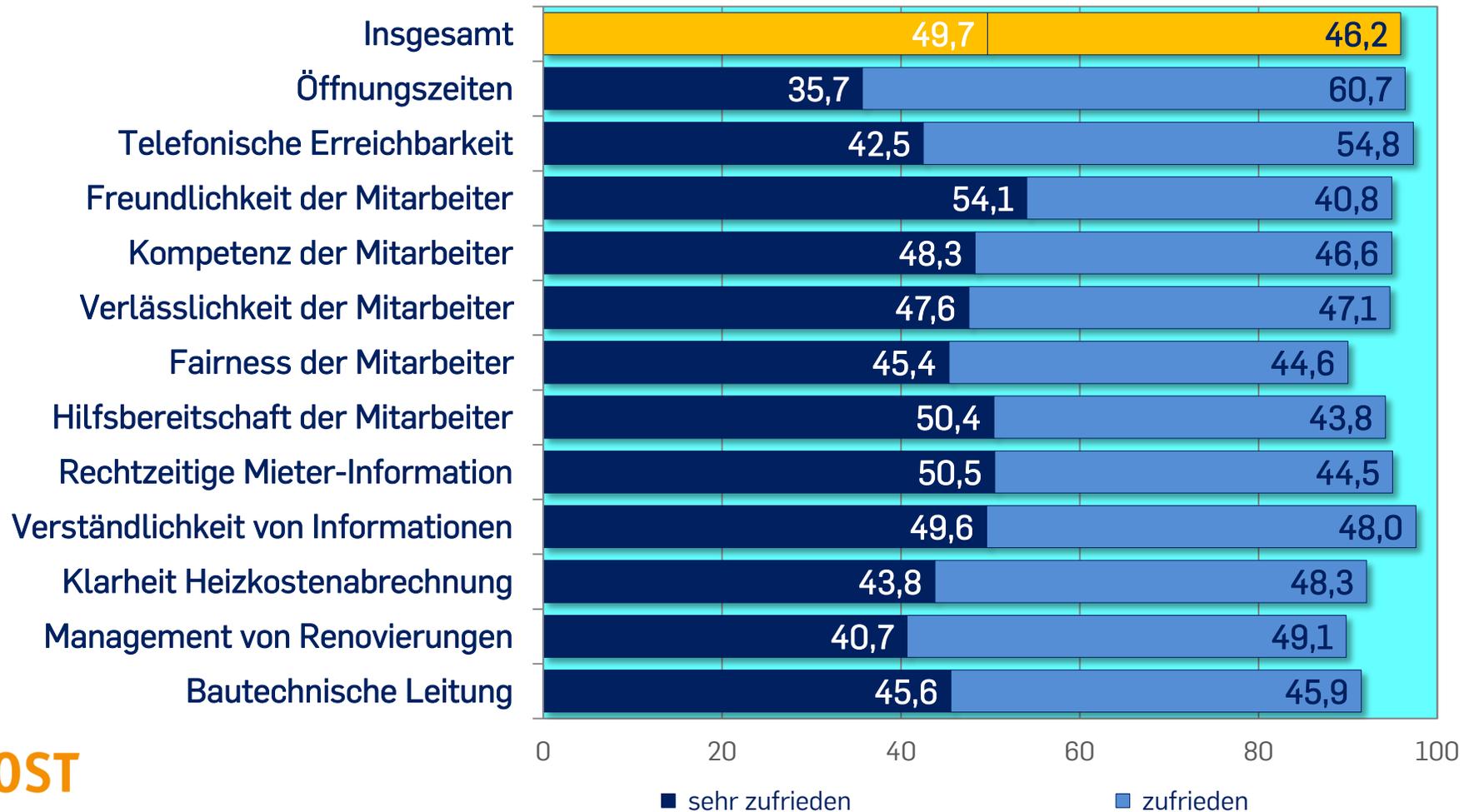
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle: **Topwert 95,9 %**

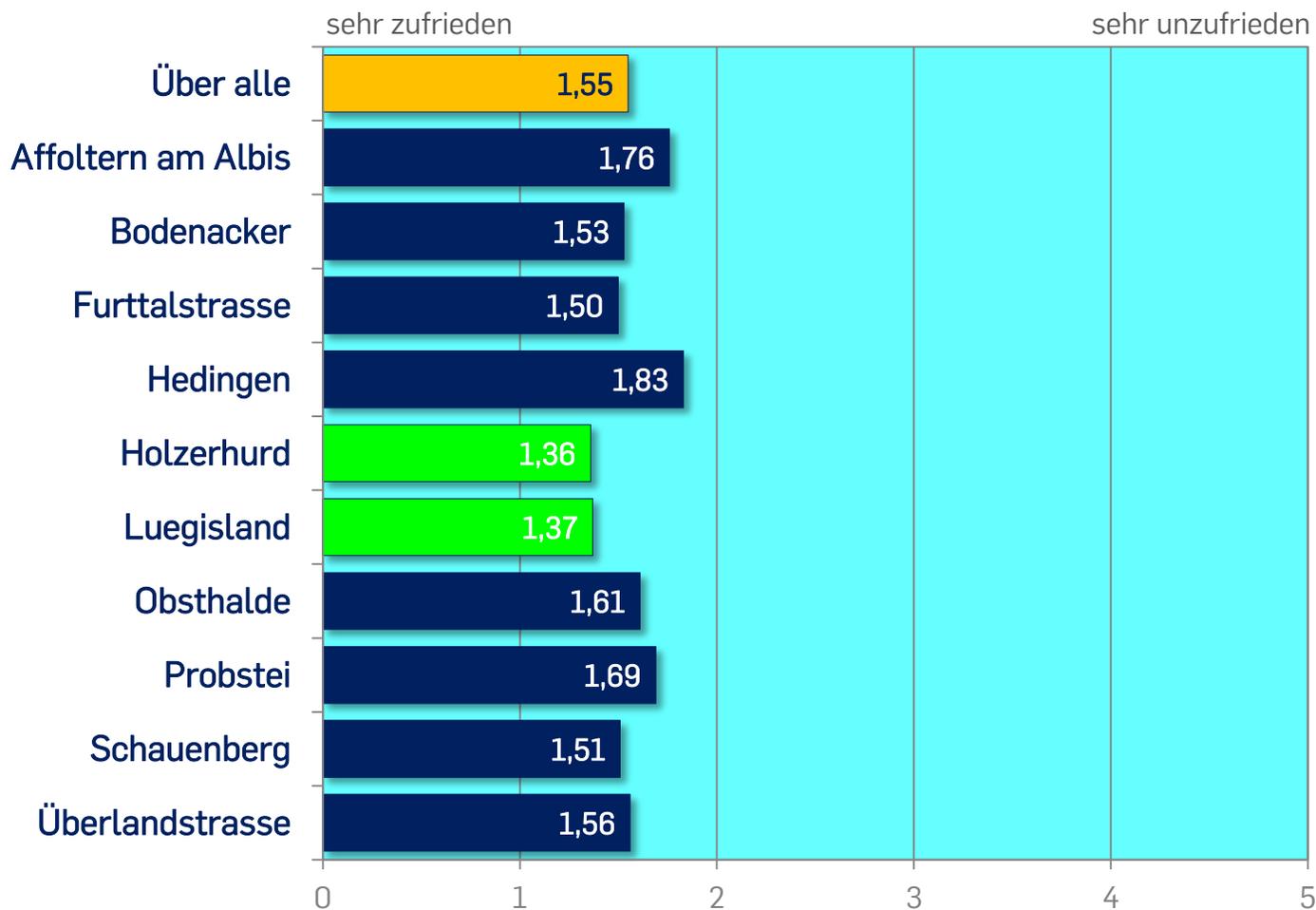


# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle: **Topwert 95,9 %**



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Geschäftsstelle insgesamt



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Öffnungszeiten



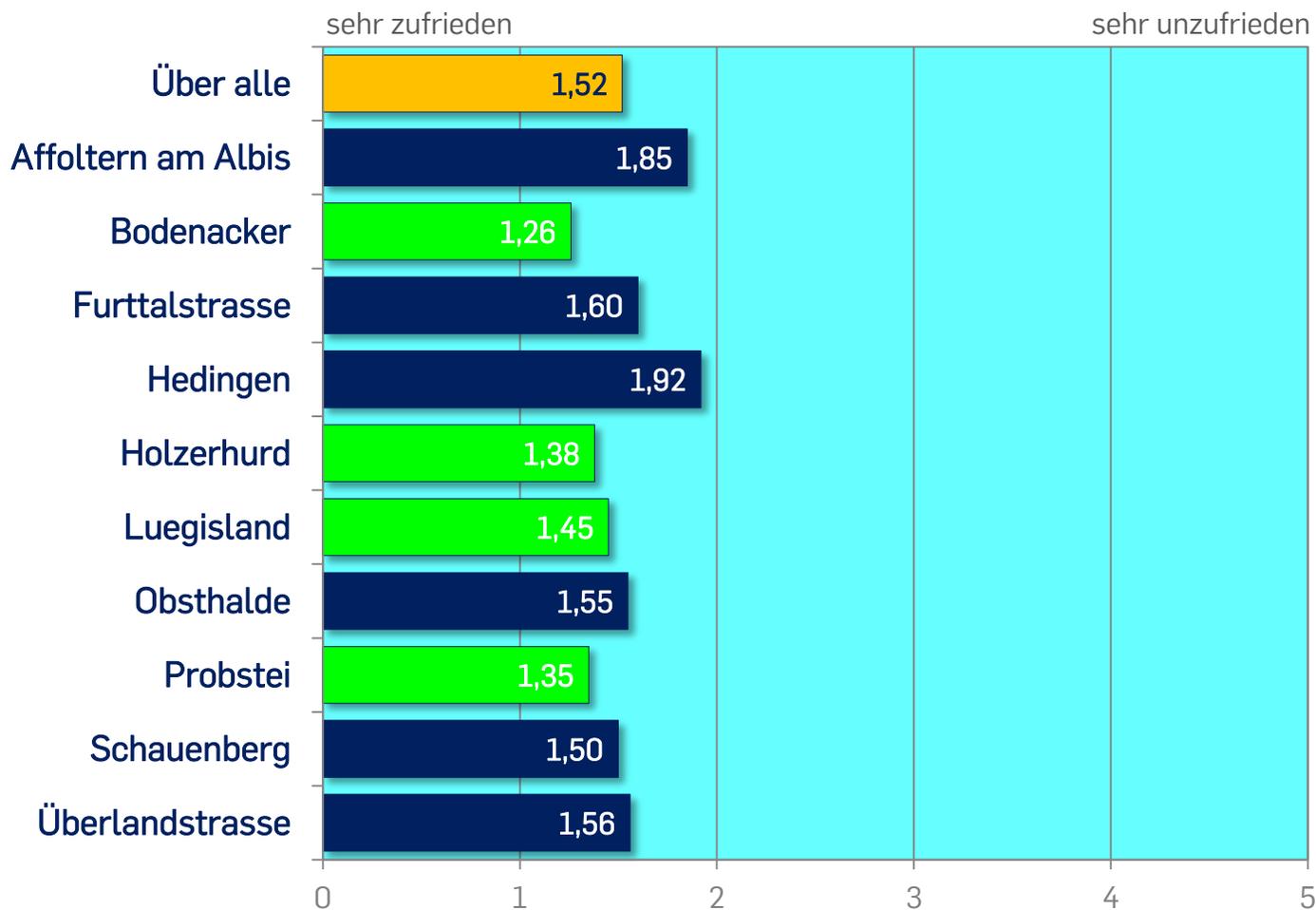
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Telefonische Erreichbarkeit



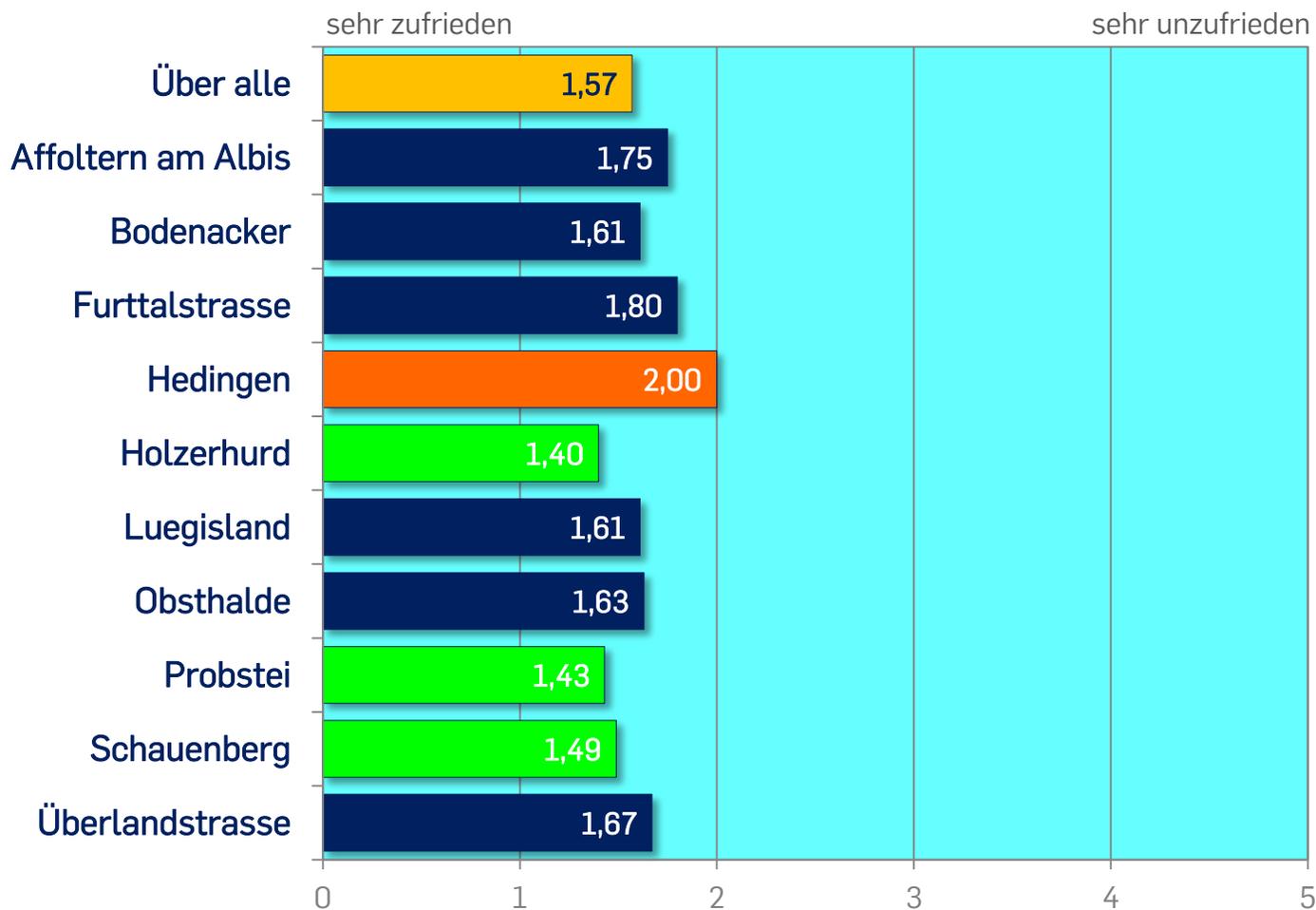
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Freundlichkeit der Mitarbeiter



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Kompetenz der Mitarbeiter



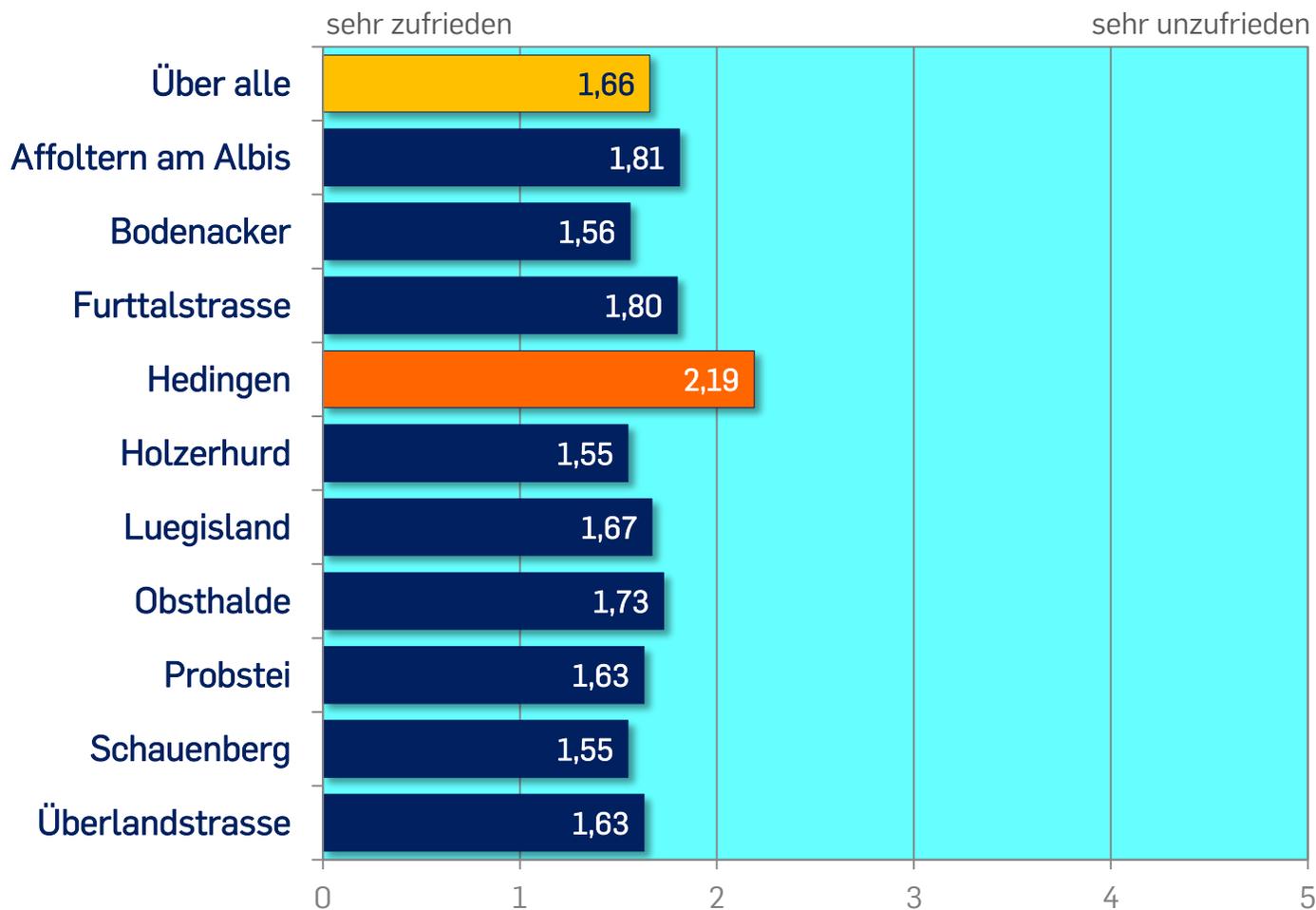
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Verlässlichkeit der Mitarbeiter



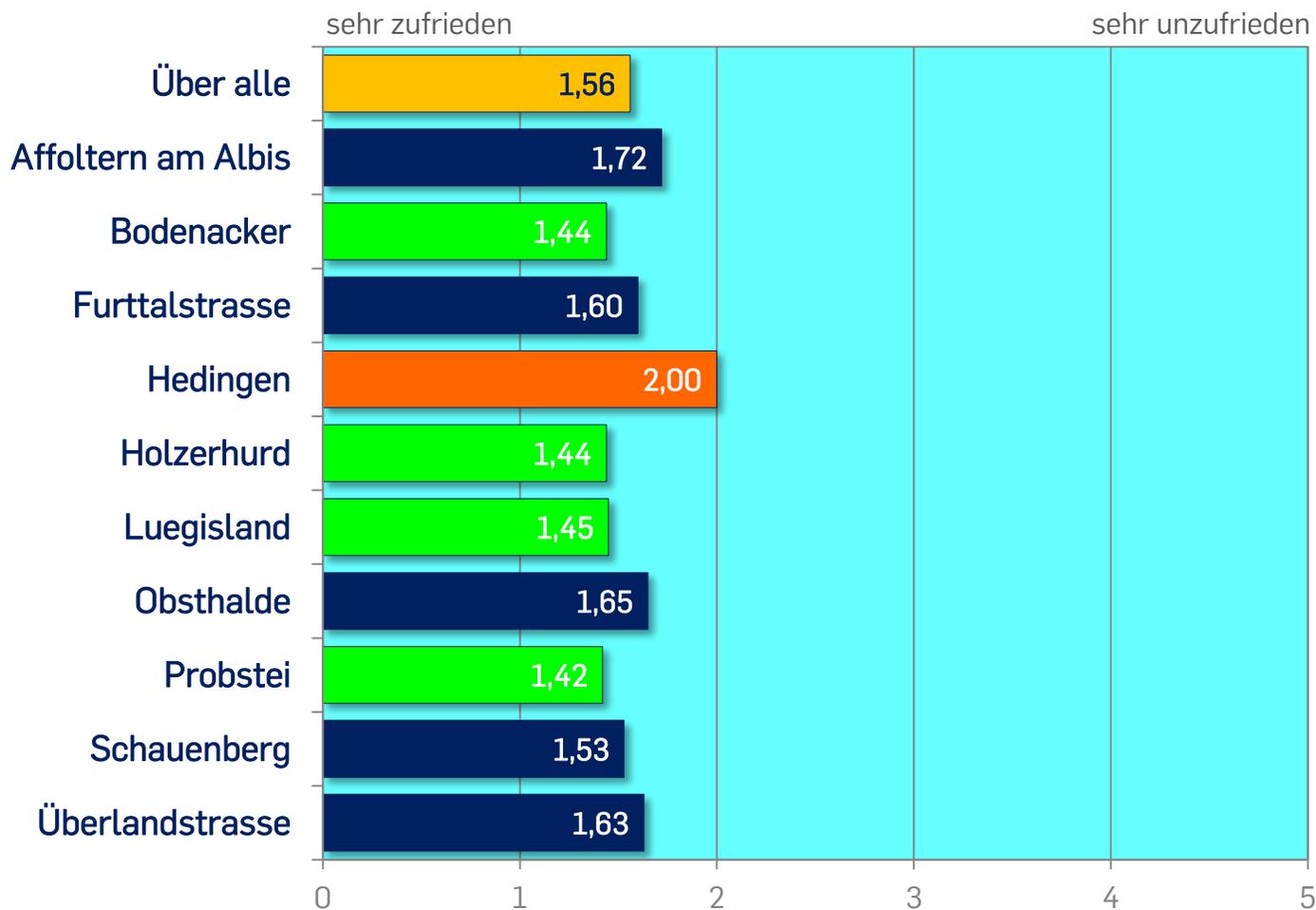
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Fairness der Mitarbeiter



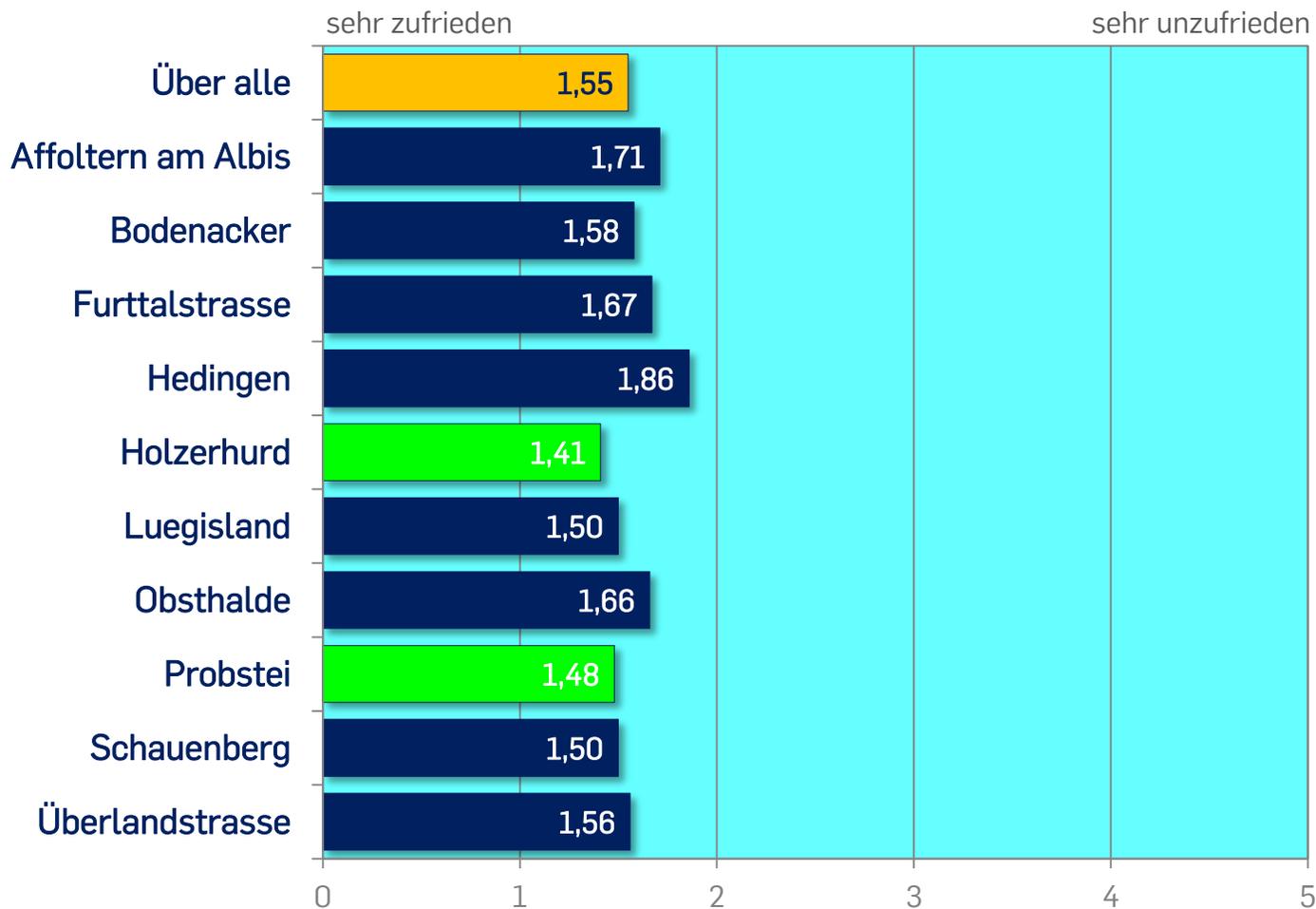
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Rechtzeitige Mieter-Information



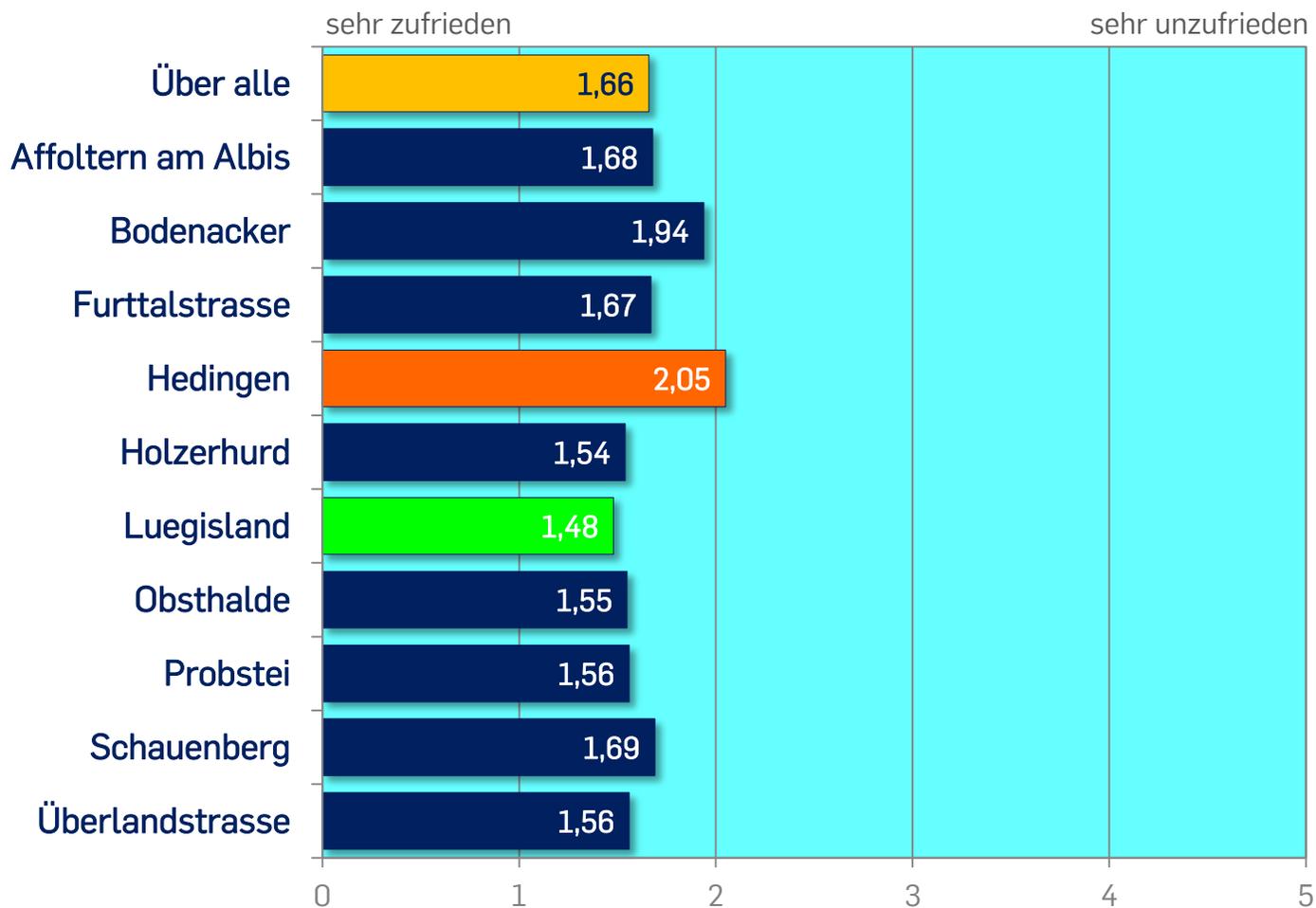
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Verständlichkeit von Informationen



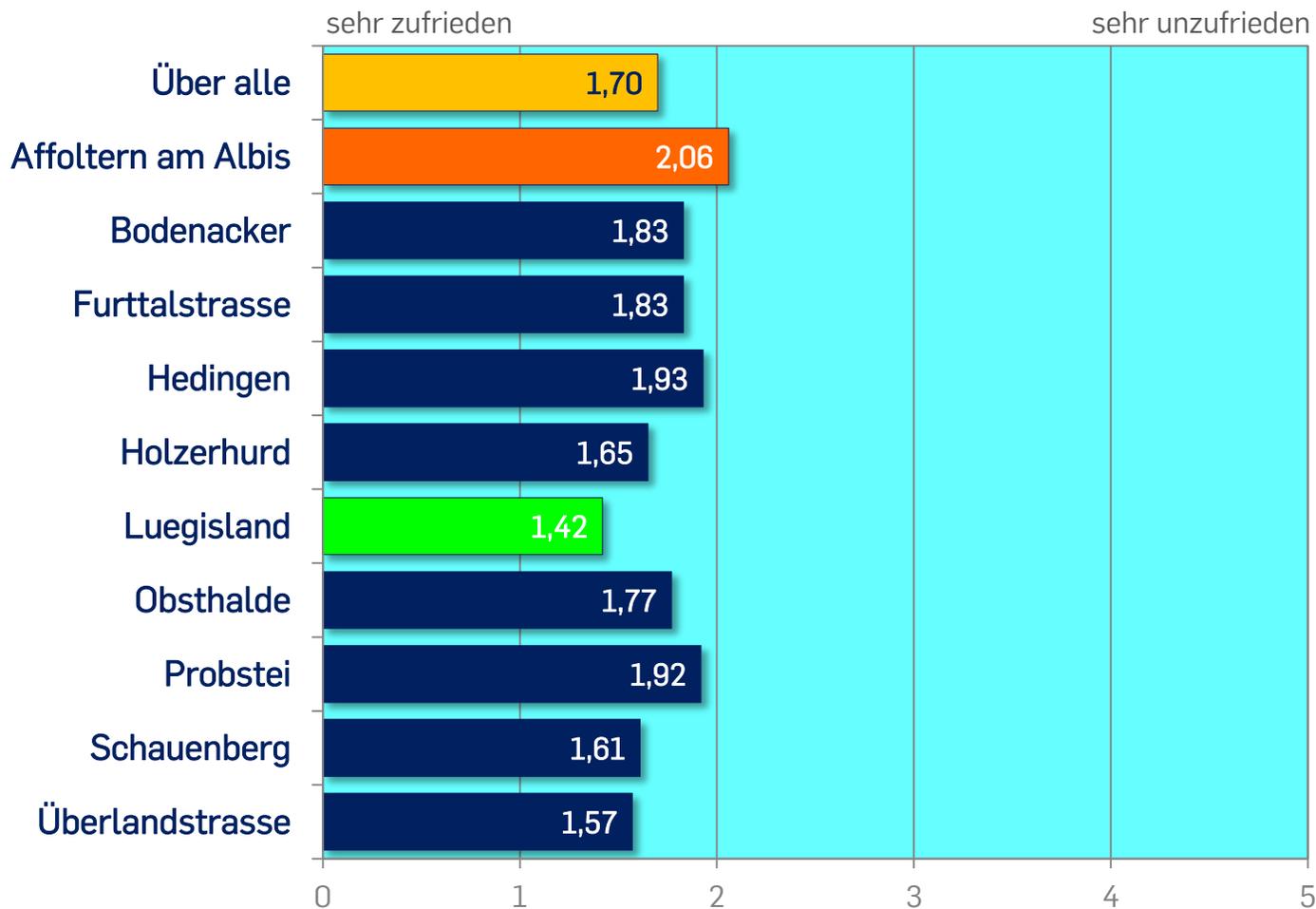
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Klarheit Heizkostenabrechnung



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

## Management von Renovierungen

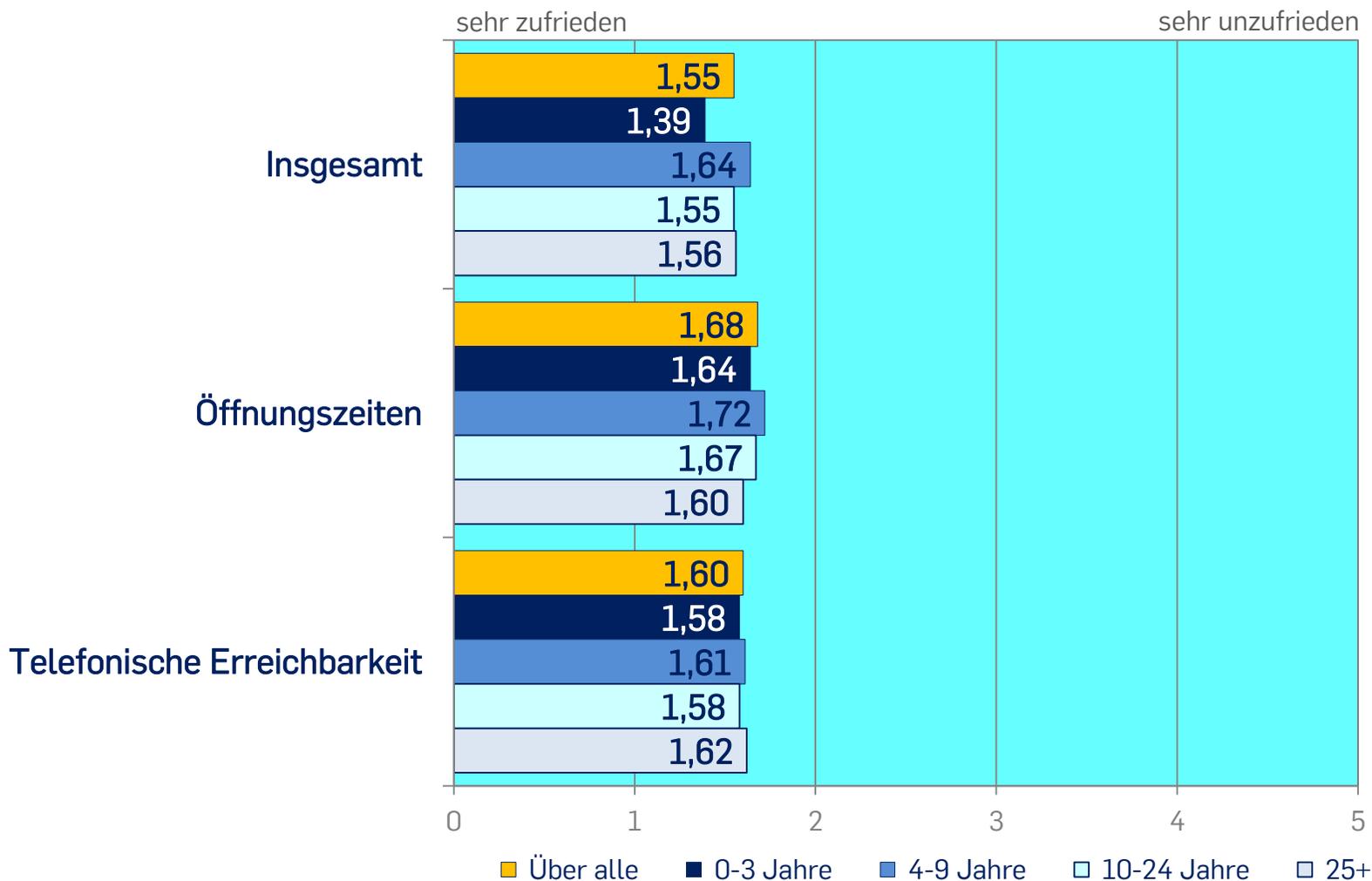


# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle nach Siedlungen

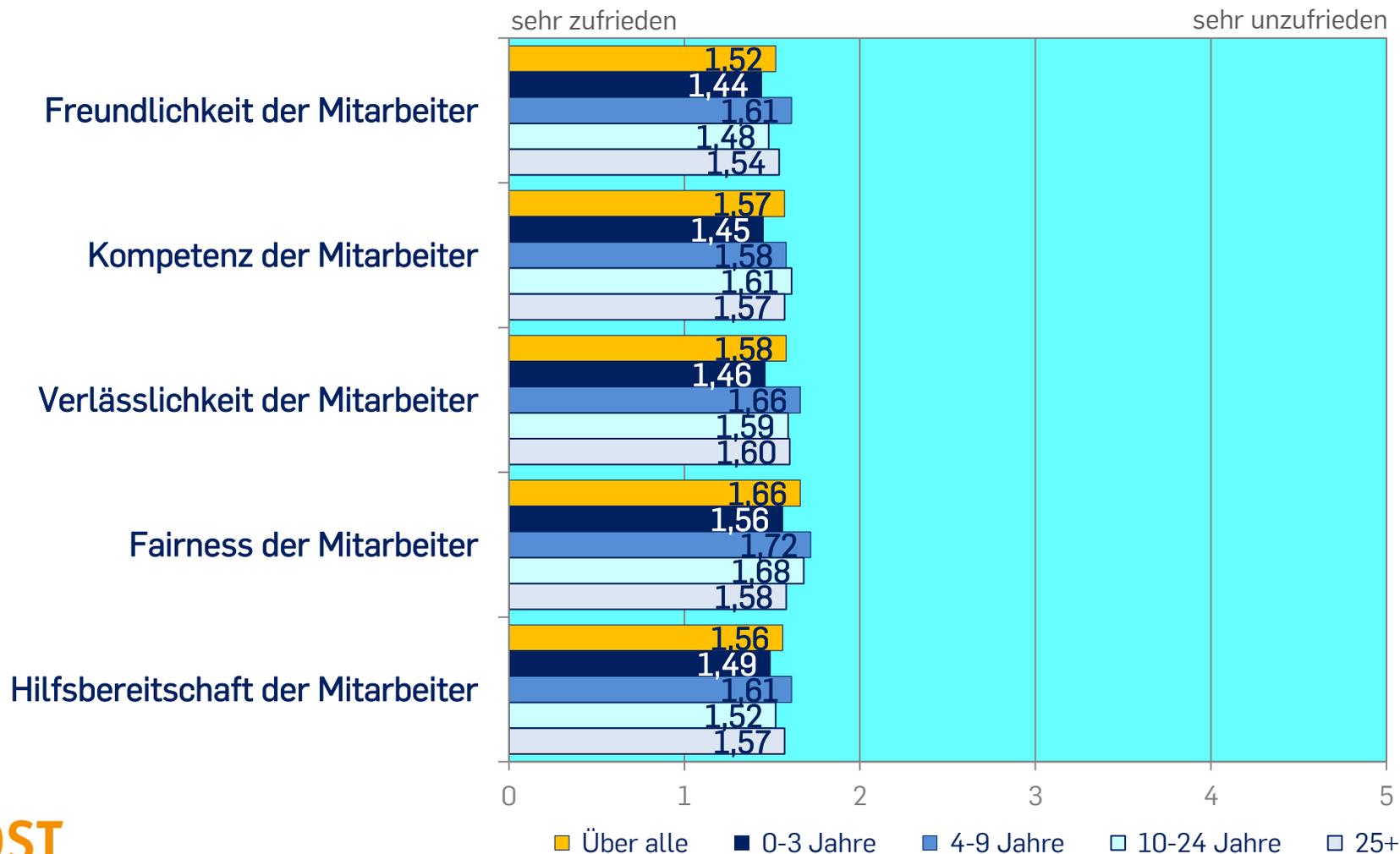
## Bautechnische Leitung



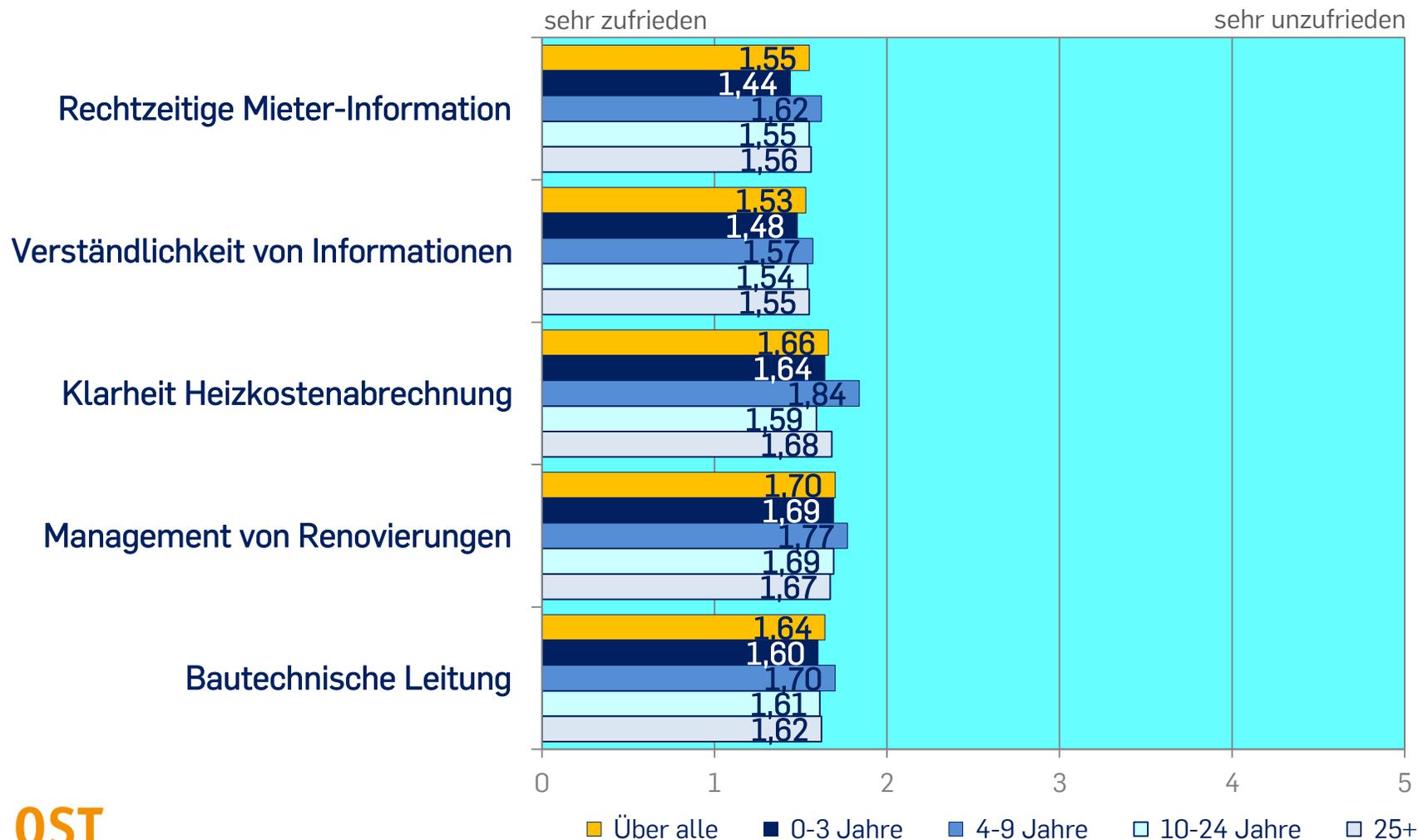
# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle differenziert nach der Wohndauer



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle differenziert nach der Wohndauer



# Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle differenziert nach der Wohndauer



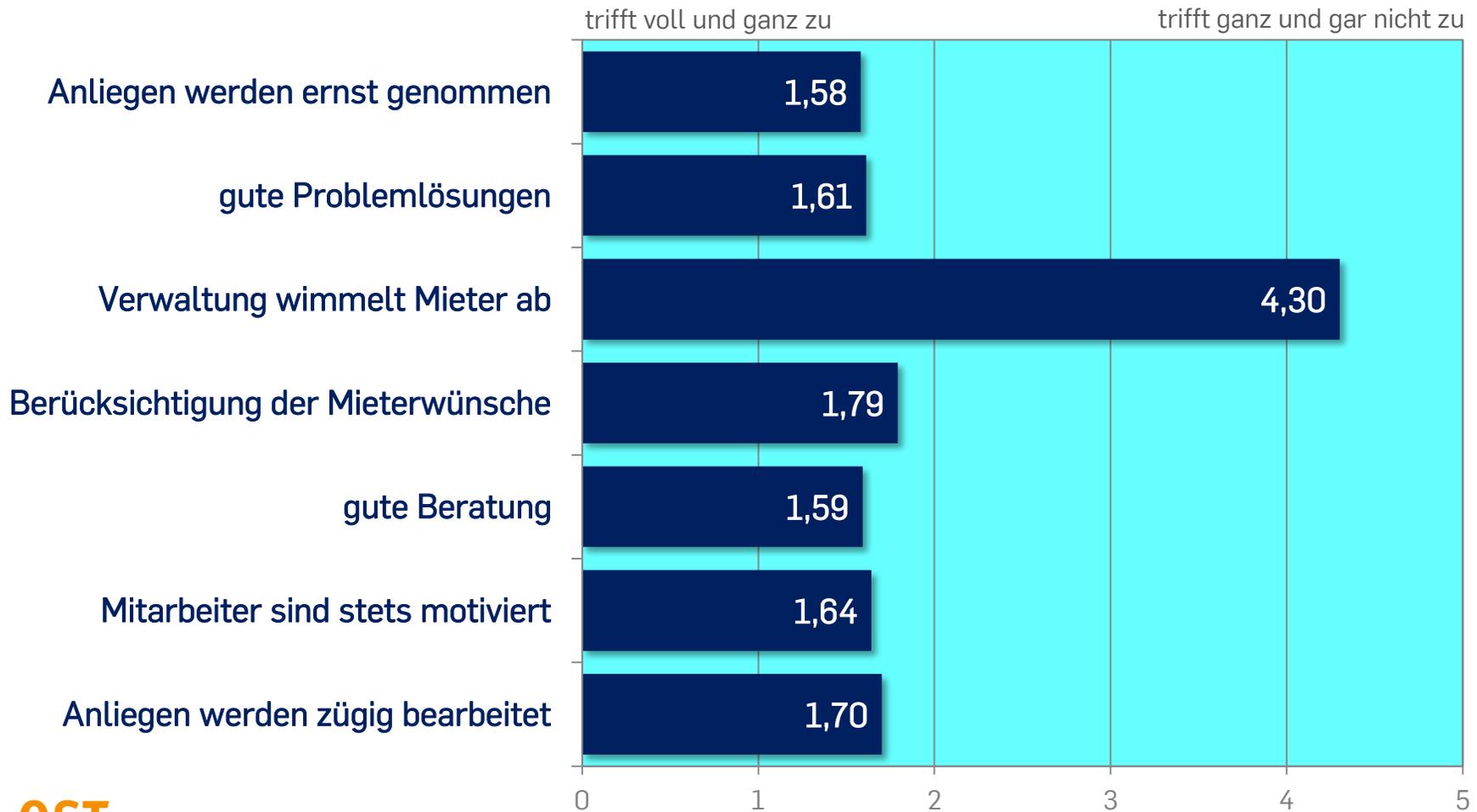
# Frage – Mieter-Statements Verwaltung

Inwiefern treffen folgende Aussagen über die Verwaltung zu?

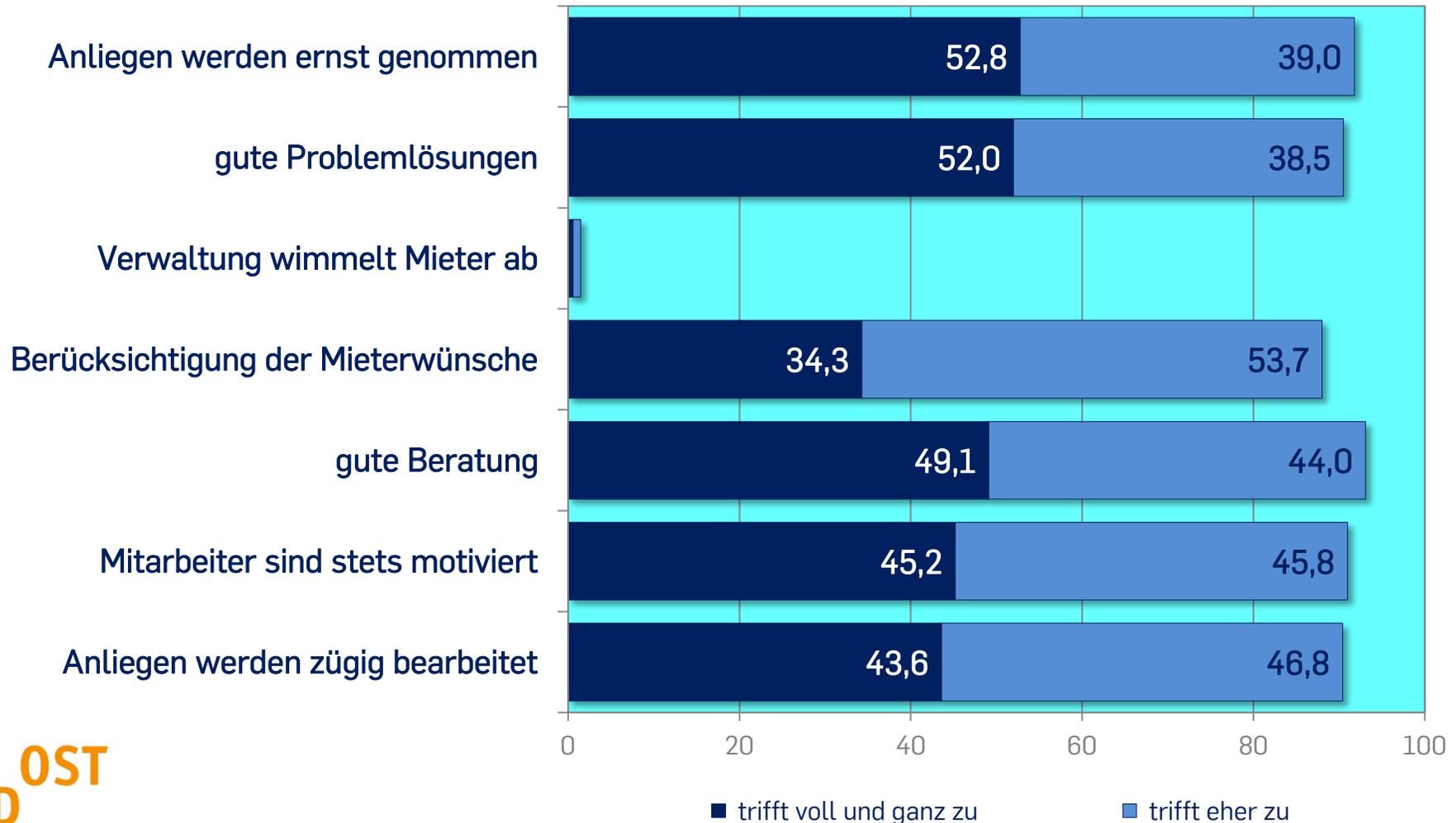
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Anliegen der Mieter werden von der Verwaltung ernst genommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiter bemühen sich um gute Lösungen für Mieterprobleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Von der Verwaltung wird man gerne mal abgewimmelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wünsche der Mieter werden nach Möglichkeit berücksichtigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In der Verwaltung werde ich gut beraten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind motiviert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anliegen der Mieter werden von der Verwaltung zügig bearbeitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Mieter-Statements Verwaltung im Überblick



# Mieter-Statements Geschäftsstelle



# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

## Anliegen der Mieter werden von der Verwaltung ernst genommen



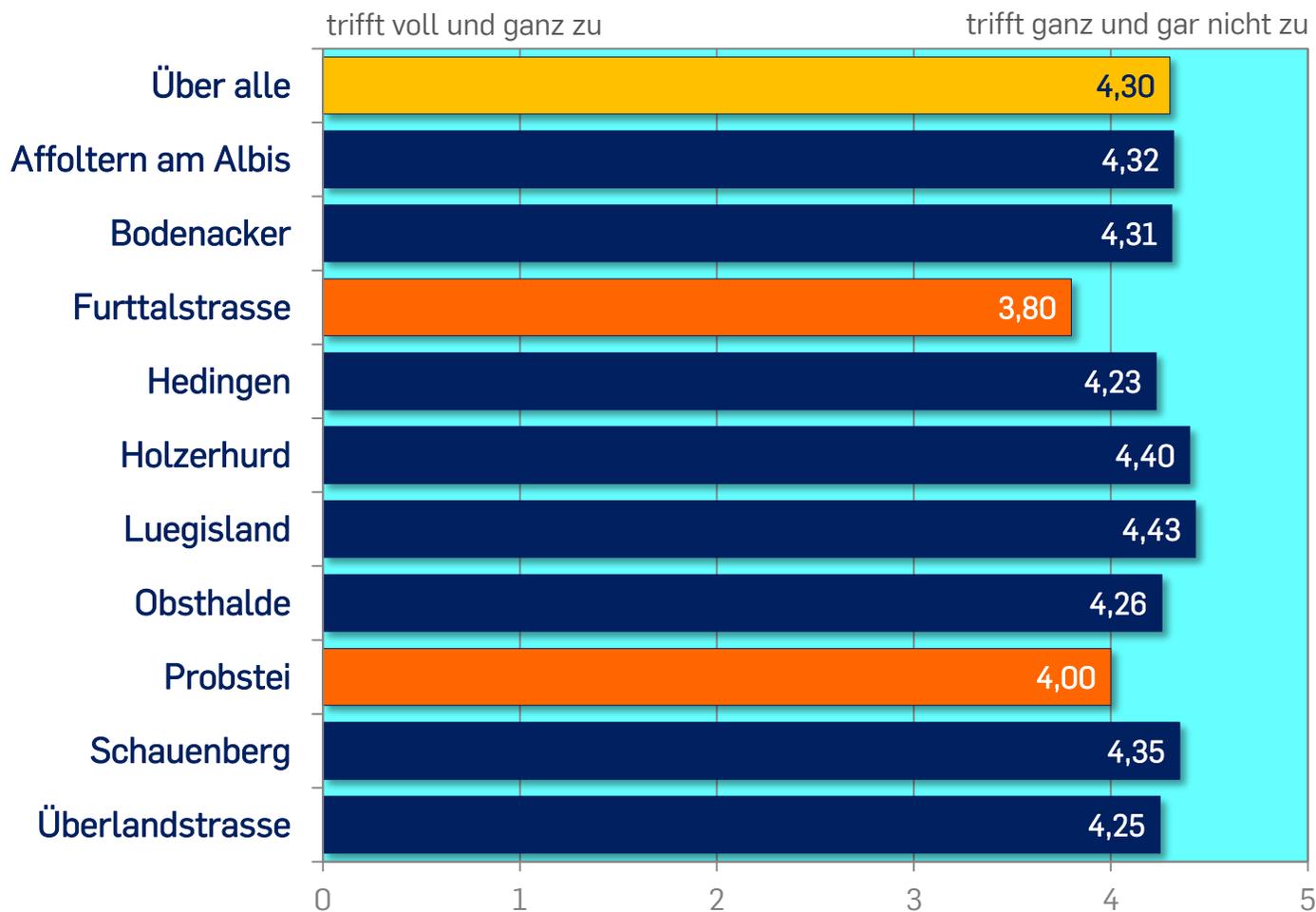
# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

## Mitarbeiter bemühen sich um gute Lösungen für Mieterprobleme



# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

## Von der Verwaltung wird man gerne abgewimmelt



# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

## Wünsche der Mieter werden nach Möglichkeit berücksichtigt



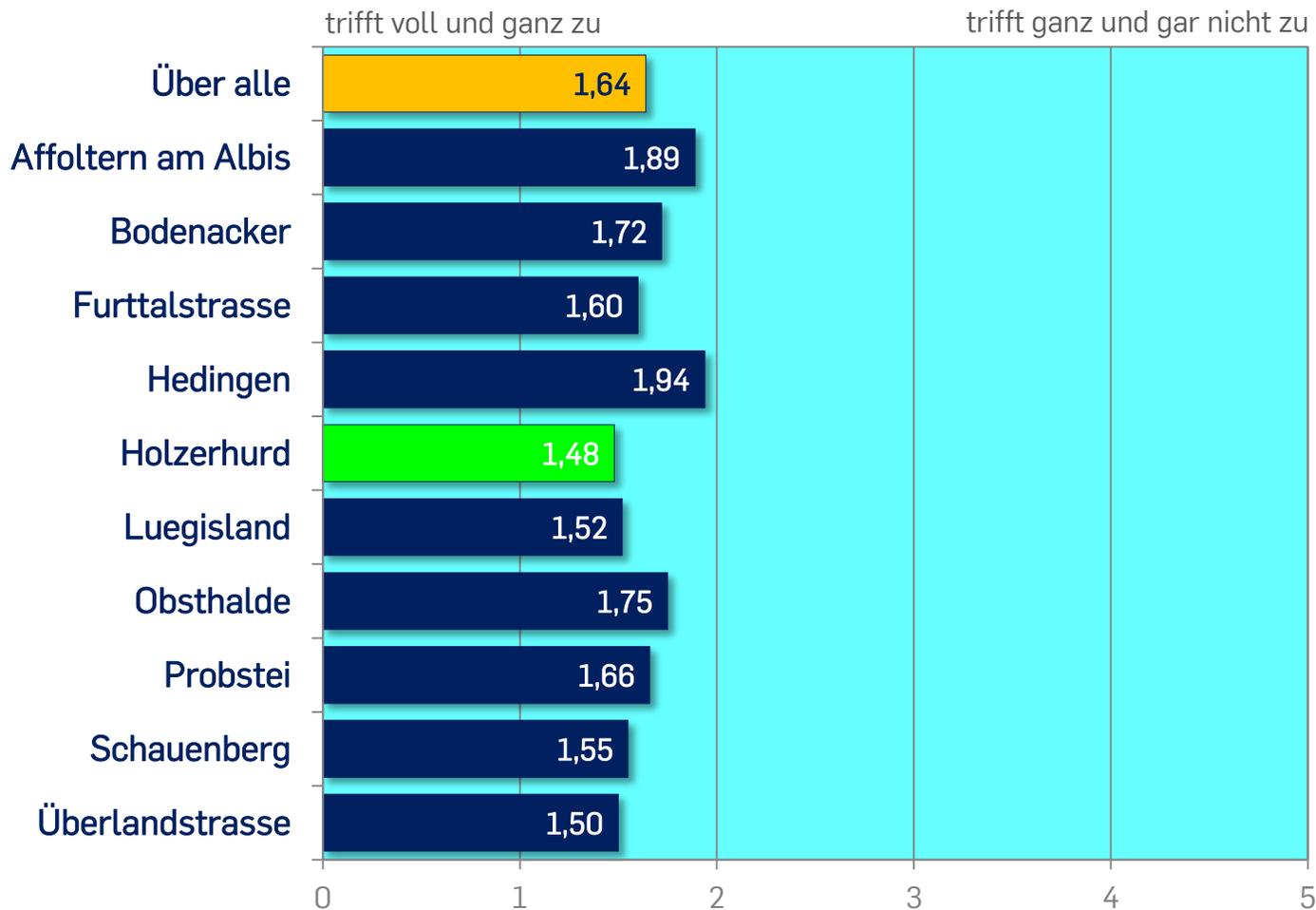
# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

## In der Verwaltung werde ich gut beraten



# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

## Die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind motiviert

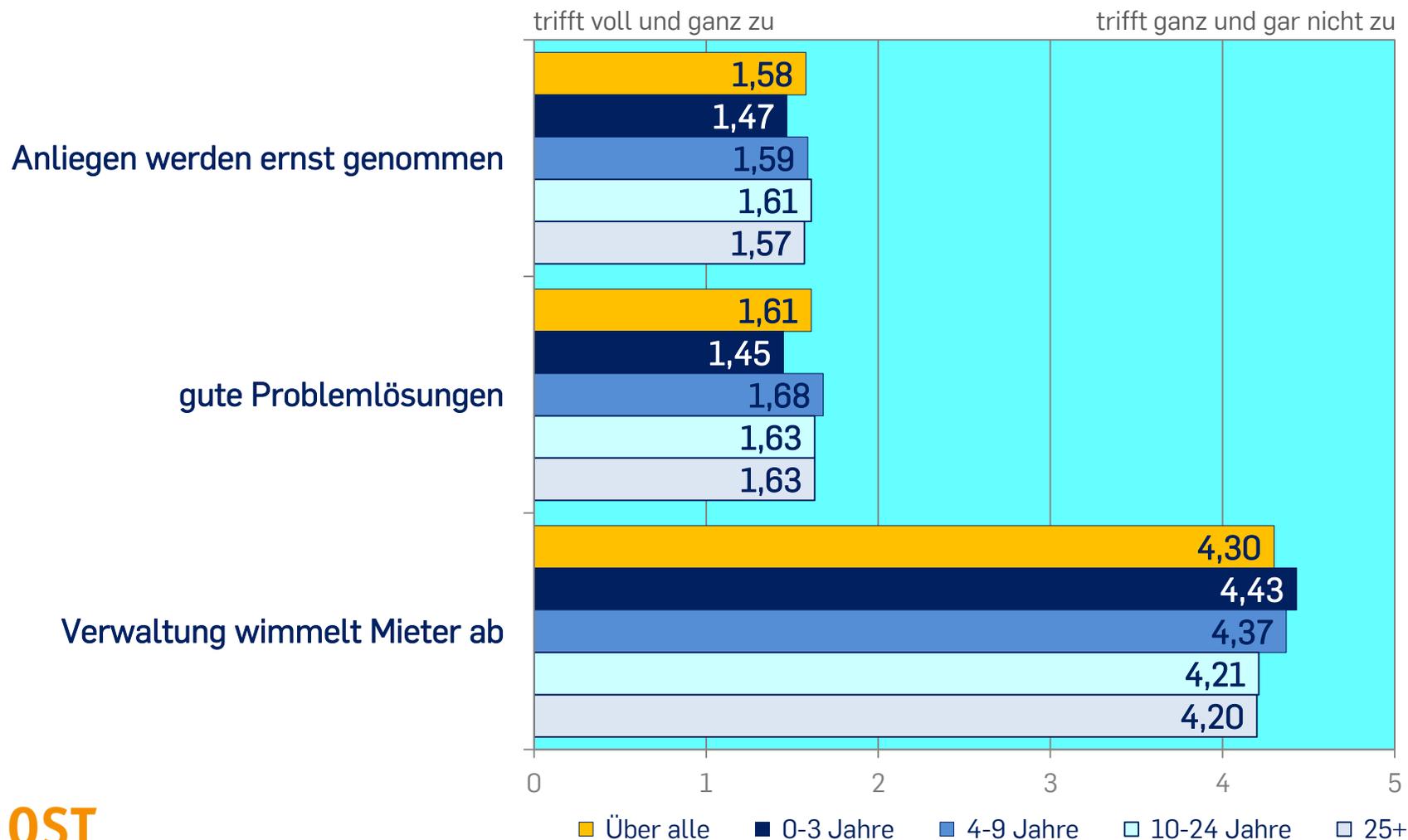


# Mieter-Statements Verwaltung nach Siedlungen

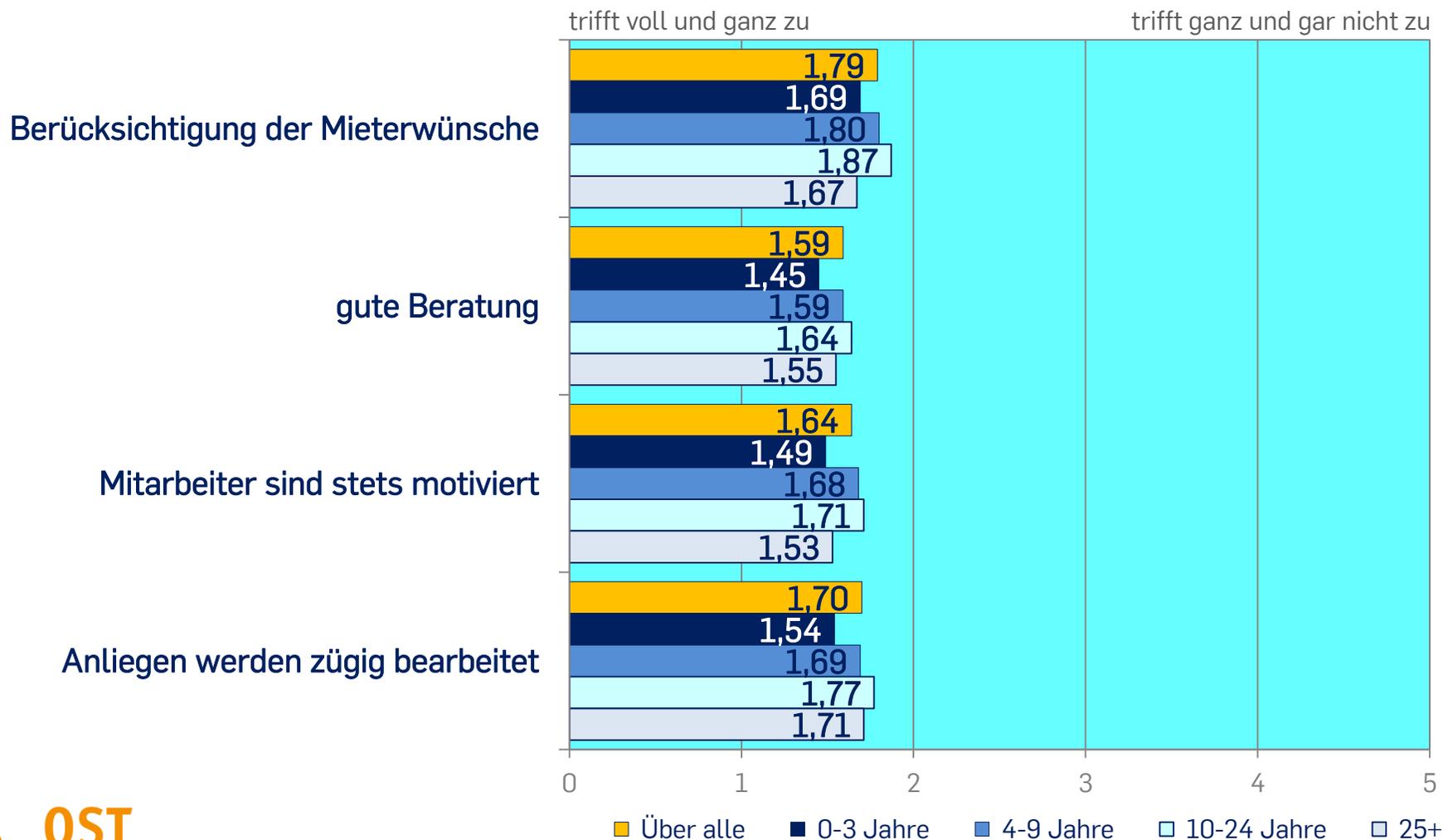
## Anliegen der Mieter werden von der Verwaltung zügig bearbeitet



# Mieter-Statements Verwaltung differenziert nach der Wohndauer



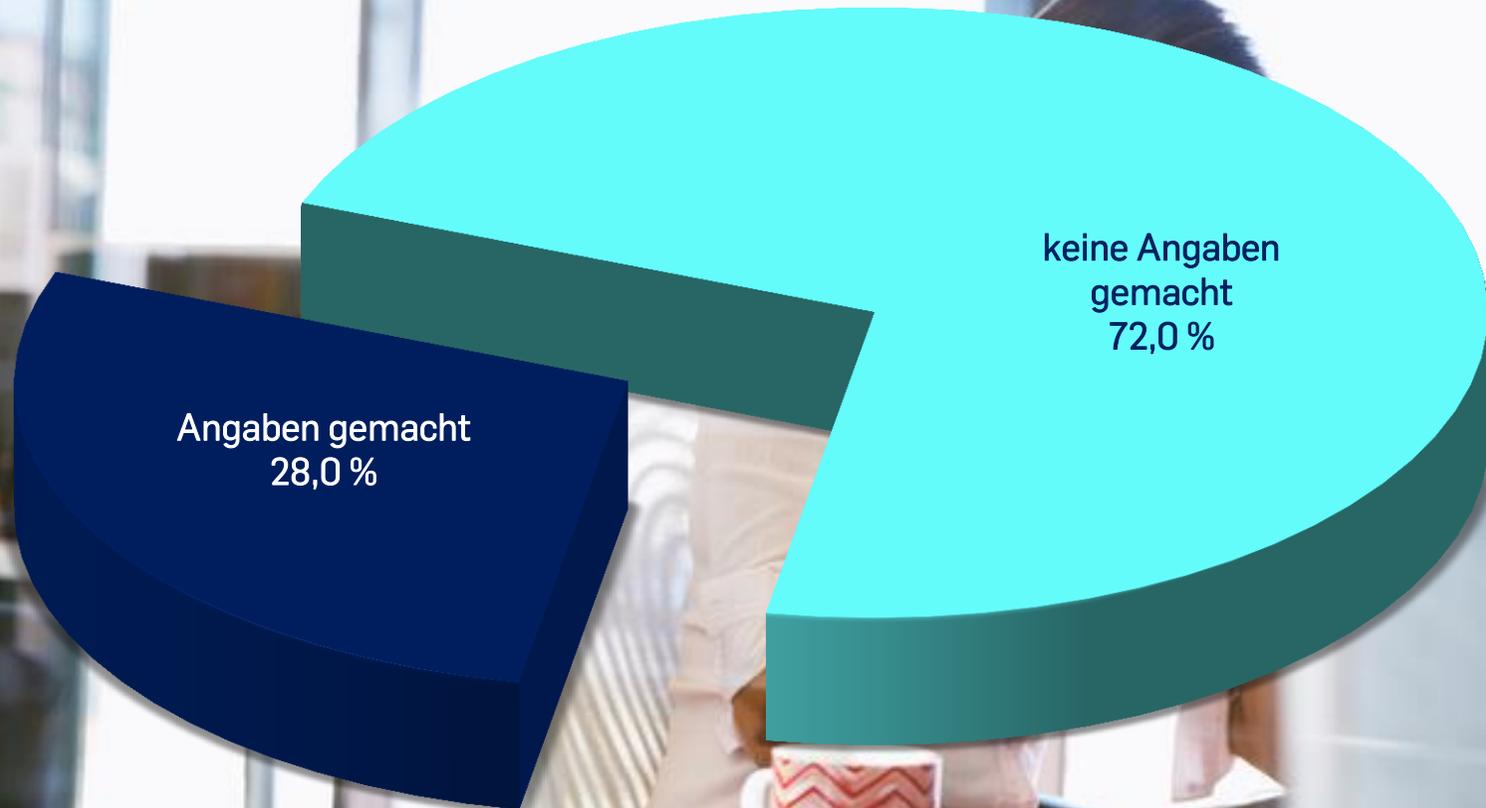
# Mieter-Statements Verwaltung differenziert nach der Wohndauer



## Frage - Mieterzufriedenheit mit der Geschäftsstelle

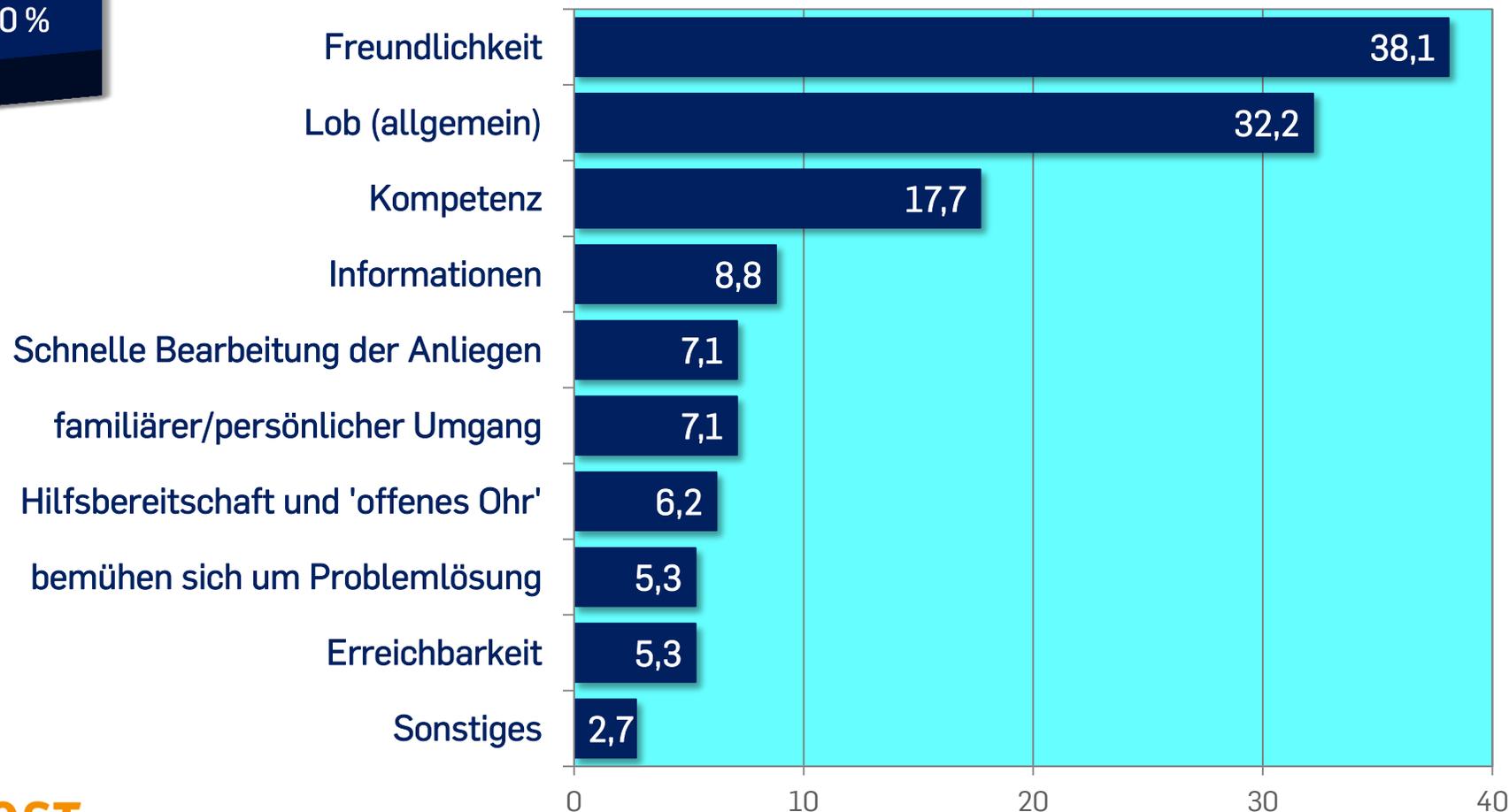
An der Geschäftsstelle/Verwaltung  
der SÜD-OST gefällt mir Folgendes  
besonders gut:

# An der Geschäftsstelle/Verwaltung der gefällt mir Folgendes besonders gut



# Begeisterungsfaktoren Geschäftsstelle

28,0 %



Mehrfachantworten; N = 115

„Man fühlt sich ernstgenommen und wird menschlich behandelt“

„Alle immer sehr freundlich“ „nett, persönlich, unkompliziert und rasch“

„Man bemüht sich um vorhandene Probleme zu lösen“ „Immer ein offenes Ohr“

**„Verständnis, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit“**

„Alles bestens - nur weiter so“ „Das persönliche Klima“

„Offenheit der Geschäftsführerin und des bautechnischen Leiters“



Die Geschäftsstelle/Verwaltung  
der SÜD-OST könnte Folgendes  
besser machen:

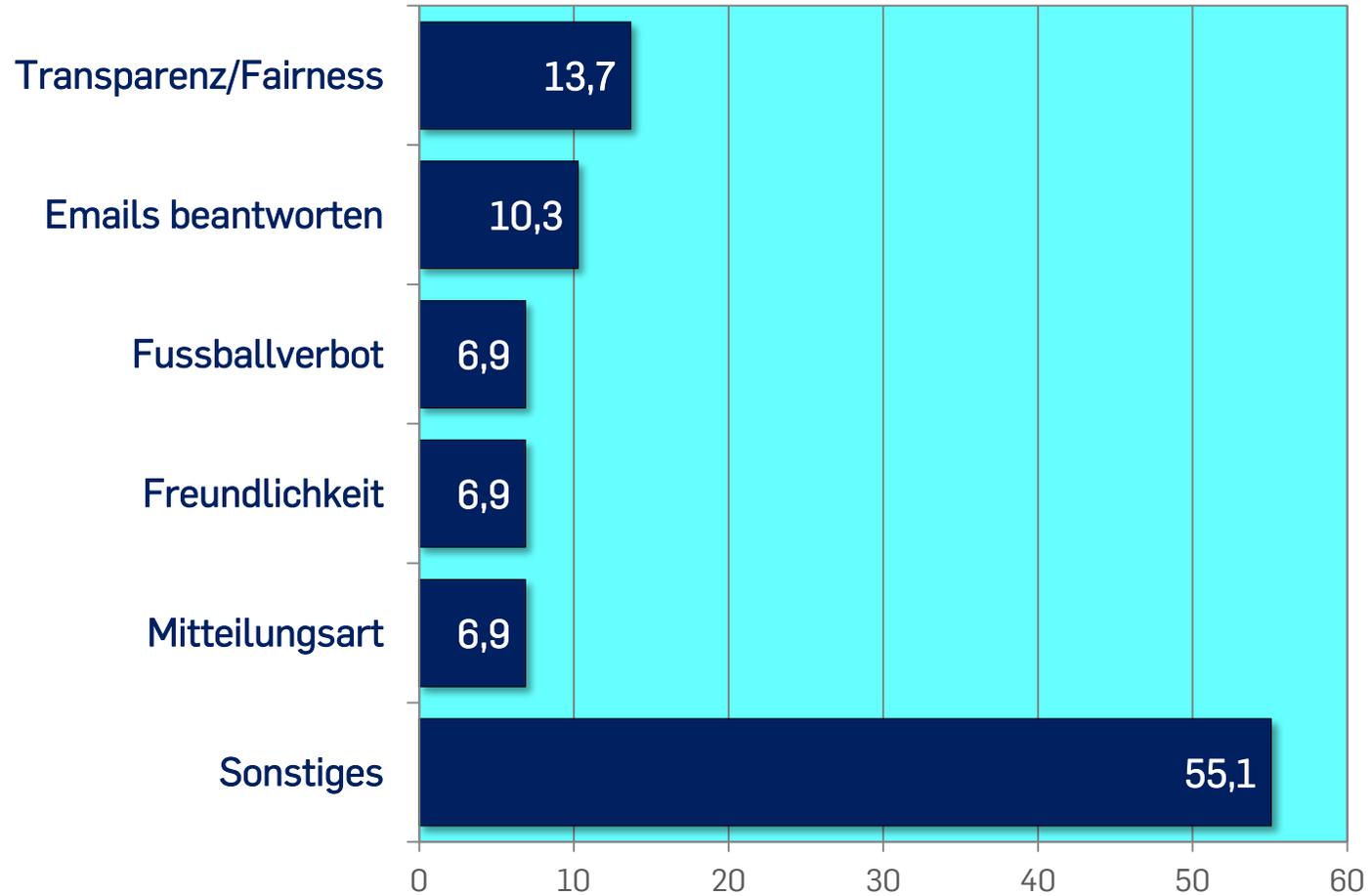


# Die Geschäftsstelle/Verwaltung der SÜD-OST könnte Folgendes verbessern



# Verbesserungspotenzial Geschäftsstelle

7,1 %



Mehrfachantworten; N = 29

# Es sind doch meist nur „Kleinigkeiten“ oder Einzelfälle

„Die neuen Mieter besser auswählen“

„Auf Einhaltung der Hausordnung durch Mieter achten“

„Überwachung der Besucherparkplätze verbessern“

„Vorgehen Fußballverbot 2014“

„Mehr Transparenz bei der Wohnungsvergabe“

„Mehr Geduld bei jungen Mietern“

„eMails und Schreiben bitte immer beantworten“



A woman with dark hair and glasses is sitting at a desk in an office, smiling while talking on a white mobile phone. She is wearing a light-colored, short-sleeved button-down shirt. On the desk in front of her is a red and white patterned mug, a black calculator, and some papers. The background shows a bright office environment with large windows and other desks.

# Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung



Performance und Relationship  
Leitung

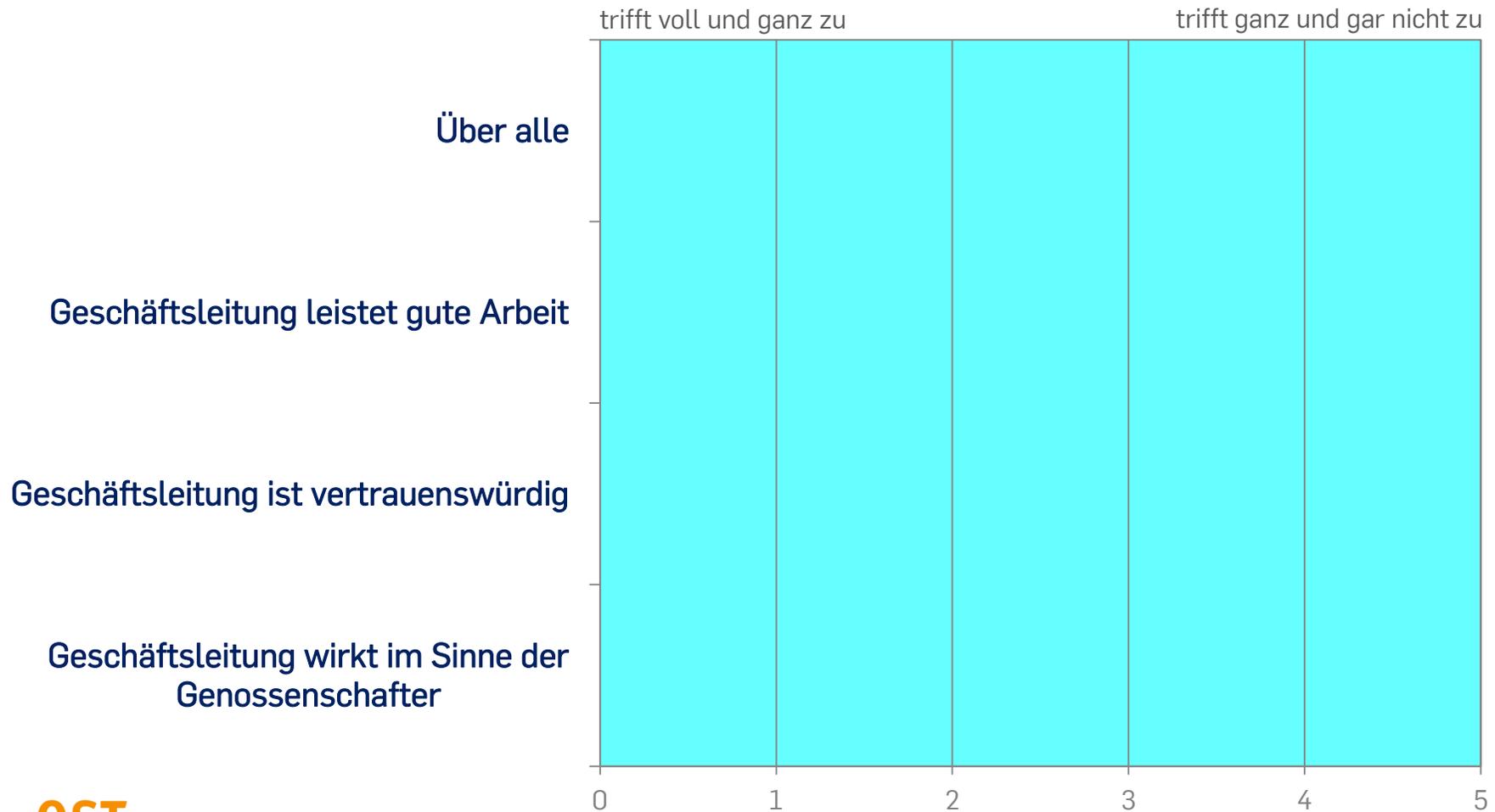
# Frage - Statements Geschäftsleitung

Inwiefern treffen folgende Aussagen über die Geschäftsleitung zu?

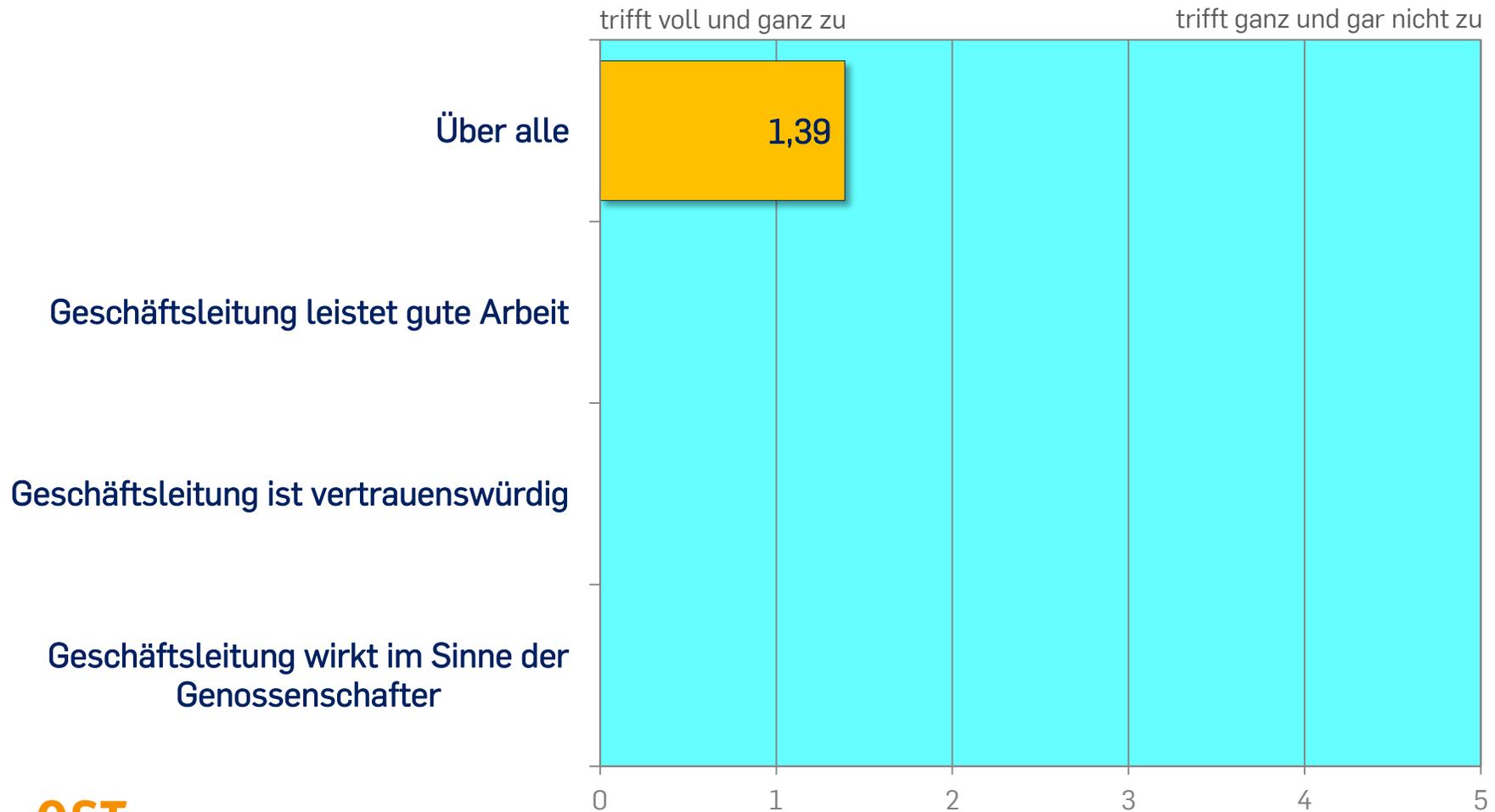
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Die Geschäftsleitung leistet gute Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Geschäftsleitung kann man vertrauen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Geschäftsleitung wirkt in erster Linie im Sinne der Genossenschafter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

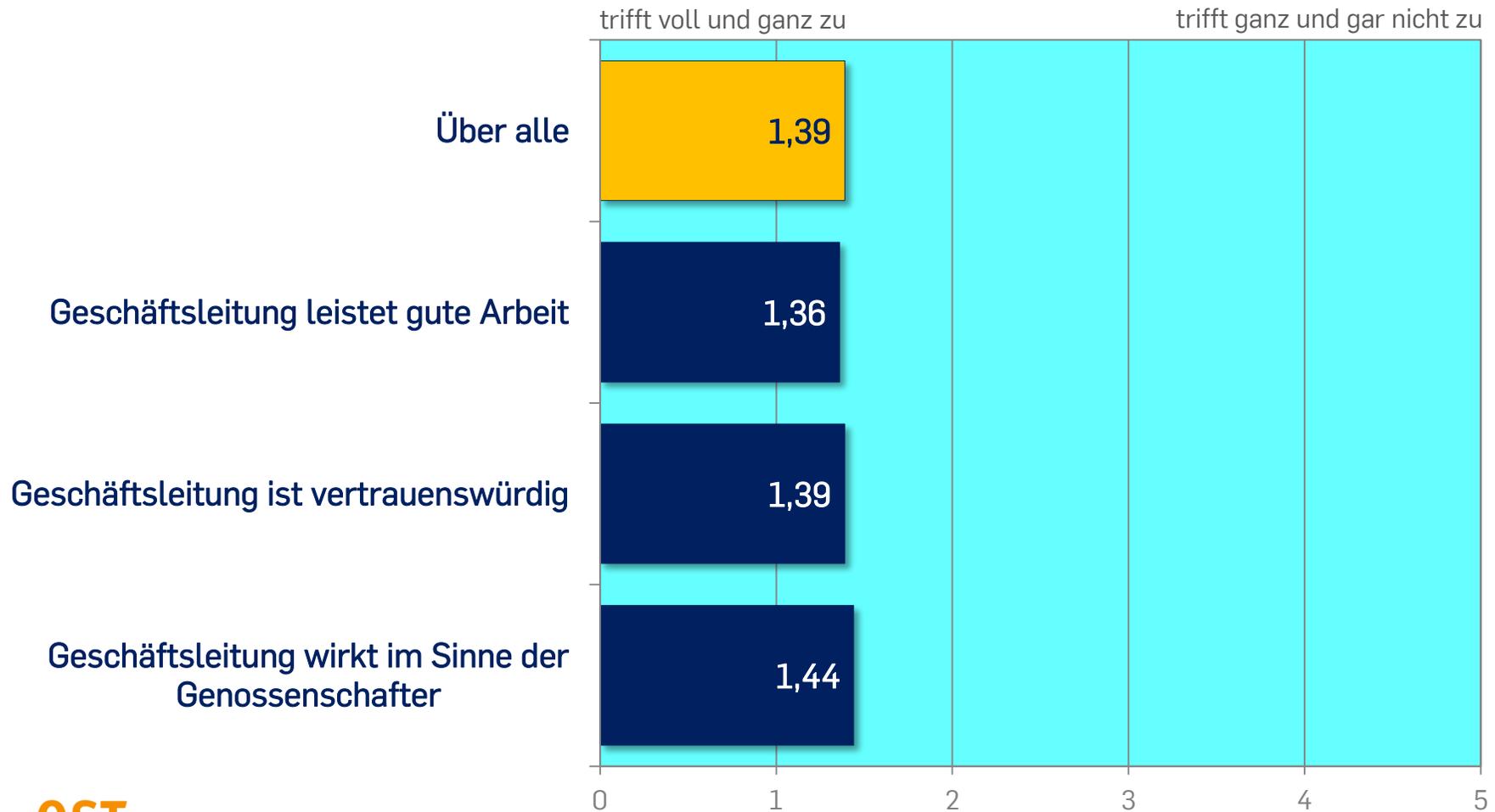
# Statements Geschäftsleitung



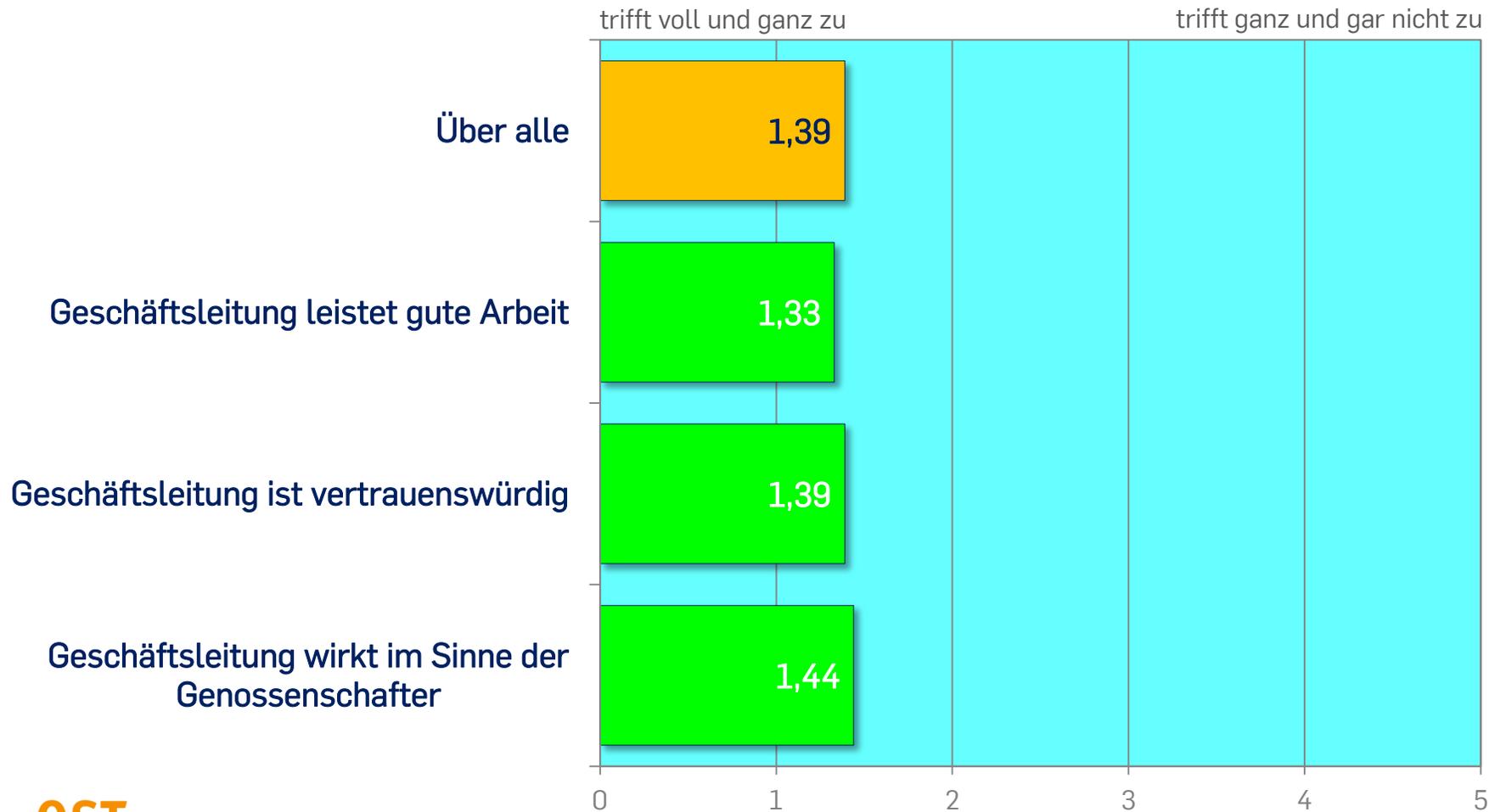
# Statements Geschäftsleitung



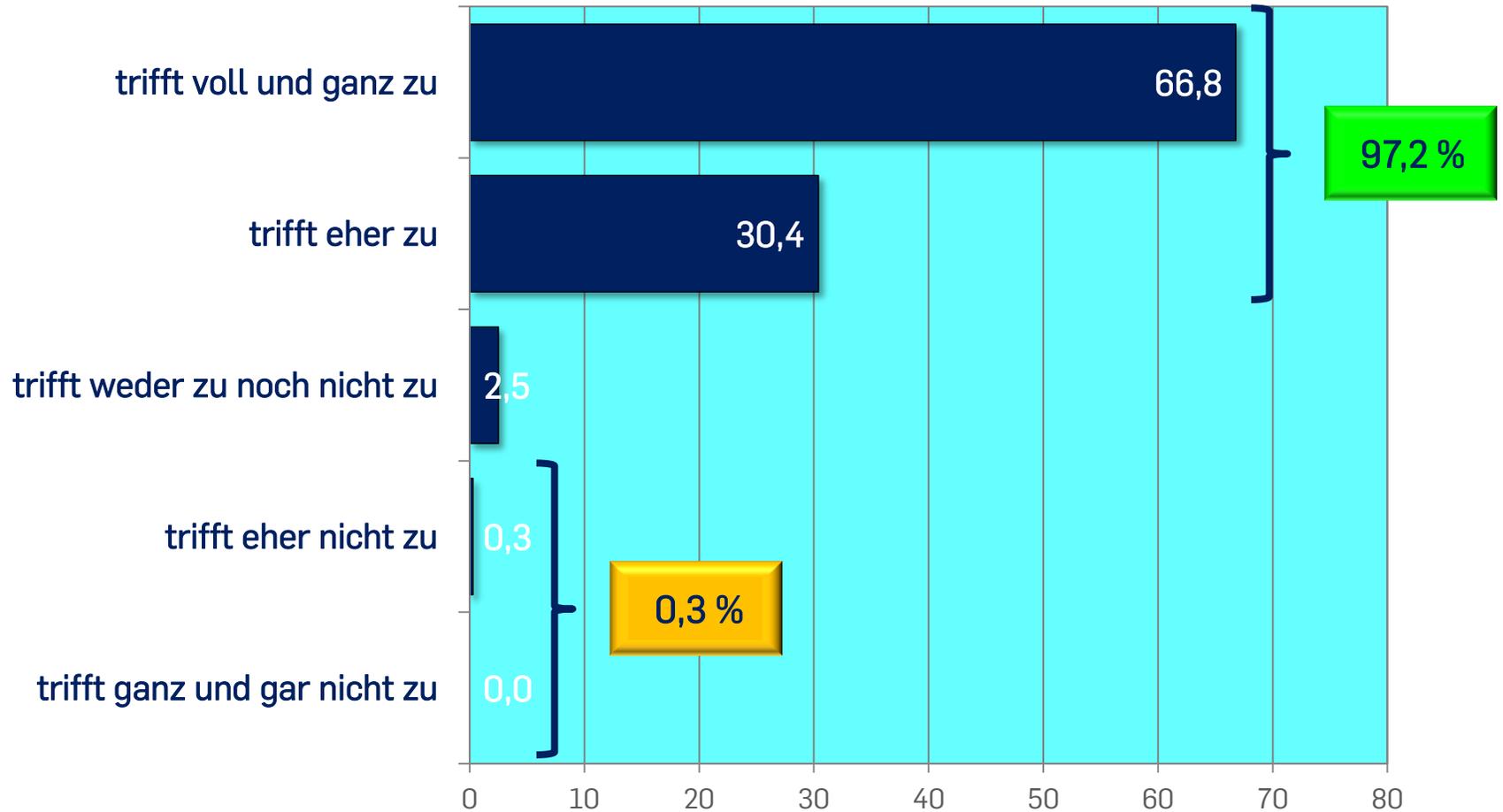
# Statements Geschäftsleitung



# Statements Geschäftsleitung: **Top-Werte**

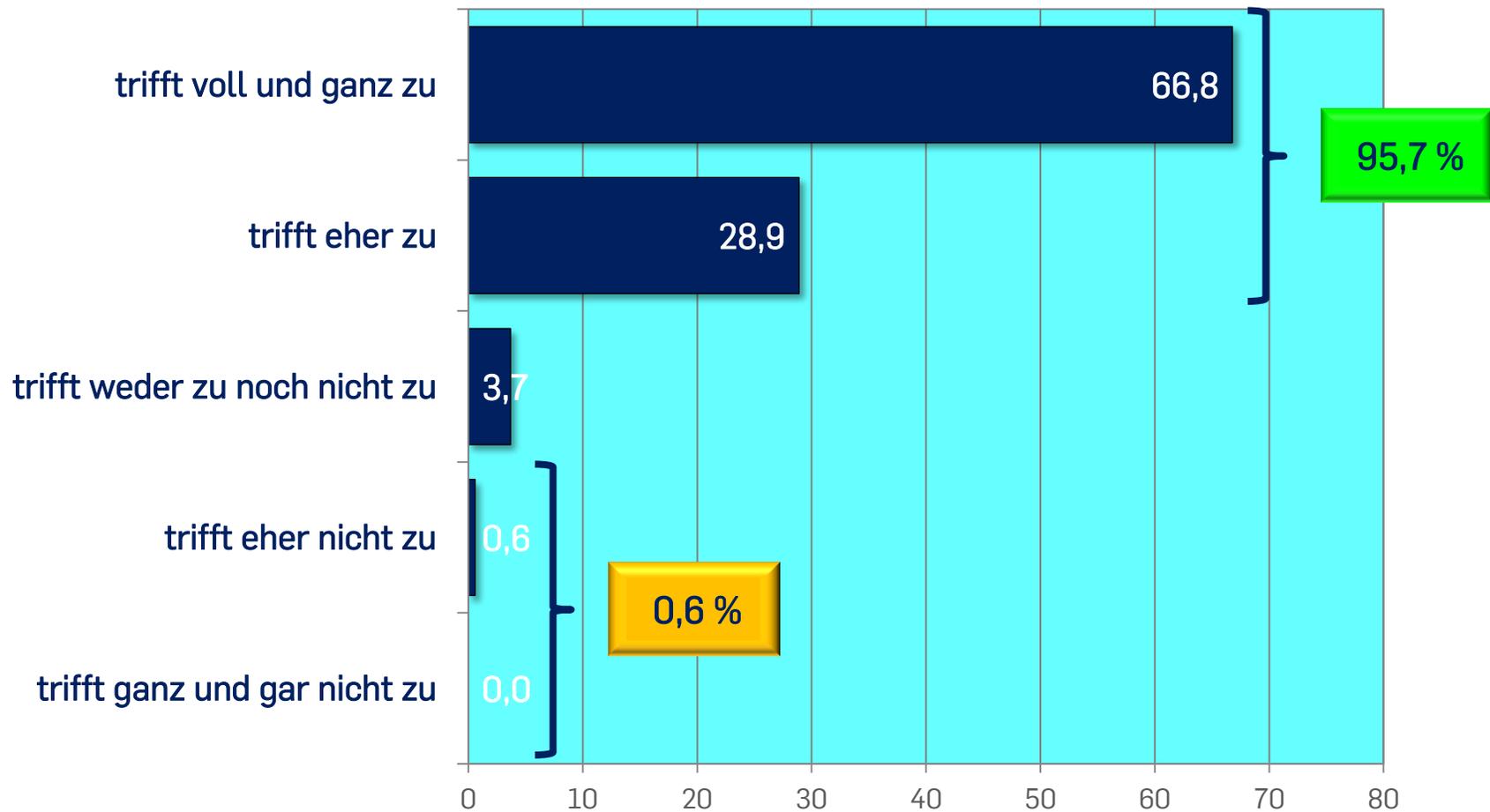


# Die Geschäftsleitung leistet gute Arbeit: **Top-Zustimmung 97,2 %**



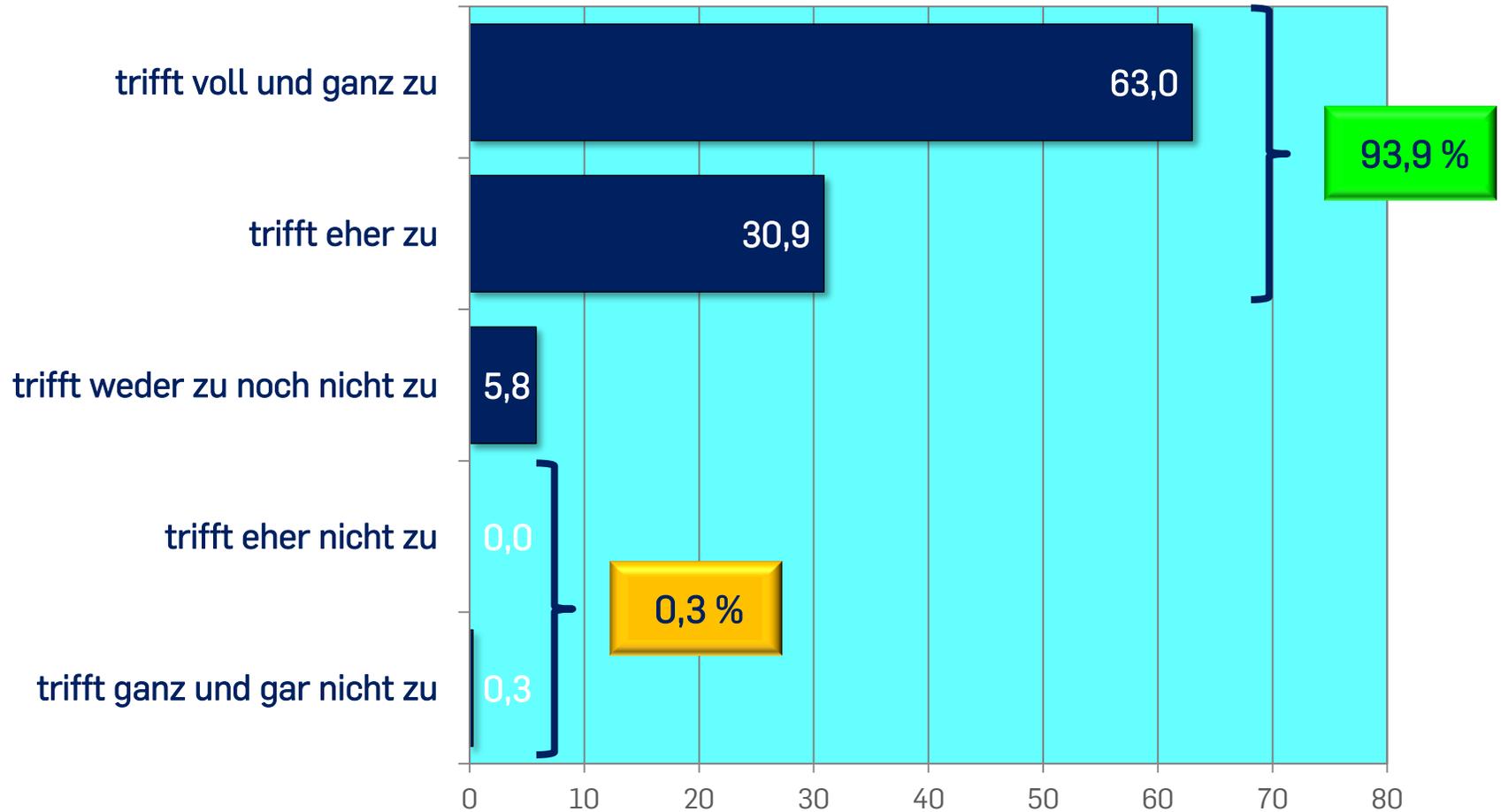
Ø = 1,33

# Der Geschäftsleitung kann man vertrauen



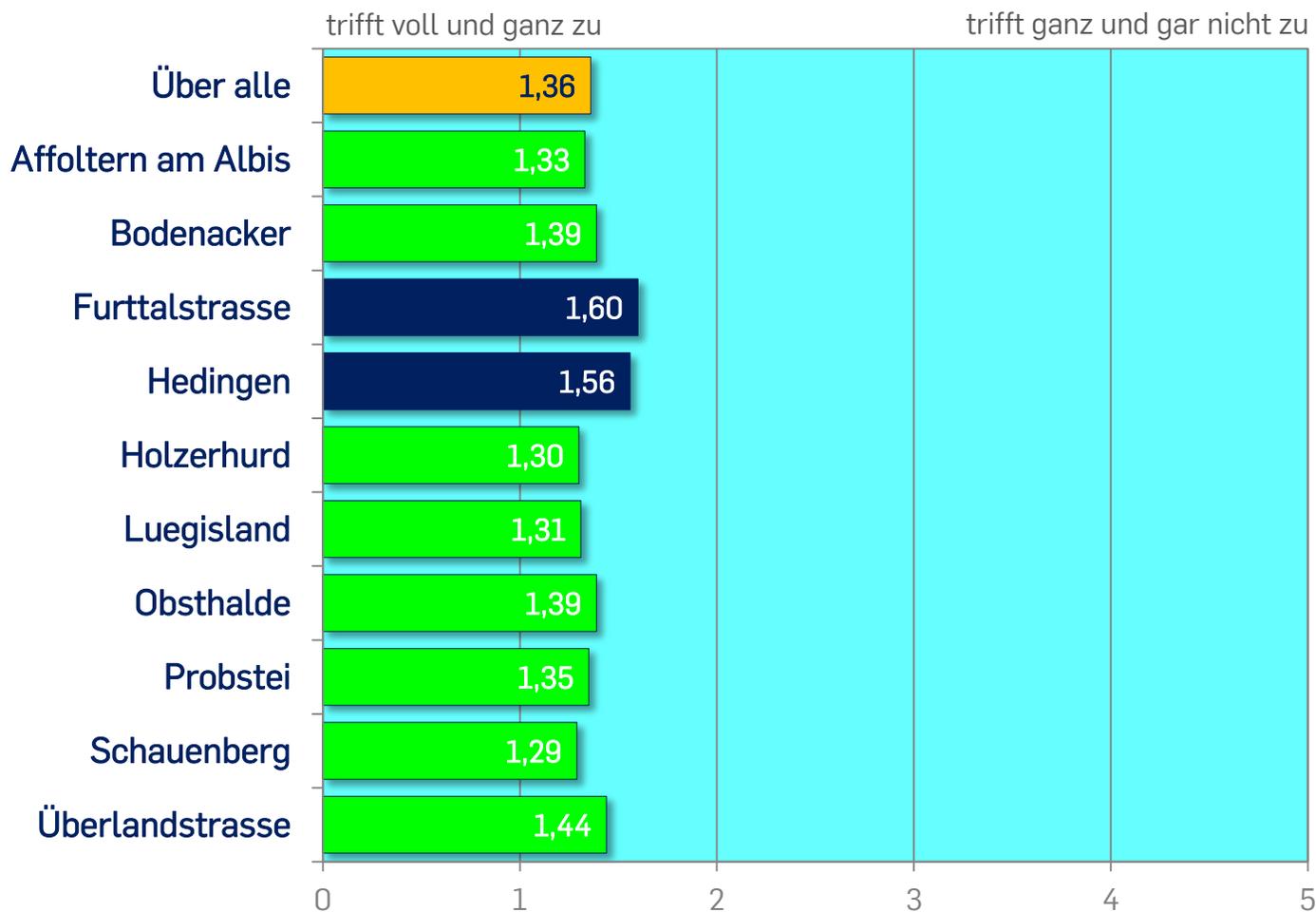
Ø = 1,39

# Die Geschäftsleitung wirkt in erster Linie im Sinne der Genossenschafter

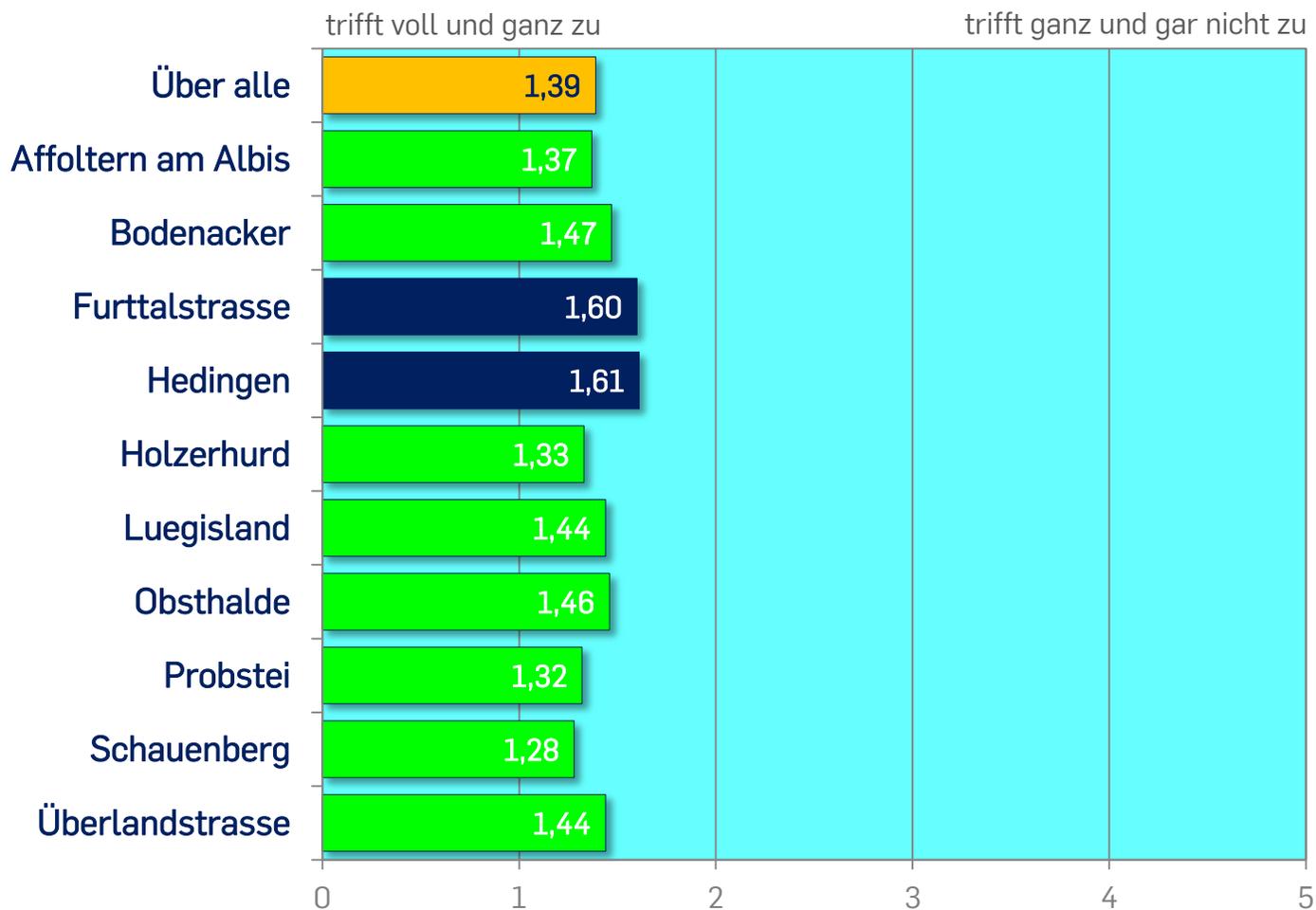


Ø = 1,44

# Die Geschäftsleitung leistet gute Arbeit differenziert nach Siedlung



# Der Geschäftsleitung kann man vertrauen differenziert nach Siedlung



# Die Geschäftsleitung wirkt in erster Linie im Sinne der Genossenschafter differenziert nach Siedlung



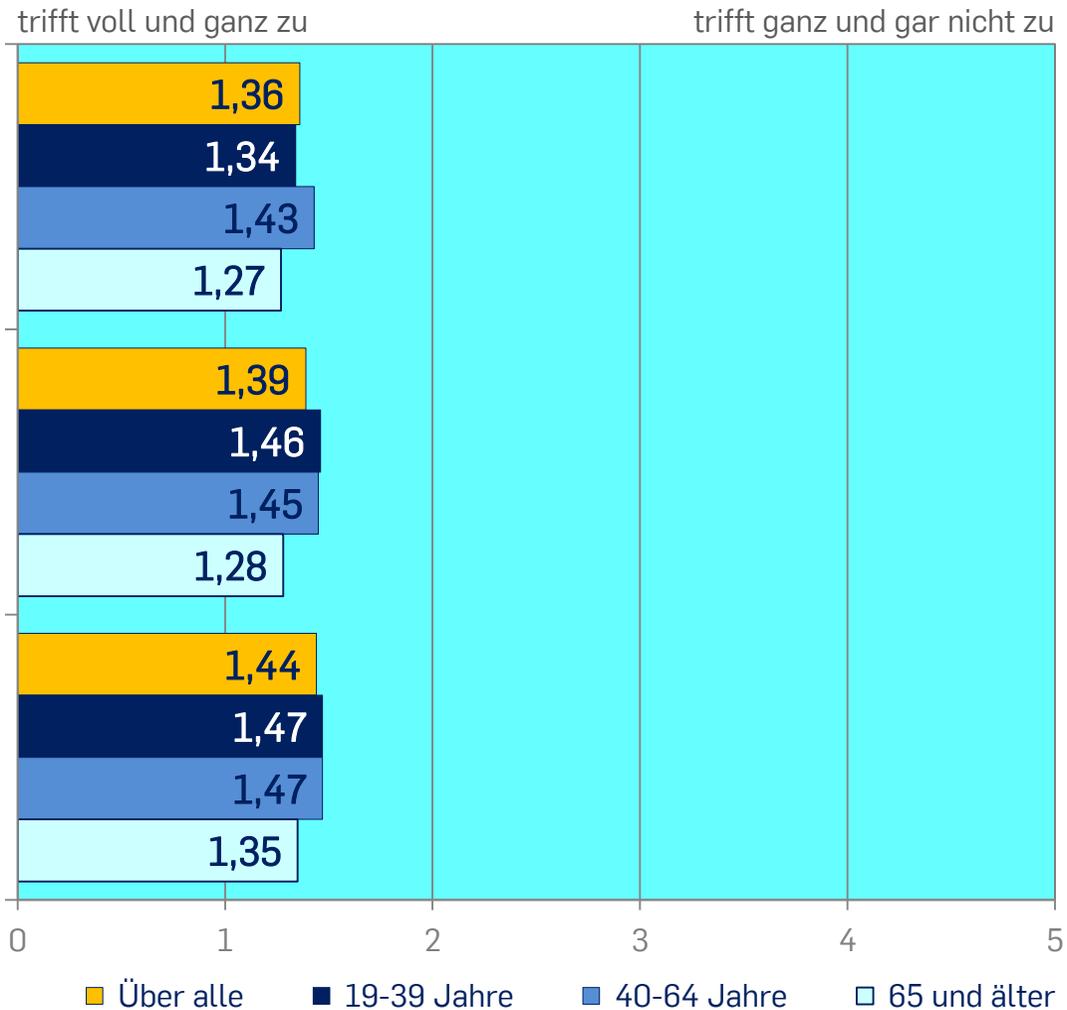
# Statements Geschäftsleitung differenziert nach Alter



Geschäftsleitung leistet gute Arbeit

Geschäftsleitung ist vertrauenswürdig

Geschäftsleitung wirkt im Sinne der Genossenschafter



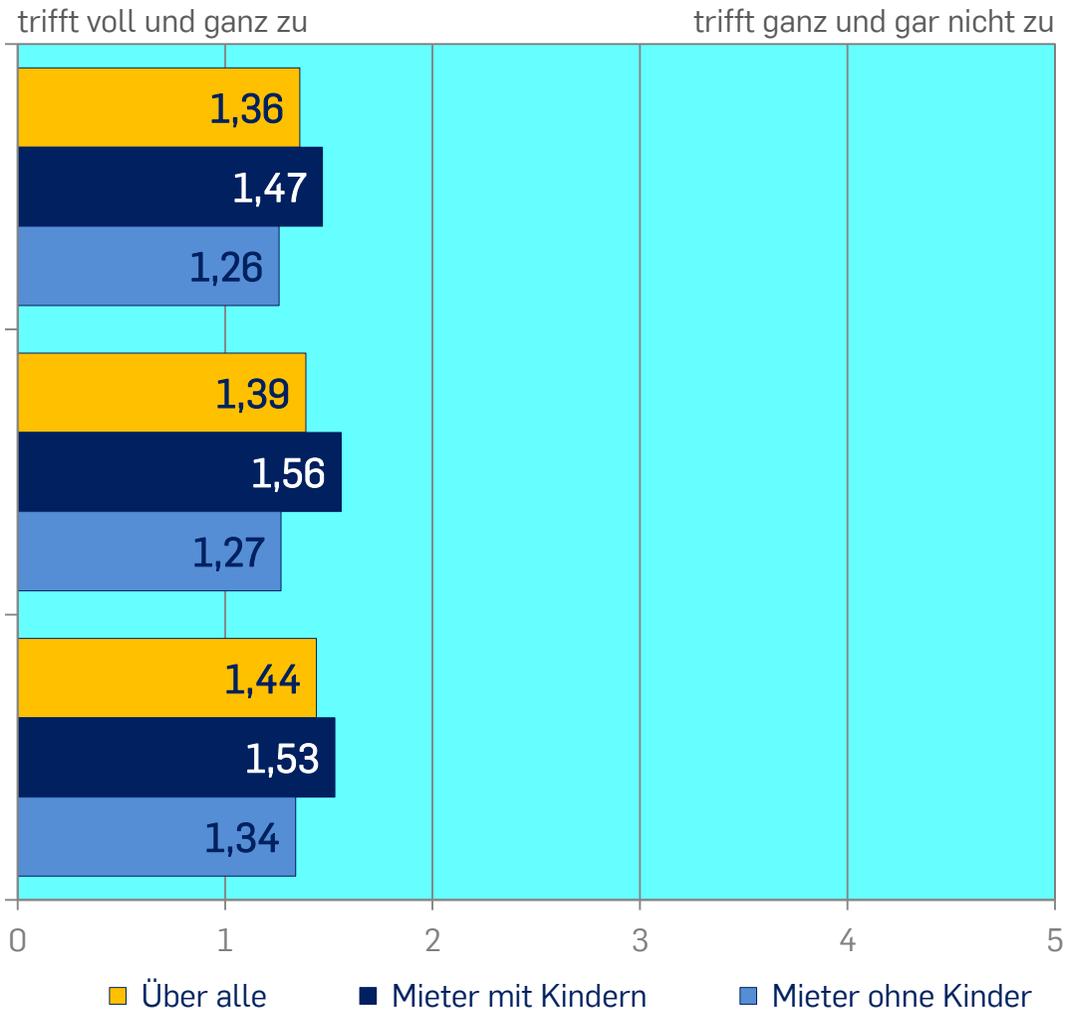
# Statements Geschäftsleitung differenziert nach Familienstruktur



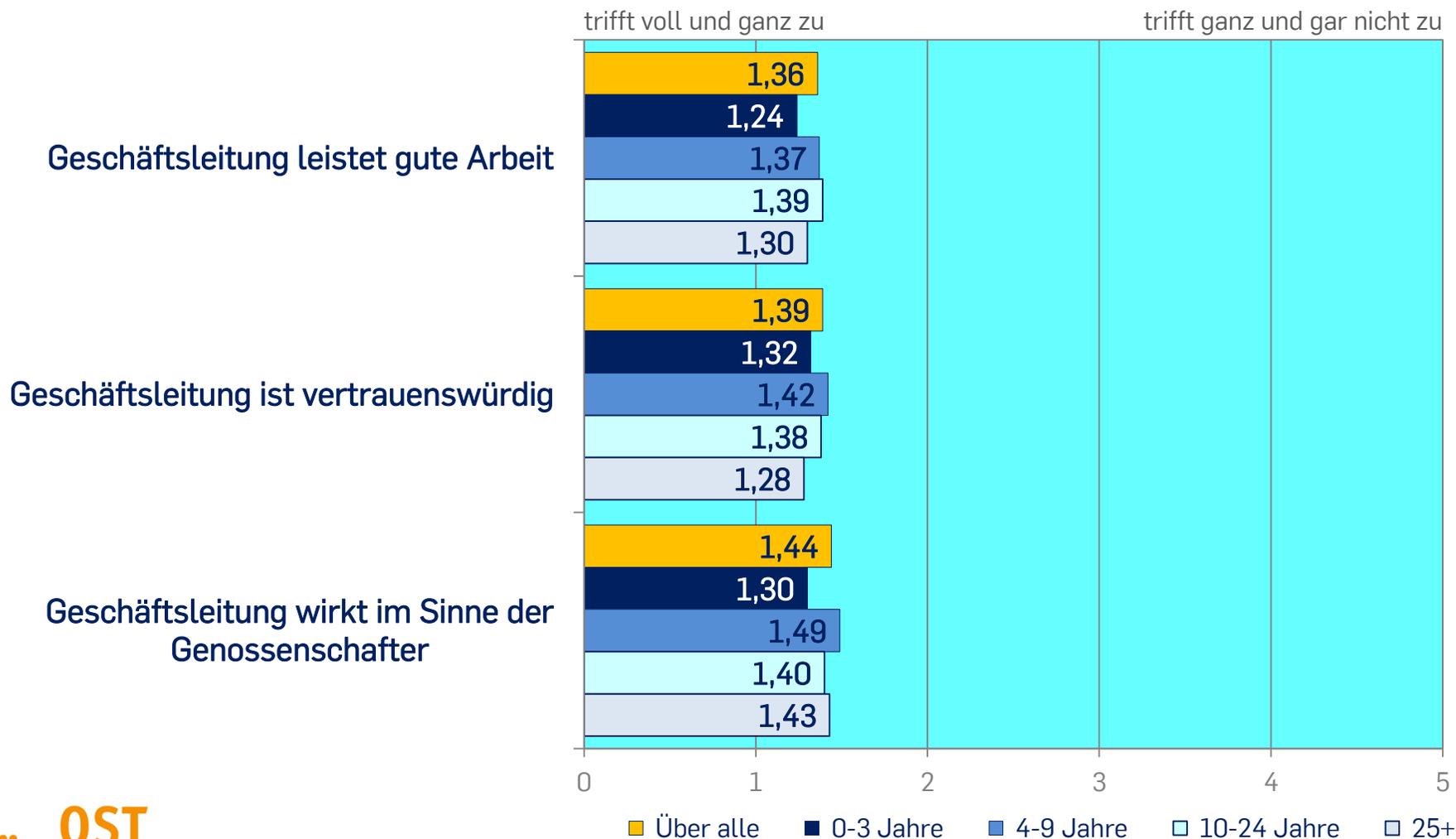
Geschäftsleitung leistet gute Arbeit

Geschäftsleitung ist vertrauenswürdig

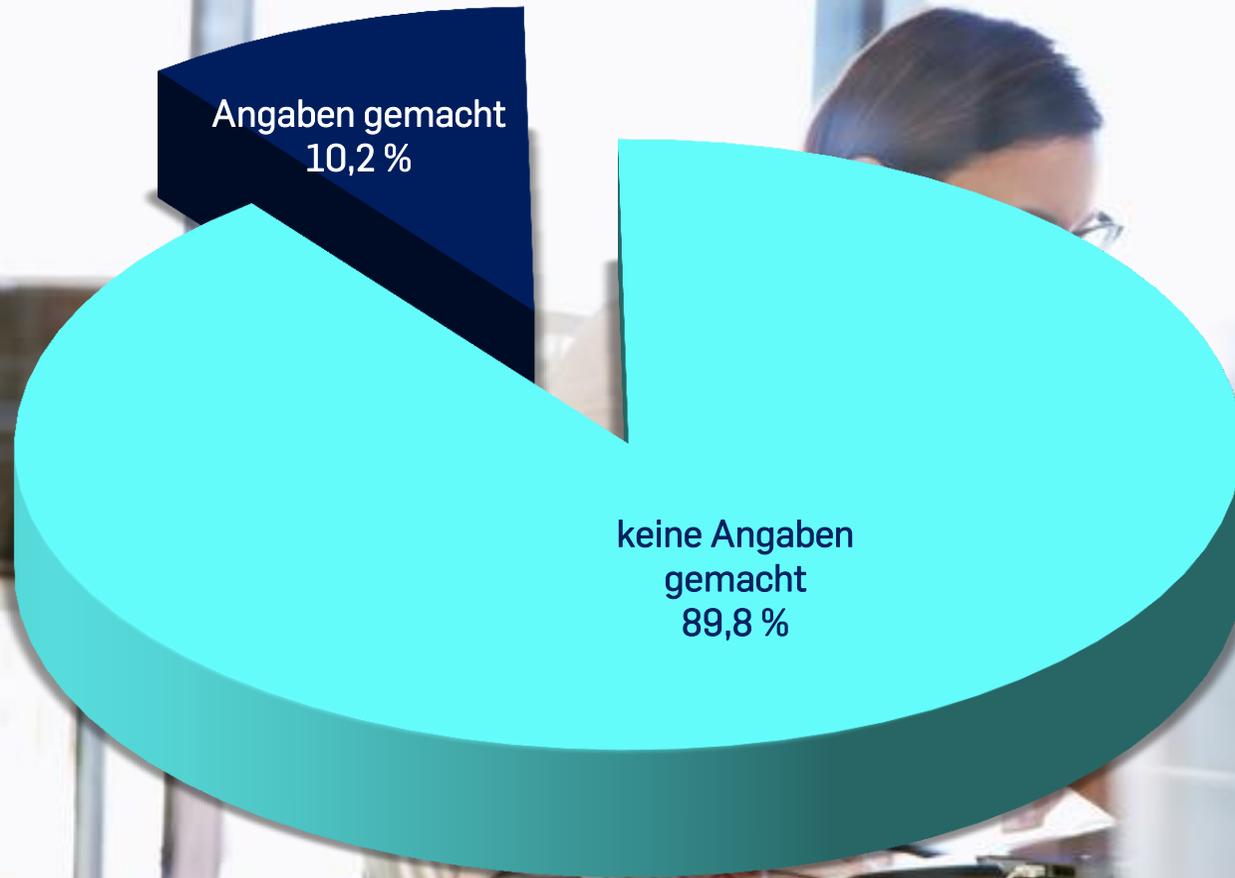
Geschäftsleitung wirkt im Sinne der Genossenschafter



# Statements Geschäftsleitung differenziert nach Mietdauer

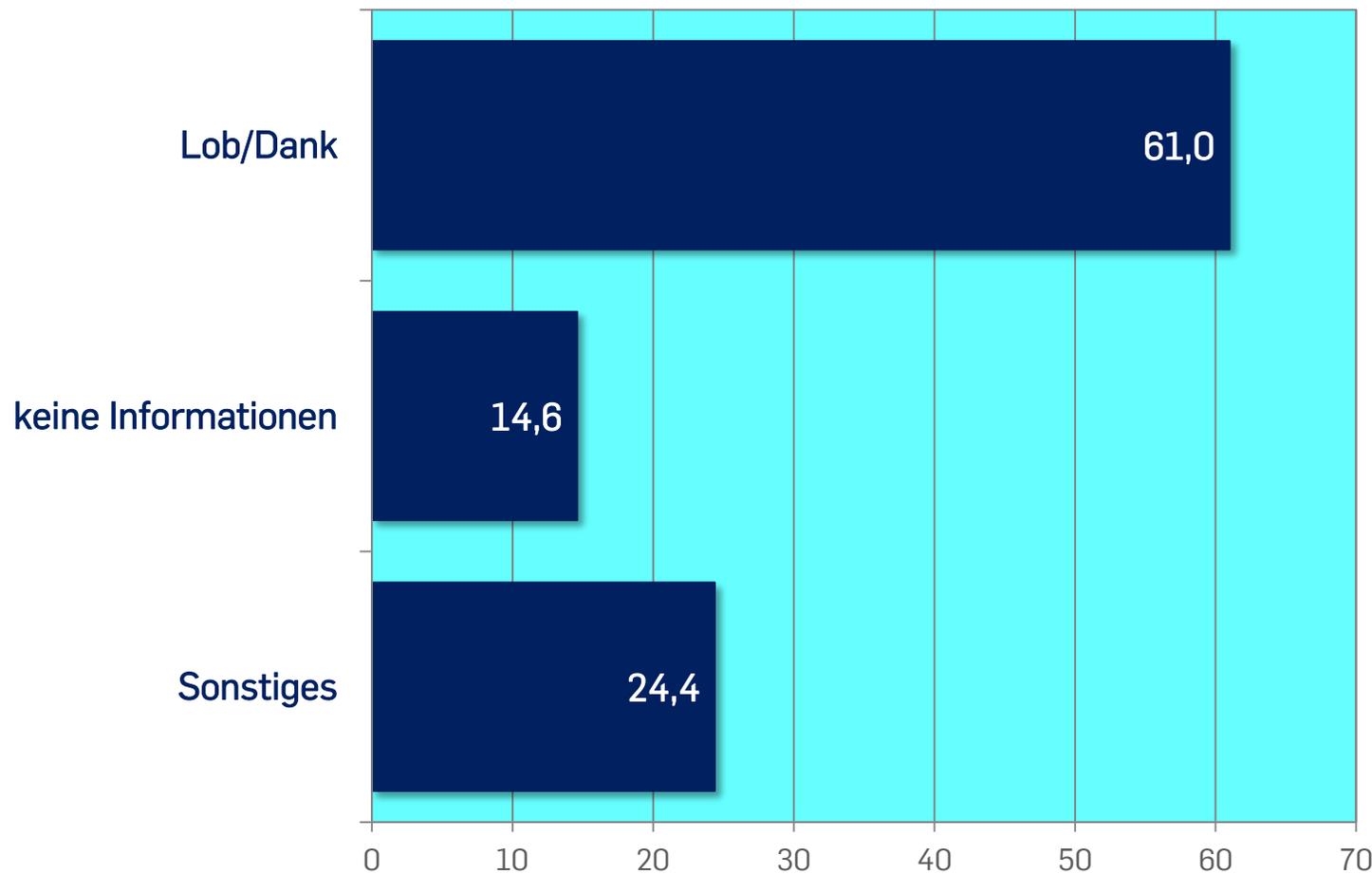


# Meine Hinweise an die Geschäftsleitung



# Meine Hinweise an die Geschäftsleitung

10,2 %



Mehrfachantworten; N = 41

# Frage - Statements Vorstand

Inwiefern treffen folgende Aussagen über den Vorstand zu?

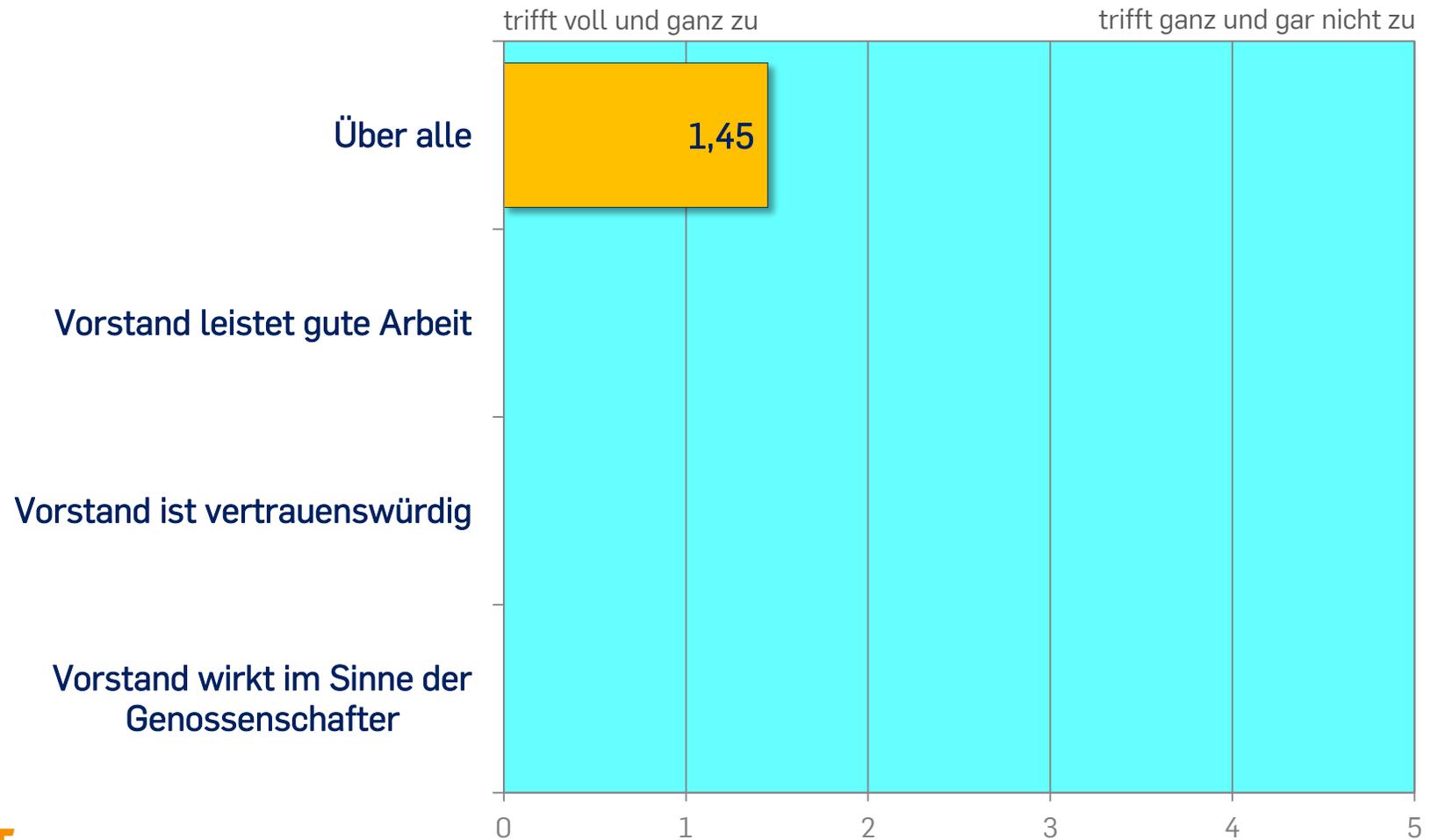
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Der Vorstand leistet gute Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dem Vorstand kann man vertrauen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Vorstand vertritt in erster Linie die Interessen der Genossenschaftler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

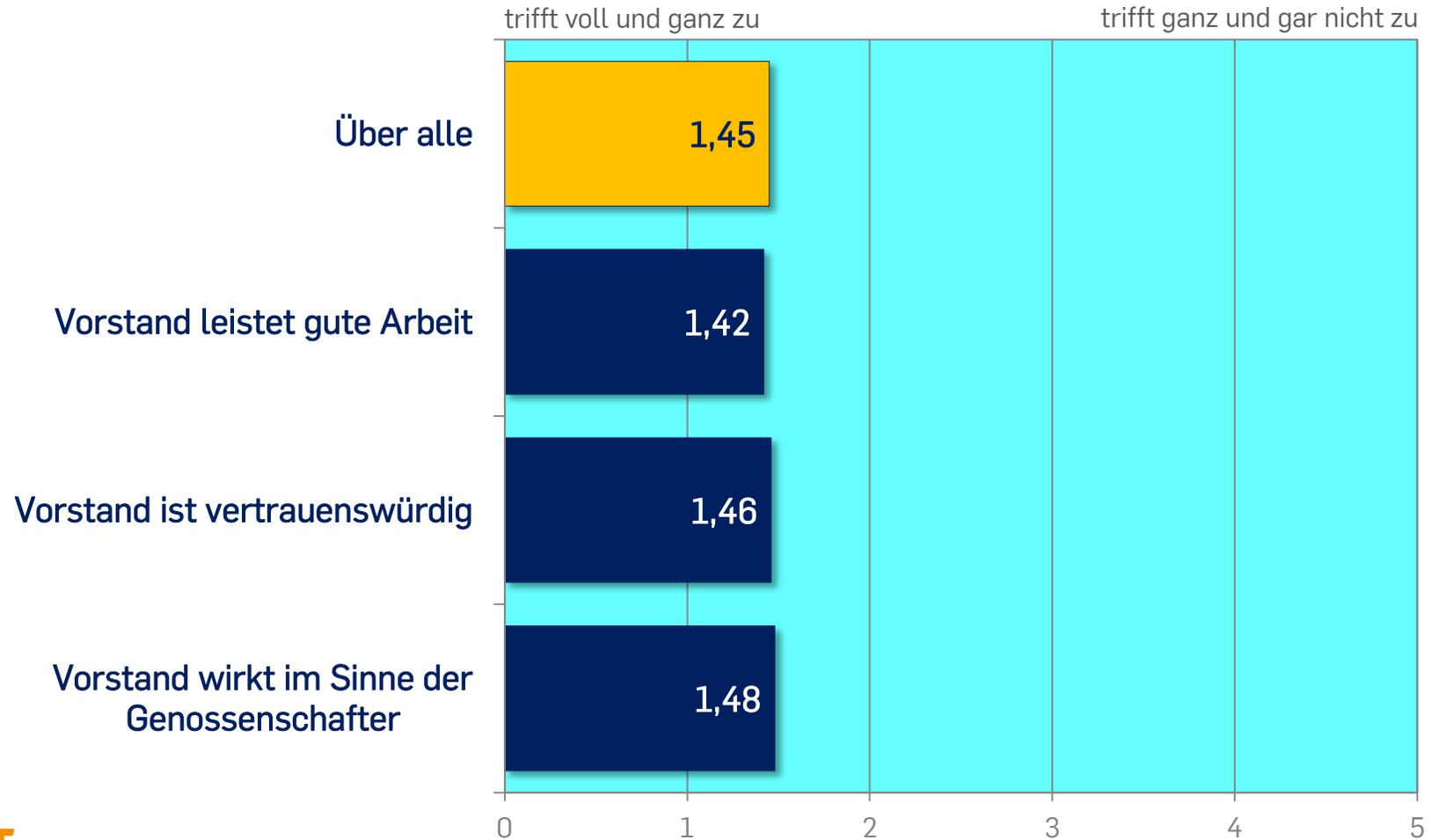
# Statements Vorstand



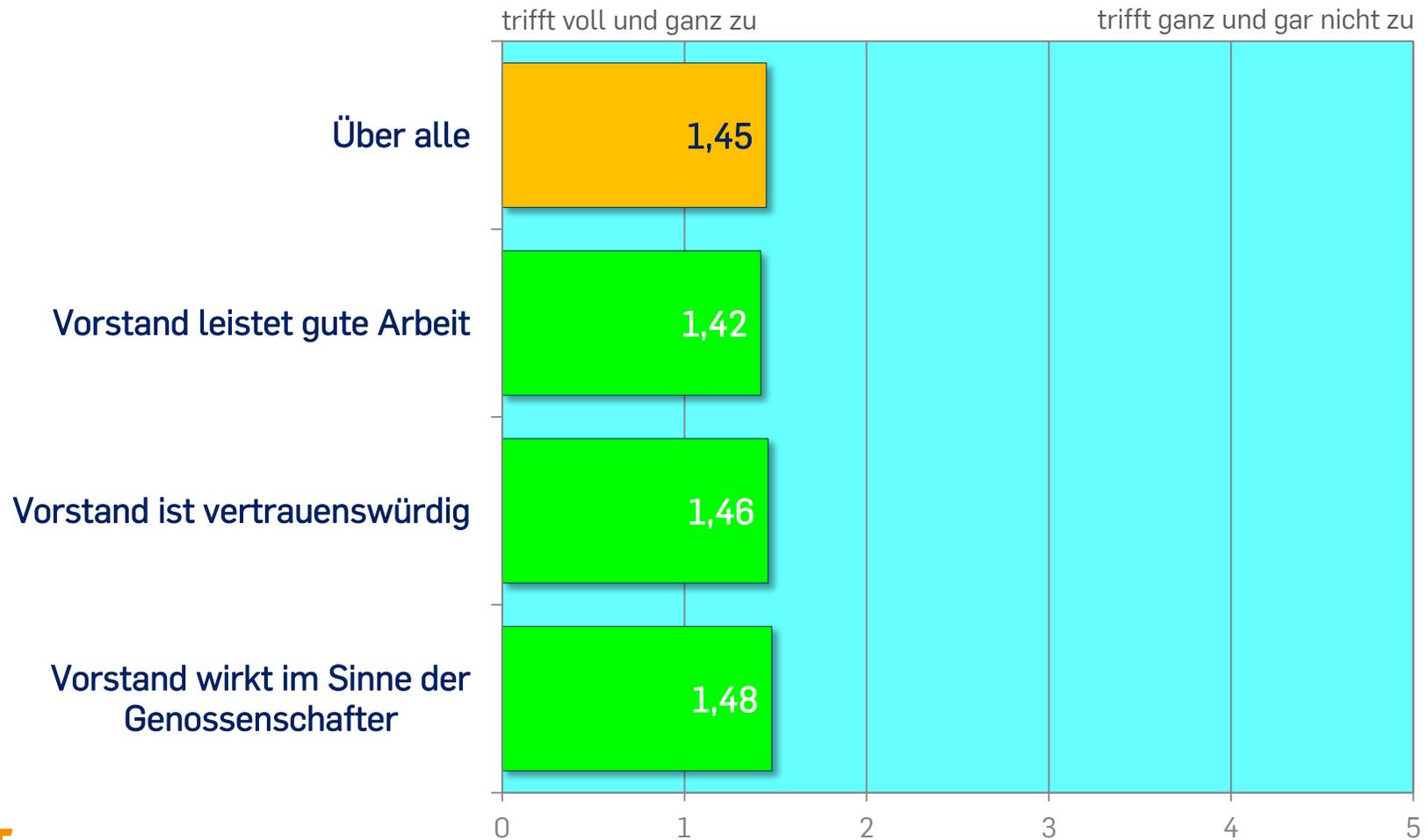
# Statements Vorstand



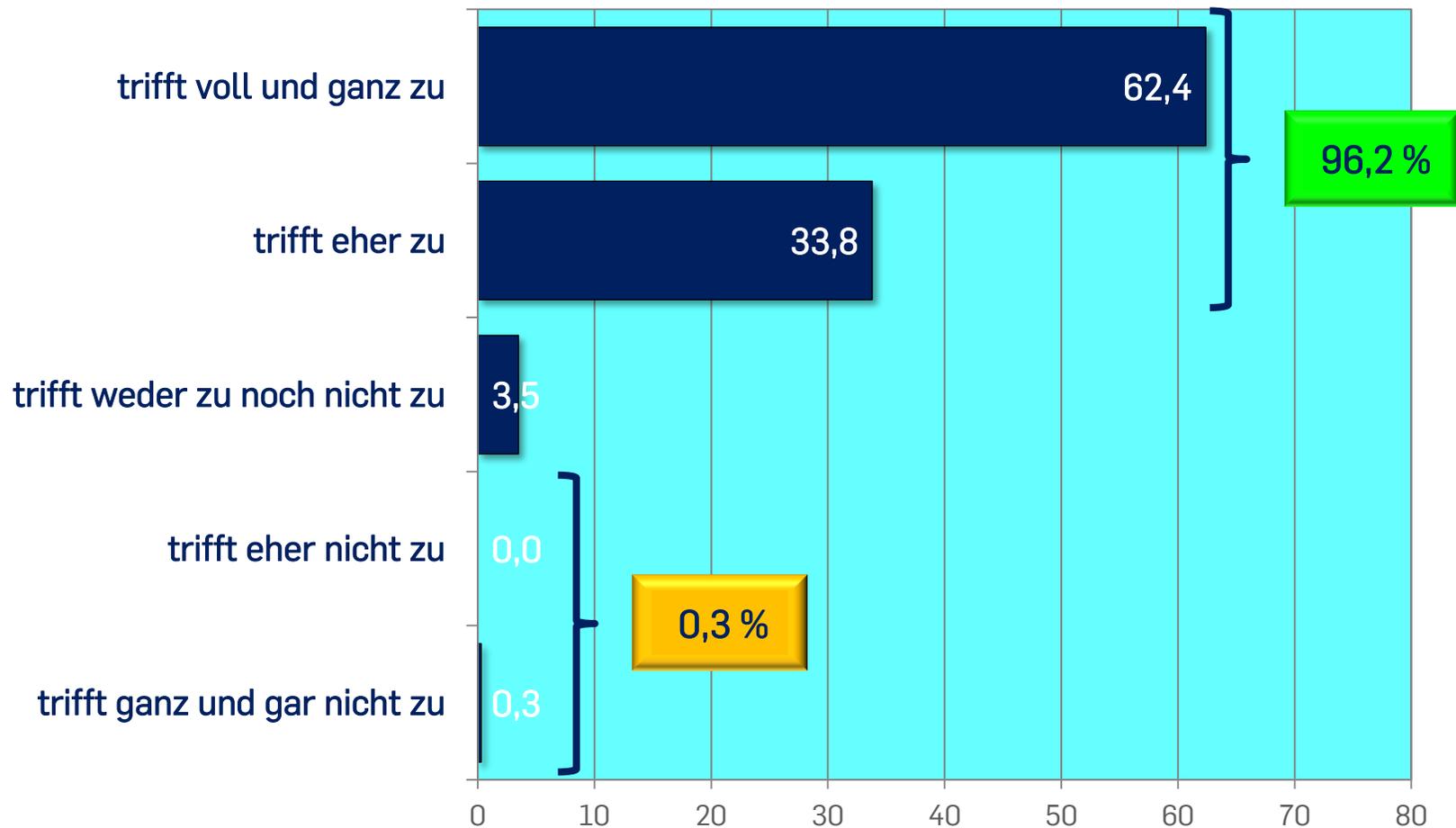
# Statements Vorstand



# Statements Vorstand: **Top-Werte**

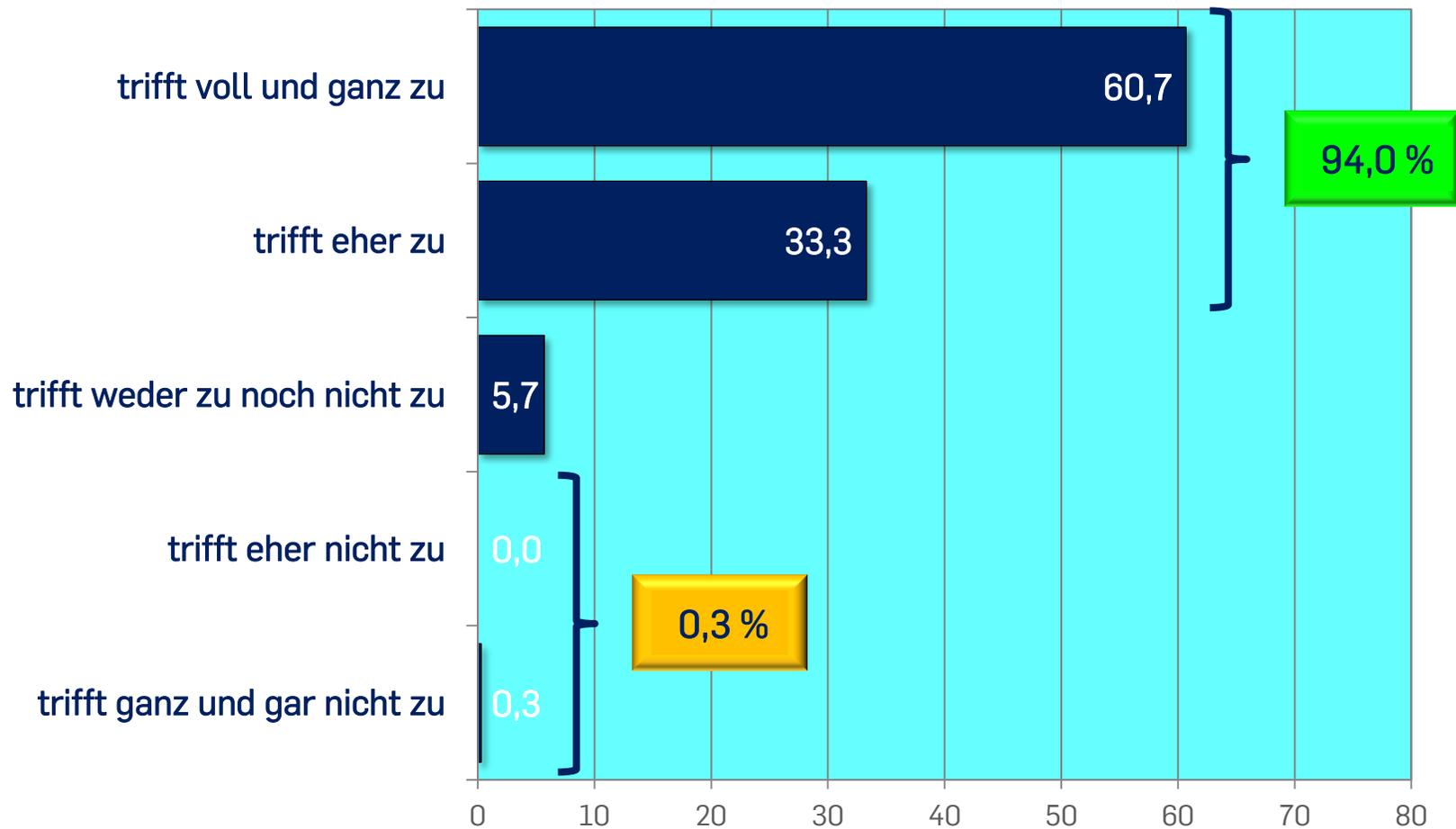


# Der Vorstand leistet gute Arbeit - **Top-Zustimmung 96,2 %**



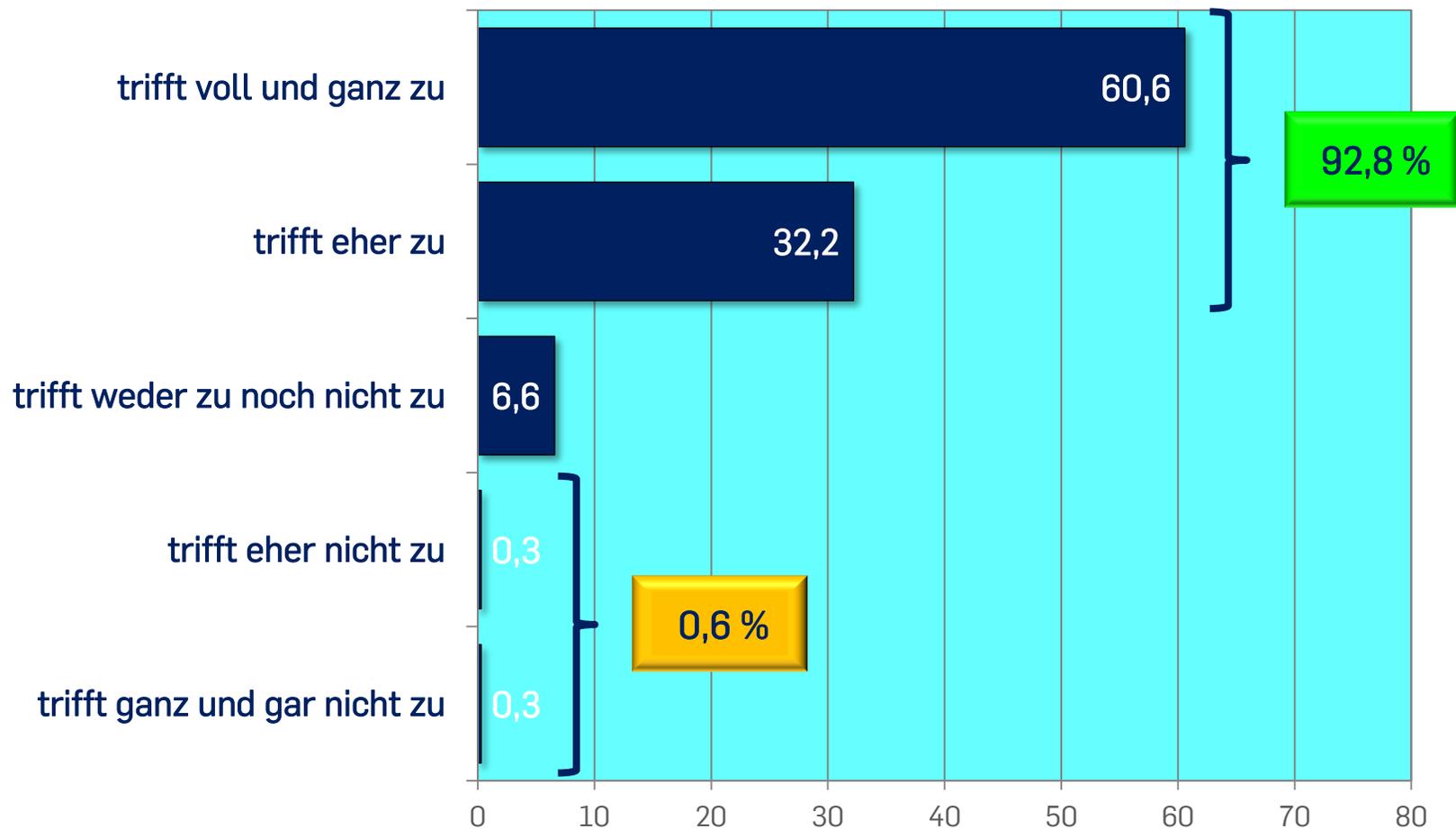
Ø = 1,42

# Dem Vorstand kann man vertrauen



Ø = 1,46

# Der Vorstand wirkt in erster Linie im Sinne der Genossenschafter



Ø = 1,48

# Der Vorstand leistet gute Arbeit differenziert nach Siedlung



# Dem Vorstand kann man vertrauen differenziert nach Siedlung



# Vorstand wirkt in erster Linie im Sinne der Genossenschafter differenziert nach Siedlung



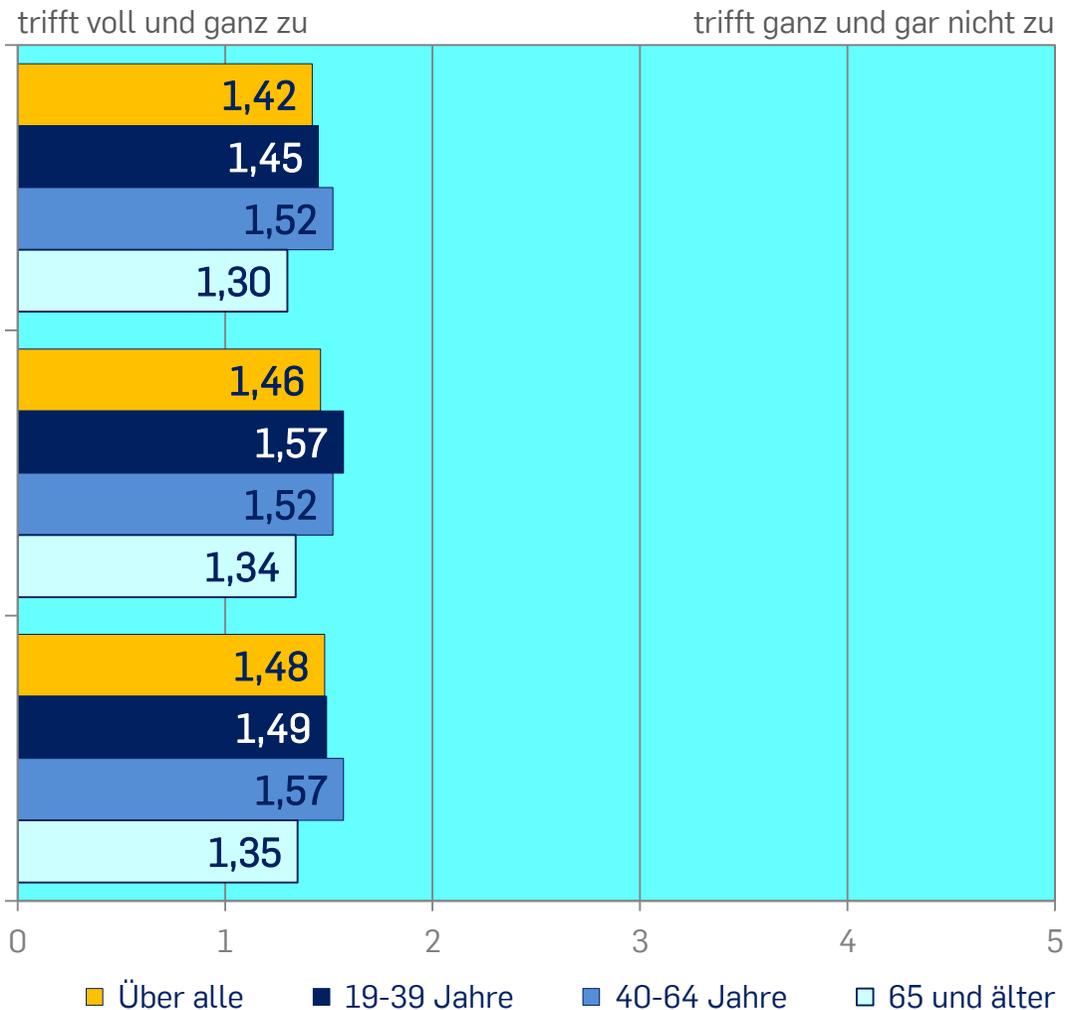
# Statements Vorstand differenziert nach Alter



Vorstand leistet gute Arbeit

Vorstand ist vertrauenswürdig

Vorstand wirkt im Sinne der Genossenschafter



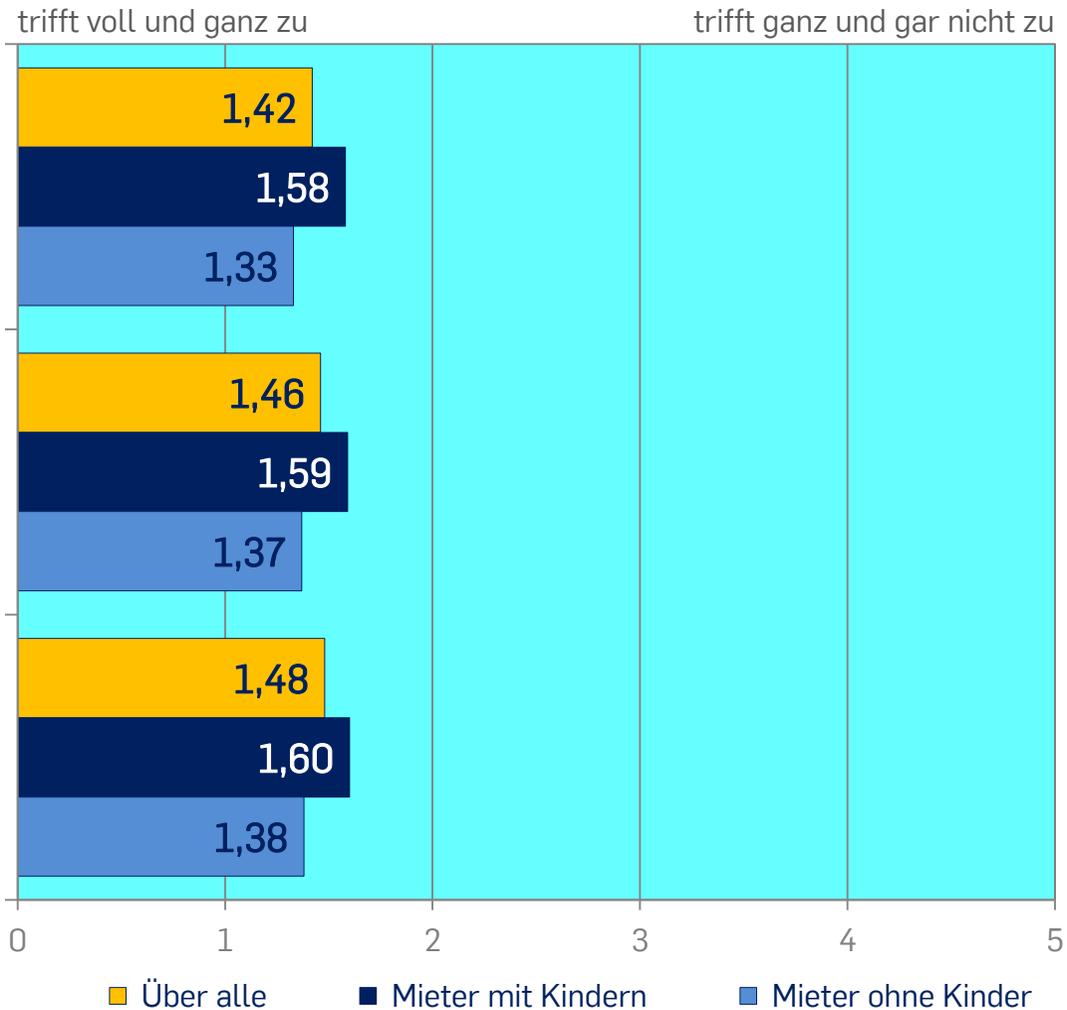
# Statements Vorstand differenziert nach Familienstruktur



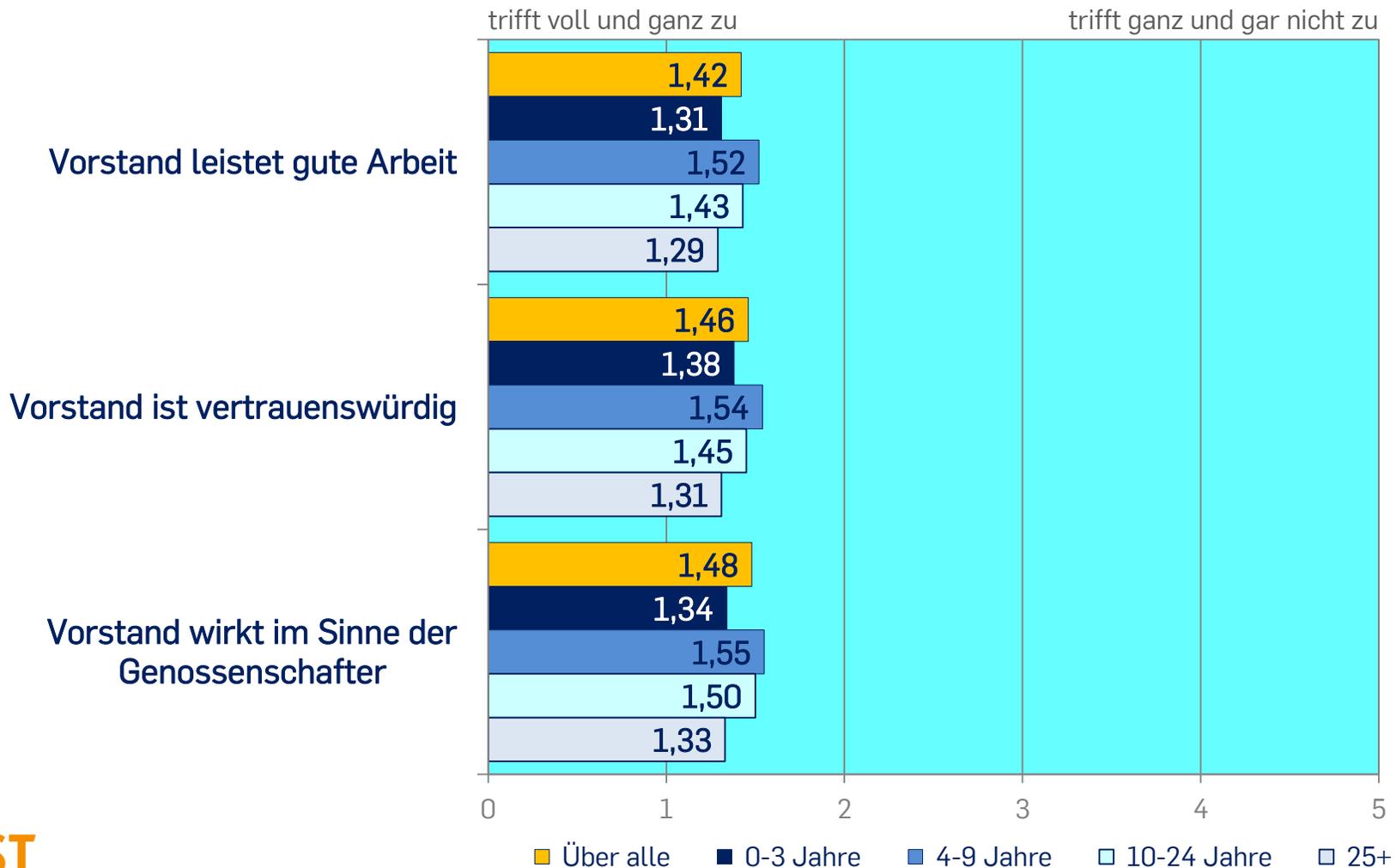
Vorstand leistet gute Arbeit

Vorstand ist vertrauenswürdig

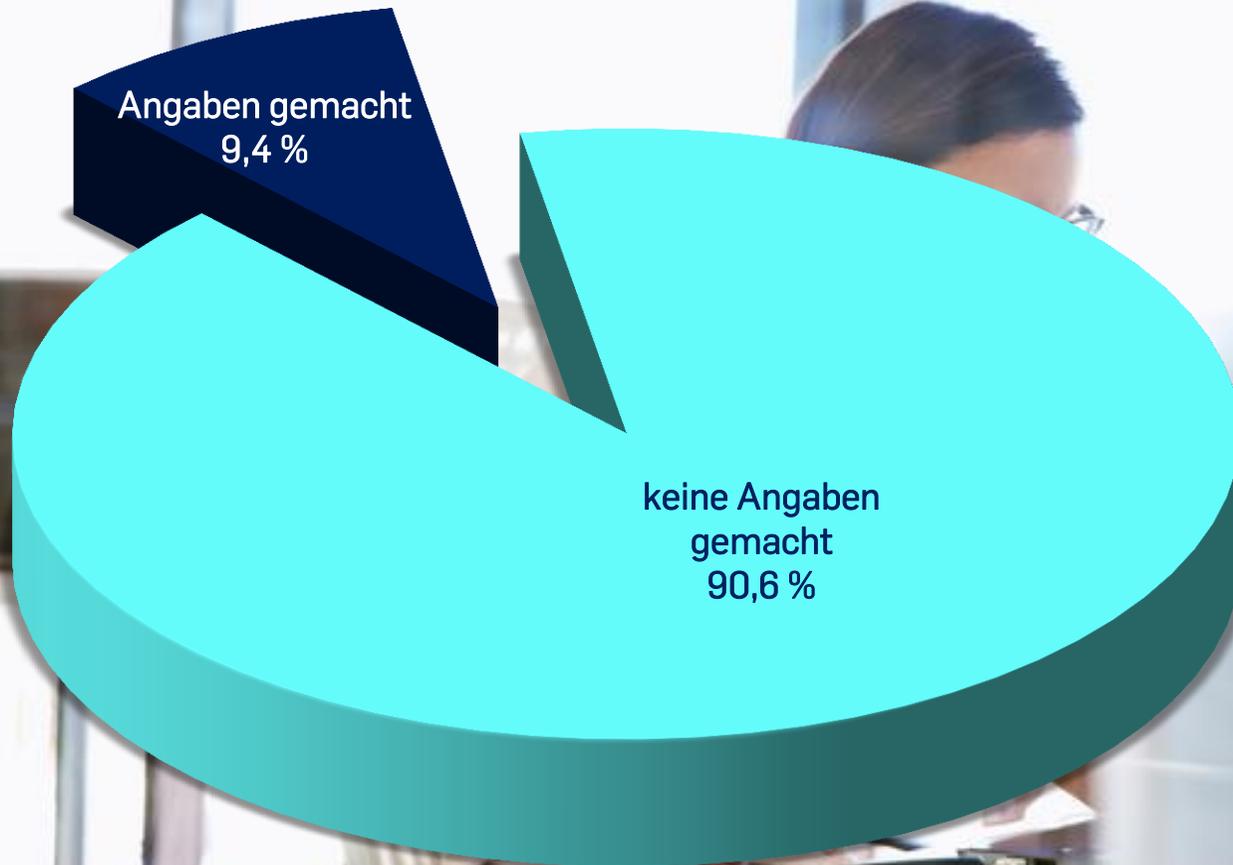
Vorstand wirkt im Sinne der Genossenschafter



# Statements Vorstand differenziert nach Wohndauer

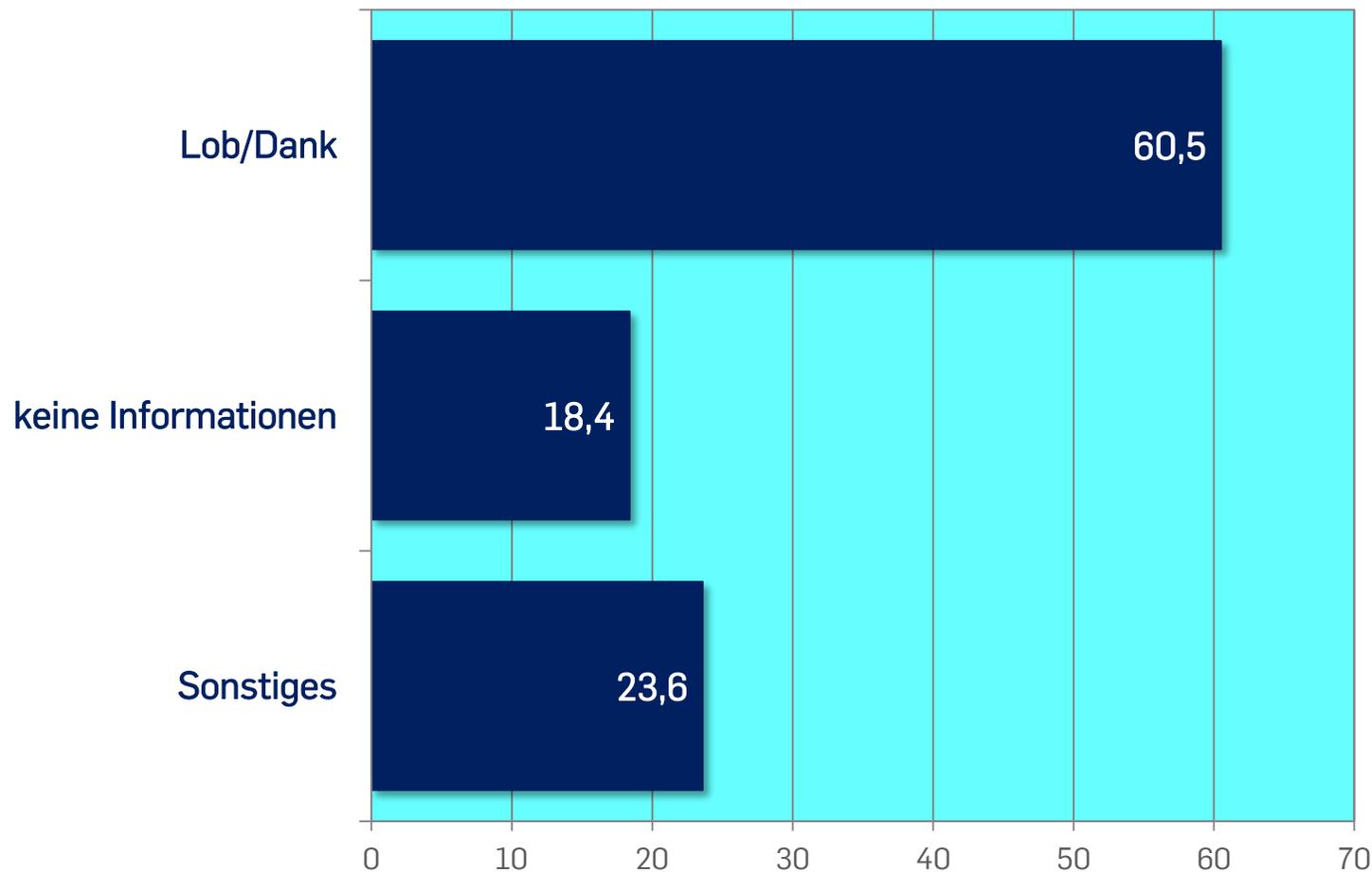


# Meine Hinweise an den Vorstand



# Meine Hinweise an den Vorstand

9,4%



Mehrfachantworten; N = 38

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Frage - Imageprofil

Bitte kreuzen Sie an (⊗), inwiefern die folgenden Eigenschaften auf die Baugenossenschaft SÜD-OST zutreffen:

persönlich	○ ○ ○ ○ ○	unpersönlich
offen	○ ○ ○ ○ ○	verschlossen
einfach	○ ○ ○ ○ ○	schwierig
flexibel	○ ○ ○ ○ ○	inflexibel

unbürokratisch	○ ○ ○ ○ ○	bürokratisch
modern	○ ○ ○ ○ ○	altmodisch
innovativ	○ ○ ○ ○ ○	rückständig
partnerschaftlich	○ ○ ○ ○ ○	eigenorientiert

tolerant	○ ○ ○ ○ ○	intolerant
fair	○ ○ ○ ○ ○	unfair
verlässlich	○ ○ ○ ○ ○	unverlässlich
gut organisiert	○ ○ ○ ○ ○	schlecht organisiert

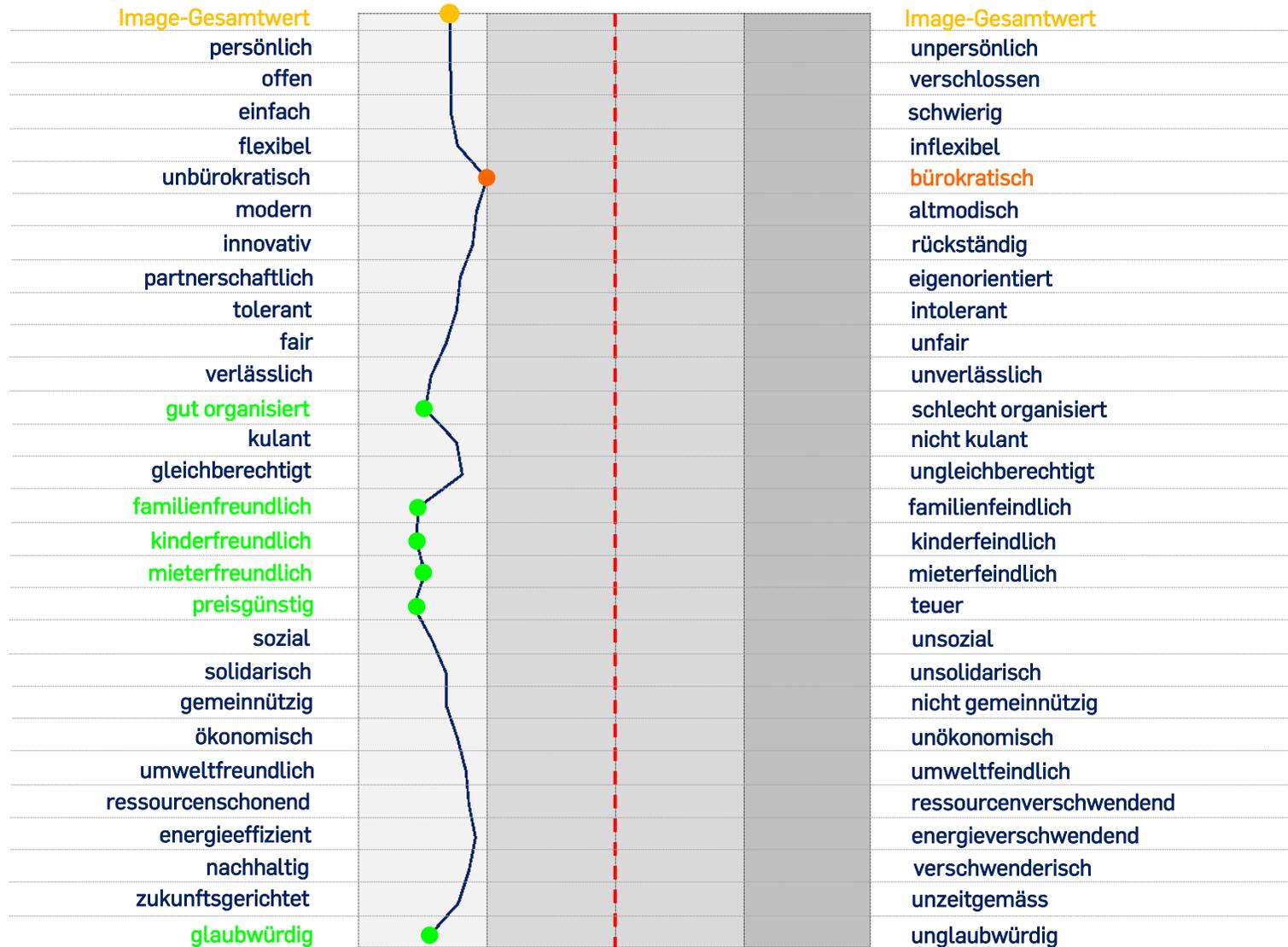
kulant	○ ○ ○ ○ ○	nicht kulant
gleichberechtigt	○ ○ ○ ○ ○	ungleichberechtigt
familienfreundlich	○ ○ ○ ○ ○	familienfeindlich
kinderfreundlich	○ ○ ○ ○ ○	kinderfeindlich

mieterfreundlich	○ ○ ○ ○ ○	mieterfeindlich
preisgünstig	○ ○ ○ ○ ○	teuer
sozial	○ ○ ○ ○ ○	unsozial
solidarisch	○ ○ ○ ○ ○	unsolidarisch

gemeinnützig	○ ○ ○ ○ ○	nicht gemeinnützig
ökonomisch	○ ○ ○ ○ ○	unökonomisch
umweltfreundlich	○ ○ ○ ○ ○	umweltfeindlich
ressourcenschonend	○ ○ ○ ○ ○	ressourcenverschwendend

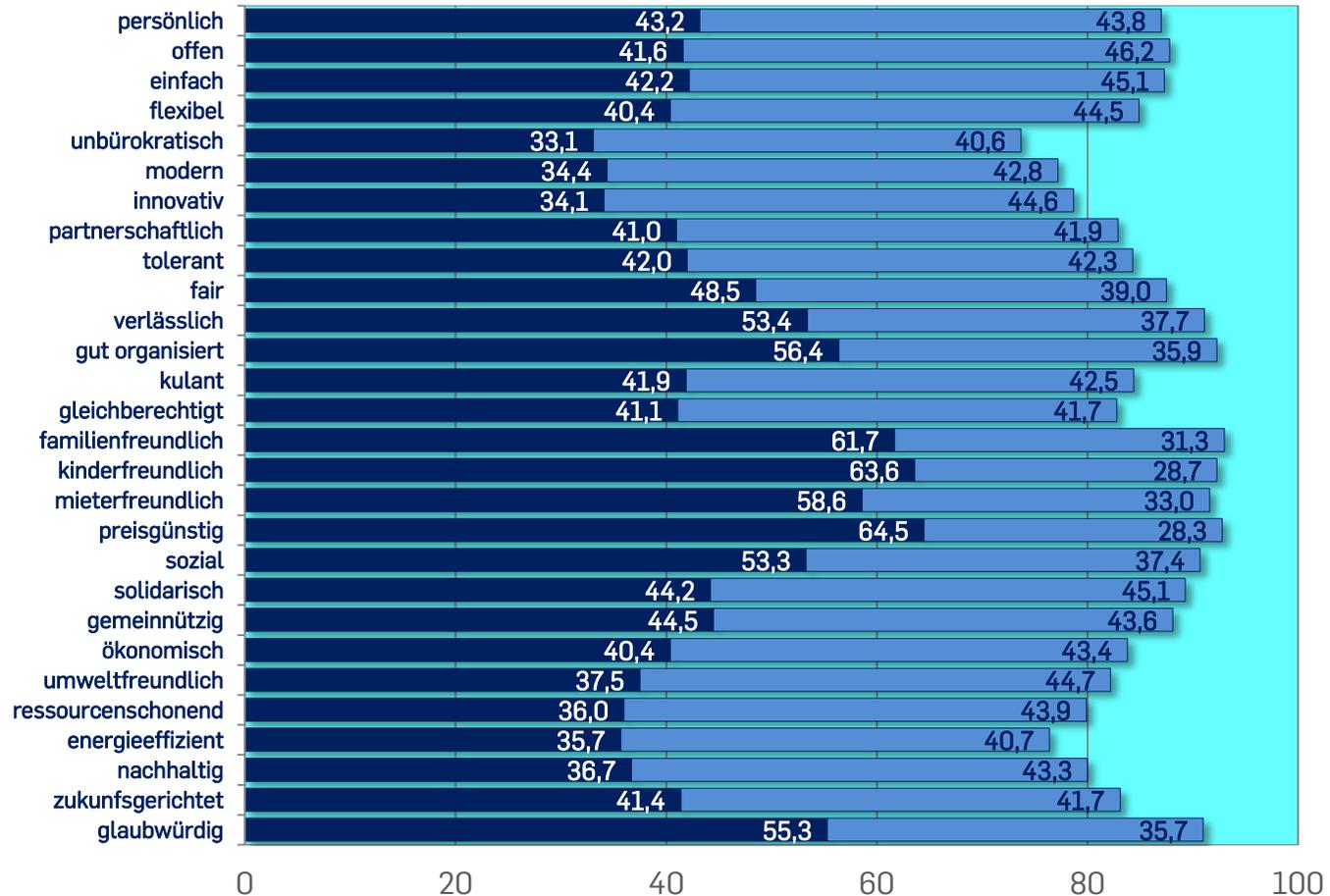
energieeffizient	○ ○ ○ ○ ○	energieverschwendend
nachhaltig	○ ○ ○ ○ ○	verschwenderisch
zukunftsgerichtet	○ ○ ○ ○ ○	unzeitgemäss
glaubwürdig	○ ○ ○ ○ ○	unglaubwürdig

# SÜD-OST-Imageprofil

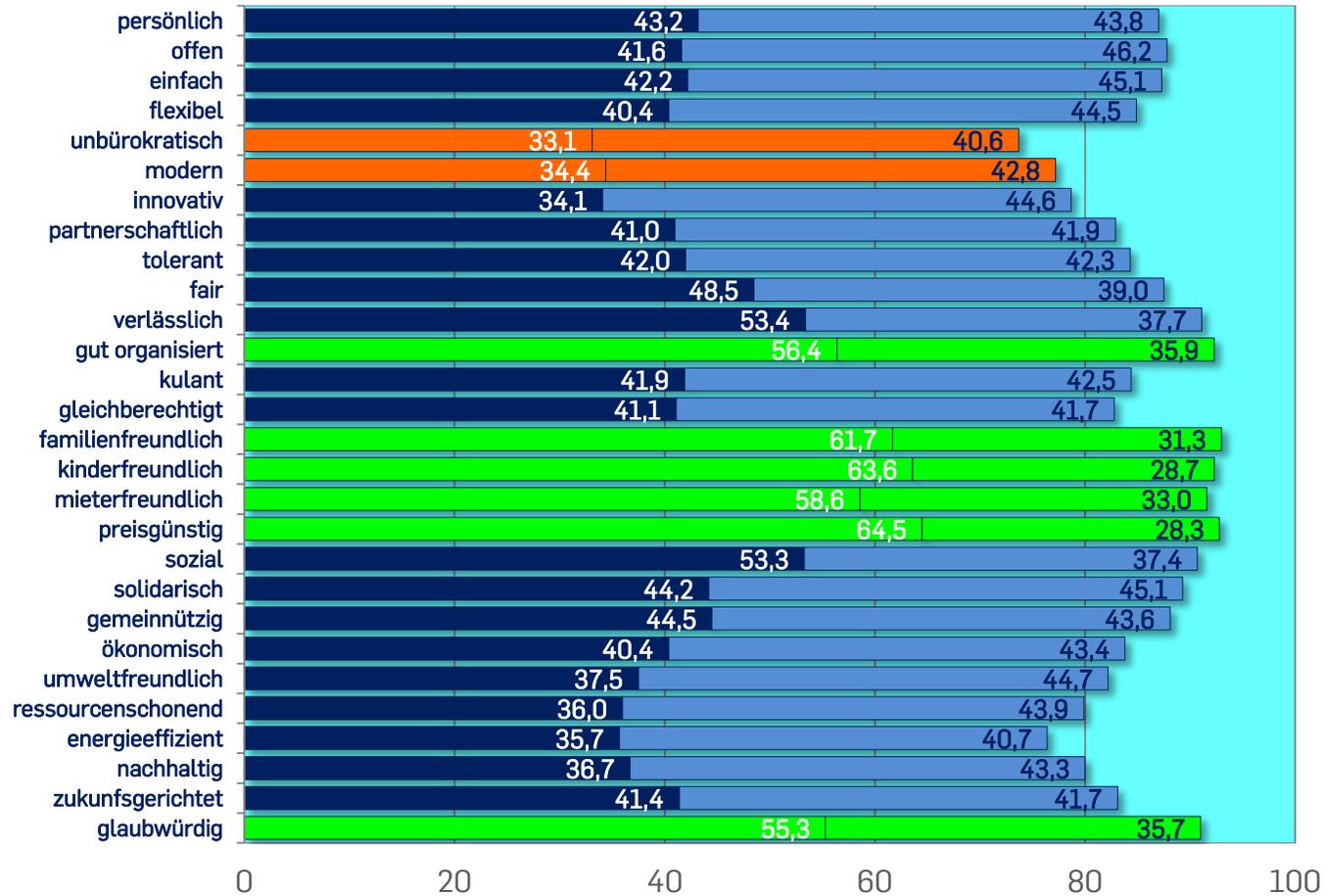


SÜD OST

# Imageprofil: Anzahl der Positiv-Werter (Zustimmungsquote)



# Imageprofil: Anzahl der Positiv-Werter (Zustimmungsquote)



# Imageprofil differenziert nach Alter



## Image-Gesamtwert

persönlich  
 offen  
 einfach  
 flexibel  
 unbürokratisch  
 modern  
 innovativ  
 partnerschaftlich  
 tolerant  
 fair  
 verlässlich  
 gut organisiert  
 kulant  
 gleichberechtigt  
 familienfreundlich  
 kinderfreundlich  
 mieterfreundlich  
 preisgünstig  
 sozial  
 solidarisch  
 gemeinnützig  
 ökonomisch  
 umweltfreundlich  
 ressourcenschonend  
 energieeffizient  
 nachhaltig  
 zukunftsgerichtet  
 glaubwürdig



## Image-Gesamtwert

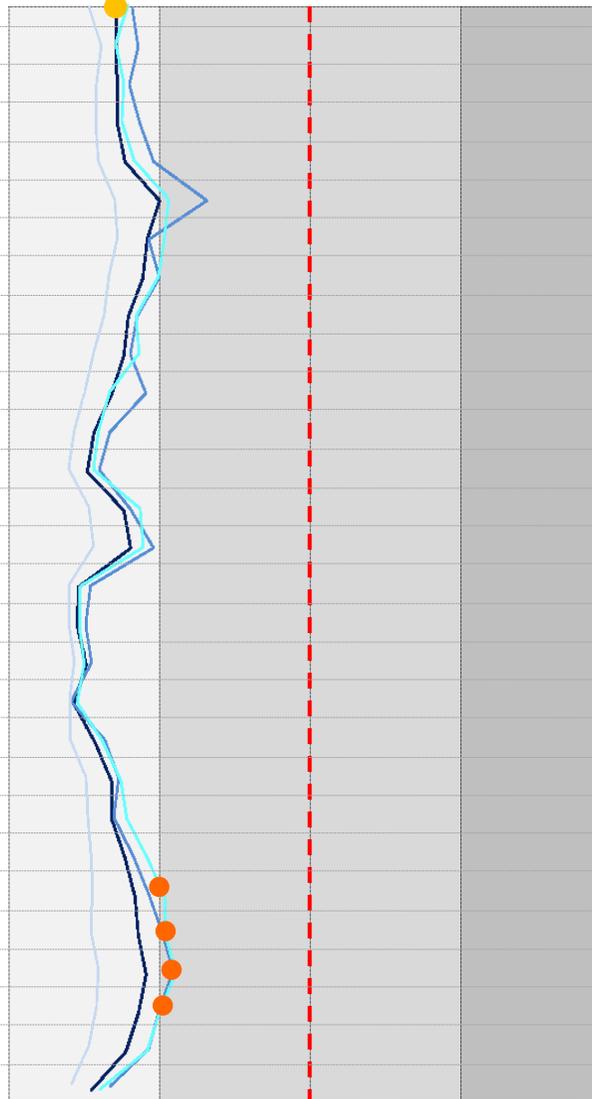
unpersönlich  
 verschlossen  
 schwierig  
 inflexibel  
 bürokratisch  
 altmodisch  
 rückständig  
 eigenorientiert  
 intolerant  
 unfair  
 unverlässlich  
 schlecht organisiert  
 nicht kulant  
 ungleichberechtigt  
 familienfeindlich  
 kinderfeindlich  
 mieterfeindlich  
 teuer  
 unsozial  
 unsolidarisch  
 nicht gemeinnützig  
 unökonomisch  
 umweltfeindlich  
 ressourcenverschwendend  
 energieverschwendend  
 verschwenderisch  
 unzeitgemäss  
 ungläubwürdig

# Imageprofil differenziert nach Alter



## Image-Gesamtwert

persönlich  
 offen  
 einfach  
 flexibel  
 unbürokratisch  
 modern  
 innovativ  
 partnerschaftlich  
 tolerant  
 fair  
 verlässlich  
 gut organisiert  
 kulant  
 gleichberechtigt  
 familienfreundlich  
 kinderfreundlich  
 mieterfreundlich  
 preisgünstig  
 sozial  
 solidarisch  
 gemeinnützig  
 ökonomisch  
 umweltfreundlich  
 ressourcenschonend  
 energieeffizient  
 nachhaltig  
 zukunftsgerichtet  
 glaubwürdig

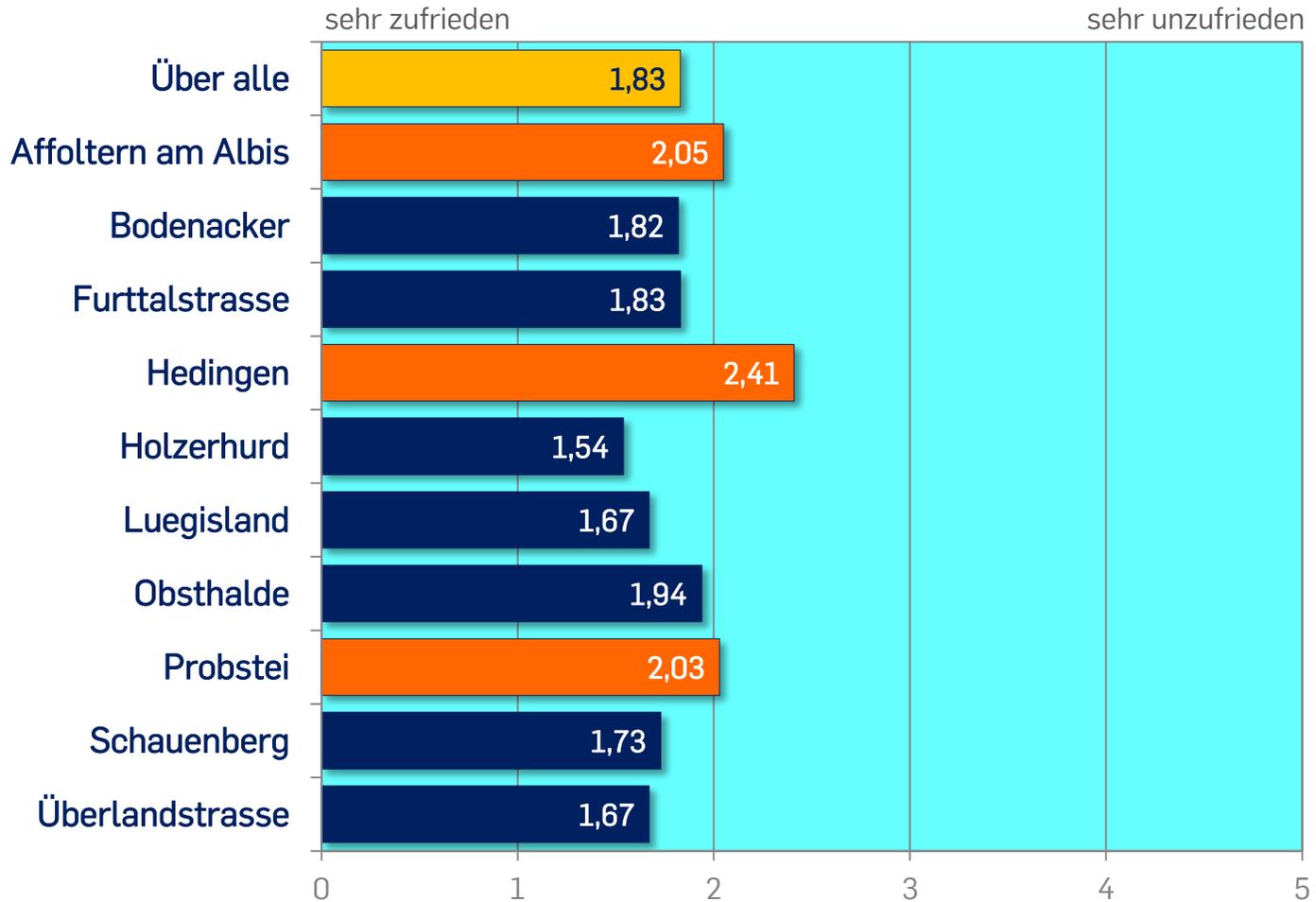


## Image-Gesamtwert

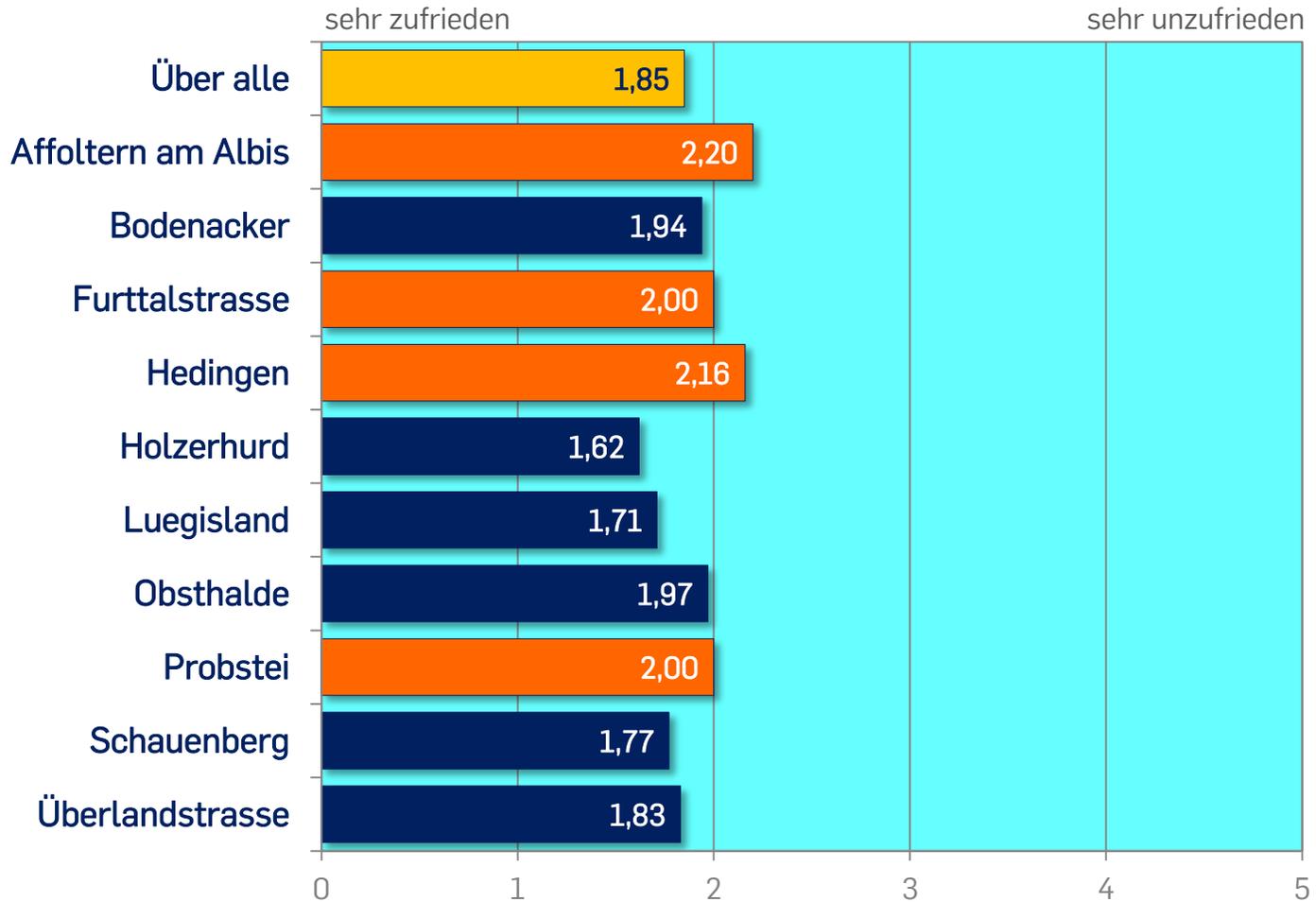
unpersönlich  
 verschlossen  
 schwierig  
 inflexibel  
 bürokratisch  
 altmodisch  
 rückständig  
 eigenorientiert  
 intolerant  
 unfair  
 unverlässlich  
 schlecht organisiert  
 nicht kulant  
 ungleichberechtigt  
 familienfeindlich  
 kinderfeindlich  
 mieterfeindlich  
 teuer  
 unsozial  
 unsolidarisch  
 nicht gemeinnützig  
 unökonomisch  
 umweltfeindlich  
 ressourcenverschwendend  
 energieverwendend  
 verschwenderisch  
 unzeitgemäss  
 ungläubwürdig

- Ø Image-Profil
- 19-39 Jahre
- 40-64 Jahre
- 65 und älter

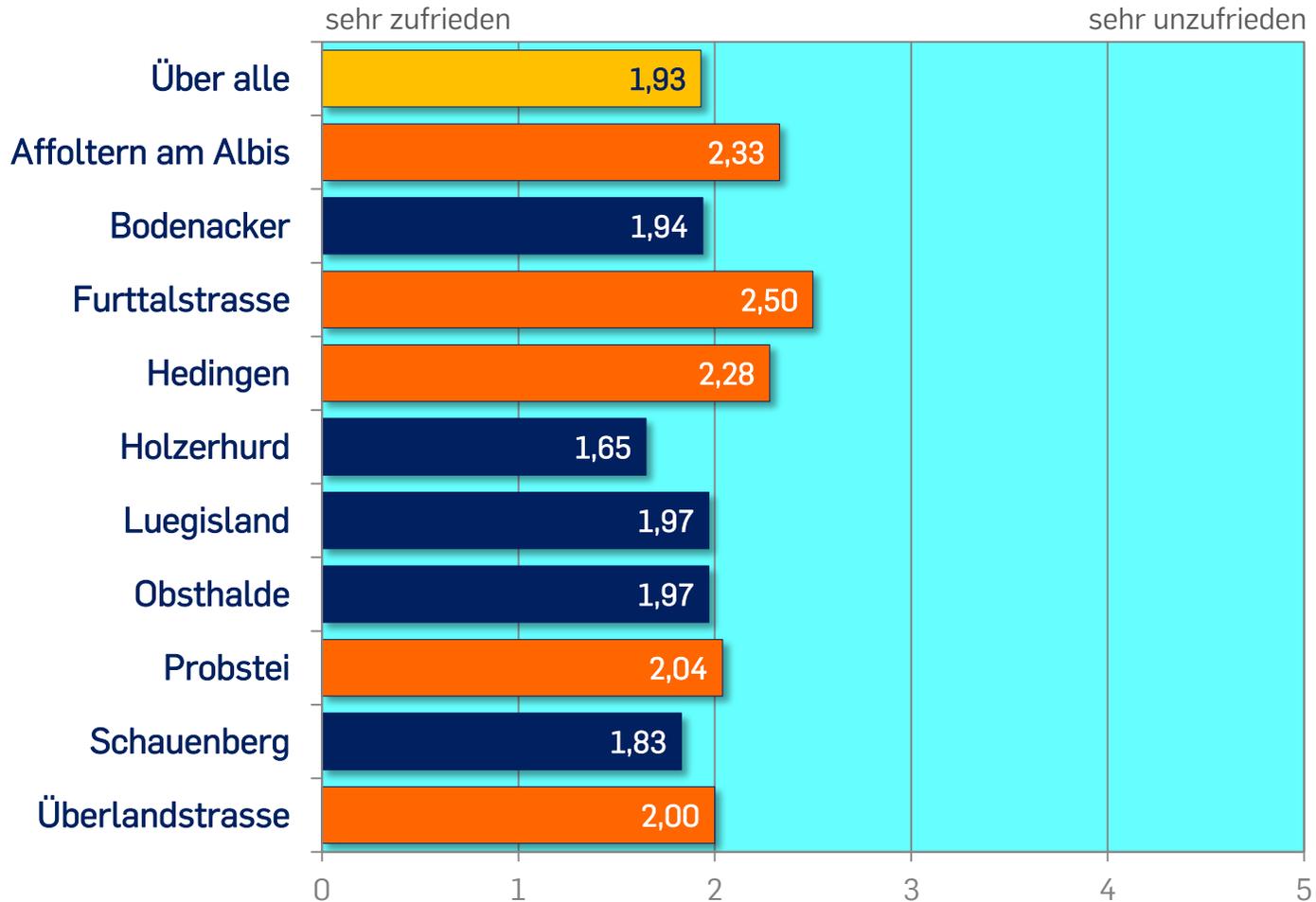
# Öko-Faktoren nach Siedlung (über alle Altersgruppen) umweltfreundlich



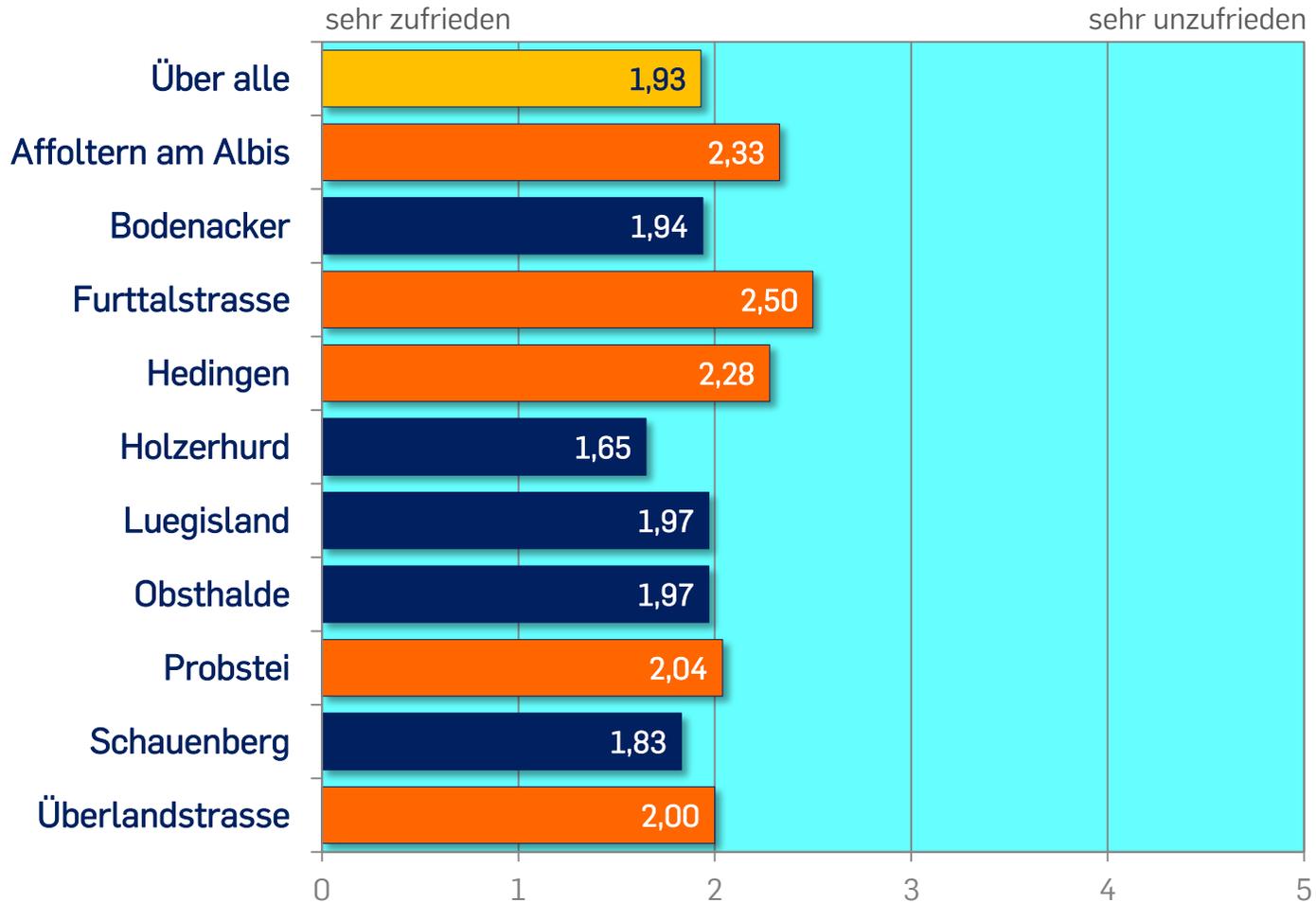
# Öko-Faktoren nach Siedlung (über alle Altersgruppen) ressourcenschonend



# Öko-Faktoren nach Siedlung (über alle Altersgruppen) energieeffizient



# Öko-Faktoren nach Siedlung (über alle Altersgruppen) nachhaltig



1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter



## Mieter-Bindungs- und -Wohlfühlfaktoren

# Frage - Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren

Inwiefern treffen folgende Aussagen zu?

(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Die strategische Ausrichtung der BG SÜD-OST ist zukunftsorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die BG SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der BG SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Frage - Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren

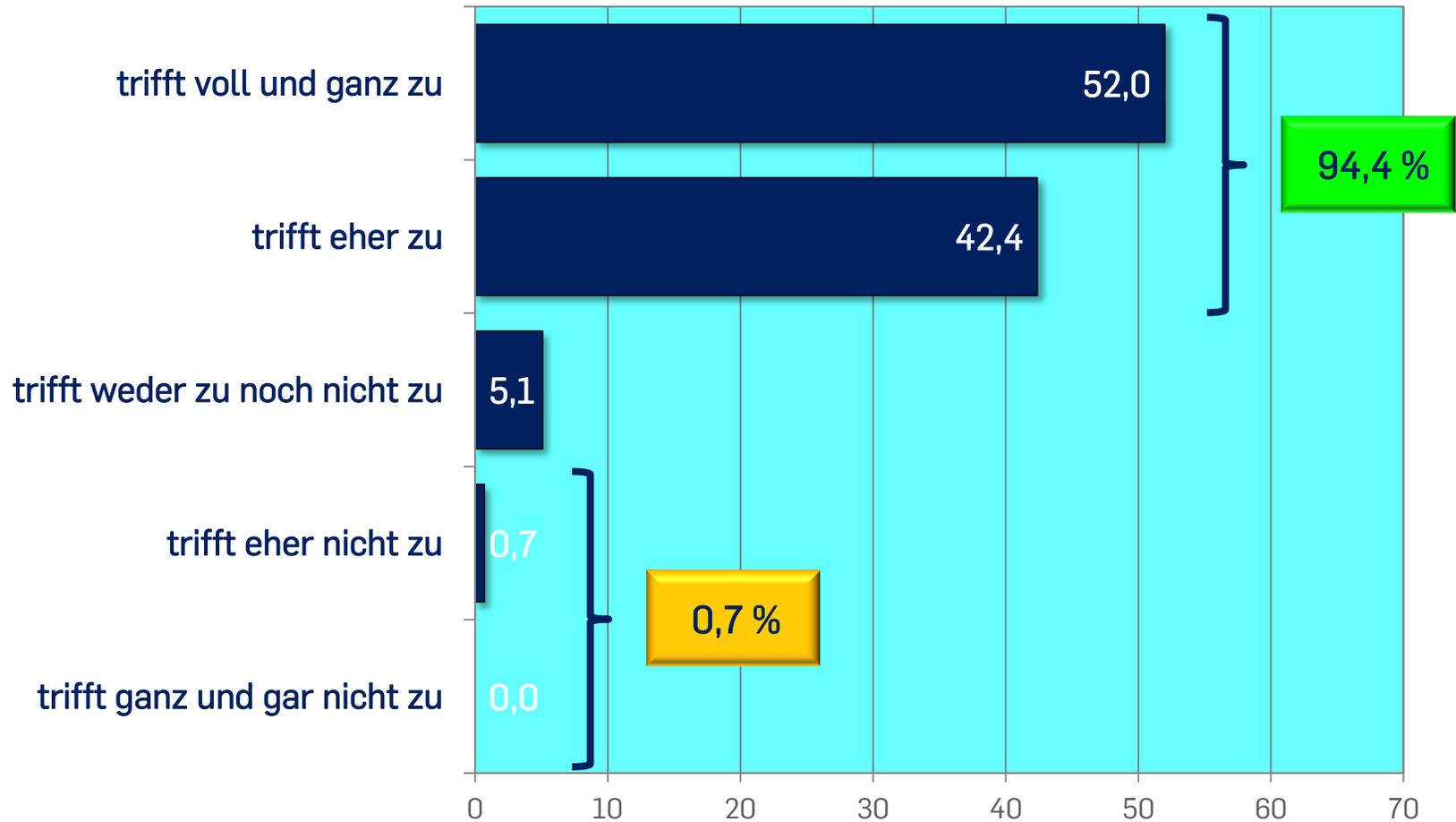
Inwiefern treffen folgende Aussagen zu?

(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
-------------------------	----------------	-------------------------------	----------------------	------------------------------

Die strategische Ausrichtung der BG SÜD-OST ist zukunftsorientiert	<input type="checkbox"/>				
Die BG SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen	<input type="checkbox"/>				
Bei der BG SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl	<input type="checkbox"/>				
In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete	<input type="checkbox"/>				

# Die strategische Ausrichtung der SÜD-OST ist zukunftsorientiert



Ø = 1,56

# Die strategische Ausrichtung der SÜD-OST ist zukunftsorientiert differenziert nach Siedlung



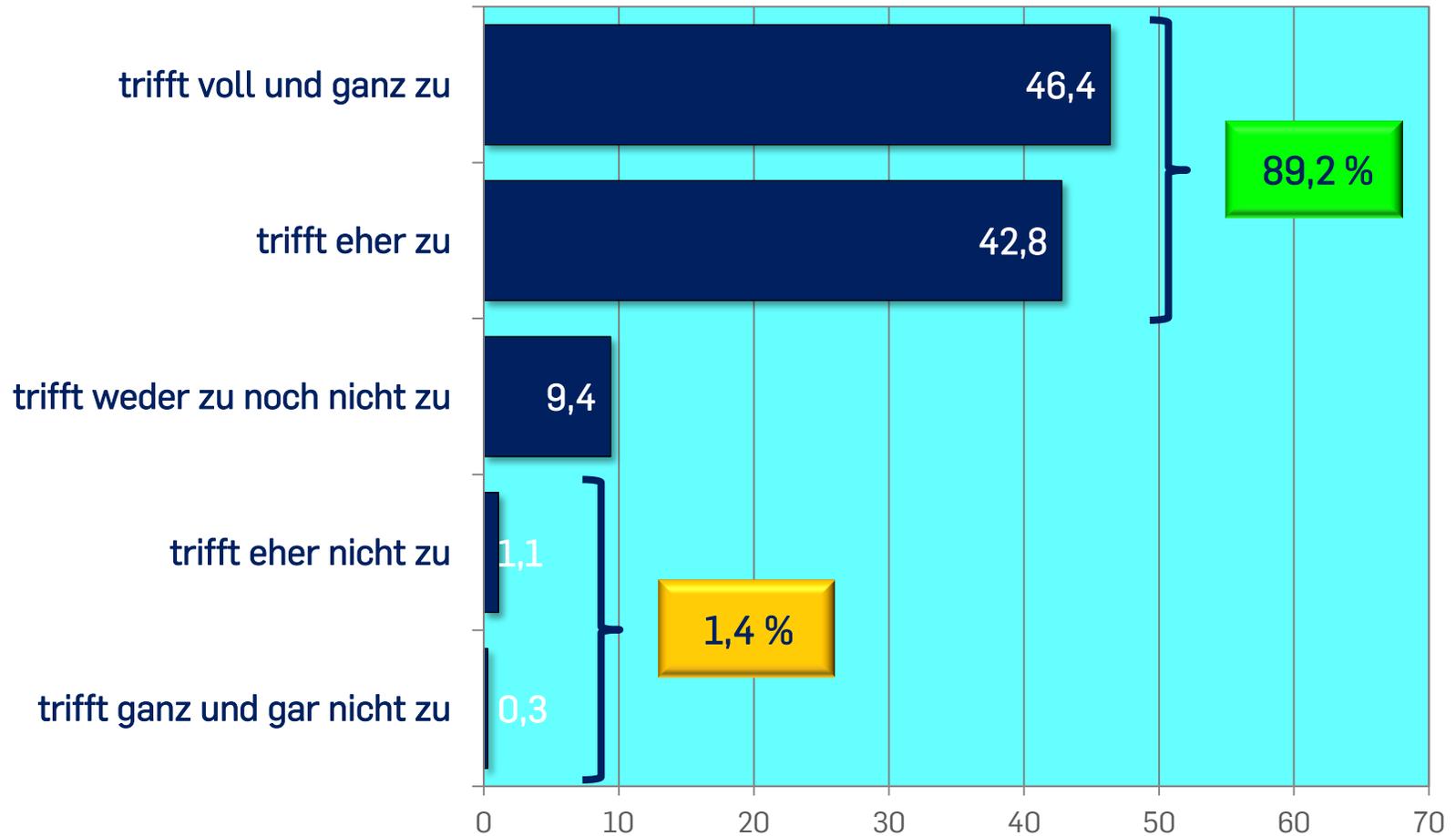
# Frage - Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren

Inwiefern treffen folgende Aussagen zu?

(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☒)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Die strategische Ausrichtung der BG SÜD-OST ist zukunftsorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die BG SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der BG SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Die SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen



Ø = 1,66

# Die SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen differenziert nach Siedlung



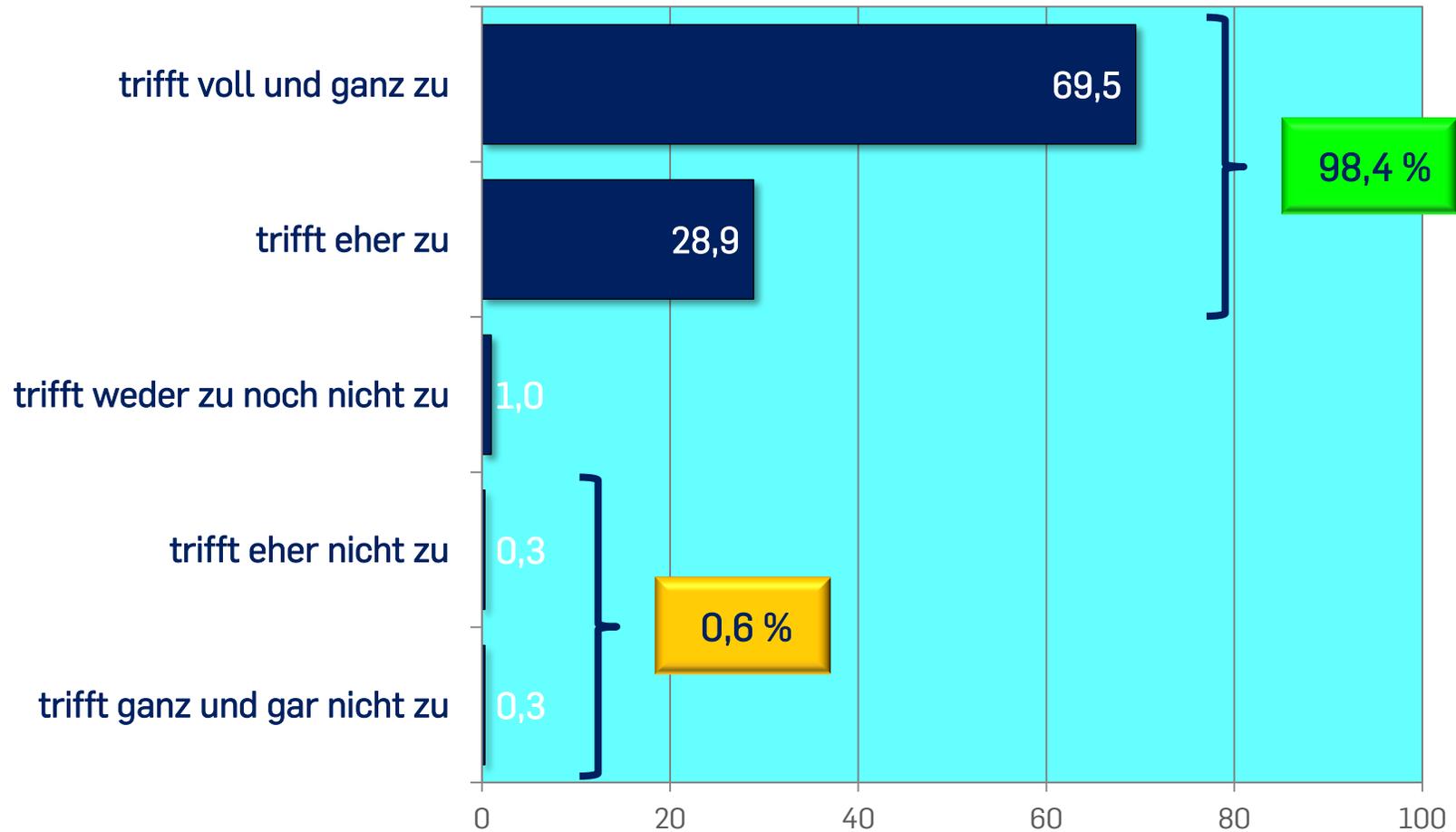
# Frage - Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren

Inwiefern treffen folgende Aussagen zu?

(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☑)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Die strategische Ausrichtung der BG SÜD-OST ist zukunftsorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die BG SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der BG SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Bei der SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl: **Mega-Wert 98,4 %**

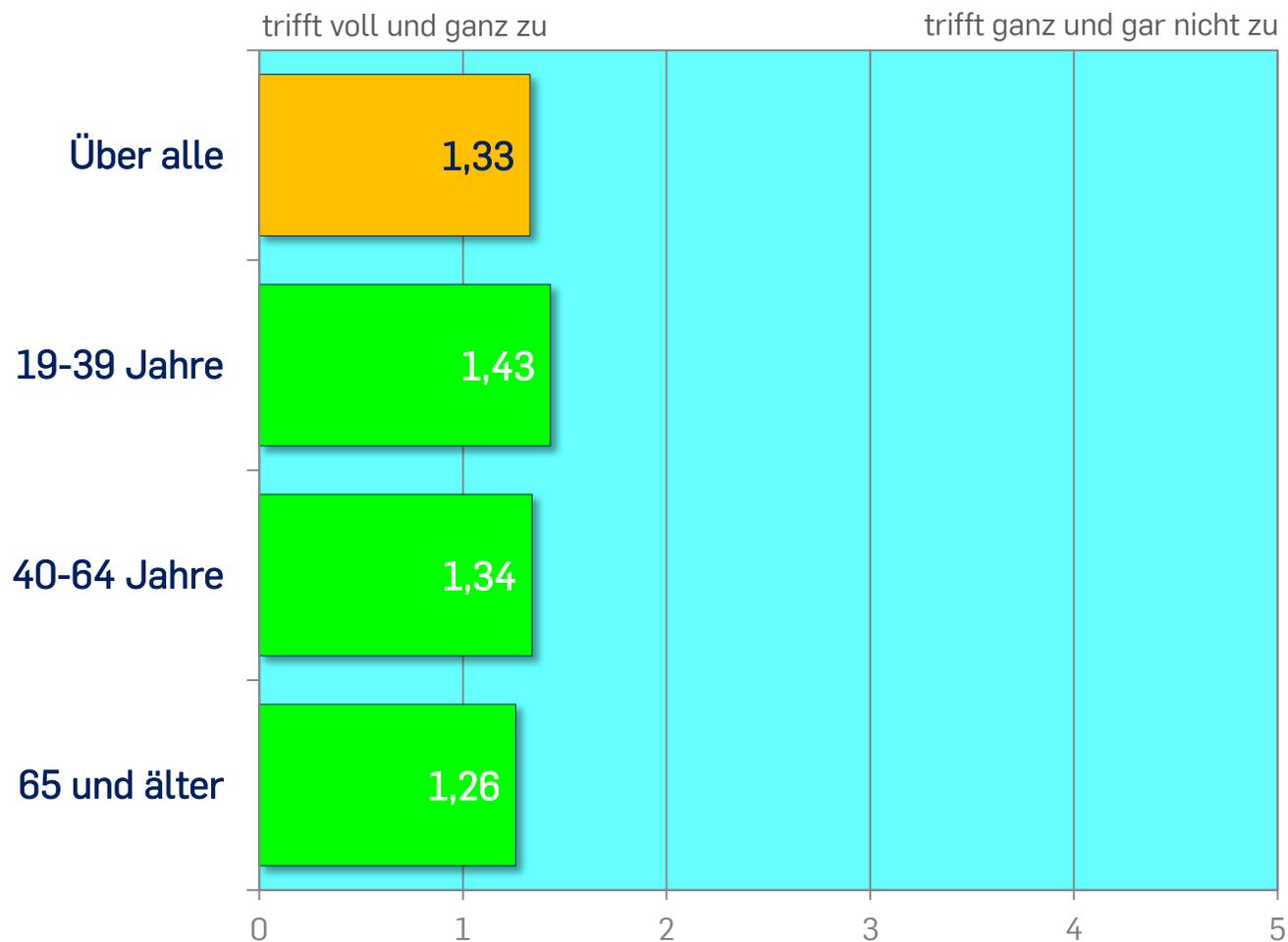


∅ = 1,3

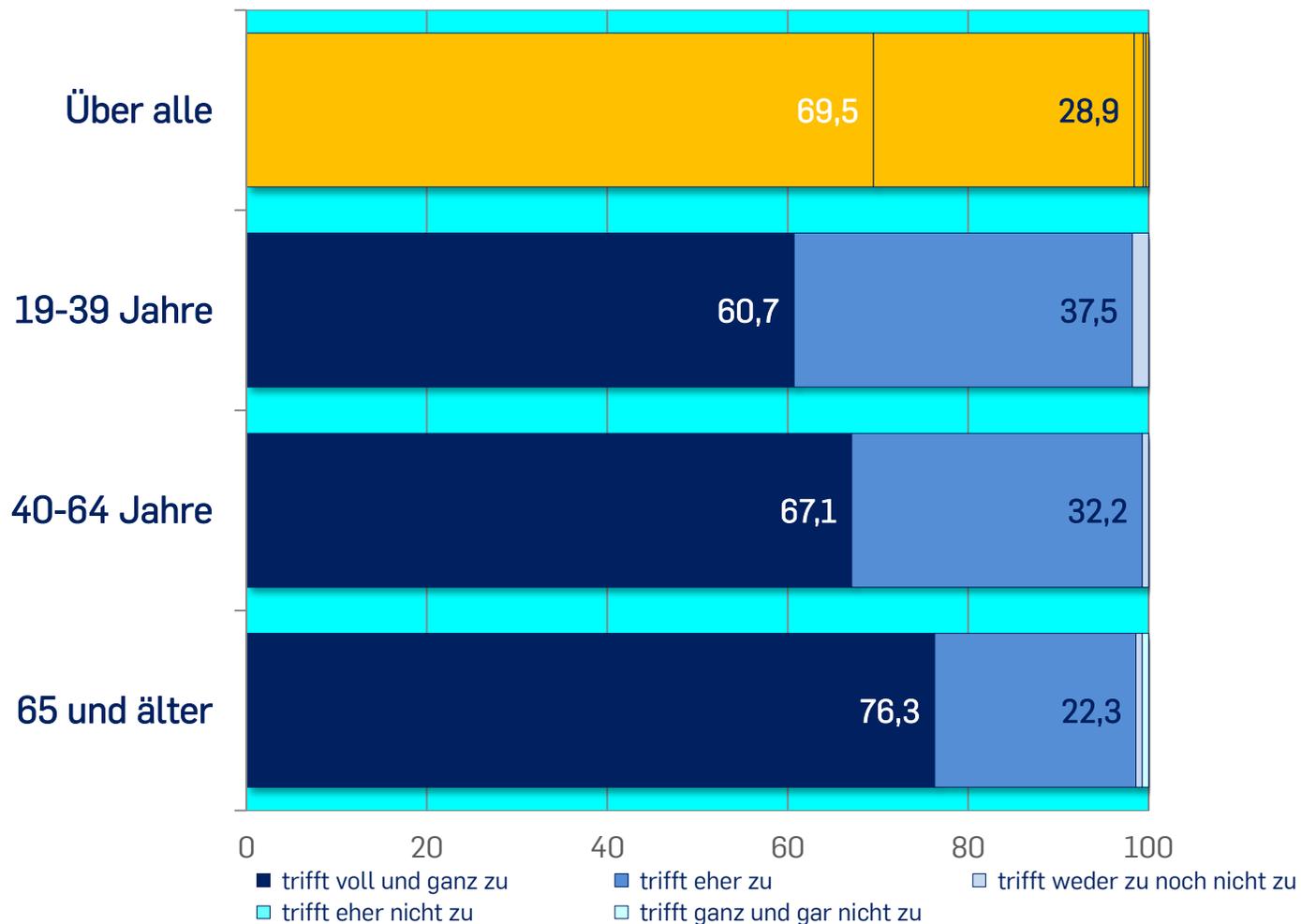
# Globale Zufriedenheit: Bei der SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl differenziert nach Siedlung



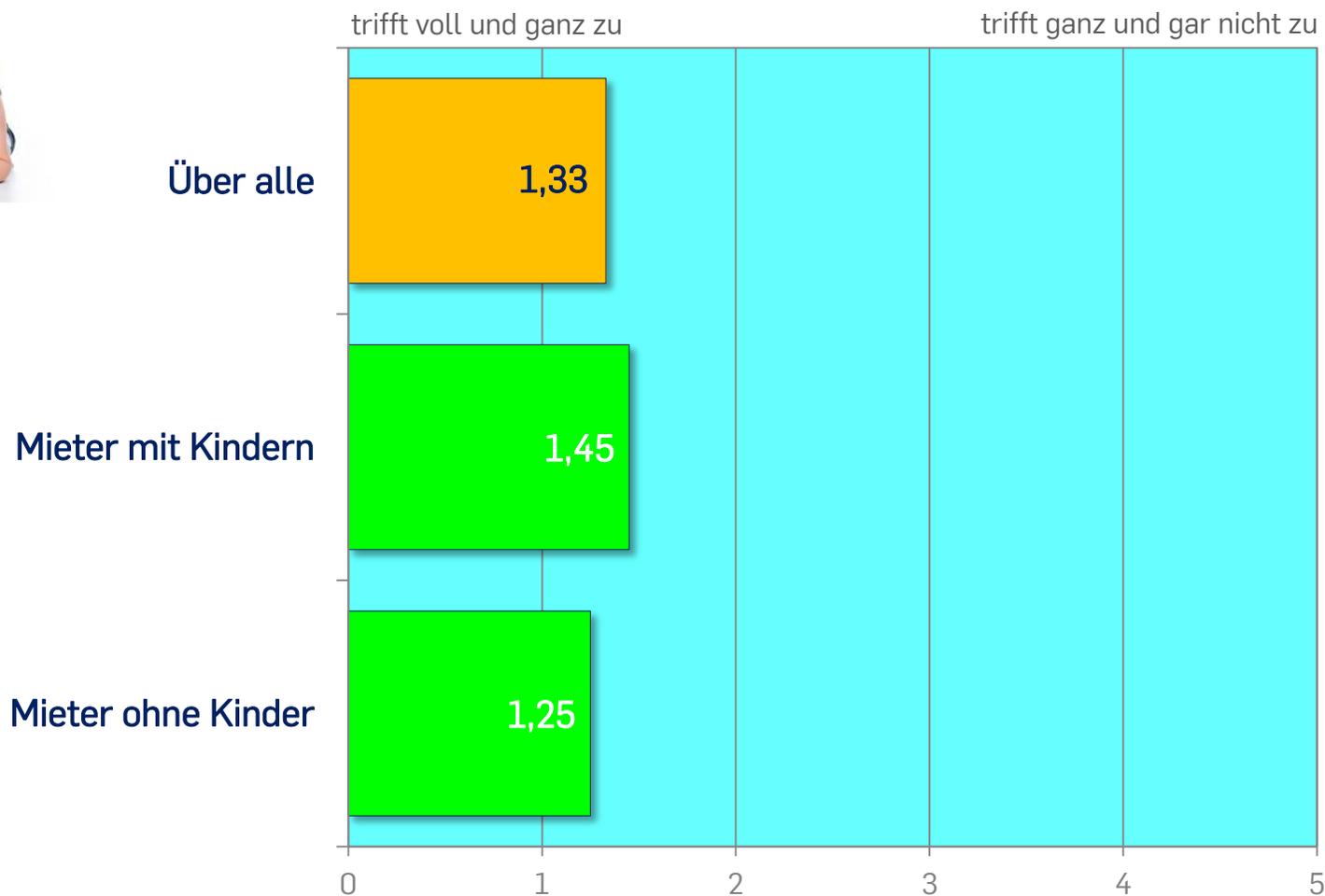
# Globale Zufriedenheit: Bei der SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl differenziert nach Alter



# Globale Zufriedenheit: Bei der SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl differenziert nach Alter



# Globale Zufriedenheit: Bei der SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl differenziert nach Familienstruktur



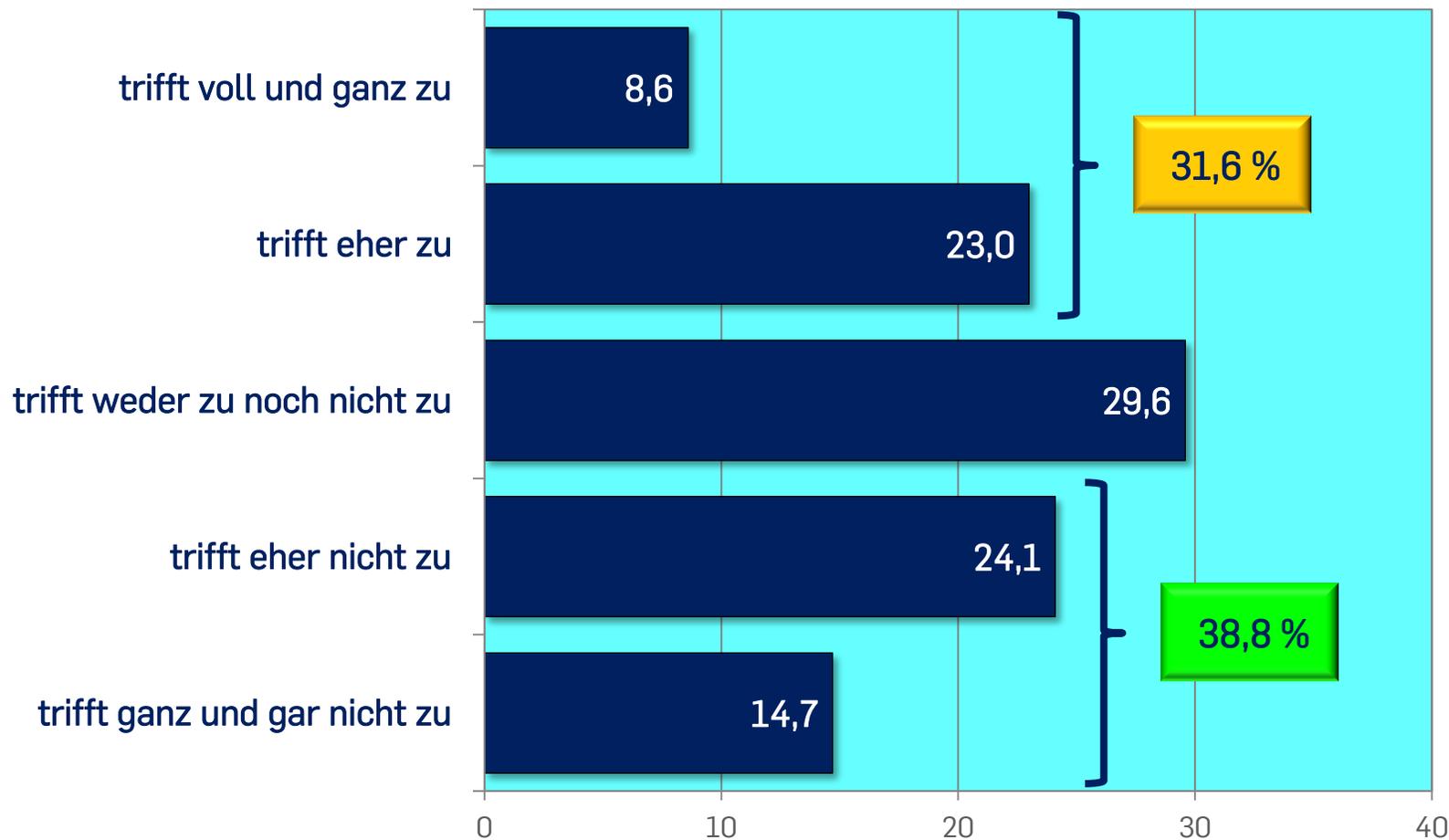
# Frage - Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren

Inwiefern treffen folgende Aussagen zu?

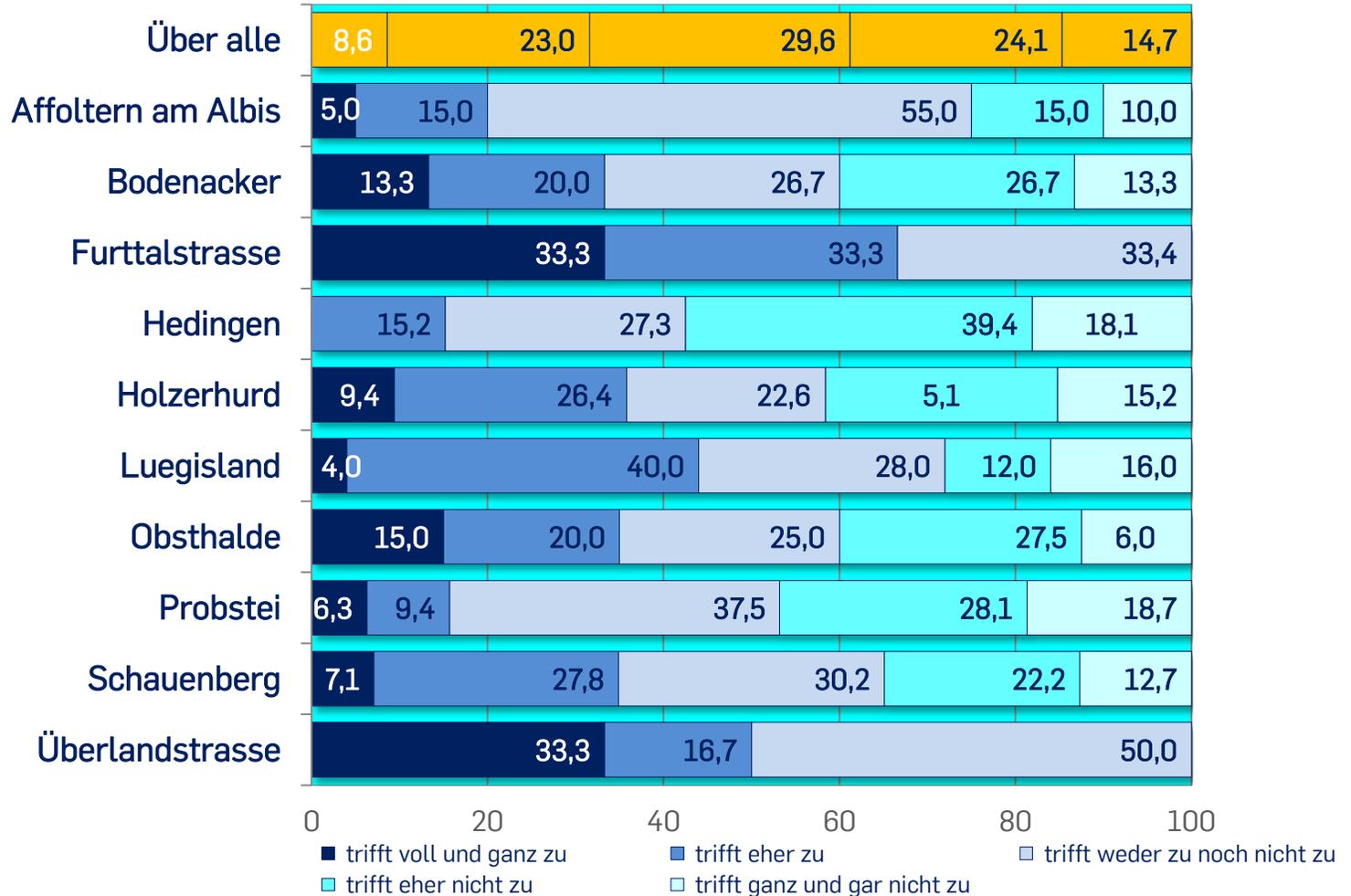
(Bitte Zutreffendes ankreuzen ☑)

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Die strategische Ausrichtung der BG SÜD-OST ist zukunftsorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die BG SÜD-OST bietet hochwertige Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der BG SÜD-OST fühle ich mich sehr wohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

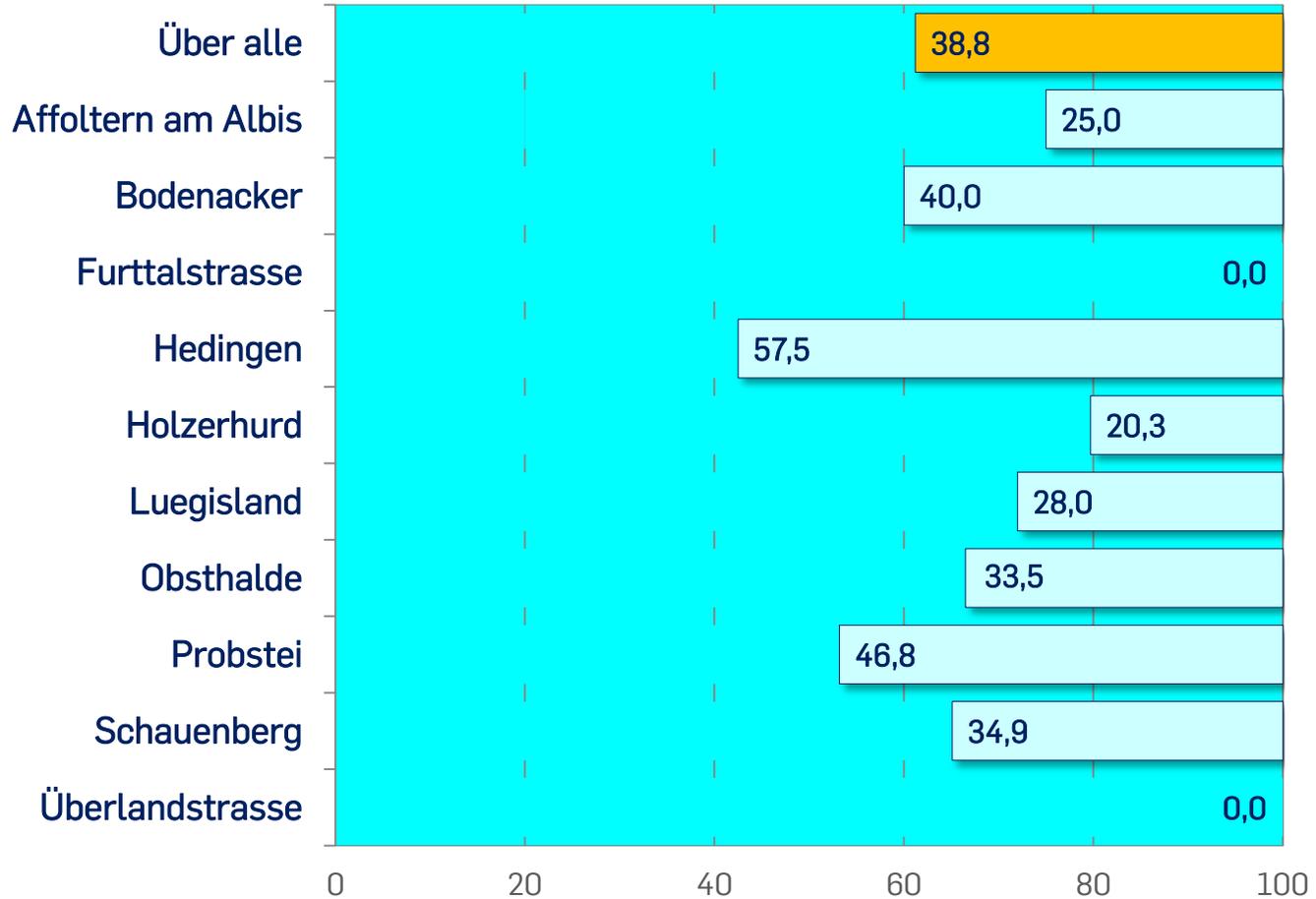
# In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete



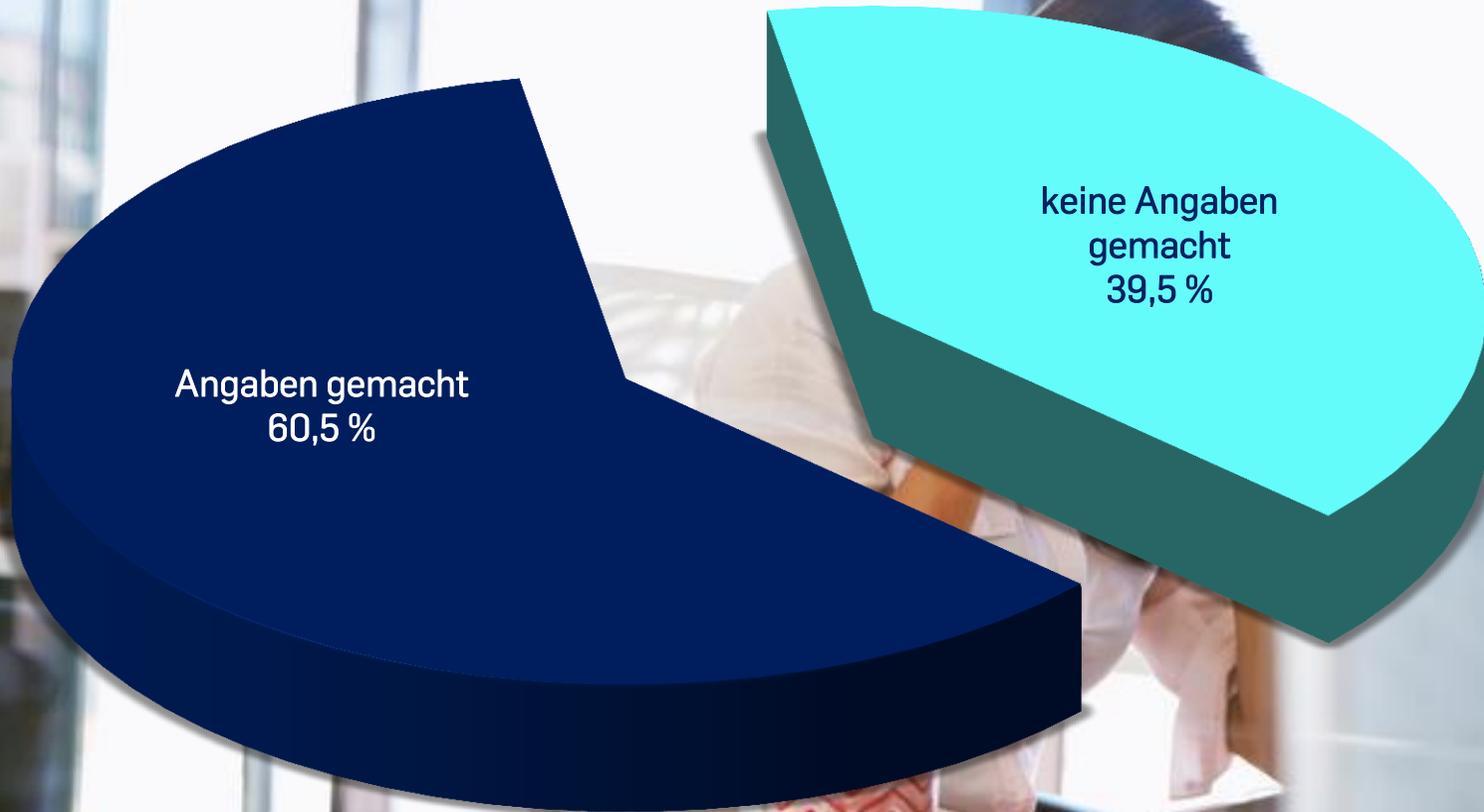
# In einer Genossenschaft wohne ich nur wegen der günstigen Miete



# Potenzial ‚echter‘ Genosenschafter



# Zentraler Unterschied "Wohnen in einer Genossenschaft" und "Wohnen bei einem privatwirtschaftlichen Vermieter"



# Zentraler Unterschied "Wohnen in einer Genossenschaft" und "Wohnen bei einem privatwirtschaftlichen Vermieter"

60,5 %

Preis-Leistungs-Verhältnis

42,6

Gemeinschaft

36,1

Mitspracherecht

10,7

Sicherheit (Mietzins+Kündigung)

9,4

SIKO-Aktivitäten

6,1

Geldverwendung

5,7

Familien-/kinderfreundlich

4,9

keine Unterschiede

1,6

Sonstiges

19,7

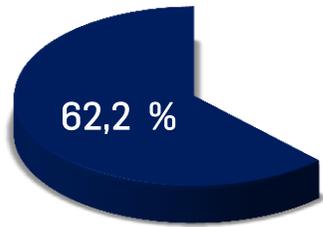
0 10 20 30 40 50

Mehrfachantworten; N = 244

# Bitte nennen Sie einen ausschlaggebenden Grund, der Sie bewogen hat, Genossenschafter bei der SÜD-OST zu werden



# Bitte nennen Sie einen ausschlaggebenden Grund, der Sie bewogen hat, Genossenschafter bei der SÜD-OST zu werden



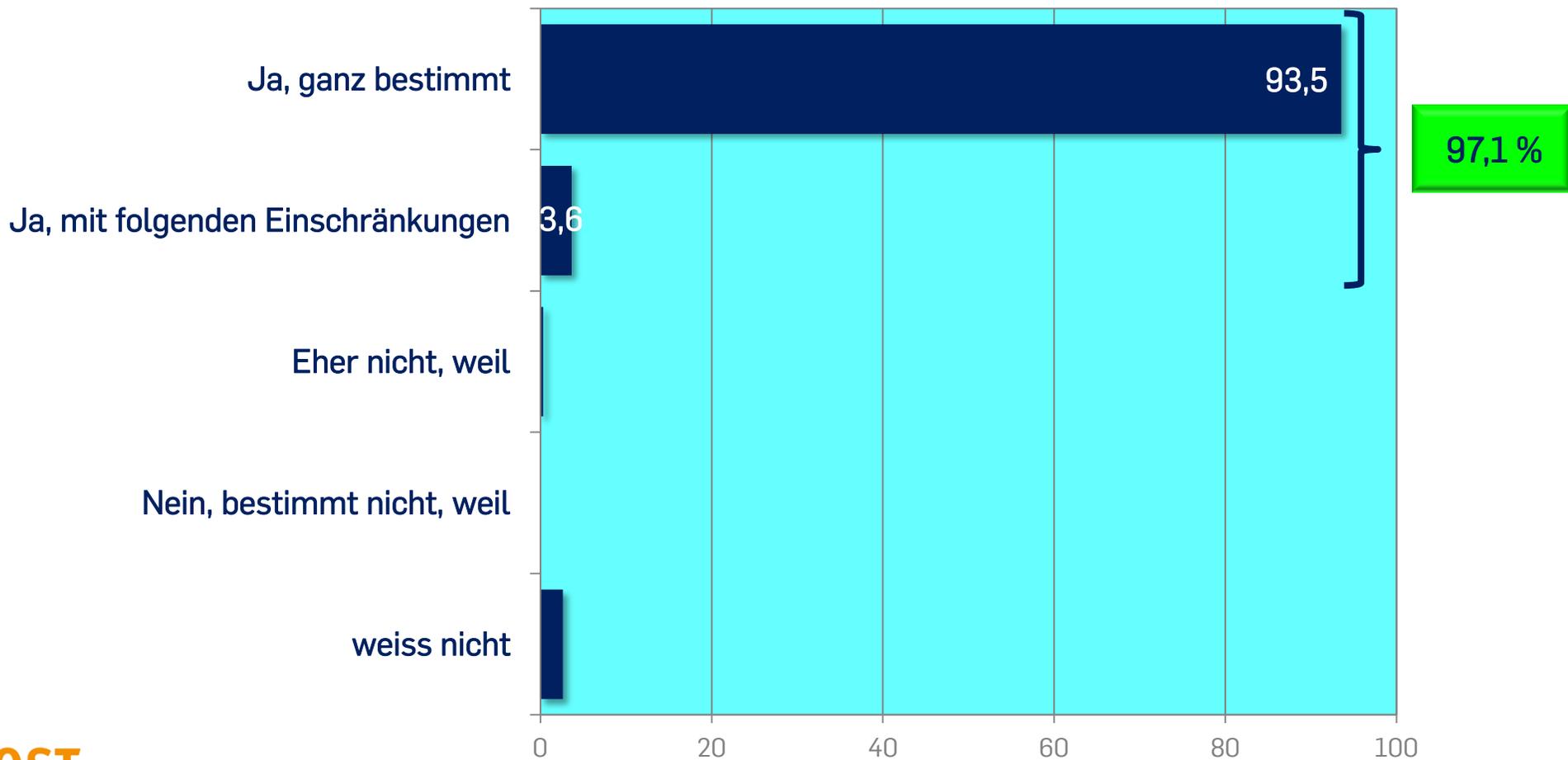
Mehrfachantworten; N = 244

# Frage - Weiterempfehlung der SÜD-OST

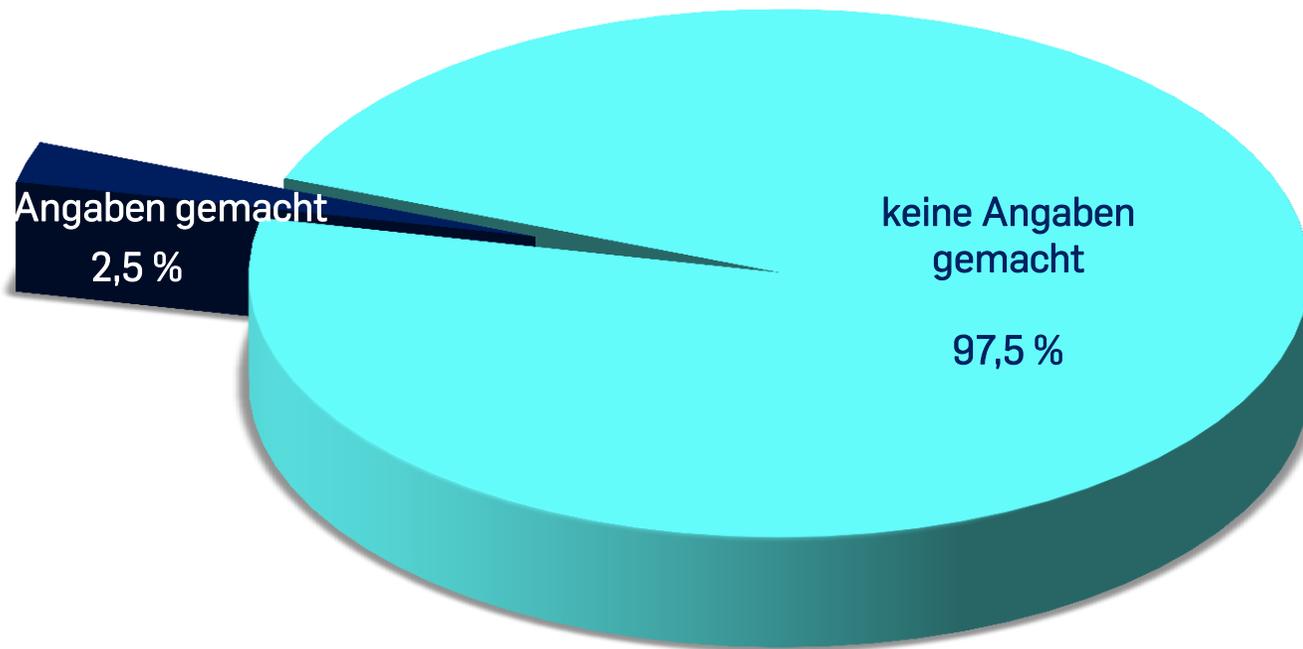
Würden Sie einem guten Freund, der eine Wohnung sucht, empfehlen, eine passende freie Wohnung bei der Baugenossenschaft SÜD-OST zu mieten?

- Ja, ganz bestimmt
- Ja, mit folgender Einschränkung ➔ \_\_\_\_\_
- Eher nicht, weil ➔ \_\_\_\_\_
- Nein, bestimmt nicht, weil ➔ \_\_\_\_\_
- Weiss nicht

# Weiterempfehlungsbereitschaft der Mieter: **Hervorragende 97,1 %**



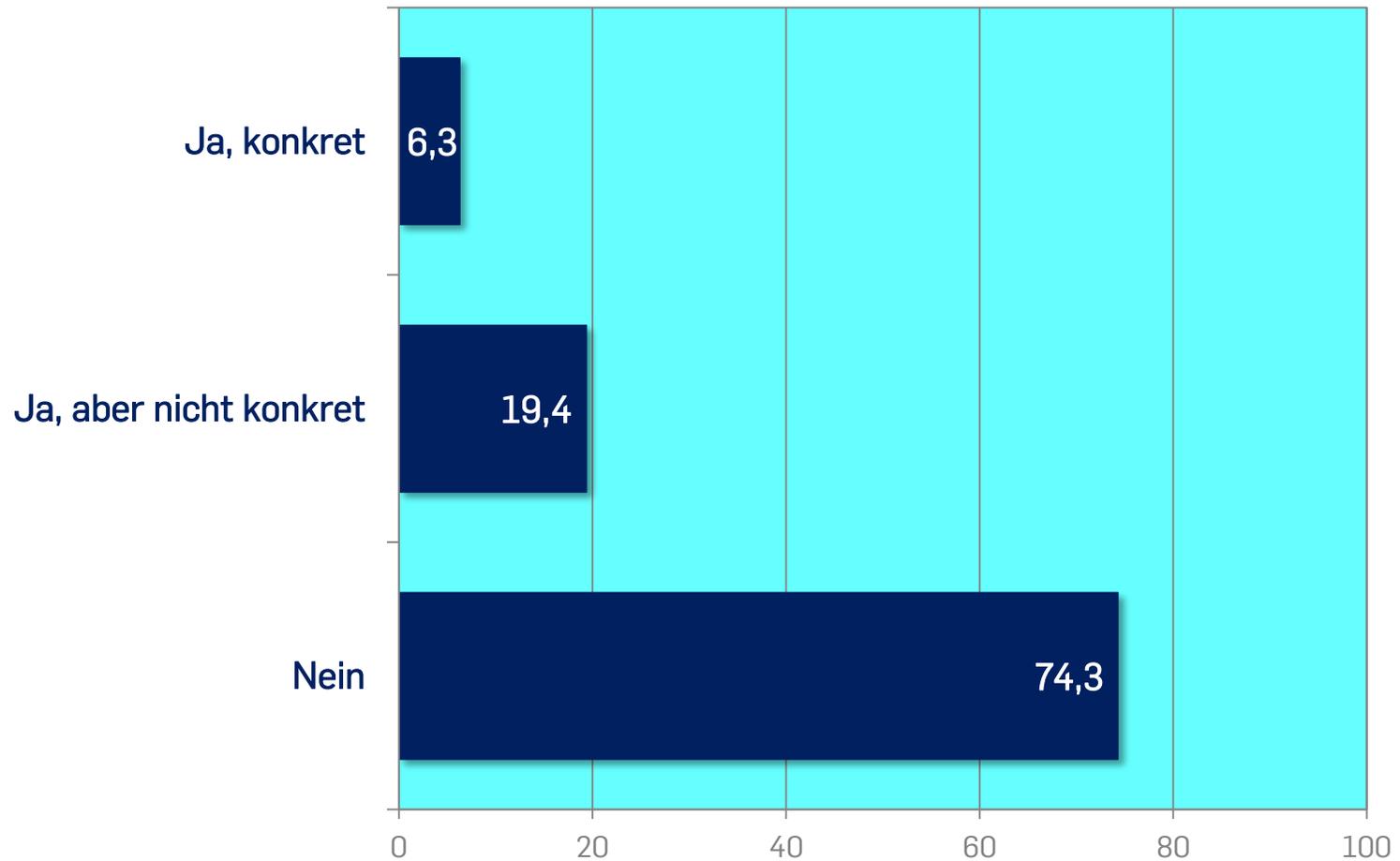
# Empfehlung mit Einschränkungen



Denken Sie über einen Wohnungswechsel (Wegzug) nach?

- Ja, konkret
- Ja, aber nicht konkret
- Nein

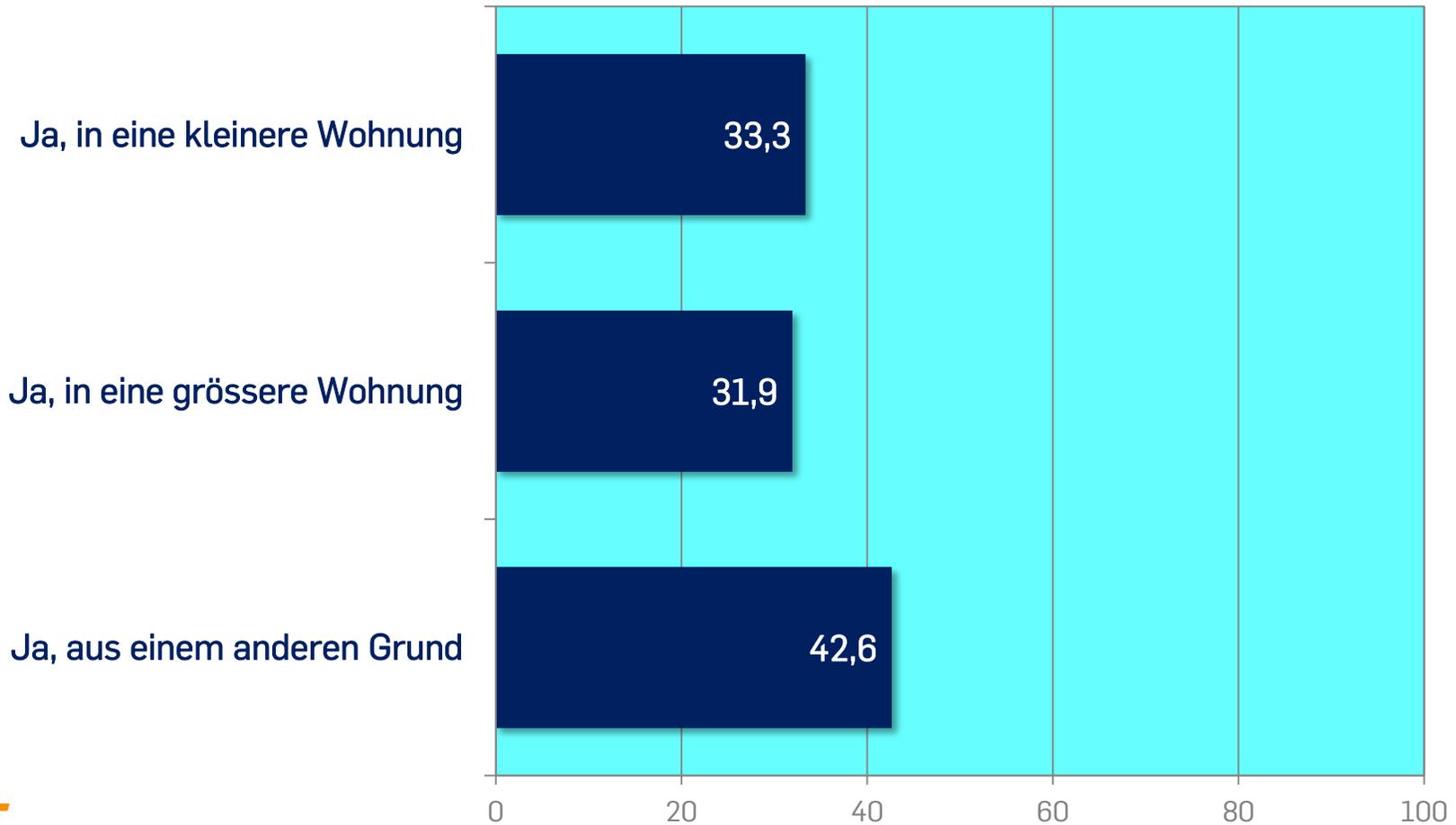
# Fluktuations-Gedanken



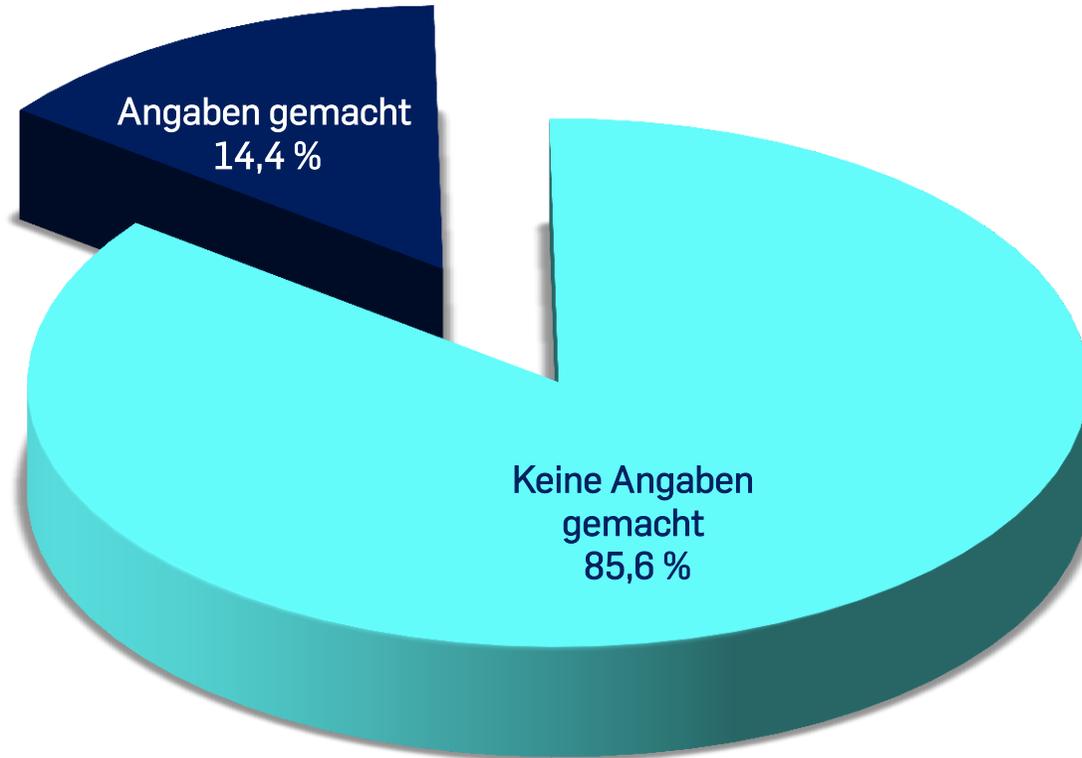
Falls Sie über einen Wohnungswechsel nachdenken, dann:

- wegen einer kleineren Wohnung
- wegen einer größeren Wohnung
- aus einem anderen Grund ➔ \_\_\_\_\_
- ziehe ich gerne in eine andere Wohnung der BG SÜD-OST
- werde ich voraussichtlich nicht in eine Wohnung der BG SÜD-OST ziehen

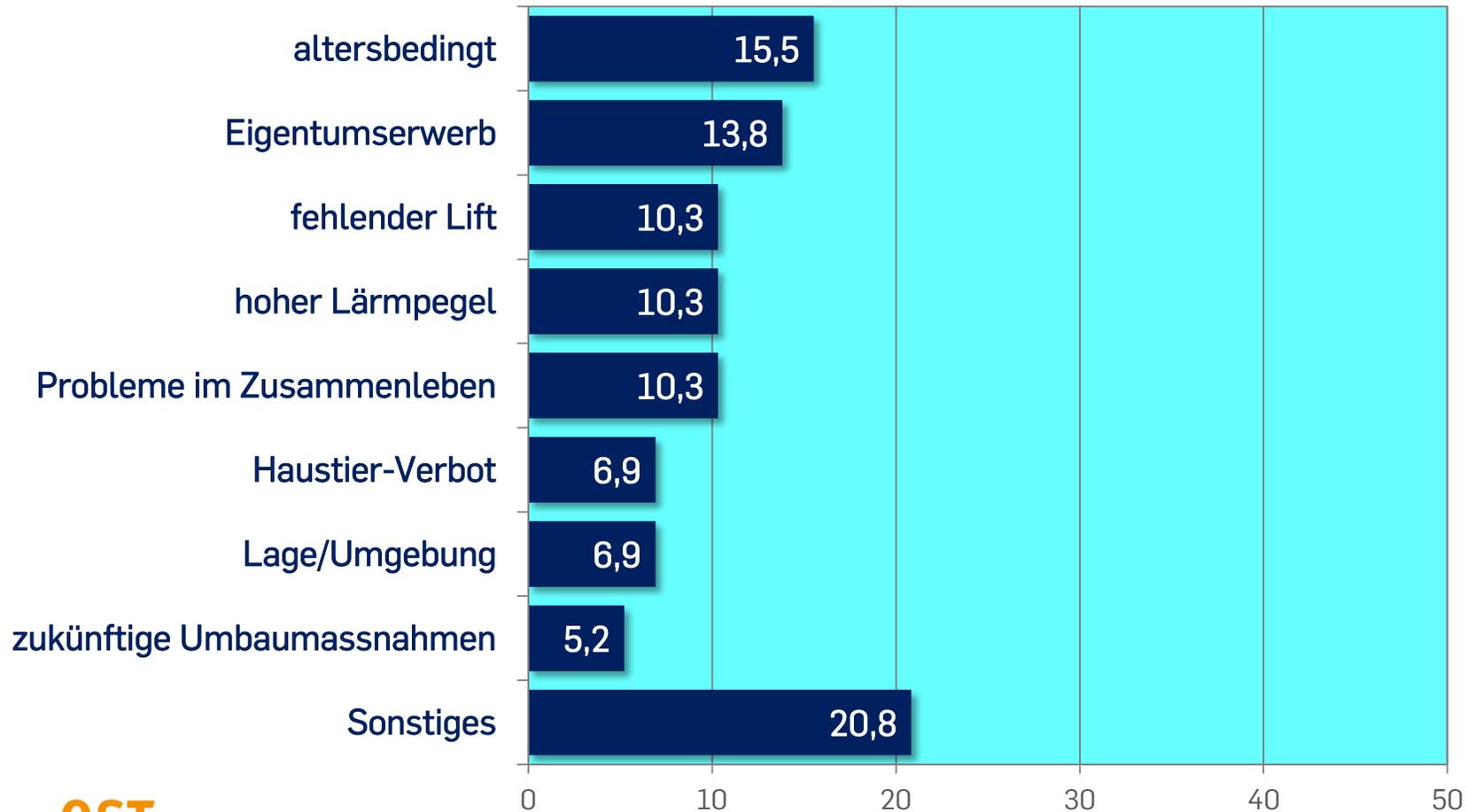
# Fluktuations-Gedanken



N = 111

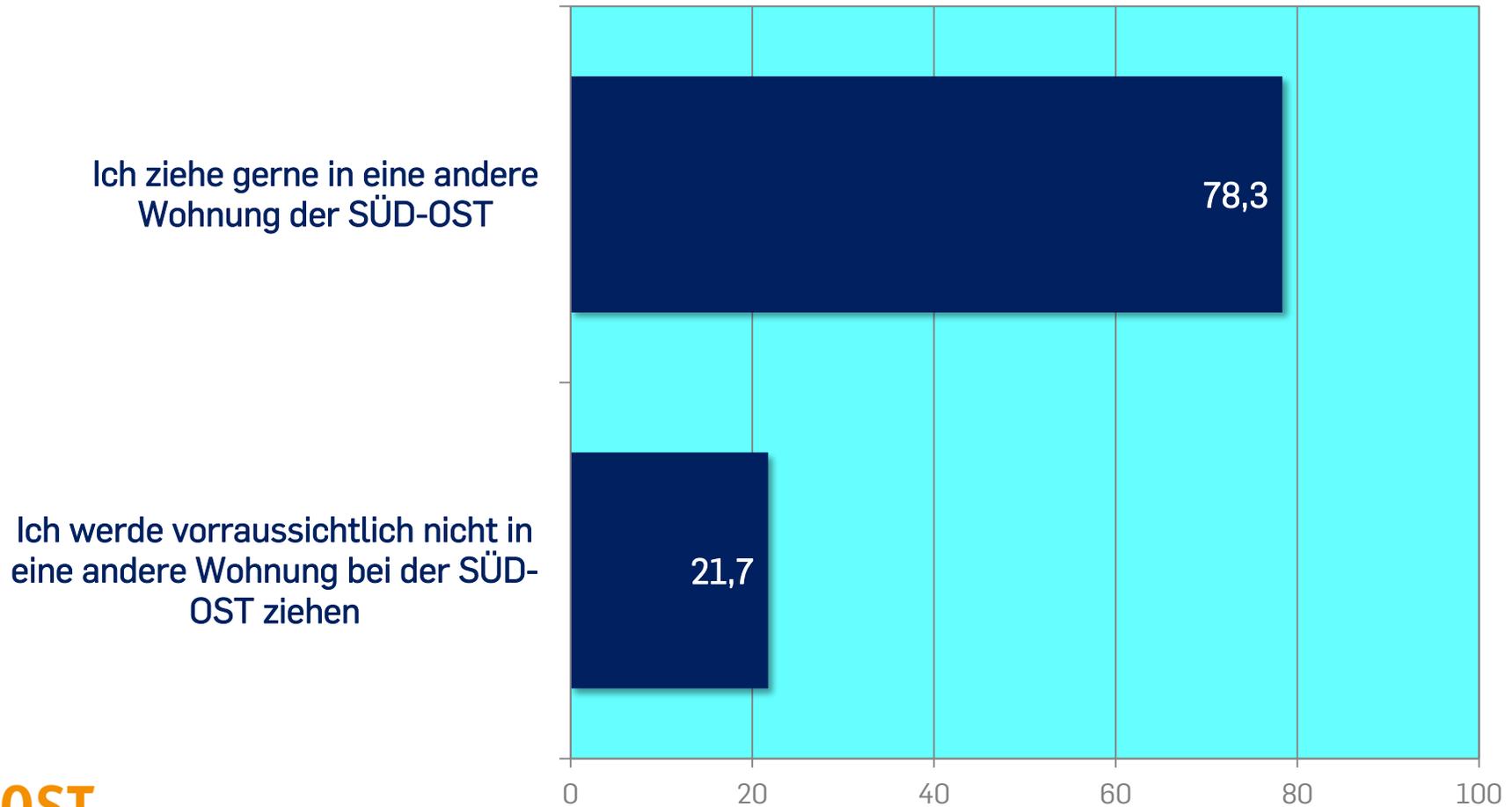


# Fluktuations-Motive



N = 58

# Fluktuations-Gedanken innerhalb SÜD-OST

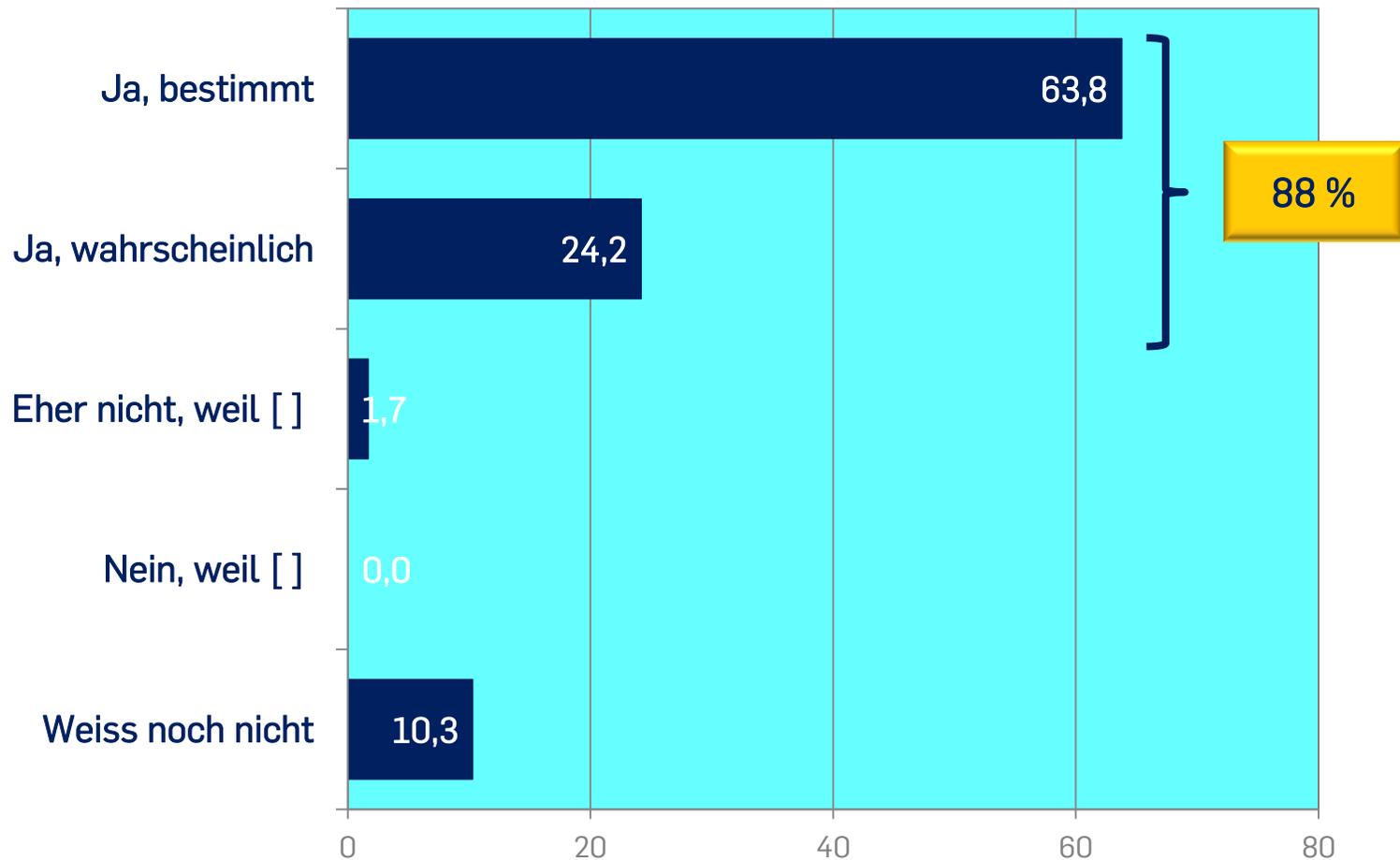


N = 120

Haben Sie – wenn Sie einmal aus der Wohnung Ihrer Familie ausziehen sollen – Interesse in eine Wohnung der Baugenossenschaft SÜD-OST zu ziehen?

- Ja, bestimmt
- Ja, wahrscheinlich
- Eher nicht, weil ☞ \_\_\_\_\_
- Nein, weil ☞ \_\_\_\_\_
- Weiss noch nicht

# Next generation - Interesse bei BG SÜD-OST zu wohnen



Was für einen Wohnungstyp würden Sie für Ihre „Erstwohnung“ bevorzugen?

- 1-Zimmer-Wohnung
- 1-Zimmer-Wohnung
- 1-Zimmer-Wohnung
- WG in einer 3-4-Zimmer-Wohnung
- WG in einer größeren Wohnung
- Sonstigen ➔ \_\_\_\_\_

# Erstwohnung Wohnungstyp



# Zwischenergebnis Performance, Relationship und Image

- Insgesamt kann eine hohe Zufriedenheit der Mieter mit der SÜD-OST-Geschäftsstelle konstatiert werden
  - ⇒ Administrations-Zufriedenheits-Index 1,55
  - ⇒ 95,9 % mit der Geschäftsstelle zufriedene Mieter
- Insgesamt hoher Vertrauensbonus von Verwaltung und Leitung bei den Mietern
- Leitungs-Qualitäts-Index Geschäftsleitung: 1,39 bei 97,2 % Zustimmungsquote
- Leitungs-Qualitäts-Index Vorstand: 1,45 bei 96,2 % Zustimmungsquote
- Der menschliche Faktor stimmt
- Tätigkeit und Einsatz von Geschäftsleitung und Vorstand werden durchweg als ausgezeichnet bewertet (in keiner Siedlung eine Orange- oder Rot-Wertung)
- Korrespondierend bestätigen 94,4 % der Mieter eine zukunftsorientierte strategische Ausrichtung der Baugenossenschaft SÜD-OST
- Die Imageanalyse offenbart insgesamt ein ausgezeichnetes Gesamtbild und weist die SÜD-OST in genossenschaftlichen Wertbereichen (insbesondere als kinder-, familien- und mieterfreundlich sowie preisgünstig) aus
- Der SÜD-OST werden damit wichtige genossenschaftliche Grundwerte zugeschrieben

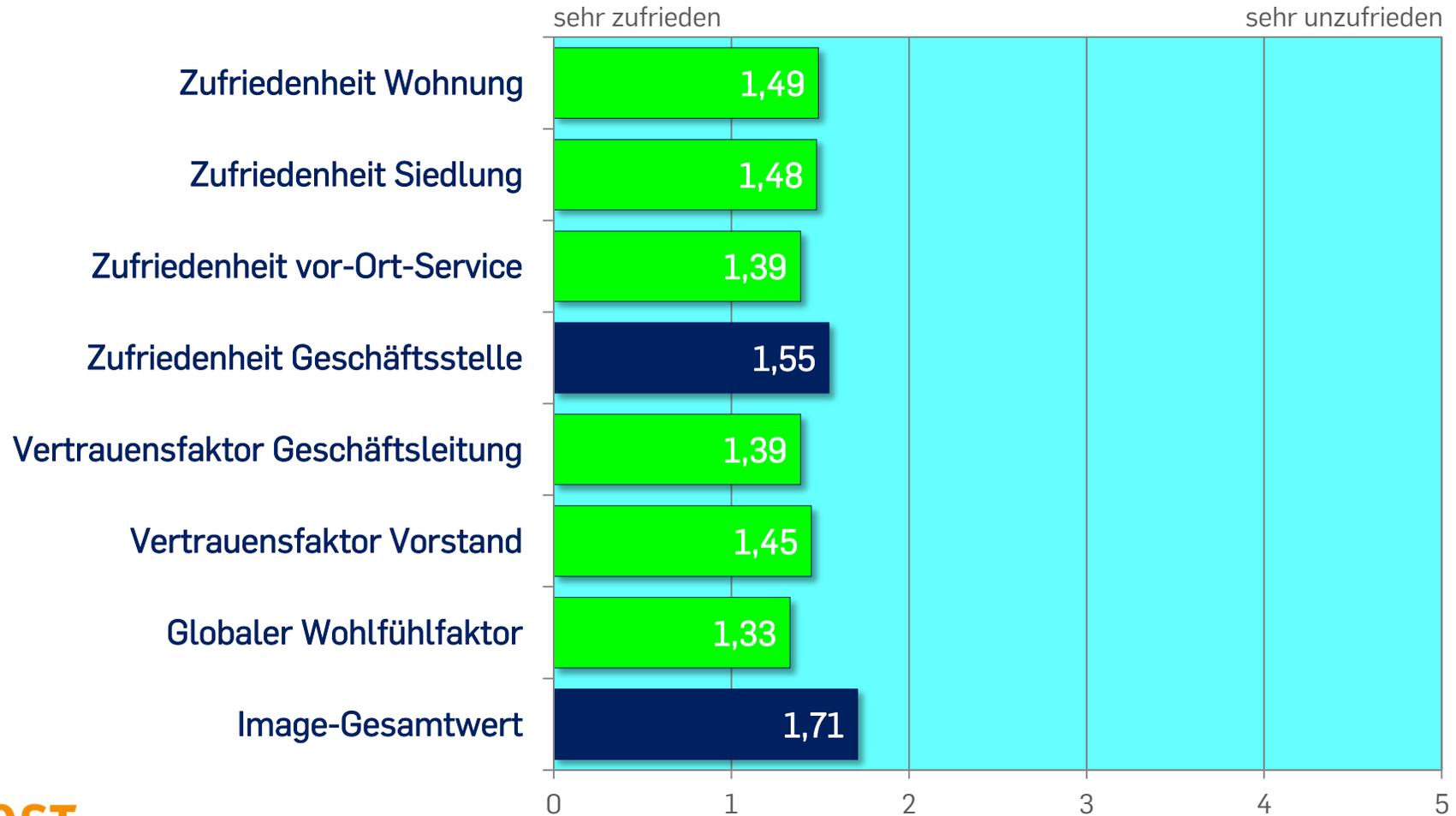
# Zwischenergebnis Performance, Relationship und Image

- Darüber hinaus wird das Image-Bild durch die Werte ‚gut organisiert‘ und ‚glaubwürdig‘ geprägt
- Die Imageanalyse indiziert (als einzige Image-Delle) einen leichten Bürokratie-Touch der Verwaltung
- Besonders in der Altersgruppe 65+ genießt die SÜD-OST ein absolutes Spitzen- Image
- Im Bereich der Ökologieorientierung erreicht die SÜD-OST in den Altersgruppen 19-39 und 40-64 Jahre bei den entsprechenden Dimensionen keine Bestnoten
- Hier sind sowohl inhaltliche Massnahmen und - insbesondere dort wo das Image nicht mit der Realität kongruent ist - kommunikative Massnahmen zu diskutieren
- Mieter, die sich als ‚echte‘ Genossenschafter sehen, beurteilen Wohnung, Siedlung sowie die Geschäftsstelle deutlich besser als Mieter, die sich weniger als Genossenschafter, sondern primär als Mieter sehen
- 98,4 % der Mieter fühlen sich bei der SÜD-OST rundherum wohl (Wohlfühl-Index-Spitzenwert: 1,33)
- Im üblichen Rahmen liegende (mehrheitlich auf internen Umzug ausgerichtete) Fluktuationsquote

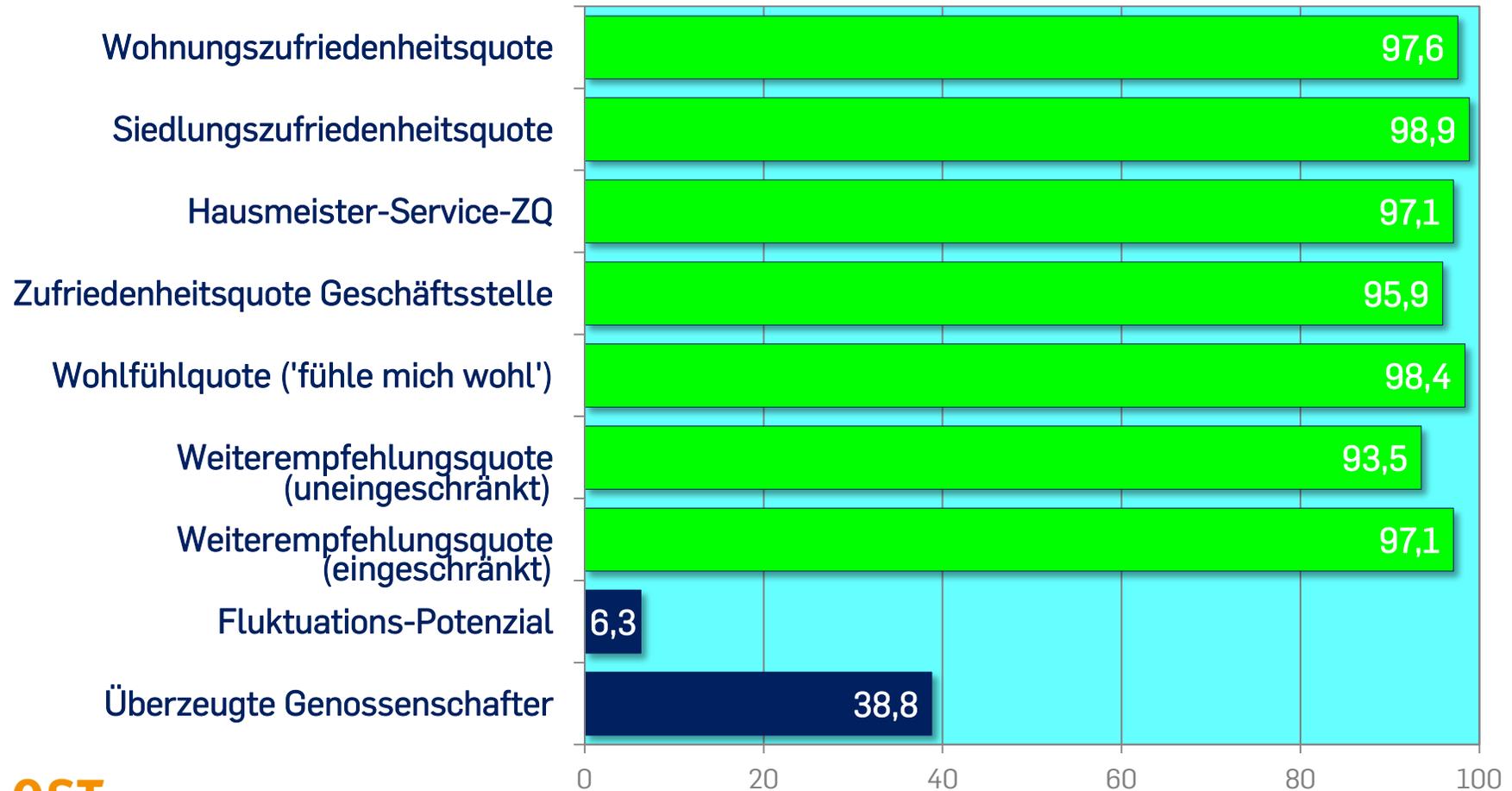
# Zwischenergebnis Performance, Relationship und Image

- Sehr überraschend: Die relativ geringe ‚echte‘ Genossenschafter-Quote von 38,8 %
- Insgesamt besteht die Herausforderung darin die Anforderungen der verschiedenen Mietergruppen (Altersgruppen, Familienzyklus) zu erkennen und frühzeitig Konzepte zur Integration der neuen Mietergeneration zu entwickeln
- Dabei ist zu berücksichtigen, dass die neuen Mietergenerationen andere Anforderungen und eine andere Perspektive auf zentrale Faktoren des Miet- wie Genossenschafterverhältnisses aufweisen
- Gemäss dem von der immo intelligence | group durchgeführten Benchmarking liegen die SÜD-OST-Werte insgesamt durchweg im Bereich der zehn Prozent besten genossenschaftlichen Wohnungsunternehmen

# Durchweg absolute Spitzenwerte für die SÜD-OST



# Durchweg absolute Spitzenwerte für die SÜD-OST



1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

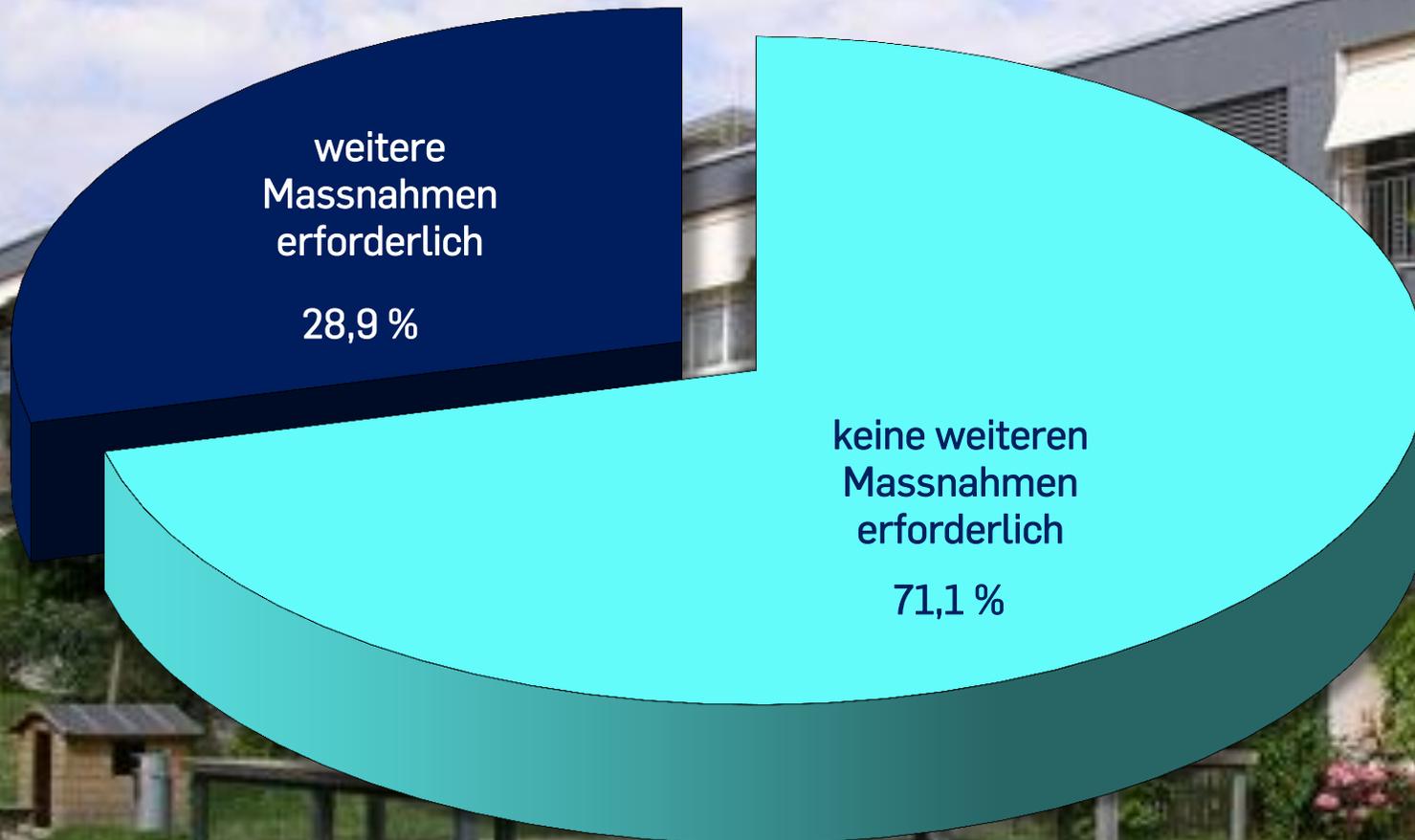
# Themenbereich Sicherheit



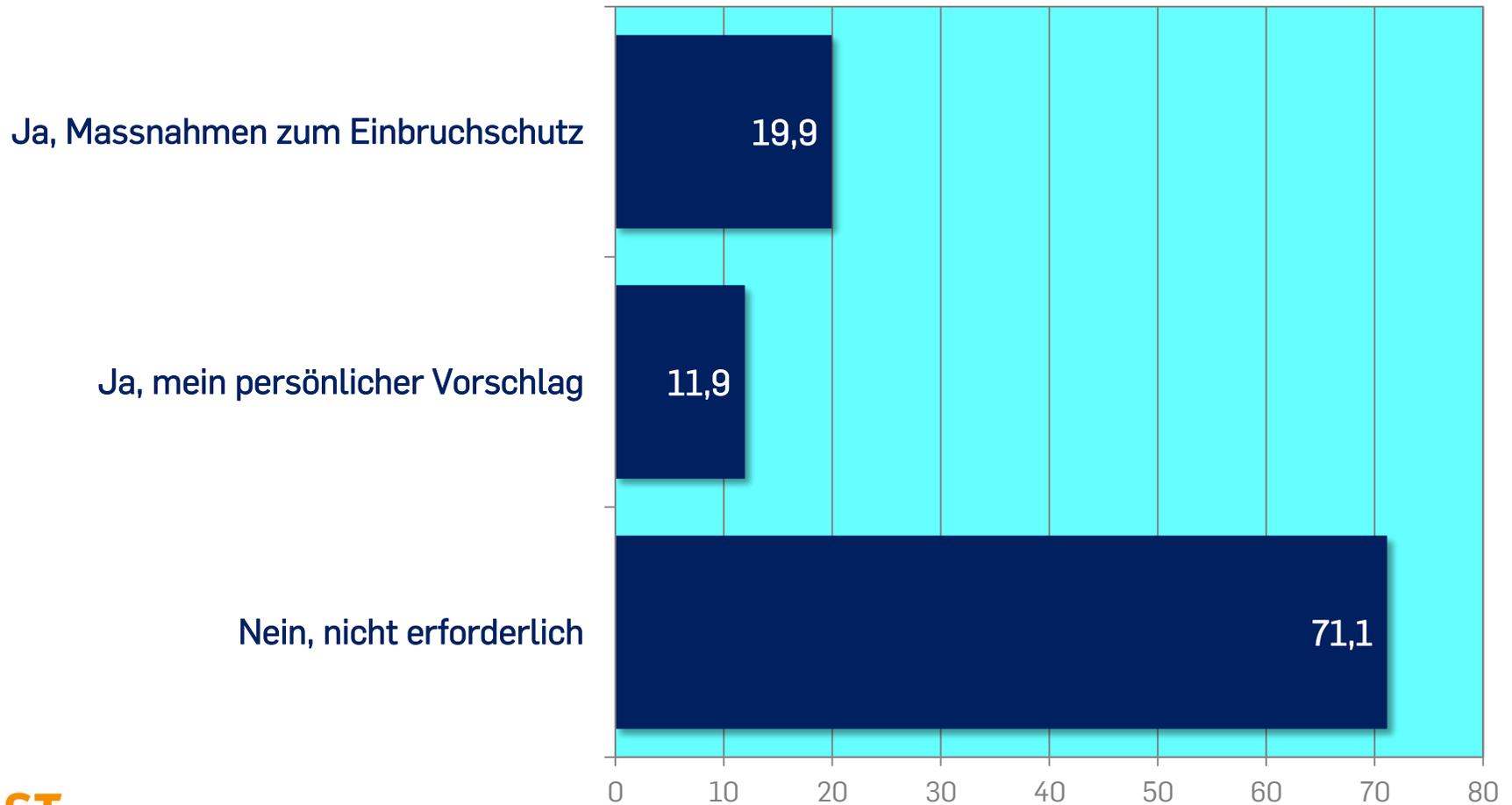
Sind Ihrer Meinung nach in Ihrer Siedlung weitere Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit erforderlich?

<input type="checkbox"/>	Ja, Massnahmen zum Einbruchsschutz
<input type="checkbox"/>	Ja, mein Vorschlag: ➔ _____
<input type="checkbox"/>	Nein, keine zusätzlichen Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit erforderlich

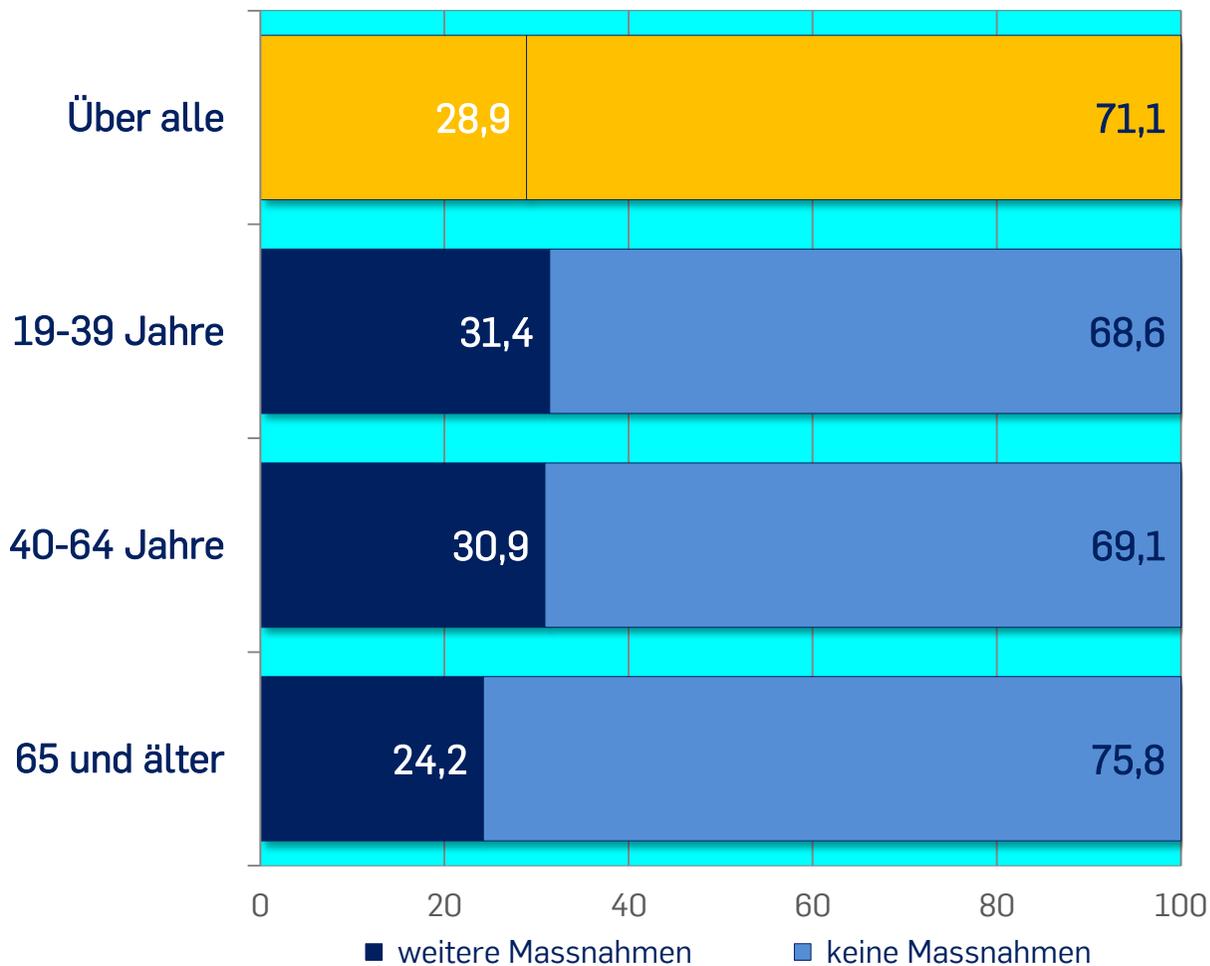
# Erfordernis weiterer Sicherheitsmassnahmen



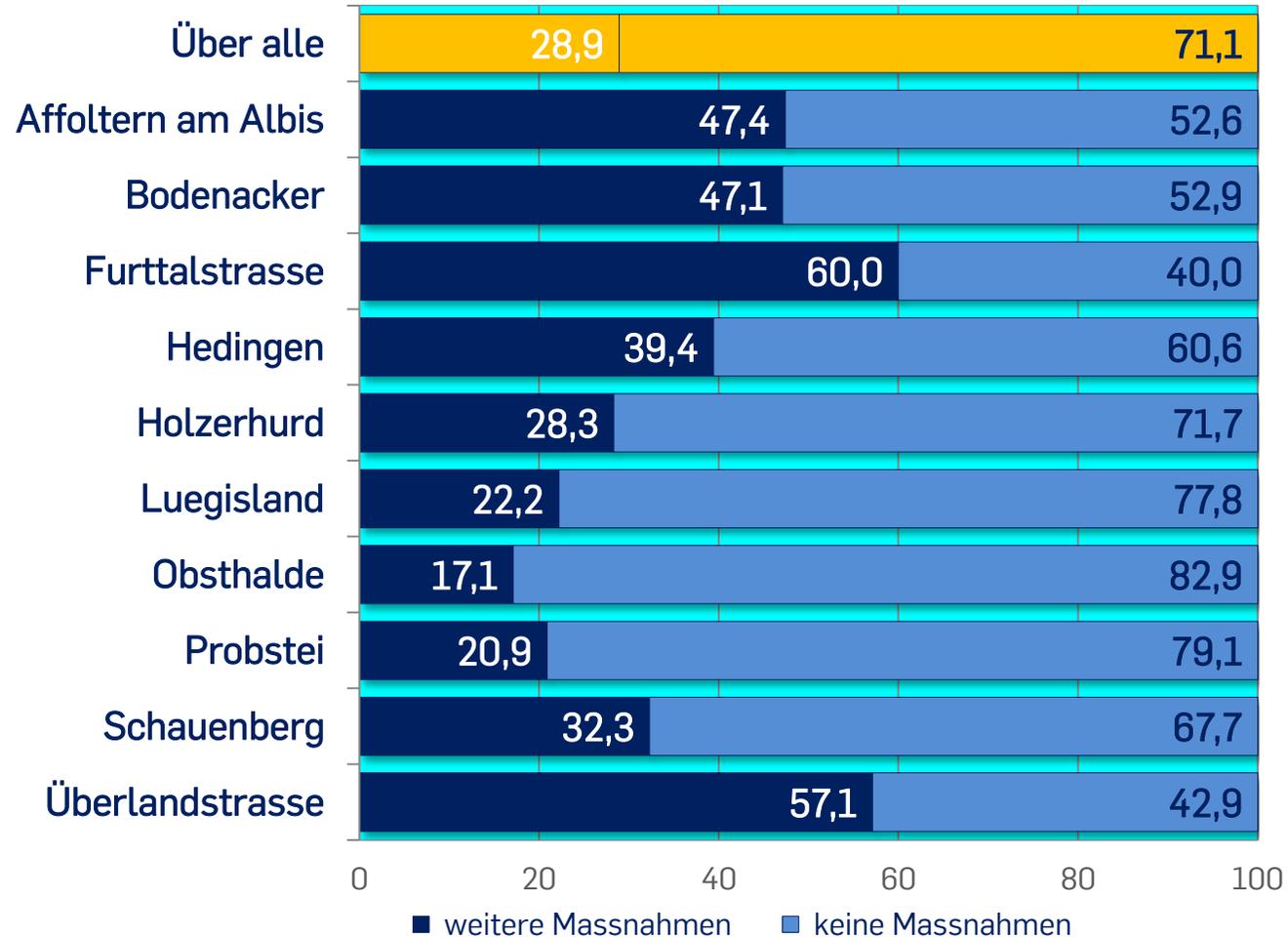
# Konkret gewünschte Sicherheitsmassnahmen



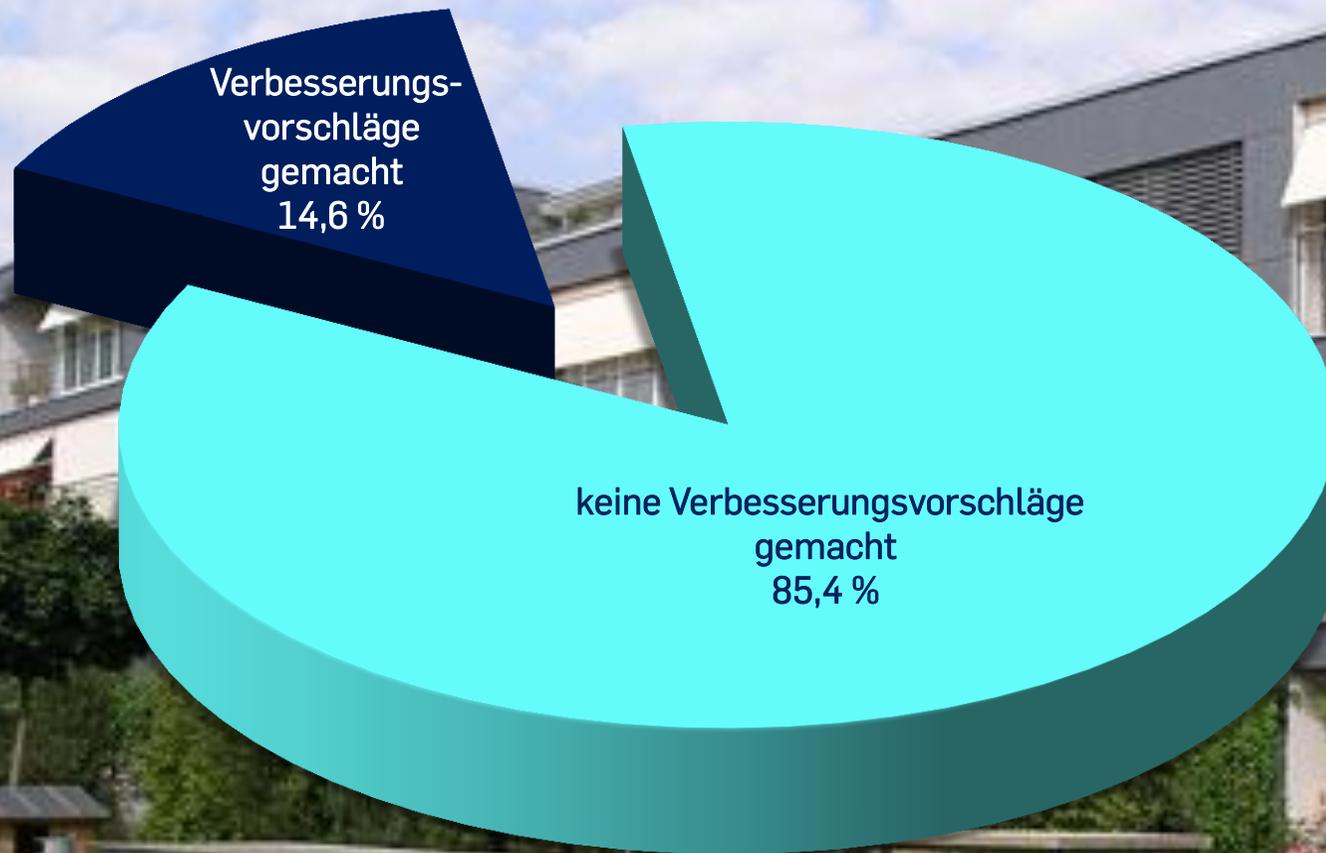
# Erfordernis Sicherheitsmassnahmen differenziert nach Alter



# Erfordernis Sicherheitsmassnahmen differenziert nach Siedlung



# Mieterzuschläge für weitere Sicherheitsmassnahmen



# Mieterzuschläge für weitere Sicherheitsmassnahmen

14,6 %

Haustüren und Schlösser

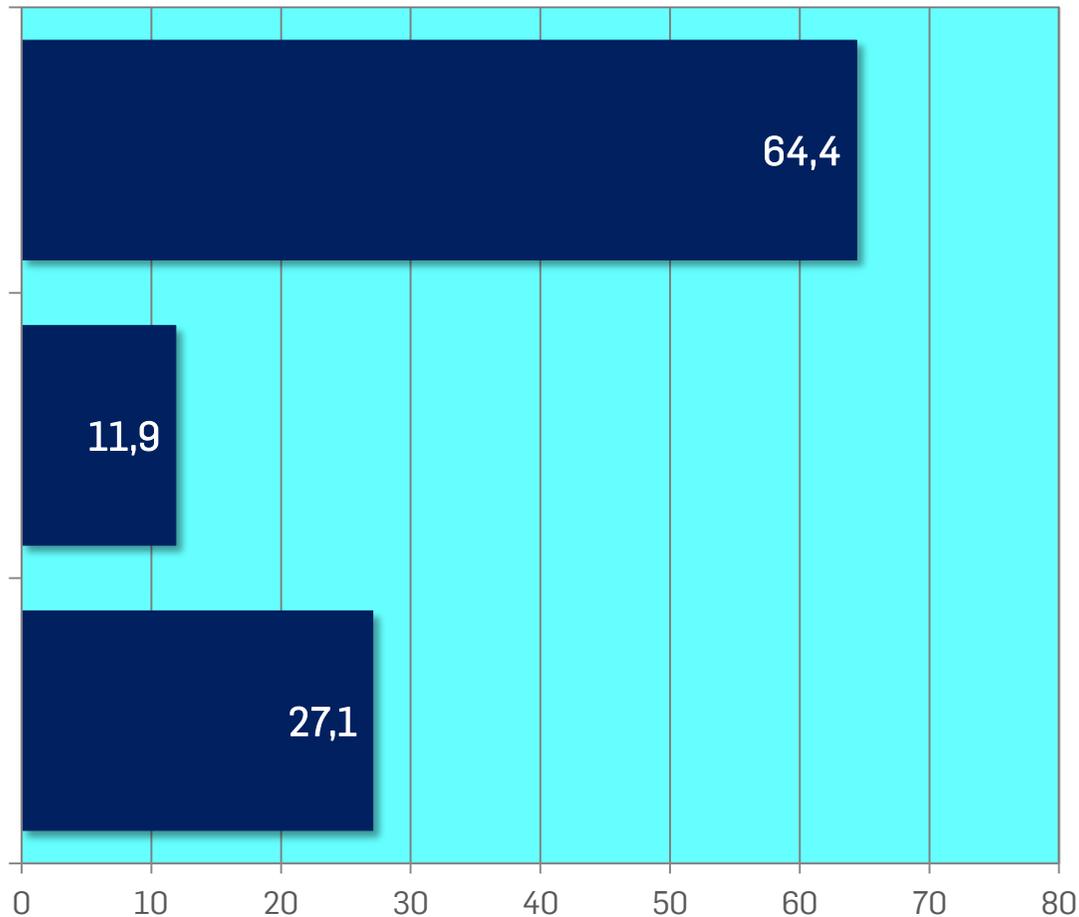
64,4

Beleuchtung

11,9

andere Vorschläge

27,1



Mehrfachantworten; N = 59

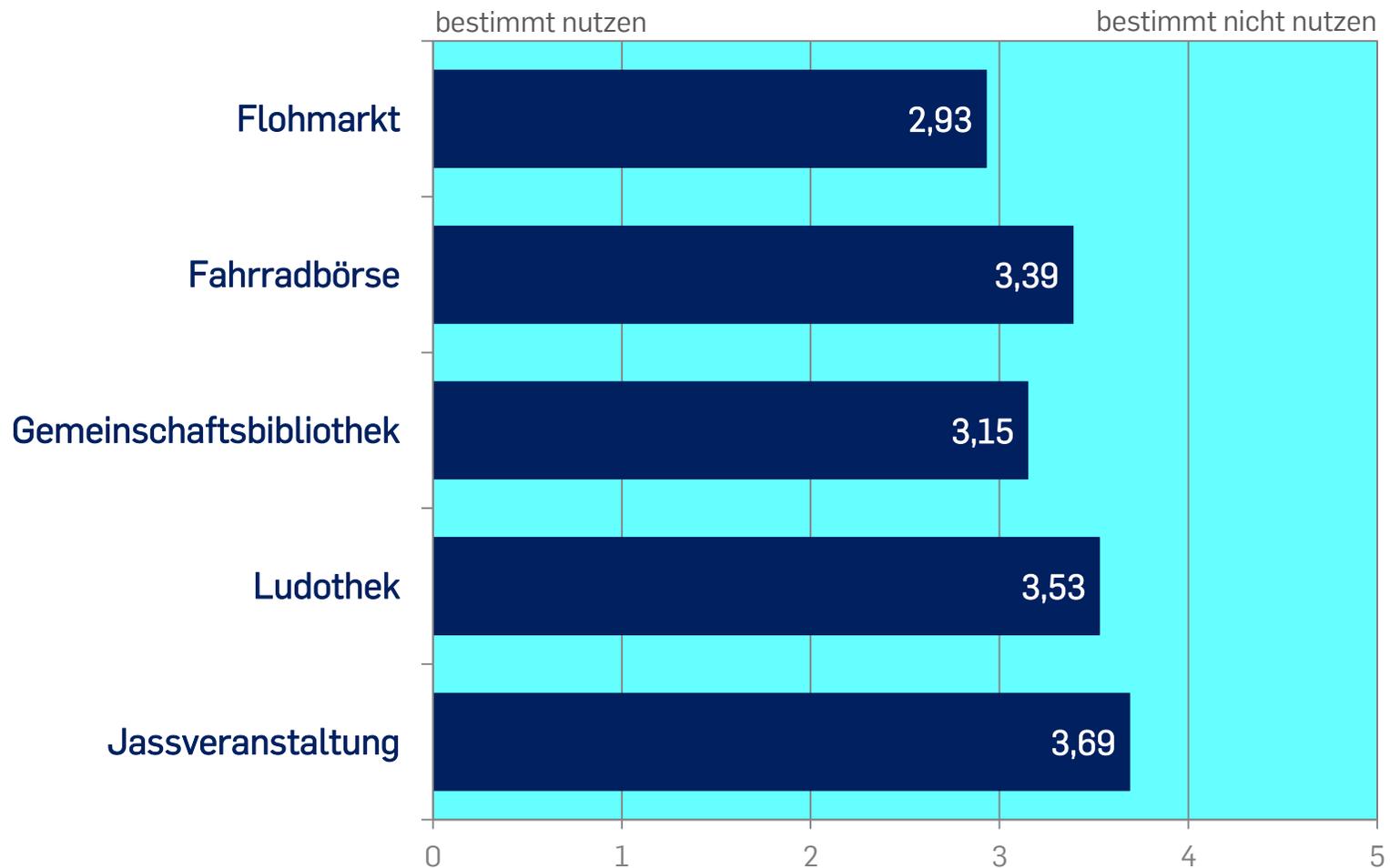
1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Frage - Mieter-Interesse an zusätzlichen Angeboten

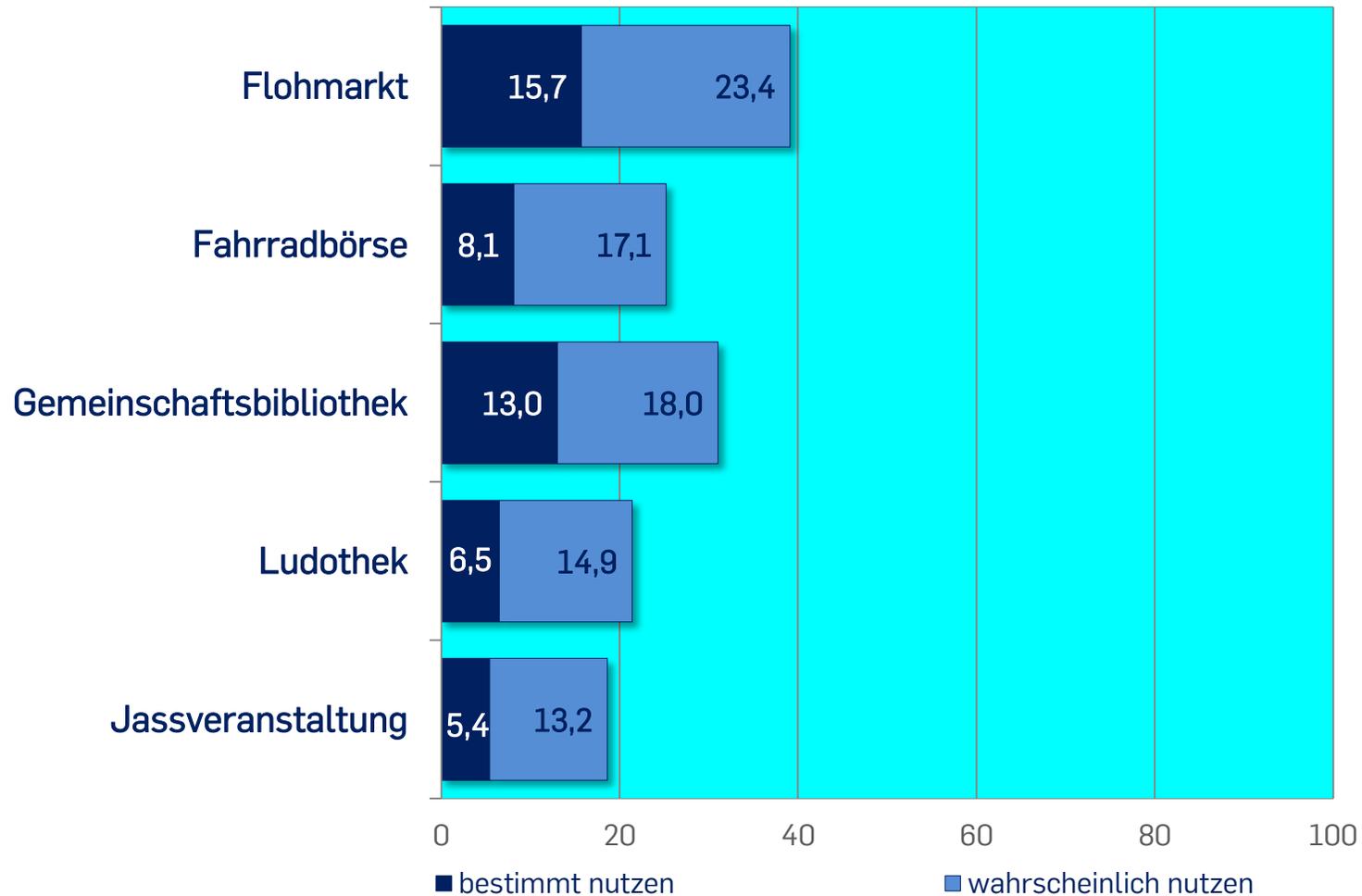
Welche der folgenden Angebote in Ihrer Siedlung bzw. bei der BG SÜD-OST würden Sie nutzen?

	bestimmt nutzen	wahrscheinlich nutzen	vielleicht nutzen	wahrscheinlich nicht nutzen	bestimmt nicht nutzen
Flohmarkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrradbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemeinschaftsbibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ludothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jassveranstaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

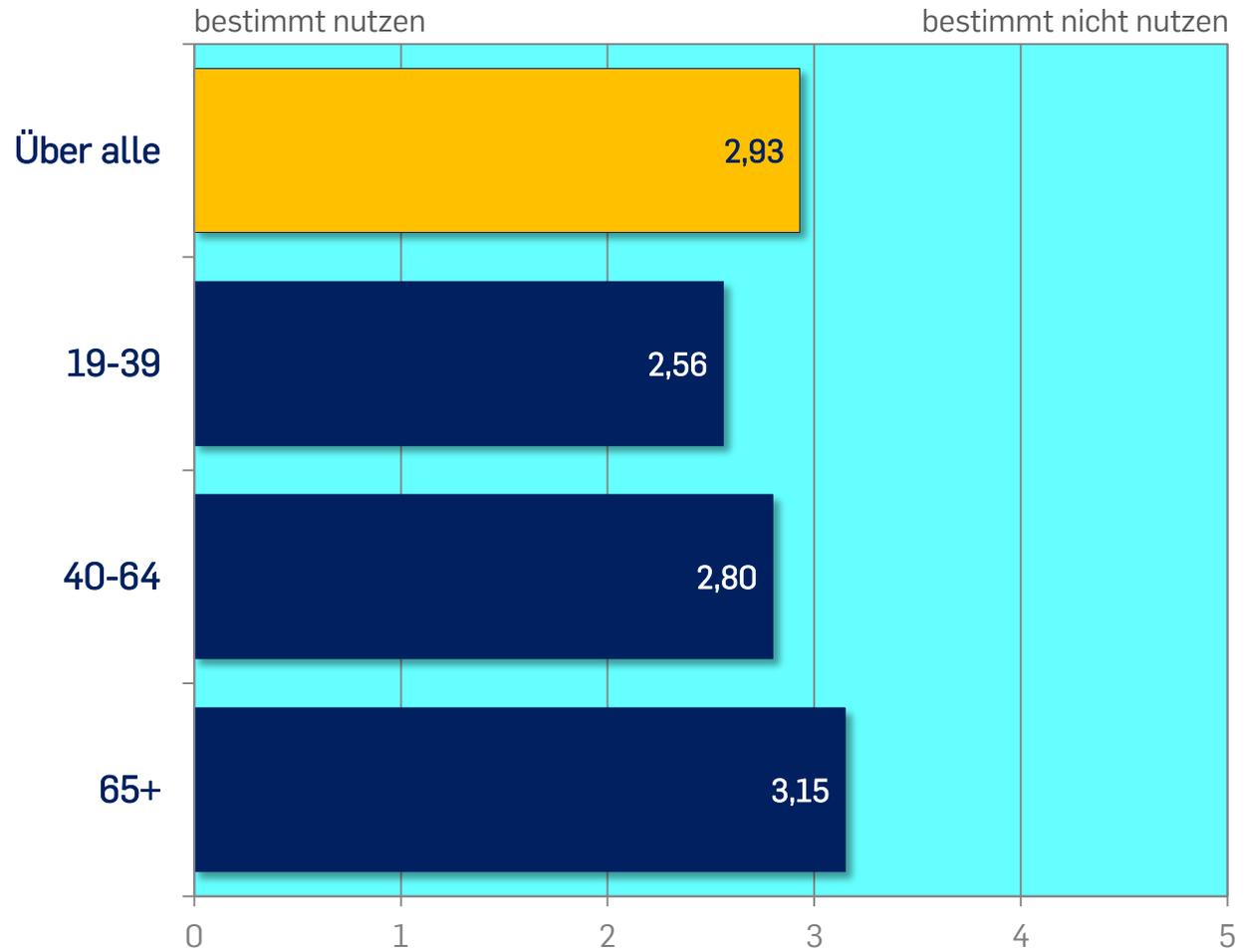
# Mieter-Interesse an zusätzlichen Angeboten



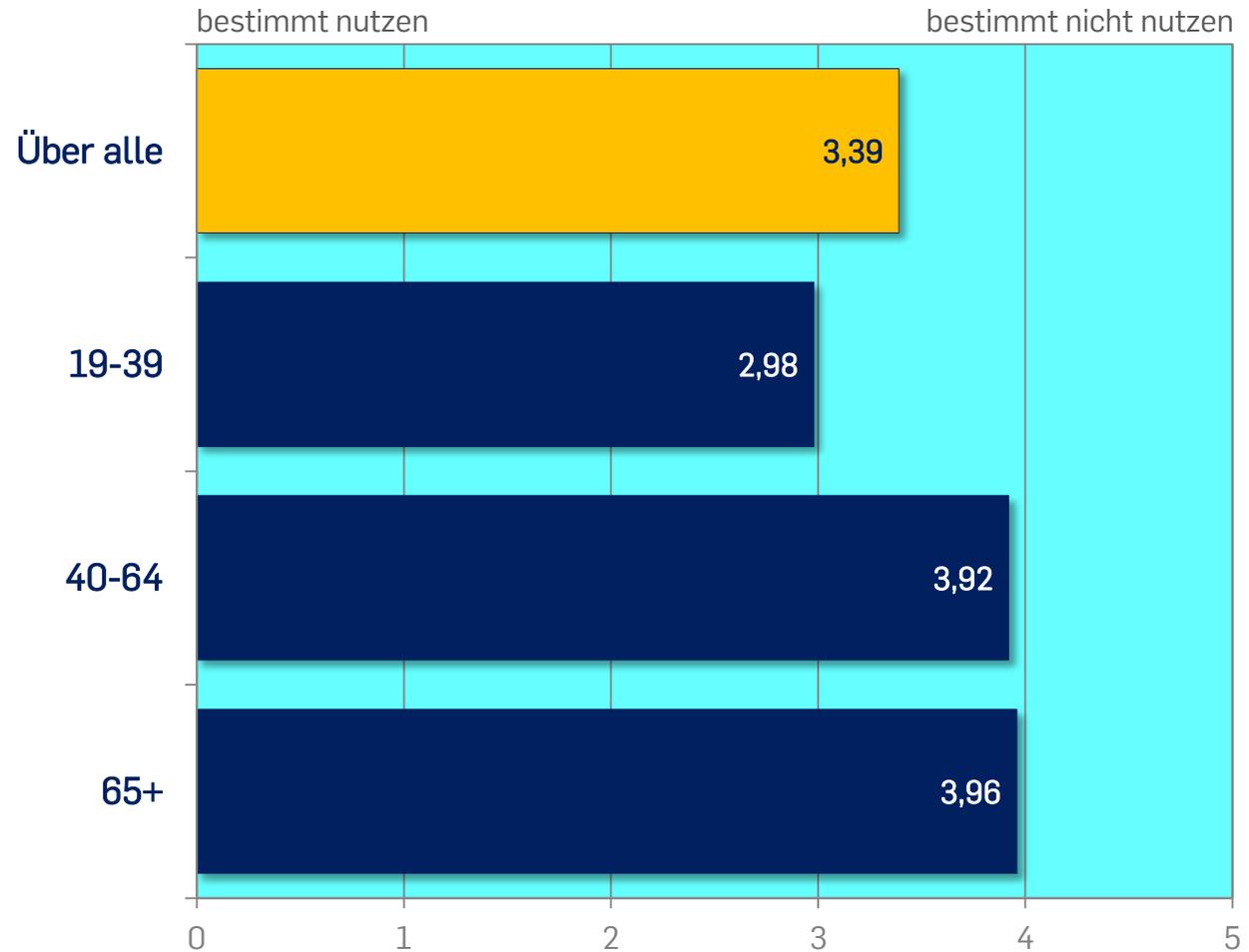
# Mieter-Interesse an zusätzlichen Angeboten



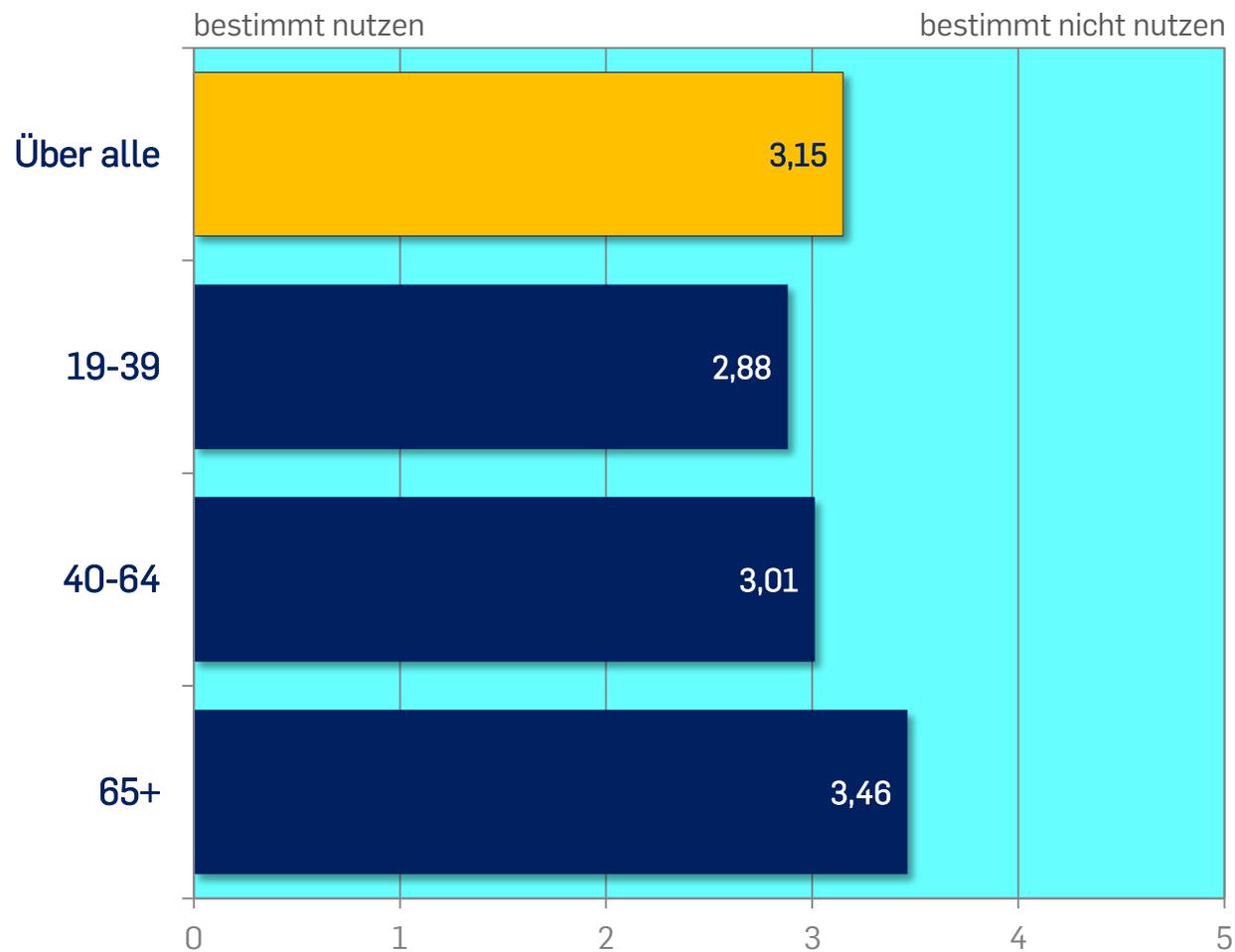
# Flohmarkt differenziert nach Alter



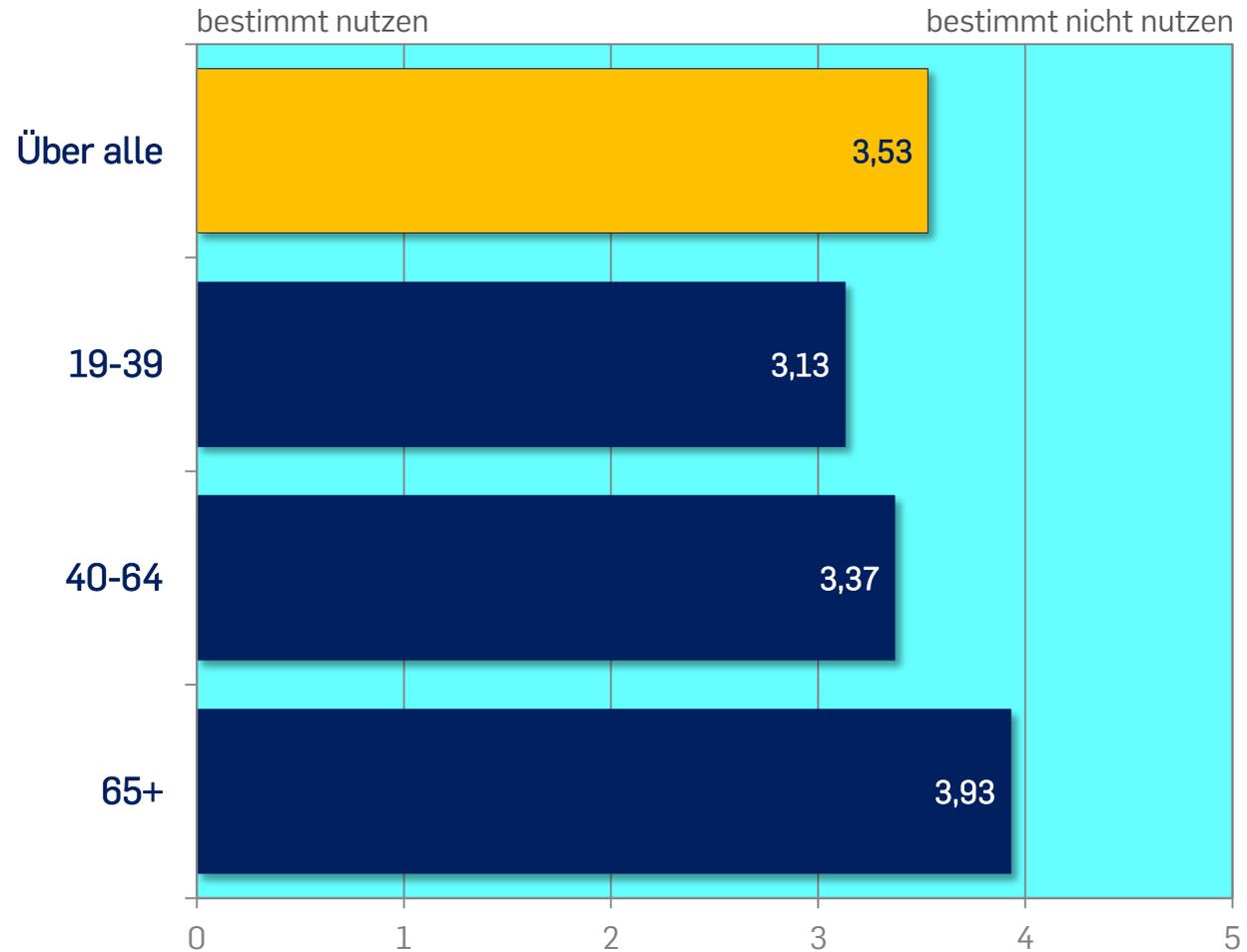
# Fahrradbörse differenziert nach Alter



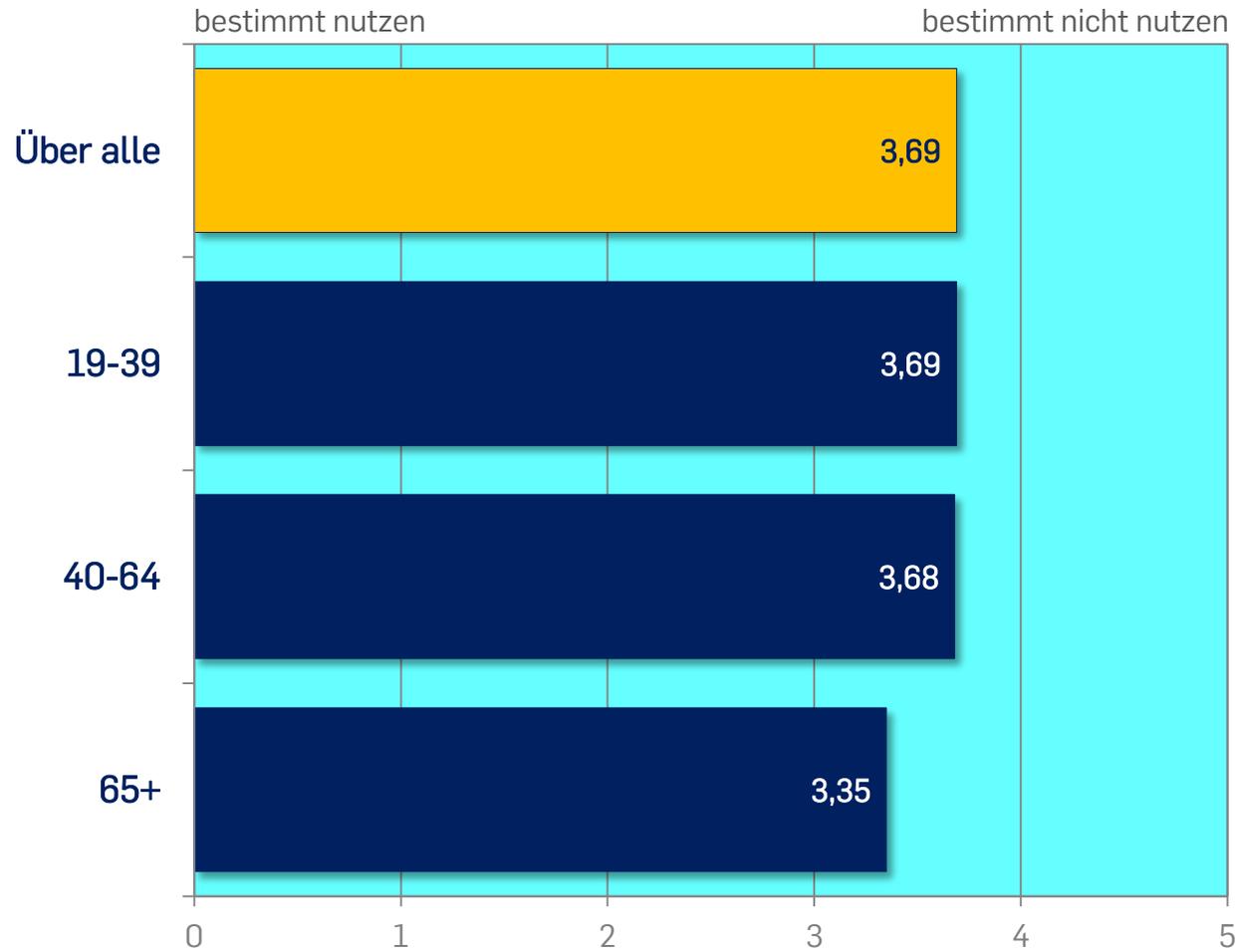
# Gemeinschaftsbibliothek differenziert nach Alter



# Ludothek differenziert nach Alter



# Jassveranstaltung differenziert nach Alter



## Die Internetseite der Baugenossenschaft SÜD-OST (www.sued-ost.ch)

- kenne und besuche ich häufig
- kenne und besuche ich gelegentlich
- kenne ich – besuche ich aber nur selten
- kenne ich – besuche ich aber nicht
- kenne ich nicht

BAUGENOSSENSCHAFT **SÜD** **OST** ZÜRICH

Genossenschaft | Geschäftsstelle | Wohnsiedlungen | Neubauten und Erneuerungen | Genossenschaftlich wohnen | Links

### Herzlich Willkommen



Die BG Süd-Ost ist eine gemeinnützige Zürcher Wohnbau-Genossenschaft mittlerer Grösse mit Mietwohnungen in Zürich-Affoltern, Schwamendingen, Affoltern am Albis und Hedingen.

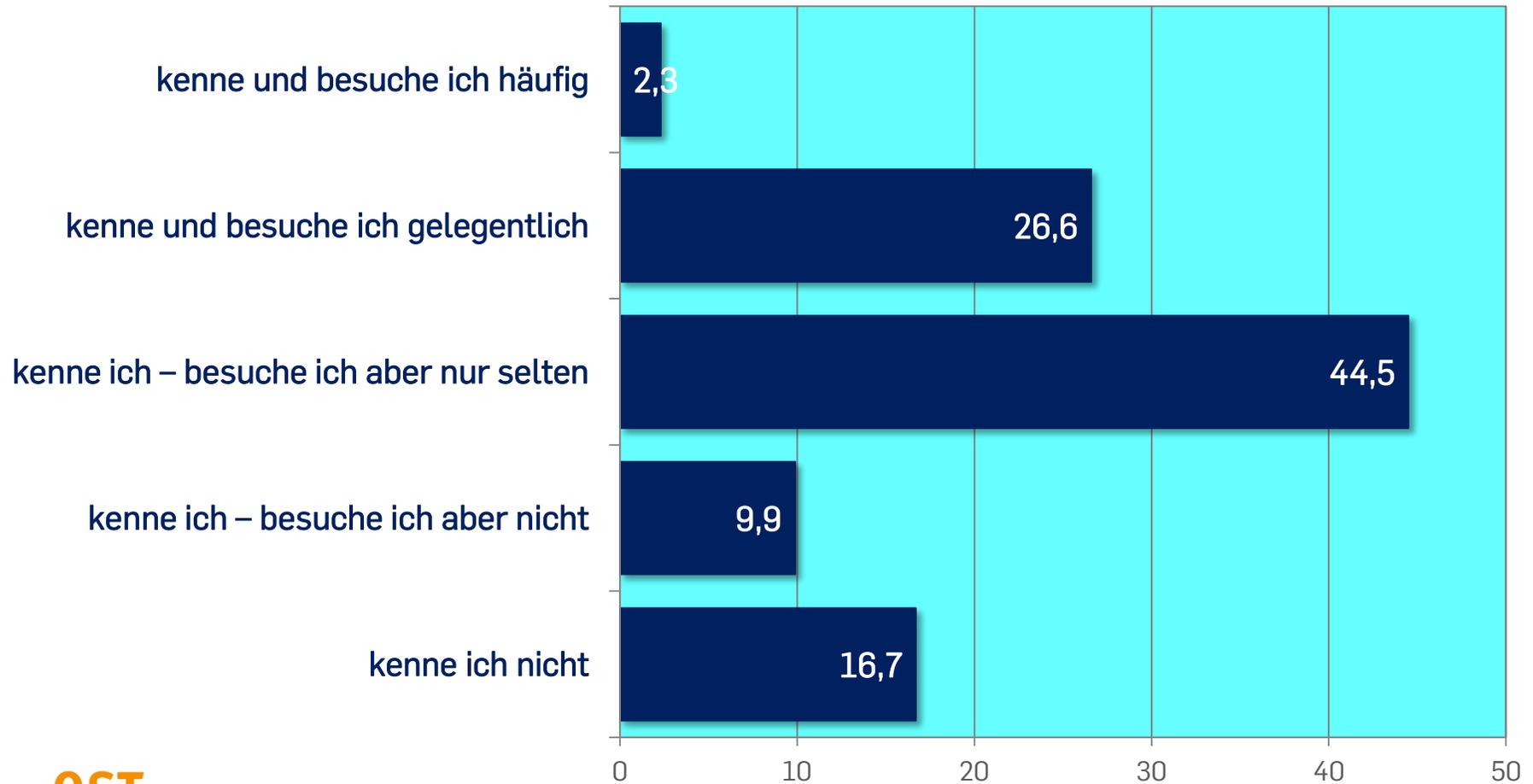
Auf der Webseite orientieren wir über unsere attraktiven [Wohnsiedlungen](#), über die [Genossenschaft](#) als professionell geführte Unternehmung und ihre [Bauvorhaben](#) sowie über die beachtlichen [Vorteile](#), die mit dem [Wohnen als Mitglied](#) der Genossenschaft verbunden sind: von der günstigen Kostenmiete bis zu Mitbestimmung und der Anlage von Geld in der [Depositenkasse](#).

Termine:  
Donnerstag, 12. Mai 2016  
Generalversammlung im Swissôtel  
in Zürich-Oerlikon  
[Details](#)

Terminkalender SIKO:  
Terminkalender Affoltern am Albis  
[Download](#)  
Terminkalender Bodenacker  
[Download](#)  
Terminkalender Hedingen  
[Download](#)  
Terminkalender Holzerhurd/Furtalstrasse  
[Download](#)  
Terminkalender Obsthalde  
[Download](#)  
Terminkalender Probestei  
[Download](#)  
Terminkalender Schauenberg  
[Download](#)

BG Süd-Ost, Tulpenweg 18, 8051 Zürich, Telefon 044 325 30 40, Fax 044 325 30 43, [info@sued-ost.ch](mailto:info@sued-ost.ch)

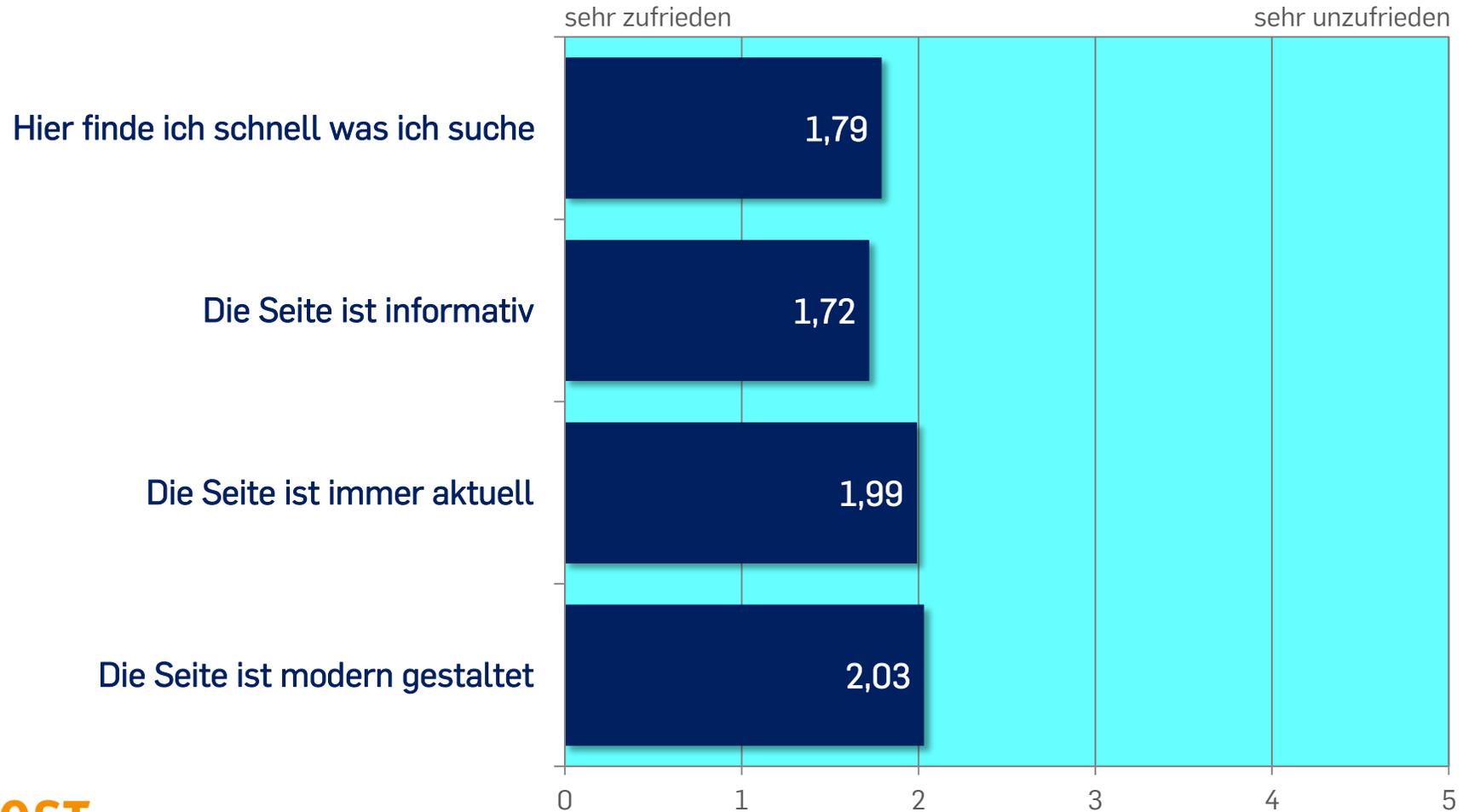
# Die Internetseite der BG SÜD-OST



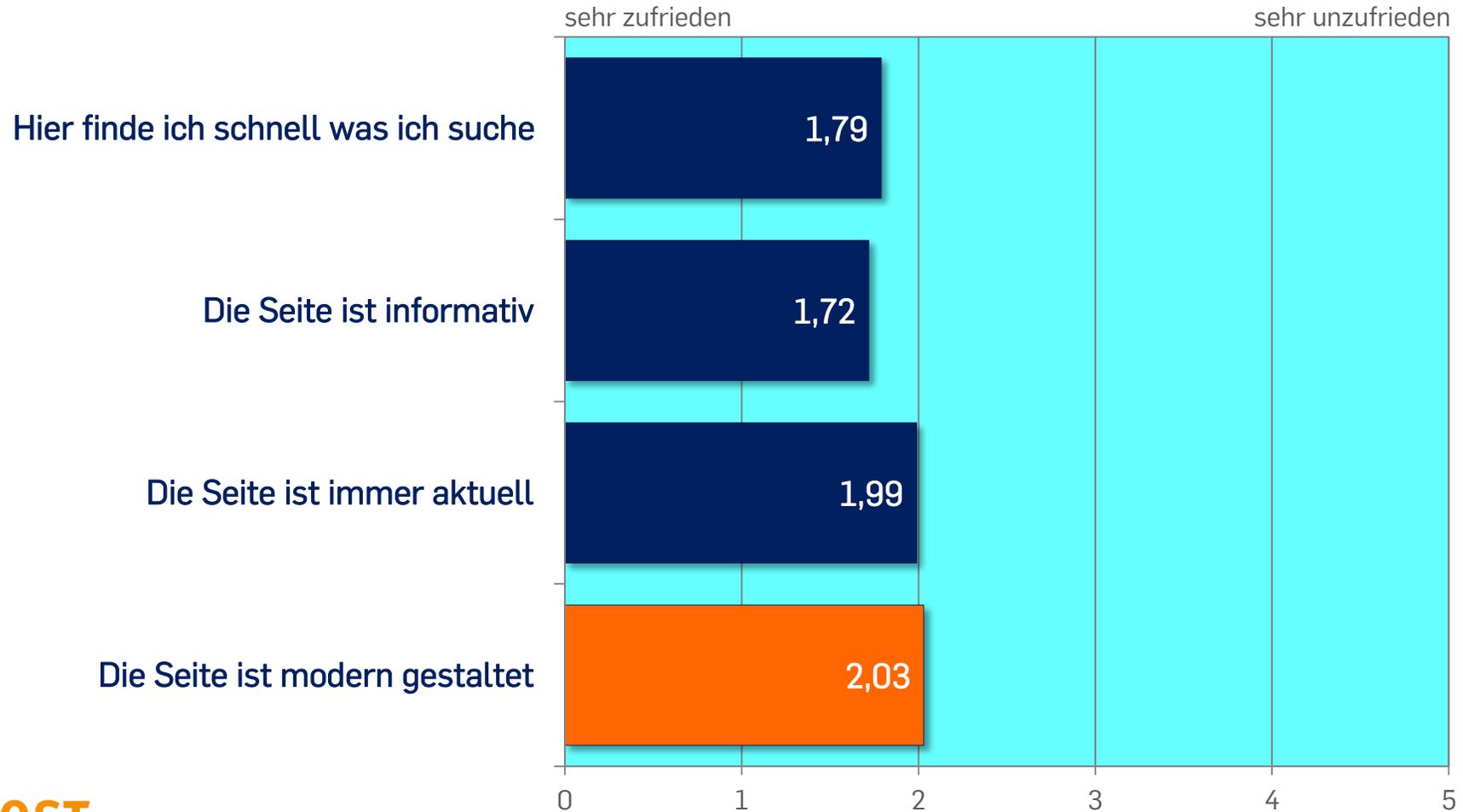
Inwiefern treffen folgende Aussagen auf die Internetseite der BG SÜD-OST zu?

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft weder zu noch nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft ganz und gar nicht zu
Hier finde ich schnell, was ich suche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Seite ist informativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Seite ist immer aktuell	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Seite ist modern gestaltet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Internetauftritt der BG SÜD-OST



# Internetauftritt der BG SÜD-OST



## Die Hauszeitung der BG SÜD-OST

- lese ich gerne
- blättere ich meist nur kurz durch
- lese ich nicht weil ➔ \_\_\_\_\_
- kenne ich nicht

SÜD<sup>OST</sup>  
**POST** August 2015  
Infoblatt der Baugenossenschaft SÜD-OST Zürich  
Für Ihre Mitglieder  
Erscheint zweimal jährlich

### GRÜEZI DA UND GRÜEZI DET

Balkone, Terrassen und Gärten dienen vielen im Sommer als erweiterte Wohnräume. Wohnräume, die Einblicke und Ausblicke gewähren und wo die Grenze zwischen privat und öffentlich sich verwischt.

Wer an einem Sommerwochenende auf den grossen Mythen steigt, kennt es: Begegnungen sind auf dem schmalen Pfad unausweichlich, die, die hochgehen grüssen die,

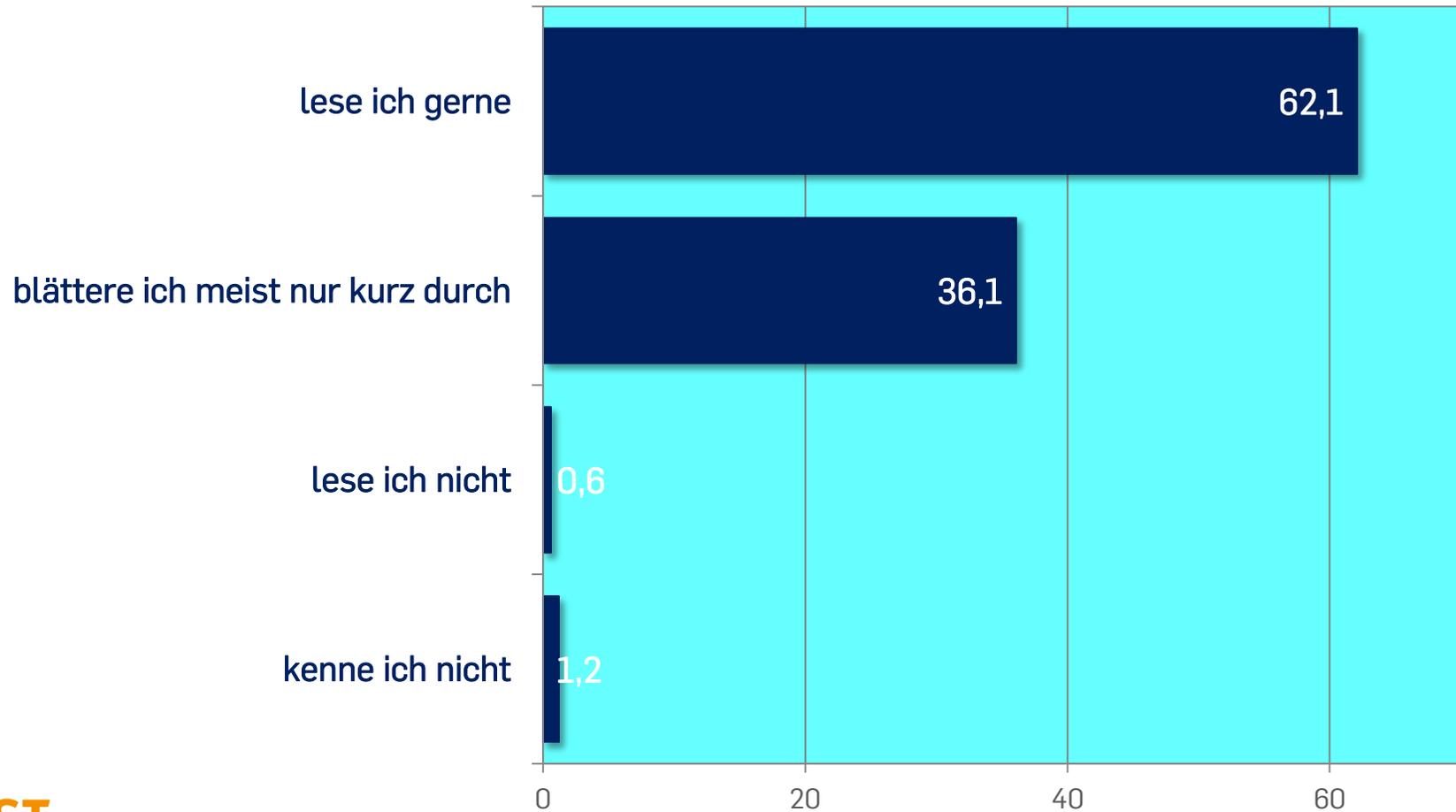
die runtergehen und umgekehrt. Ein Grüezi-Sagen ohne Ende!

In Wohnsiedlungen zeigt die warme Jahreszeit eine ganz ähnliche Wirkung. Während man sich im Winter oft nur noch in der Waschküche oder der Tiefgarage informell begegnet, stülpt sich im Sommer das Innenleben der Wohnungen nach aussen, auf Terrassen, Balkone und Gärten. Diese werden herausgeputzt, oft mit viel Liebe und Fantasie gestaltet.

Dort wird gegessen, die Abendsonne genossen, Gäste werden bewirtet, es wird gestritten, geplaudert und gelacht. Wie auf dem Mythen werden Begegnungen so unausweichlich, man sieht sich und wird gesehen. Man hört sich und wird gehört. Und wie auf dem Mythenweg grüsst man sich und wird gegrüsst. Zwangsläufig. Gut, dass es immer wieder mal Sommer wird. <sup>11</sup>

Balkonen in der Siedlung Probel: Wer wollte da noch an Gotthard in Stau stehen, wenn man es sich auf dem eigenen Balkon so gemütlich gemacht hat.





1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

## Wohnen im Alter

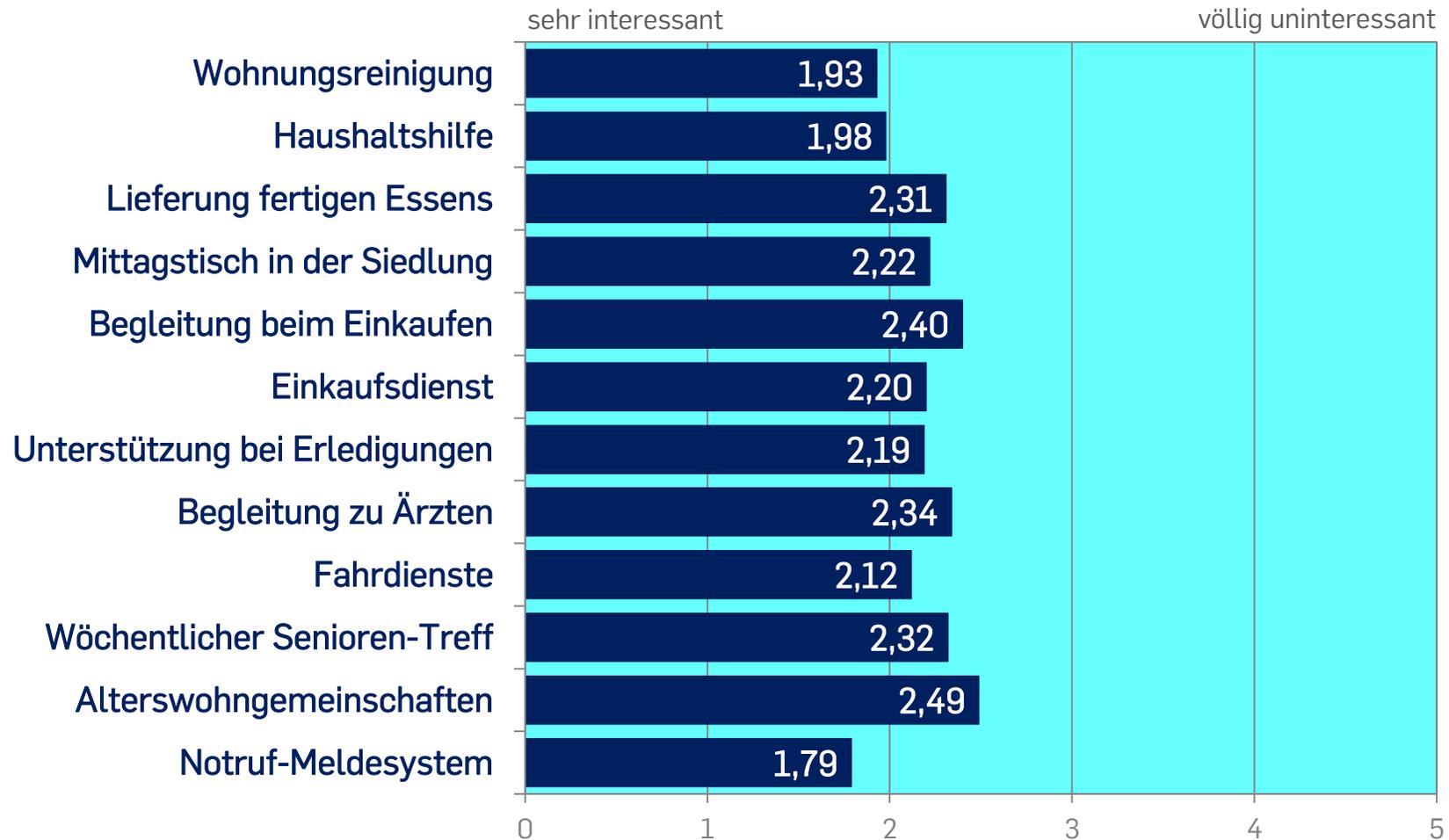
senioren wwg

# Frage - Mieter-Interesse zusätzliche ‚Senioren-Dienstleistungen‘

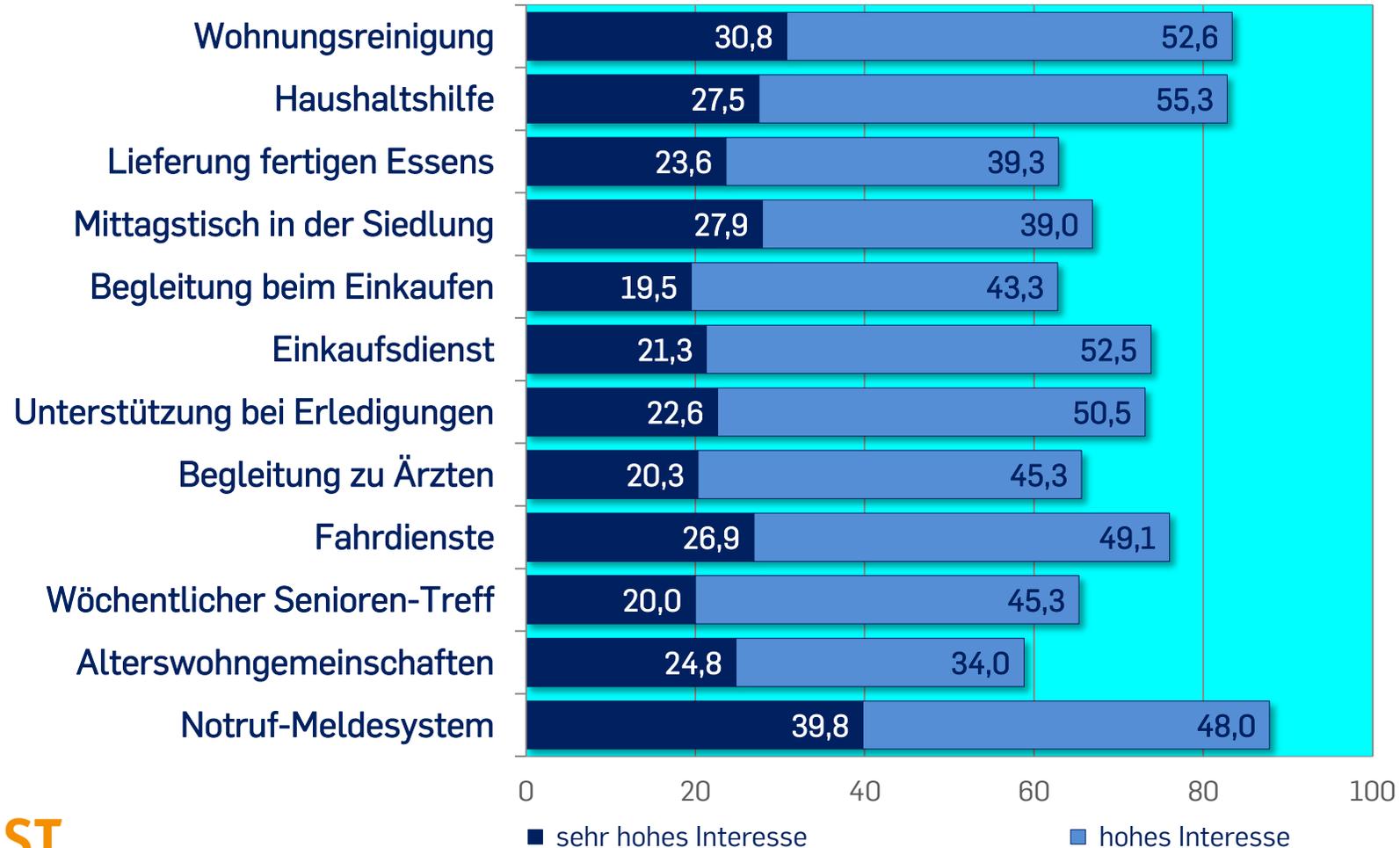
Wie interessant wären die folgenden Leistungen für Senioren, damit Sie im Alter lange in Ihrer Wohnung bleiben können?

	sehr interessant	interessant	weder interessant noch uninteressant	uninteressant	völlig uninteressant
Wohnungsreinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haushaltshilfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieferung fertigen Essens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittagstisch in der Siedlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitung beim Einkaufen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einkaufsdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Erledigungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitung zu Ärzten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrdienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wöchentlicher Senioren-Treff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alterswohngemeinschaften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notruf-Meldesystem (z.B. automatischer Hilferuf bei Unfall )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

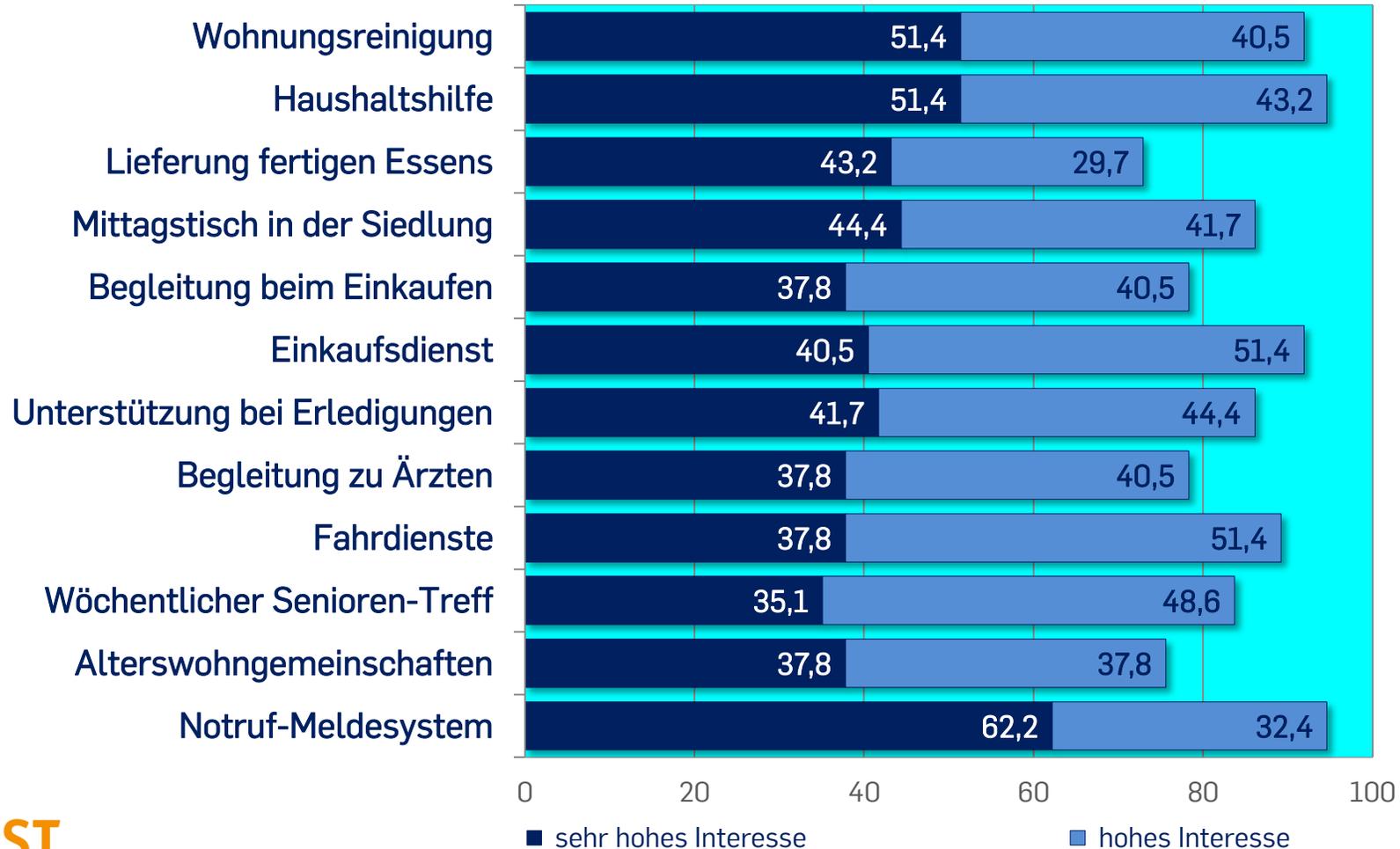
# Mieter-Interesse an zusätzlichen ‚Senioren-Dienstleistungen‘



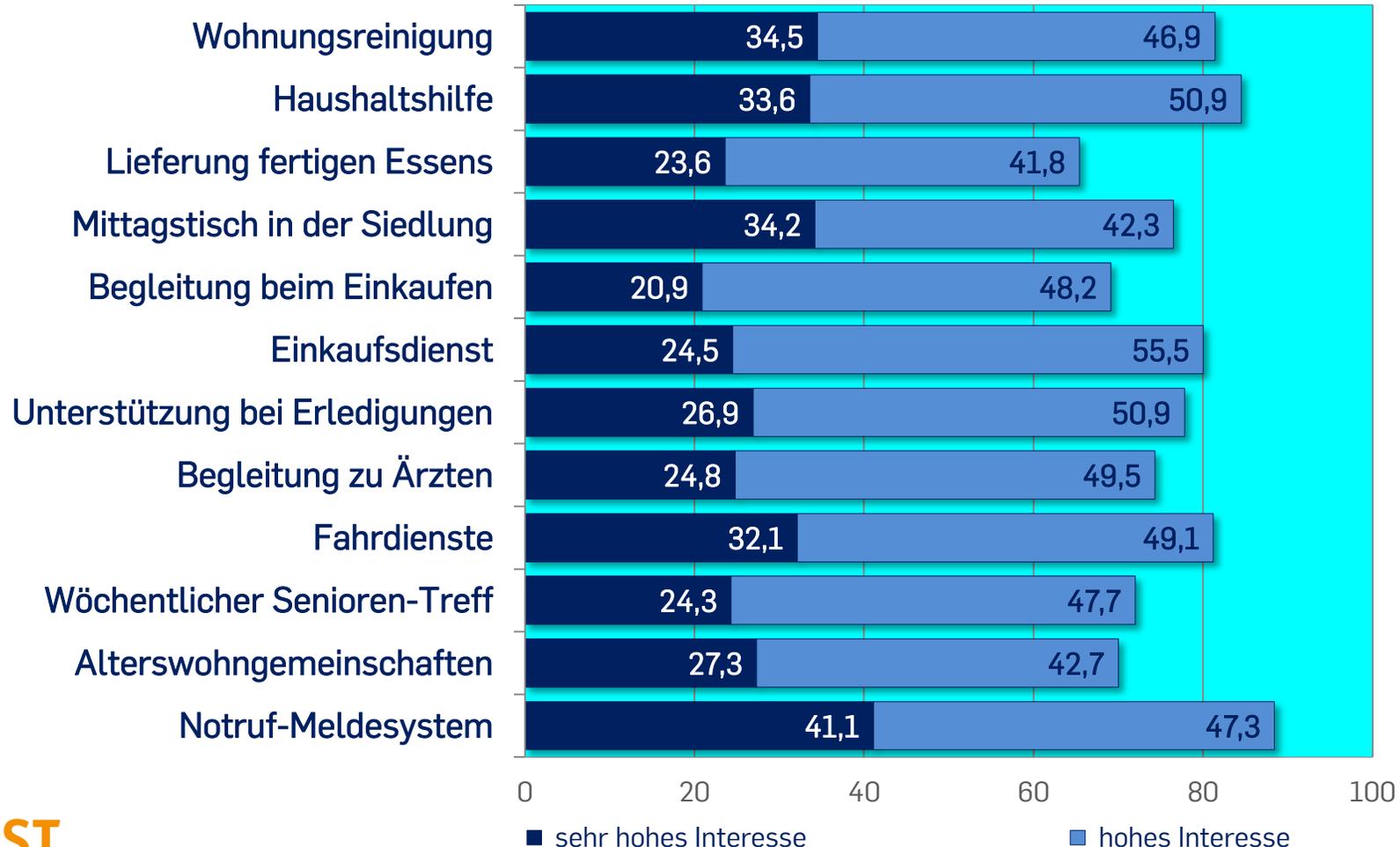
# Mieter-Interesse an zusätzlichen ‚Senioren-Dienstleistungen‘



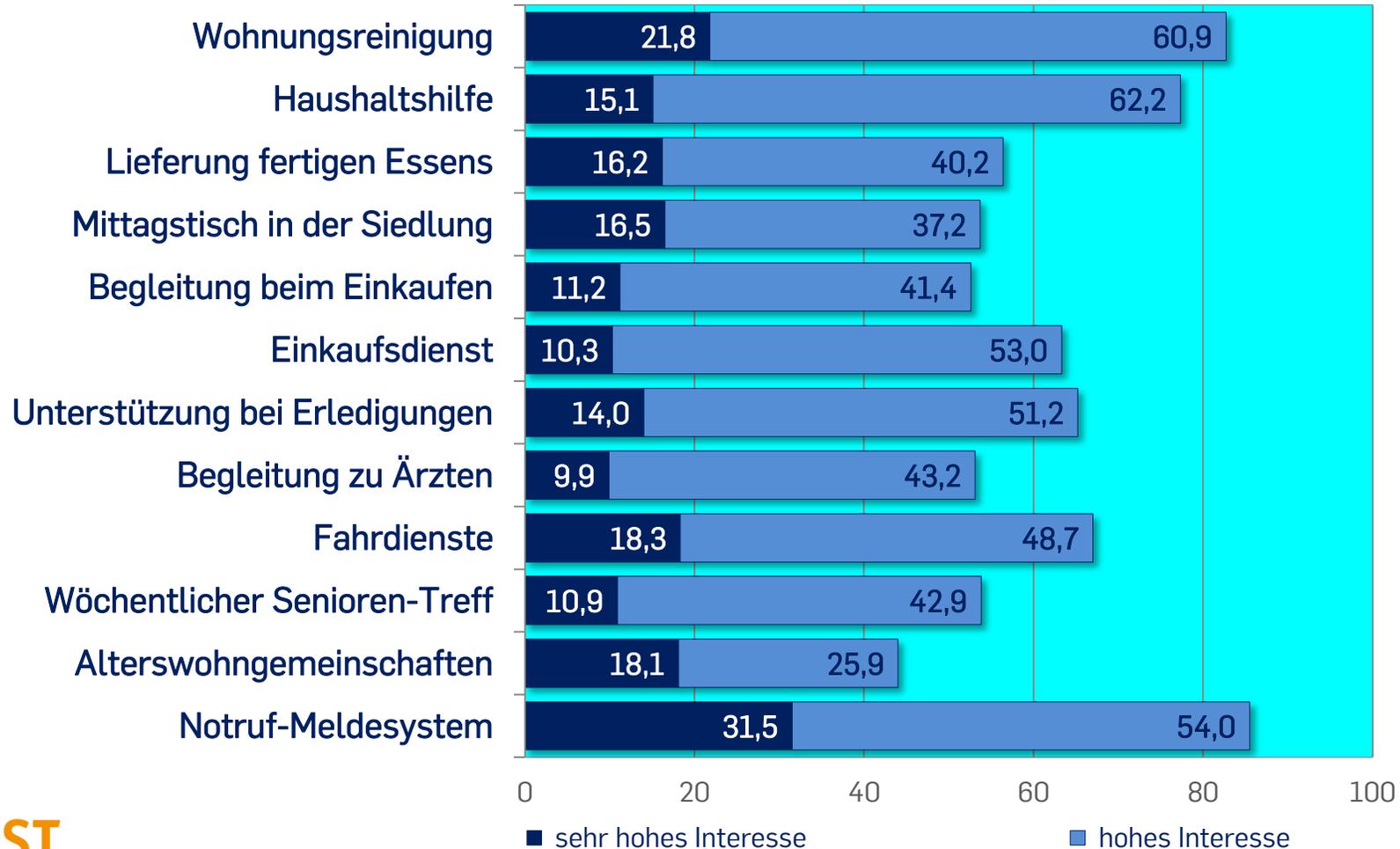
# Mieter-Interesse an zusätzlichen ‚Senioren-Dienstleistungen‘ in der Altersgruppe 19-39



# Mieter-Interesse an zusätzlichen ‚Senioren-Dienstleistungen‘ in der Altersgruppe 40-64

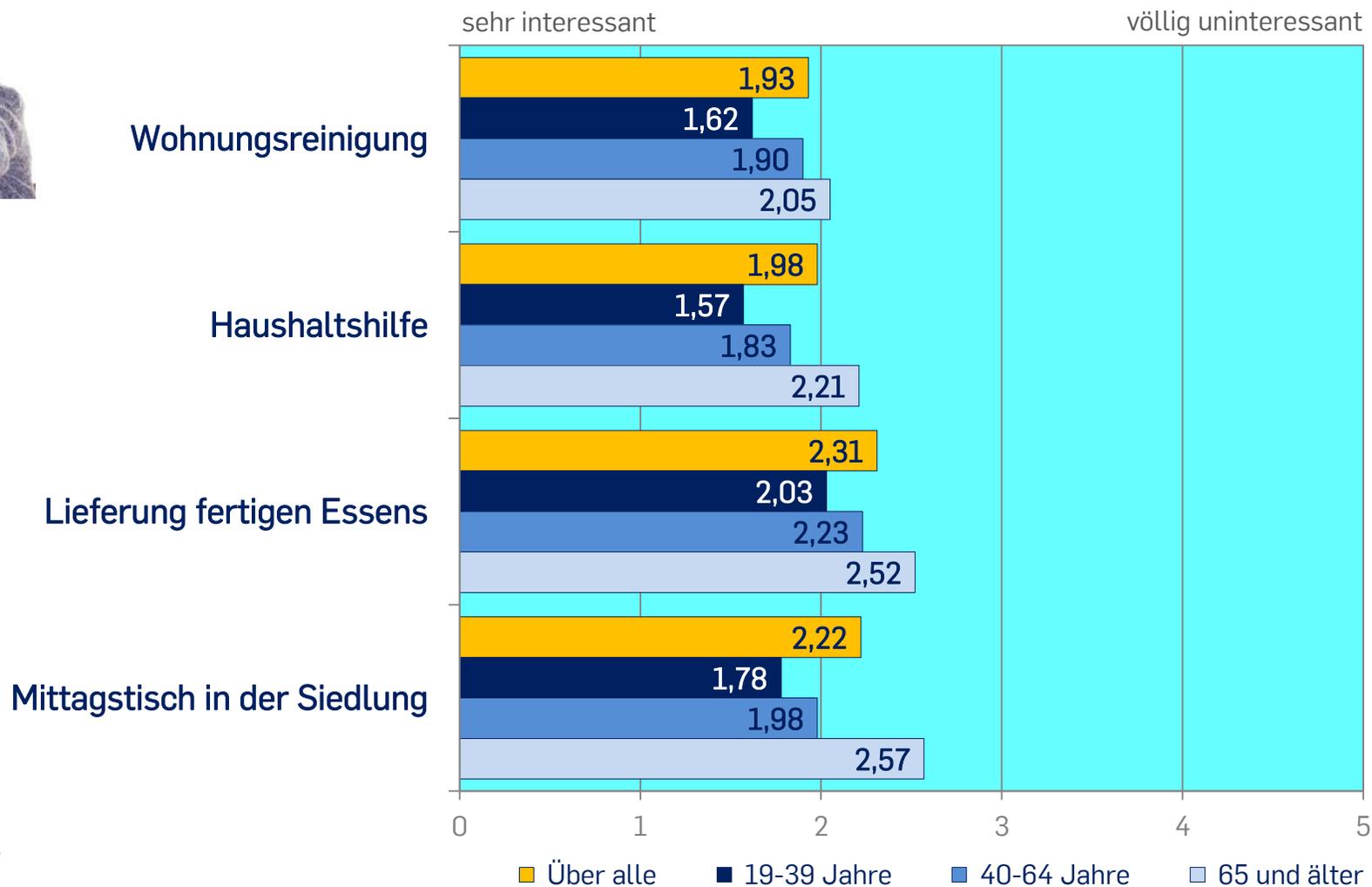


# Mieter-Interesse an zusätzlichen ‚Senioren-Dienstleistungen‘ in der Altersgruppe 65+



In diesen 58 Jahren haben wir als Genossenschafter mit unseren „Jungen“ viel Positives in Erinnerung. Heute mit 86 und 83 Jahren können wir „normale“ Alterserscheinungen hoffentlich noch eine Weile im Rahmen des „Erträglichen“ selber meistern.

# Mieter-Interesse an zusätzlichen Senioren-Dienstleistungen differenziert nach Alter



# Mieter-Interesse an zusätzlichen Senioren-Dienstleistungen differenziert nach Alter

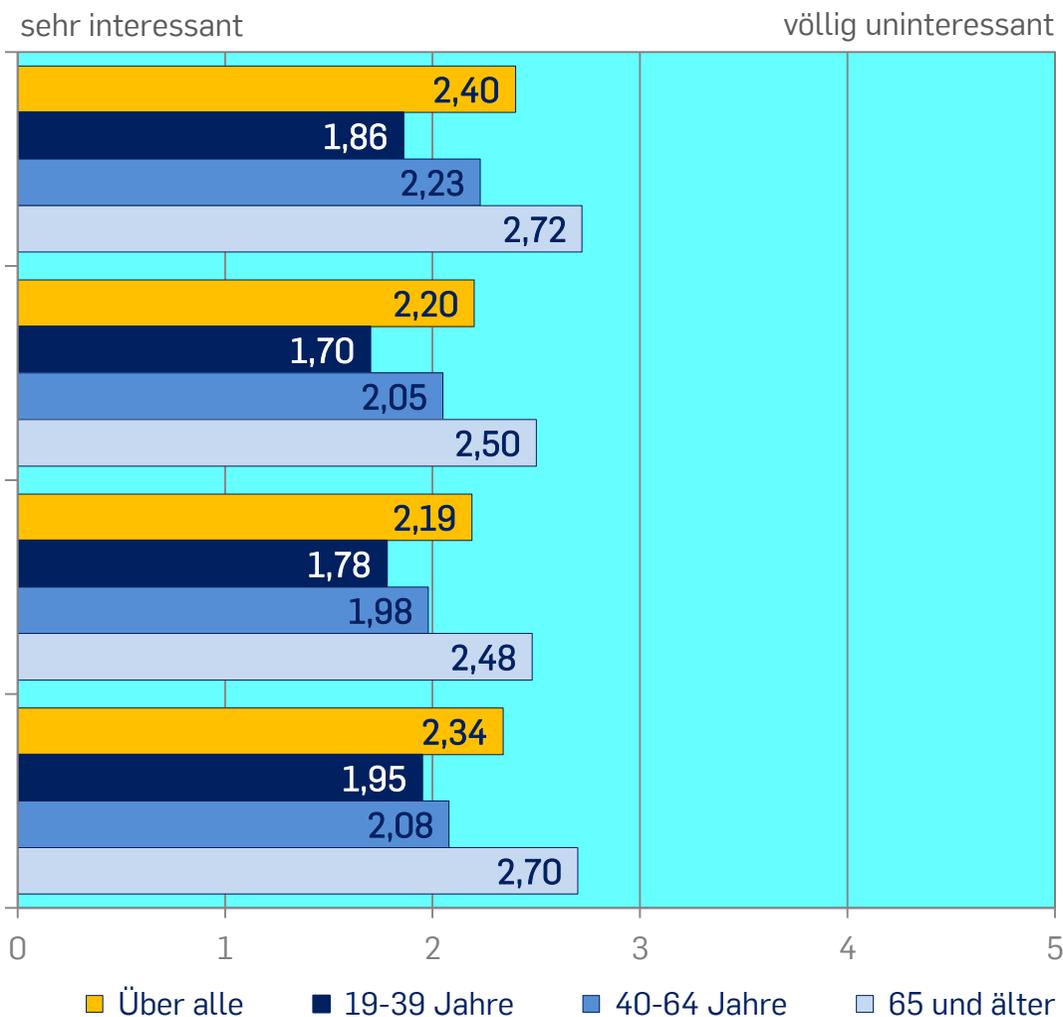


Begleitung beim Einkaufen

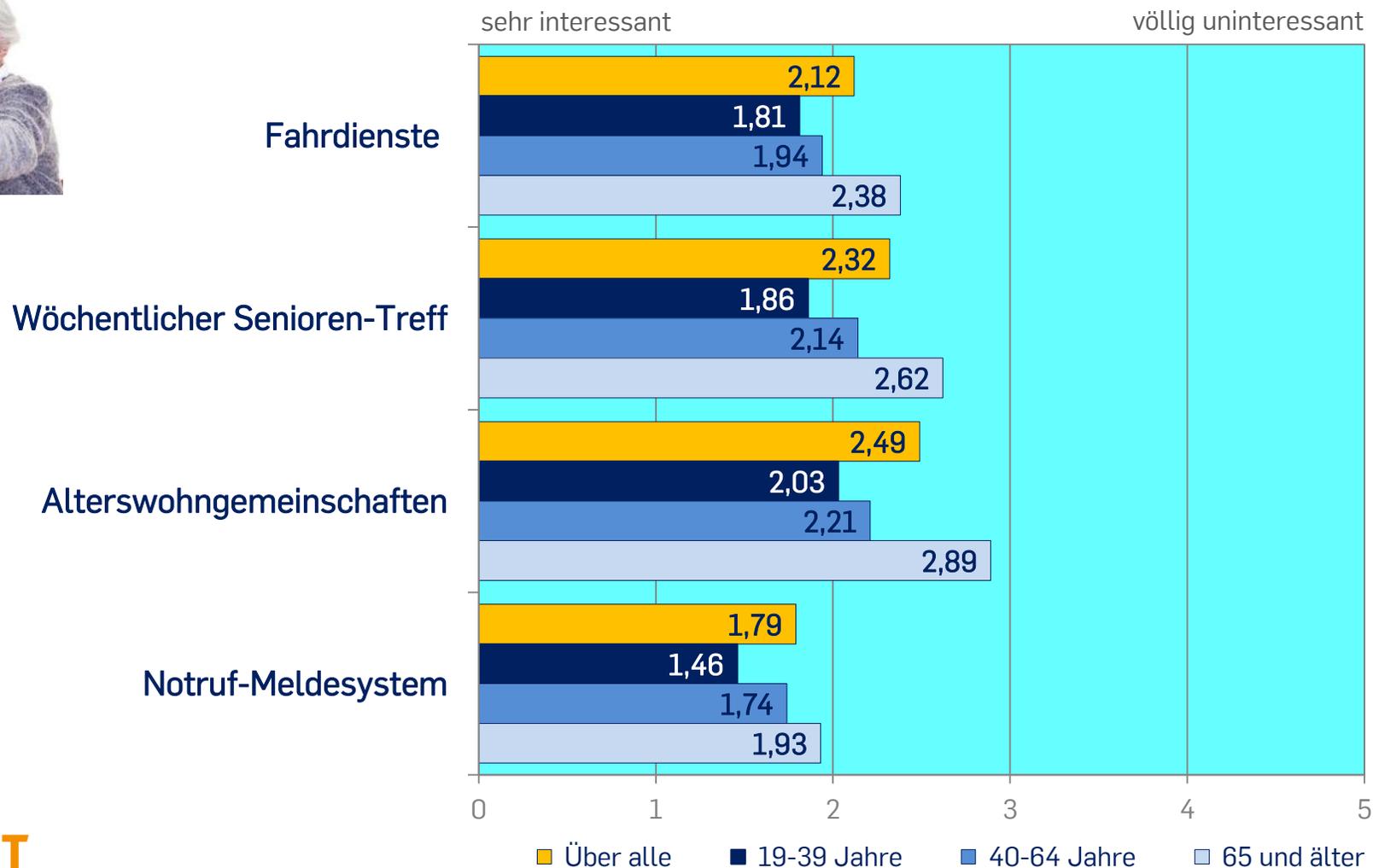
Einkaufsdienst

Unterstützung bei Erledigungen

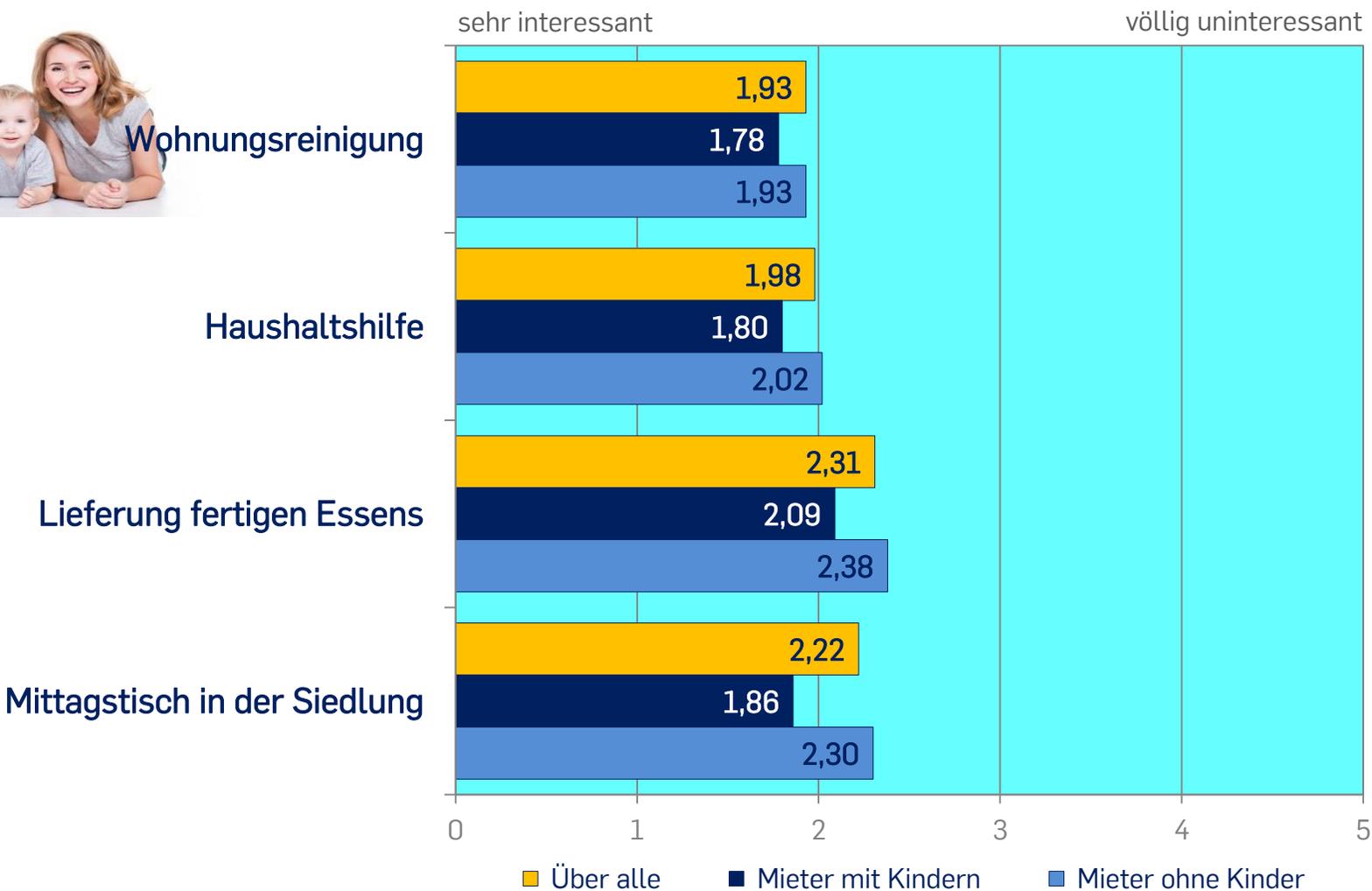
Begleitung zu Ärzten



# Mieter-Interesse an zusätzlichen Senioren-Dienstleistungen differenziert nach Alter



# Mieter-Interesse an zusätzlichen Senioren-Dienstleistungen differenziert nach Familienstruktur



# Mieter-Interesse an zusätzlichen Senioren-Dienstleistungen differenziert nach Familienstruktur

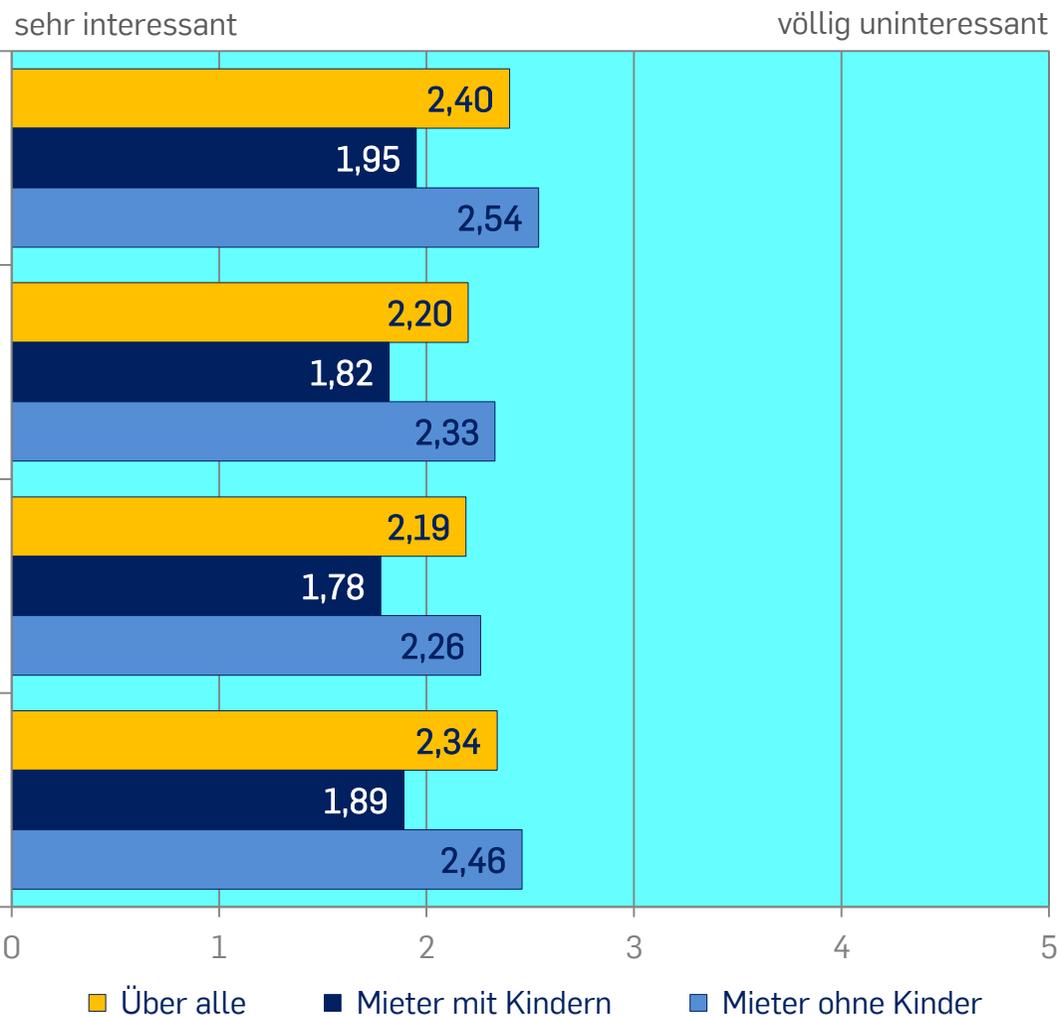


Begleitung beim Einkaufen

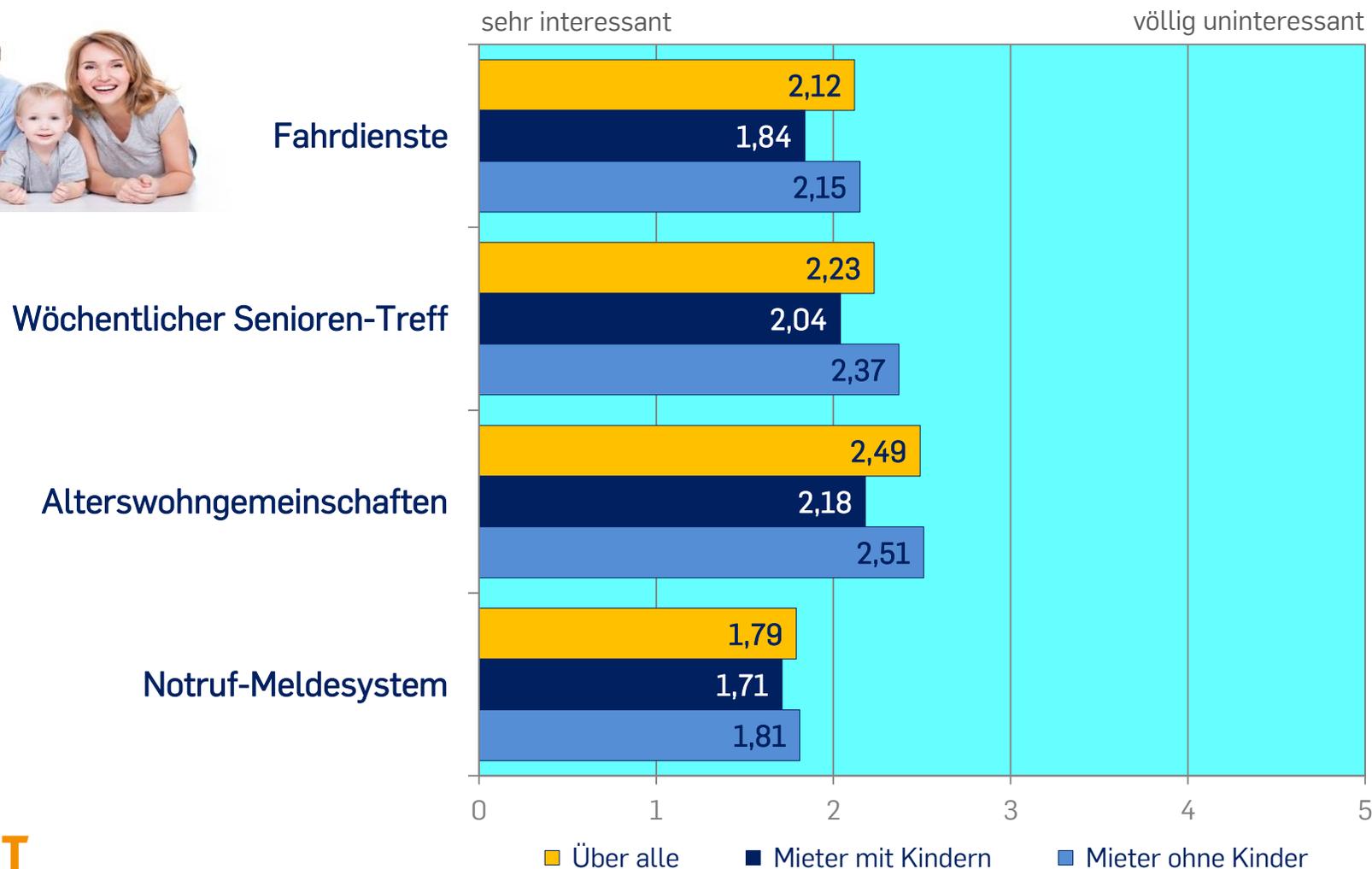
Einkaufsdienst

Unterstützung bei Erledigungen

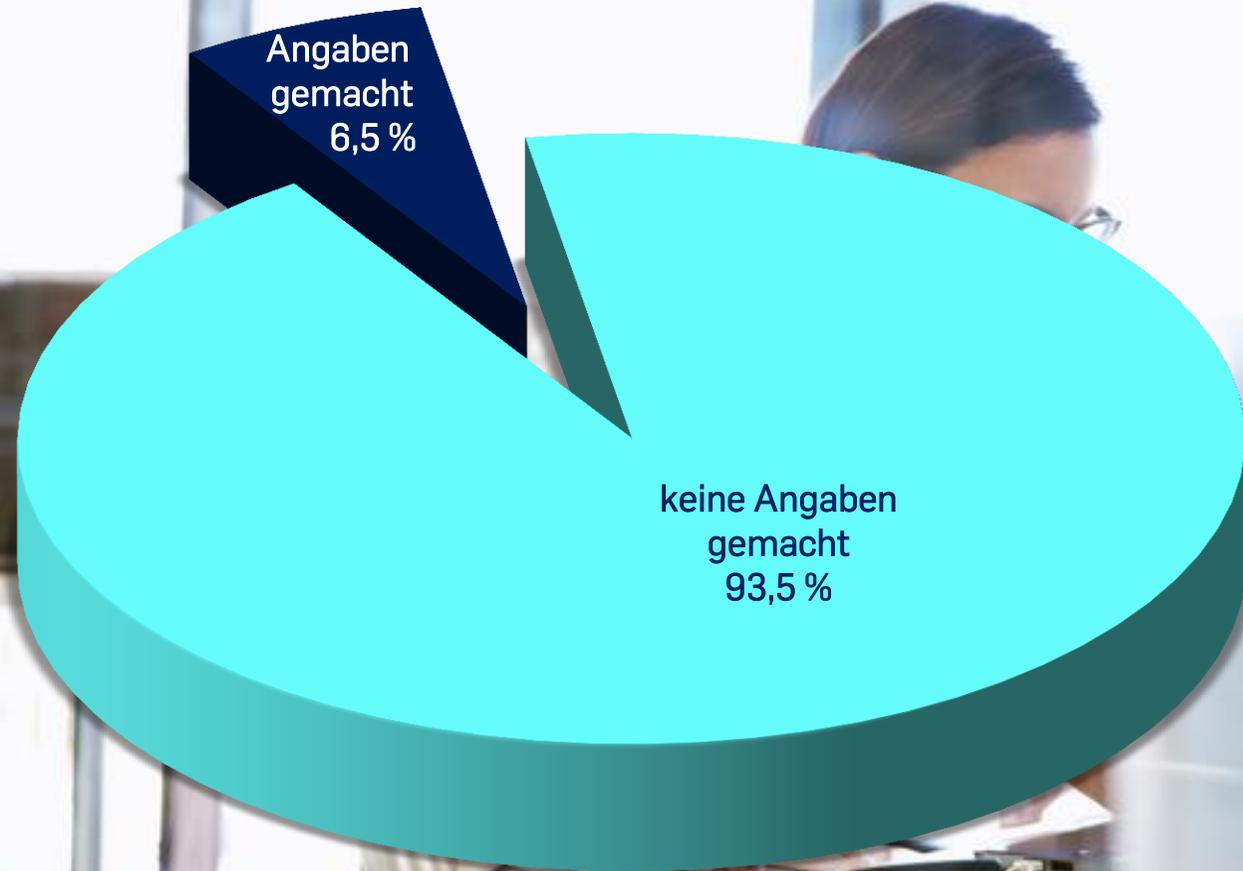
Begleitung beim Einkaufen



# Mieter-Interesse an zusätzlichen Senioren-Dienstleistungen differenziert nach Familienstruktur

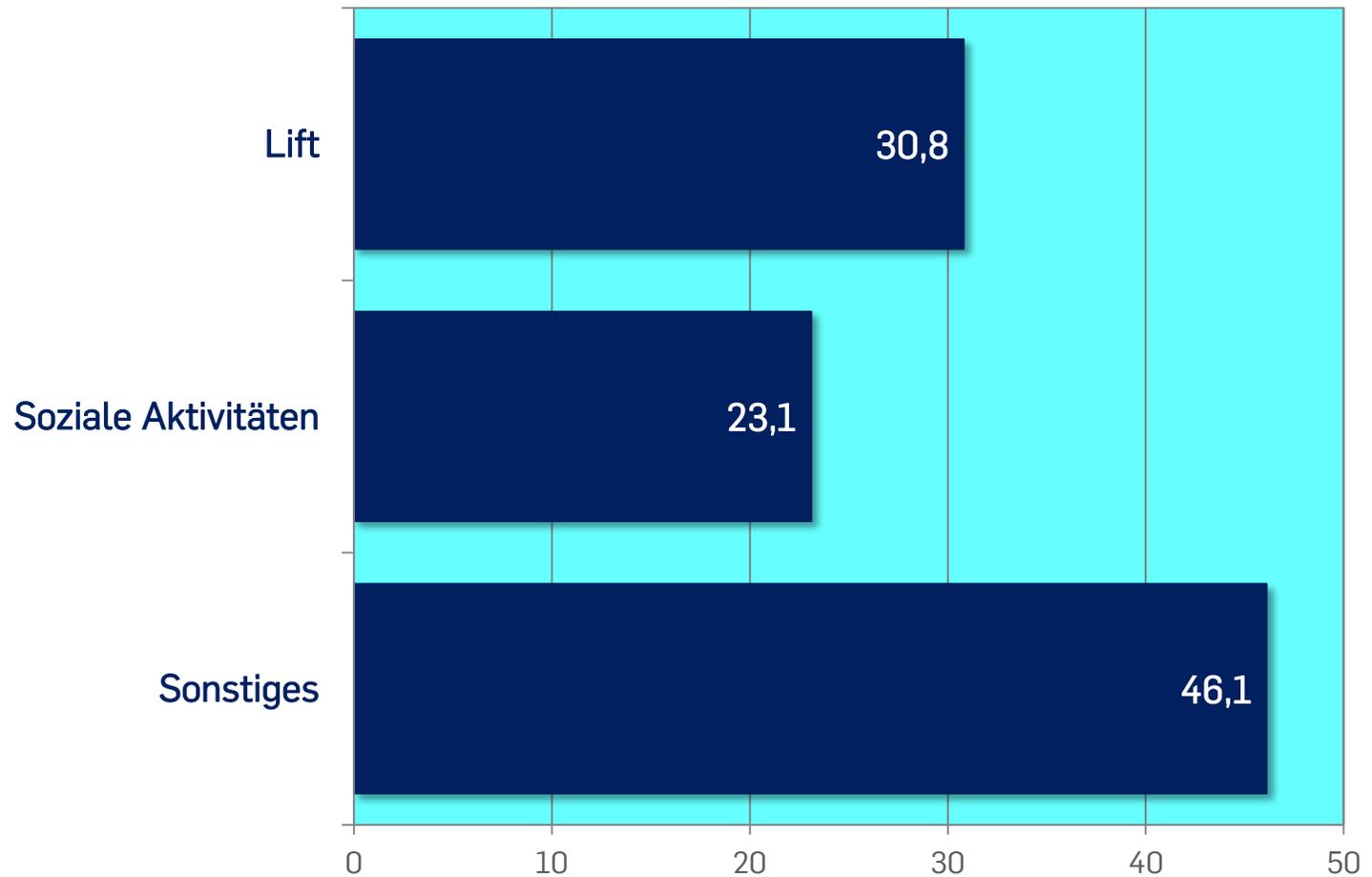


# Vorschläge wohnen im Alter



# Vorschläge wohnen im Alter

6,5 %



N = 26

# Zwischenergebnis Wohnen im Alter

- Senioren artikulieren ein deutliches Interesse an den sogenannten Senioren-Services (Interessens-Werte der Altersgruppe 65+ zwischen 44 % und 85,5 %)
- Dies indiziert einen klaren (strategischen) Bedarf und erfordert die Entwicklung lebenszyklus-gerechter Lebensraum- und Service-Konzepte
- Hintergrund: Wunsch der Sicherung eines möglichst langen sicheren Verbleibs in der Wohnung/Wohnumgebung bzw. eines selbständigen Lebens
- Dies impliziert eine seniorenrechtliche Wohnungsgestaltung z.B.:
  - anstelle der Badewanne eine Dusche (mit Sitzoption)
  - Sicherungshalterung (Gehführung) in der Dusche bis zum Ausgang
  - keine Barrieren im Badezimmer
  - keine Trittschwellen
  - leichte statt schwere Türen
  - elektrischer Rolläden anstelle mechanischer Kurbeln
- Darüber hinaus erweisen sich auch Massnahmen gegen die soziale Vereinsamung im Alter und das ‚Langweileproblem‘ als sinnvoll

# Zwischenergebnis Wohnen im Alter

- Seniorengerechte Wohnkonzepte gewinnen nicht zuletzt aufgrund des demographischen Wandels in der Region Zürich zunehmend an Bedeutung
- Interessanterweise zeigen die jüngeren Altersgruppen ein deutlich stärkeres Interesse an vielen der abgefragten Service-Leistungen als aktuelle Senioren (bis zu 94,6 %)
- Hintergründe:
  1. Erwerbstätigkeit, Alleinerziehende, anders dimensionierte Service-Wünsche der jungen Generation
  2. Veränderte Lebensanforderungen/Lebensmodelle für das Alter

1. Studienziele und -Konzeption
2. Studien-Rahmendaten
3. Mieterzufriedenheit Bereich Wohnung
4. Mieterzufriedenheit Bereich Siedlung und Standort
5. Mieterzufriedenheit Bereich Hauswart-Service
6. Performance und Relationship Geschäftsstelle und Leitung
7. SÜD-OST-Imageprofil
8. Mieterbindungs- und Wohlfühlfaktoren
9. Themenbereich Sicherheit
10. Zusatzangebote
11. Services und Wohnen im Alter

# Ein paar ‚Baustellen‘ sollten diskutiert und priorisiert werden

- Siedlungsspezifischer Renovierungsbedarf
- Gesamtsituation Affoltern am Albis
- Problemfeld Belüftungssystem
- Kinderwagen- und Velos-Abstellmöglichkeiten
- Lautstärkeproblem im Umfeld
- Langeweileproblem Jugendliche
- Langeweileproblem Senioren
- ‚Treppenhaus-Probleme‘ in mehreren Siedlungen
- Siedlungsspezifische Sicherheitsbedürfnisse berücksichtigen
- Weitere Förderung des positiven sozialen Zusammenlebens
- Bürokratie-Image-Delle (kommunikative und inhaltliche Maßnahmen)
- Kritikfaktoren Hedingen
- Prozess- und Ergebnis-Performance-Targets für die Geschäftsstelle definieren
- Ökologie-Image bei den jüngeren Generationen
- Ausbau der Genossenschaftler-Orientierung (Werte und Prinzipien)
- Einstellung auf veränderte Bedürfnisse neuer Mietergenerationen
- Entwicklung eines zielgerichteten Angebotes an „Senioren-Services“

# immo intelligence | group

Zürich & Worms

»Der Spezialist für Mieterbefragungen«

- Mieter-Befragungen in der Schweizer Wohnungswirtschaft
- Mieter-Zufriedenheitsanalysen
- Benchmarking in der Wohnungswirtschaft
- Trendstudien in der Wohnungswirtschaft
- Konzepte für den demographischen Wandel - Wohnen im Alter

# immo intelligence | group

Zürich & Worms

»Der Spezialist für Mieterbefragungen«



**Rudolf Etzbach**

Geschäftsführer

D-67547 Worms  
Prinz-Carl-Anlage 42

Tel.: 0049-(0)6241-506 60 51  
[r.etzbach@immo-intelligence.com](mailto:r.etzbach@immo-intelligence.com)