



Wir sind auf dem richtigen Weg

Ergebnisse der GEWOBA-Mieterumfrage 2001



Wie schätzen die Mieter ihre Wohnsituation, ihr Umfeld, das Wohngebiet, Haus und Wohnung ein, wie zufrieden sind sie mit dem Service der GEWOBA. Das wollte das Wohnungsunternehmen im vergangenen Jahr zum zweiten Mal wissen und beauftragte im Herbst das Institut für Markt- und Medienforschung (IFM) damit. Das IFM führte eine vergleichbare Studie bereits 1999 durch.

160 Fragen auf 27 Seiten beantworteten 1427 Familien und damit 49 Prozent der befragten Haushalte. Das ist statistisch gesehen eine sehr hohe Rücklaufquote, stellen die Mitarbeiter von IFM fest.

»Wohnen in Potsdam« möchte Ihnen die Ergebnisse vorstellen und beginnt in dieser Ausgabe mit den allgemeinen Fragen. In weiteren Ausgaben werden wir näher auf die einzelnen Wohngebiete eingehen.

Zwei-Personen-Haushalte haben den größten Anteil an den



Wohnungen, genau 2,1 Menschen wohnen in einer Wohnung. In 19 Prozent der Haushalte leben Kin-

der, in weiteren 16 Prozent Jugendliche (zwischen 14 und 18 Jahren). Im Vergleich zu 1999 ist der Anteil jüngerer Mieter etwas höher, der in der mittleren Altersgruppe (zwischen 40 und 50 Jahren) etwas zurückgegangen. Die jüngsten Bewohner leben im



Schlaatz und in Babelsberg, die ältesten in der Nördlichen Vorstadt und in Potsdam-West.

Die Hälfte der GEWOBA-Mieter ist voll- oder teilweise berufstätig. 60 Prozent sind Angestellte oder Beamte, 22 Prozent Facharbeiter, 11 Prozent Arbeiter und 7 Prozent Selbständig.

Das durchschnittliche Haushaltsnettoeinkommen ist in den



vergangenen zwei Jahren von 2 731 DM (1396 €) auf 2 745 DM (1403 €) angestiegen. Durch die gestiegenen Lebenshaltungskosten ist aber ein realer Einkommensrückgang zu verzeichnen.

Ihren Lebensstandard beurteilen 9 Prozent der Bewohner als sehr gut, 44 Prozent als ziemlich gut, 29 Prozent als mittelmäßig, 13 Prozent als schlecht und 9 Prozent als sehr schlecht. In der Tendenz ist das eine positivere Beurteilung als 1999. Für fast ein Drittel aller Haushalte hat sich der Lebensstandard sehr oder etwas verbessert.

57 Prozent der Mieter sind sehr oder ziemlich zufrieden mit ihrer Wohnung (1999 waren es 51 Prozent). Die größte Zufriedenheit gibt es bei den Bewohnern in Potsdam Nord mit 73 Prozent.

11,3 Jahre wohnen sie im Durchschnitt in Ihrer GEWOBA-

Ein Fall für die Ombudsfrau

In der Galileistraße hat die GEWOBA mehrere fünfstöckige Häuser. In einem gab es vor einiger Zeit Streit über die Sauberkeit im Treppenhaus. Während sich manche Mieter an den Reinigungsplan hielten, missachteten andere ihre Aufgaben permanent. Das schlug schließlich auf die Stimmung in der Nachbarschaft. Denn die eine Seite fühlt sich von der anderen ausgeutzt. Wie kann man einen solchen Konflikt lösen?

Auf dem Papier scheint die Sache einfach: Laut Mietvertrag sind alle Bewohner eines Hauses ver-

pflichtet, sich an der Reinigung im Treppenhaus zu beteiligen. So regelt es die Hausordnung, die Bestandteil des Vertrages ist. In der Praxis aber gibt es hunderte Gründe, warum das nicht funktioniert. Abwesenheit, Krankheit, berufliche Verpflichtungen und eben auch Desinteresse, praktisch die gesamte Spanne menschlichen Zusammenlebens. Keine Kundenberaterin, kein Hausmeister, keine Geschäftsstellenleiterin – und ich auch nicht – haben dafür ein Patentrezept in der Tasche, solchen Streit für alle Seiten zufrieden stellend zu regeln.

Dort, wo die Pflege, wie im Mietvertrag vereinbart, durch die Mieter nicht gewährleistet werden kann, beschäftigt die GEWOBA Reinigungsfirmen. Die verursachen natürlich Kosten, die jedoch nicht der Vermieter trägt. Sie gehen in die Betriebskosten mit ein. Ungefähr ein Euro pro Quadratmeter Wohnfläche zahlt ein Mieter im Jahr für diesen Posten. Es lohnt also durchaus, sich gemeinsam an den aufgestellten Reinigungsplan zu halten. Und erst recht lohnt es sich, noch mal mit den Nachbarn darüber zu reden.



Sabine Albert vermittelt im Konfliktfall:
Dortustraße 24,
14467 Potsdam
Telefon (0331) 298 76 20
sabine.albert@gewoba.com

Thema

Wohnung. 24 Prozent leben dort bereits länger als 20 Jahre; beispielsweise am Stern, aber auch 23 Prozent weniger als zwei Jahre, so in Babelsberg.

55 Prozent der Mieter sind aus einem anderen Stadtteil zur GEWOBA gezogen, nur zwei Prozent kommen aus Berlin.

Eine GEWOBA-Wohnung hat im Durchschnitt 2,6 Zimmer, das heißt, 48 Prozent der Mieter wohnen in einer 3-Zimmer-Wohnung, den höchsten Anteil gibt es mit 69 Prozent in der Waldstadt I.

An ihrer Umgebung schätzen die Mieter besonders die guten Einkaufs- und Verkehrsmöglichkeiten. Auch die Spielplätze werden als ausreichend und verkehrssicher eingeschätzt.



Vermisst werden, wie bereits 1999 Freizeit-Treffpunkte für alle Altersgruppen sowie Sportmöglichkeiten.

Dass die durchgeführten Modernisierungsmaßnahmen den Wünschen der Mieter entsprechen, kann man der Tatsache entnehmen, dass die Mieter in sanierten Wohnhäusern deutlich zufriedener sind. Das betrifft zu einem großen Teil die Funktion der Aufzüge, die Hauseingänge, Flure und Treppenhäuser.

Die Sicherheit in den Wohngebieten wird negativer beurteilt als vor zwei Jahren und das vor allem am Tage. Hier wird mehr Polizeipräsenz gewünscht.



Die GEWOBA und ihre Mitarbeiter

54 Prozent der Mieter hatten in den vergangenen zwölf Monaten persönlichen Kontakt mit ihrem Hausmeister oder ihrer Geschäftsstelle, 26 davon in den letzten drei Monaten. 11 Prozent waren weder in der Verwaltung noch beim Hausmeister.

55 Prozent derjenigen, die den Service der GEWOBA genutzt haben, sind mit den Sprechstunden zufrieden. Acht Prozent wünschen sich am Donnerstag nach 17.30 Uhr zusätzliche Sprechstunden. »Hier können wir dann durch eine Flexibilisierung der Arbeitszeit weitere kundenfreundliche Angebote machen, wenn wir bald Einigung mit unserem Betriebsrat erreicht haben«, sagt Geschäftsführer Müller.

Bisher haben acht Prozent der Mieter die Internetseiten der GEWOBA besucht.

Ebenso wie der Wohnungsbestand wird auch das Verhalten der Mitarbeiter im Umgang mit den Kunden positiver bewertet als vor zwei Jahren. Die Mitarbeiter werden als freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und fachlich qualifiziert eingeschätzt.

»Unsere erste Schlussfolgerung wird das Ableiten von Sanierungsmaßnahmen aus den Wünschen unserer Mieter sein« sagt Geschäftsführer Horst Müller. »Oft erreichen wir mit kleineren Baumaßnahmen einen größeren Erfolg als mit aufwendigen Groß-Sanierungen. Das wird jetzt im Einzelfall zu prüfen sein. Und uns

muss klar werden, dass nett und freundlich sein in einem am Kundendienst orientierten Unternehmen allein nicht reicht. Sondern wir müssen auch den Forderungen nach mehr Sauberkeit und mehr Kontrollen im Haus und im Wohnumfeld nachkommen. Und noch weniger Bürokratie muss auch in unserem Haus einziehen. Aber ich denke, wir sind auf dem richtigen Weg.«

Die Mieter fühlen sich zu fast 80 Prozent ausreichend informiert.

Bei den Problemen stehen Mängel in der Wohnung an erster Stelle, gefolgt von Ärger mit den Nachbarn. Insgesamt haben die GEWOBA-Mitarbeiter auf die Mängel und Wünsche der Mieter schneller reagiert als noch vor zwei Jahren. Innerhalb von durchschnittlich zwei Wochen wurde den großen und kleinen Problemen abgeholfen.

Die Zufriedenheit der GEWOBA-Mieter beim Thema Wohnen hat zugenommen. Ausnahmen sind hier die Nördliche Vorstadt und die Waldstadt II.



Verbesserungen wurden am Wohnhaus, in der Wohnumgebung sowie bei der Sauberkeit wahrgenommen. Als schlechter wurden die Einkaufsmöglichkeiten eingeschätzt, besonders in Potsdam West.

Die jeweiligen Bewohner schätzten ihre Wohngebiete insgesamt positiver ein, als andere Potsdamer. Das heißt, das Eigenimage ist besser als das Fremdimage. Eine Übereinstimmung der Einschätzungen von Eigen- und

Fremdimage gibt es in Potsdam Nord und West sowie in Babelsberg. Insgesamt wird Babelsberg von den GEWOBA-Mietern als bestes Wohngebiet eingeschätzt, dort sind 66 Prozent sehr oder ziemlich zufrieden.



Und noch ein paar Zahlen:

Zum Zeitpunkt der Umfrage hatte die Wohnung der Befragten 2,6 Zimmer mit durchschnittlich 59 Quadratmetern. Die Miete stieg in den letzten beiden Jahren von durchschnittlich 683 Mark (349 €) auf 748 Mark (382 €) bruttowarm, das ist eine Quadratmetermiete von 12,70 Mark (6,49 €) bruttowarm. Der Anteil der Miete am Nettohaushaltseinkommen betrug durchschnittlich 27 Prozent. Mehr als die Hälfte der Mieter schätzt die Gesamtkosten als angemessen ein, 28 Prozent als hoch bis sehr hoch.

- 43 Prozent der Haushalte verfügen über einen Computer
- 25 Prozent über einen Internetzugang
- 47 Prozent haben 1 PKW, 12 Prozent 2 PKW
- 53 Prozent reichen die Parkplätze aus
- 58 Prozent würden für durchschnittlich 43 Mark (22 €) einen Parkplatz mieten.

