Mitgliedschaft –
Teil der Wertschaffung für Wohnungsunternehmen

WWW.WOHNUNGSVEREIN.DE

Wohnungsverein Hagen eG

- Genossenschaft mit ca. 7.350 Mitgliedern (Gründung 1903)
- Verwaltung von ca. 6.200 Wohnungen, 90 Gewerbeobjekten und 2.150 Garagen/Einstellplätze
- Ø Bauleistungen der letzten 20 Jahre in in Höhe von 13.300.000 €/ Jahr für Instandhaltung/Modernisierung/Neubau

Wohnungsmarkt Hagen

- Wohnungsleerstand bei ca. 7% lt. Wohnungsmarktstudie 2016/2017
- Stetig abnehmende Bevölkerung seit 1975 (Ø 1.000 Einwohner/Jahr)

  (Ausnahmen mit Zuwächsen: 1989-1993 und 2013-2017)
- Marktmieten Ø 5,30 €/m²
- Migrantenanteil weit über Landesdurchschnitt NRW
- Vergleichsweise hohe Arbeitslosenquote (31.12.2018: 9,1%)
- Lokaler Wohnungsmarkt mit fünf Wohnungsunternehmen

  (ca. 21.000 WE)
- Hagen als ausgeprägter Mietermarkt

Mitgliedschaft als Basis der Unternehmensentwicklung

Marktforschung als Ausgangspunkt erfolgreicher Kundenorientierung

- Mieterzufriedenheitsanalysen
- Nachkontaktbefragungen
- Imageanalysen
- Konkurrenzanalysen
- Zielgruppenanalysen und
- Wohnungsmarktanalysen

Die Marke Wohnungsverein Hagen eG

- Hagens große Wohnungsgenossenschaft

Markenkompetenz

Markentonalität

- freundlich
- kundennah
- flexibel
- sozial
- hilfsbereit
- mit Hagen verbunden

- Wirtschaftskraft
- Kompetenz
- Erfahrung
- Sicherheit
- Präsenz
- Nachhaltigkeit

Marken-Benefit + Reason Why

Markenbild

Wohnungsverein Hagen

Mein Lieblingsplatz!

Positionierung

Wer sich für den Wohnungsverein Hagen entscheidet, findet

- attraktiven Wohnraum
- für jeden Lebensstil
- in unmittelbarer Nähe
- mit umfassendem Service
- und der Sicherheit eines langjährigen Partners

Mitgliedschaft als Basis der Unternehmensentwicklung

Strategische Ausrichtung

- Ausrichtung aller Unternehmensaktivitäten an der Nachfrage aktueller und potentieller Mitglieder
- Aufbau zielgruppenorientierter Vermarktungskonzepte und mieternaher Dienstleistungen
- Konsequente Verfolgung einer einheitlichen Kommunikationsstrategie

Mitgliederzufriedenheitsanalyse

- Schriftliche Befragung in Form einer Vollerhebung alle fünf Jahre
- Standardisierter Fragebogen mit einzelnen offenen Fragen im Umfang von zehn Seiten
- 50 übergeordnete Fragen mit 107 Einzelfragen
- Kein Anreizsystem, trotzdem hoher Rücklauf (> 30%)
- Zeitreihenanalyse
- Auswertung nach unterschiedlichen Kriterien (Stadtteil, Alter, HH-Größe)

Mieterbefragung

Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten in den jeweiligen Kästchen an. Bitte beachten Sie auch die Vorder- und Rückseite des Fragebogens. Selbstverständlich werden Ihre Daten anonym ausgewertet und dienen lediglich statistischen Zwecken.

01 Zunächst möchten wir Sie fragen, in welchem **Stadtteil Hagens** Sie wohnen?

- ◇ Altenhagen/ Eckesey
- ◇ Emst
- ◇ Helfe
- ◇ Boele/ Kabel
- ◇ Eppenhausen
- ◇ Hohenlimburg
- ◇ Boelerheide
- ◇ Remberg
- ◇ Wehringhausen
- ◇ Eilpe
- ◇ Vorhalle
- ◇ Ischeland
- ◇ Stadtmitte
- ◇ Fleyerviertel
- ◇ weiß nicht

02 Im Folgenden finden Sie verschiedene **Aussagen zur Nachbarschaft.**
Bitte sagen Sie uns, inwieweit diese Aussagen Ihrer Meinung nach zutreffen.

	trifft voll und ganz zu	trifft zu	trifft weniger zu	trifft überh. nicht zu	keine Angabe
Hier kennt jeder jeden.	◇	◇	◇	◇	◇
Wir unterstützen uns gegenseitig.	◇	◇	◇	◇	◇
Mit meinen Nachbarn möchte ich nichts zu tun haben.	◇	◇	◇	◇	◇
Die Nachbarschaft ist nicht besonders gut.	◇	◇	◇	◇	◇
Neue Nachbarn werden schnell in die Gemeinschaft eingebunden.	◇	◇	◇	◇	◇

03 Wie **wohl fühlen** Sie sich in Ihrer jetzigen Nachbarschaft?

- ◇ sehr wohl
- ◇ wohl
- ◇ mittel
- ◇ unwohl
- ◇ keine Angabe

04 Wie hat sich das Zusammenleben in der Nachbarschaft in den **letzten 5 Jahren** verändert?

- ◇ verbessert
- ◇ gleichgeblieben
- ◇ verschlechtert
- ◇ keine Angabe

05 Erwägen Sie innerhalb der nächsten Jahre einen **Wohnungswechsel** vorzunehmen?

- ◇ ja, innerhalb des Wohnungsvereins
- ◇ ja, innerhalb von Hagen, aber nicht wieder beim Wohnungsverein
- ◇ ja, jedoch mit Wohnortwechsel außerhalb von Hagen
- ◇ unter Umständen
- ◇ nein (weiter mit Frage 7)
- ◇ keine Angabe (weiter mit Frage 7)

06 Würden Sie uns die Gründe für den angedachten **Wohnungswechsel** nennen?
(nur falls Wohnungswechsel erwogen wird; Mehrfachnennungen sind möglich)

- ◇ private Gründe
- ◇ berufliche Gründe
- ◇ Unzufriedenheit mit dem Vermieter
- ◇ Unzufriedenheit mit den Nachbarn
- ◇ Unzufriedenheit mit dem Wohnumfeld
- ◇ Wohnung zu laut
- ◇ unzureichende Ausstattung
- ◇ Wohnung zu klein
- ◇ Wohnung zu groß
- ◇ Etage zu hoch
- ◇ keine Wohnung im Erdgeschoss
- ◇ schlechte Lage der Wohnung
- ◇ Image der Wohnanlage
- ◇ Erwerb von Eigentum
- ◇ Umzug in einer Wohnanlage für „ältere Menschen"
- ◇ Wohnung zu teuer
- ◇ kein Balkon
- ◇ keine Angabe
- ◇ Sonstiges: _____

07 Würden Sie noch einmal in eine Wohnung des **Wohnungsvereins Hagen** ziehen?

- ◇ ja (weiter mit Frage 9)
- ◇ eher ja (weiter mit Frage 9)
- ◇ eher nein (weiter mit Frage 8)
- ◇ nein (weiter mit Frage 8)
- ◇ keine Angabe (weiter mit Frage 9)

08 Würden Sie uns die **Gründe nennen,** warum Sie nicht wieder in eine Wohnung des Wohnungsvereins Hagen ziehen wollen?

_____

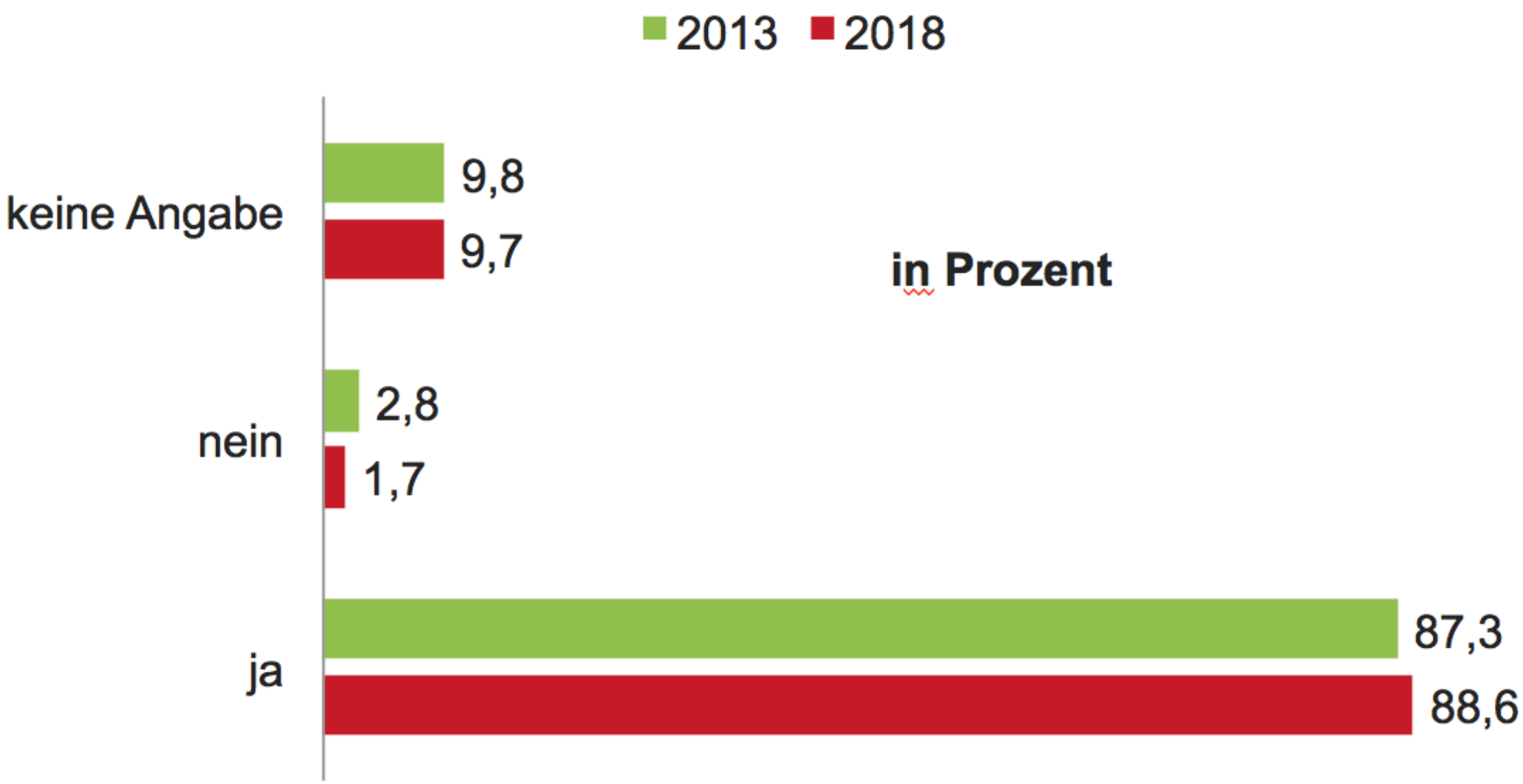
_____

_____

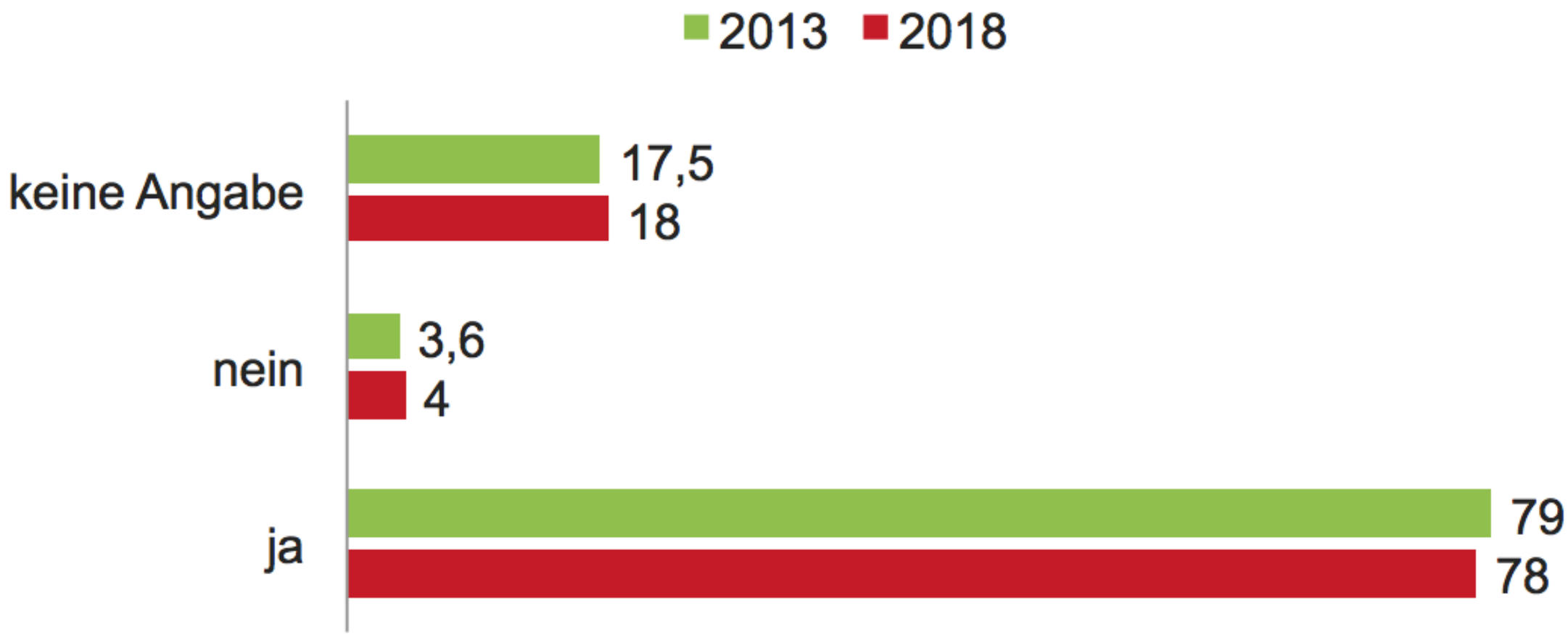
09 Wie beurteilen Sie die **Wohnqualität** Ihrer jetzigen **Wohnung?**

- ◇ sehr hoch
- ◇ hoch
- ◇ mittel
- ◇ niedrig
- ◇ keine Angabe

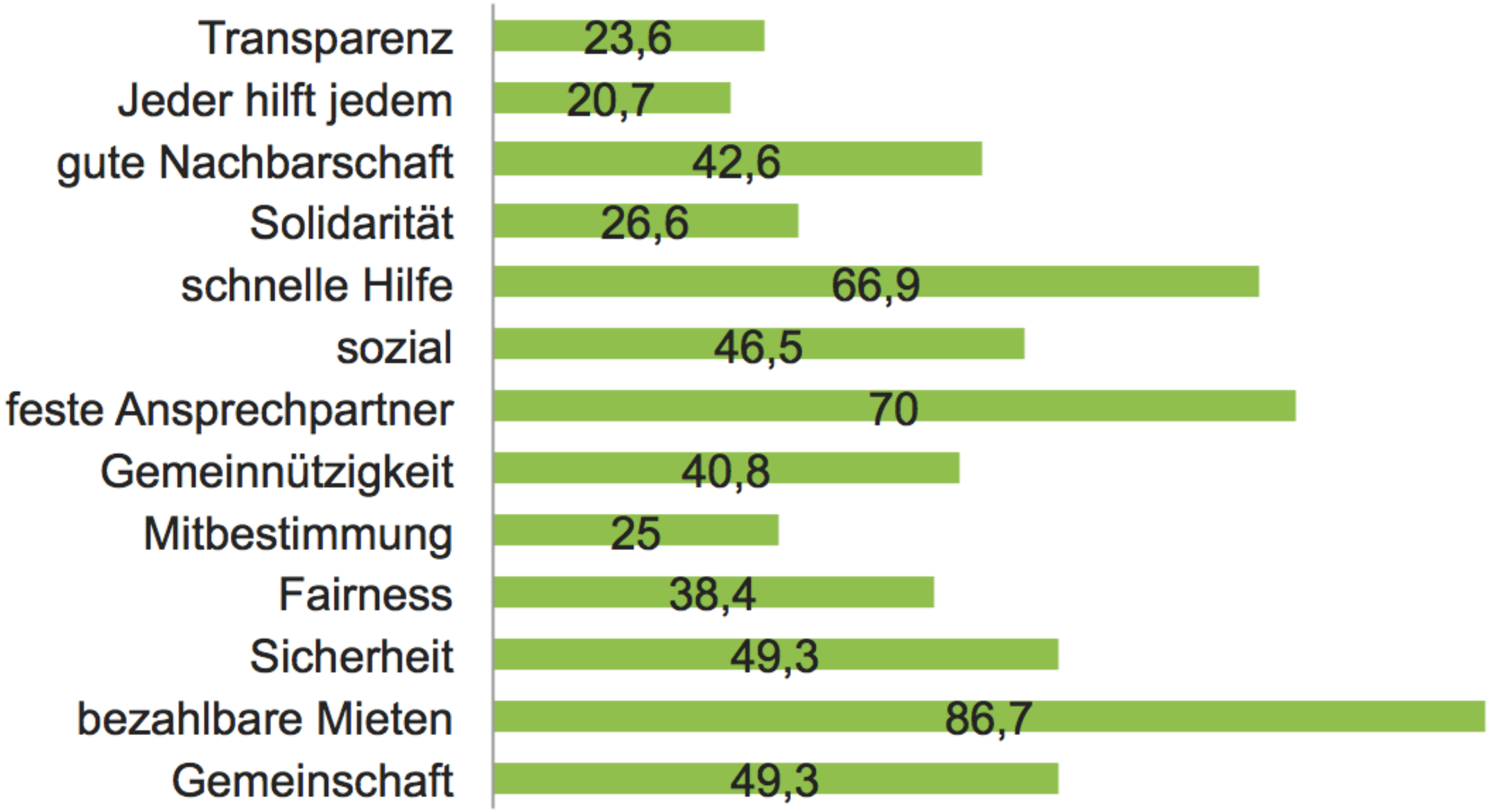
Würden Sie den WV an Freunde und Verwandte weiterempfehlen?



Ist der Genossenschaftsgedanke noch zeitgemäß?

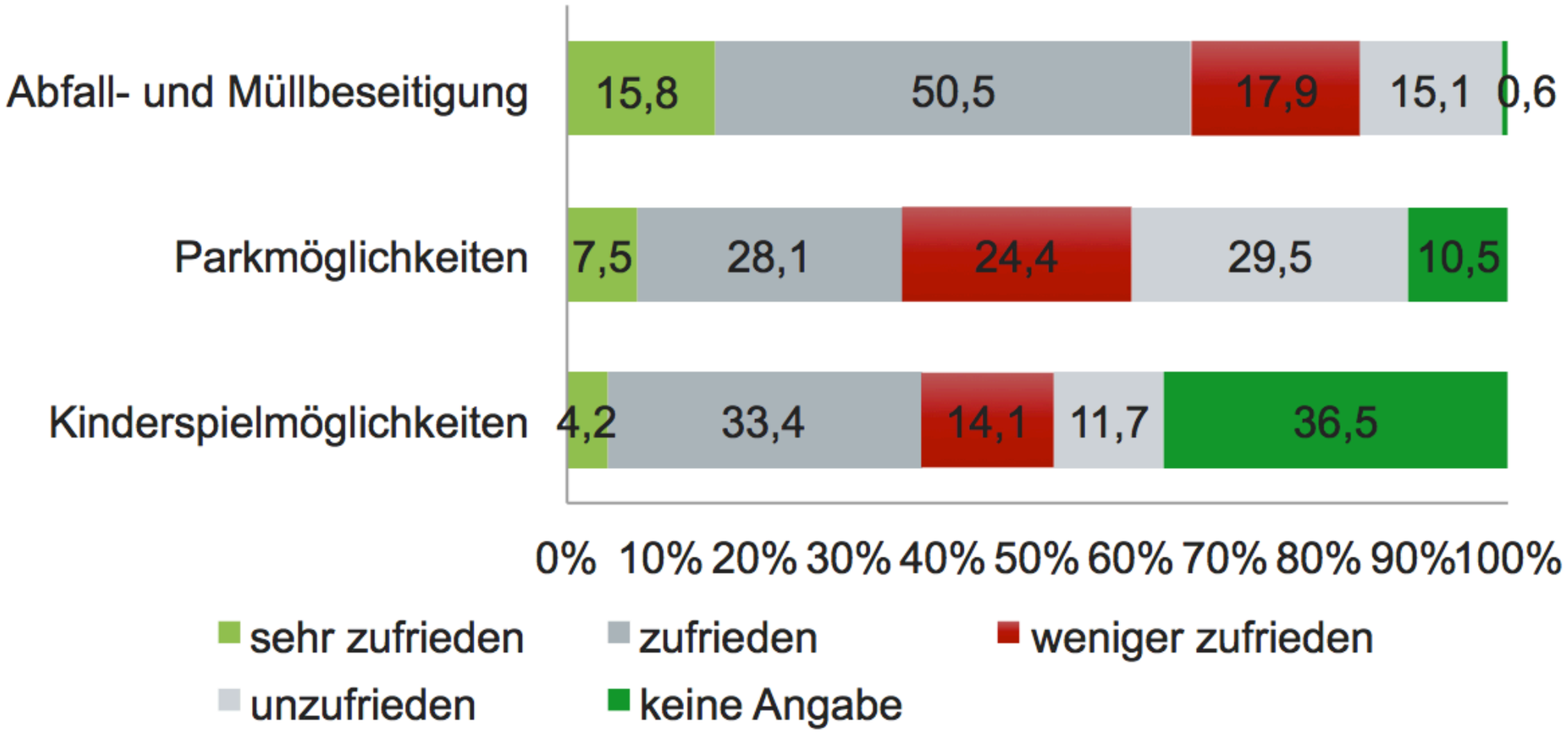


Was verbinden Sie mit dem Begriff einer Genossenschaft? (in Prozent)

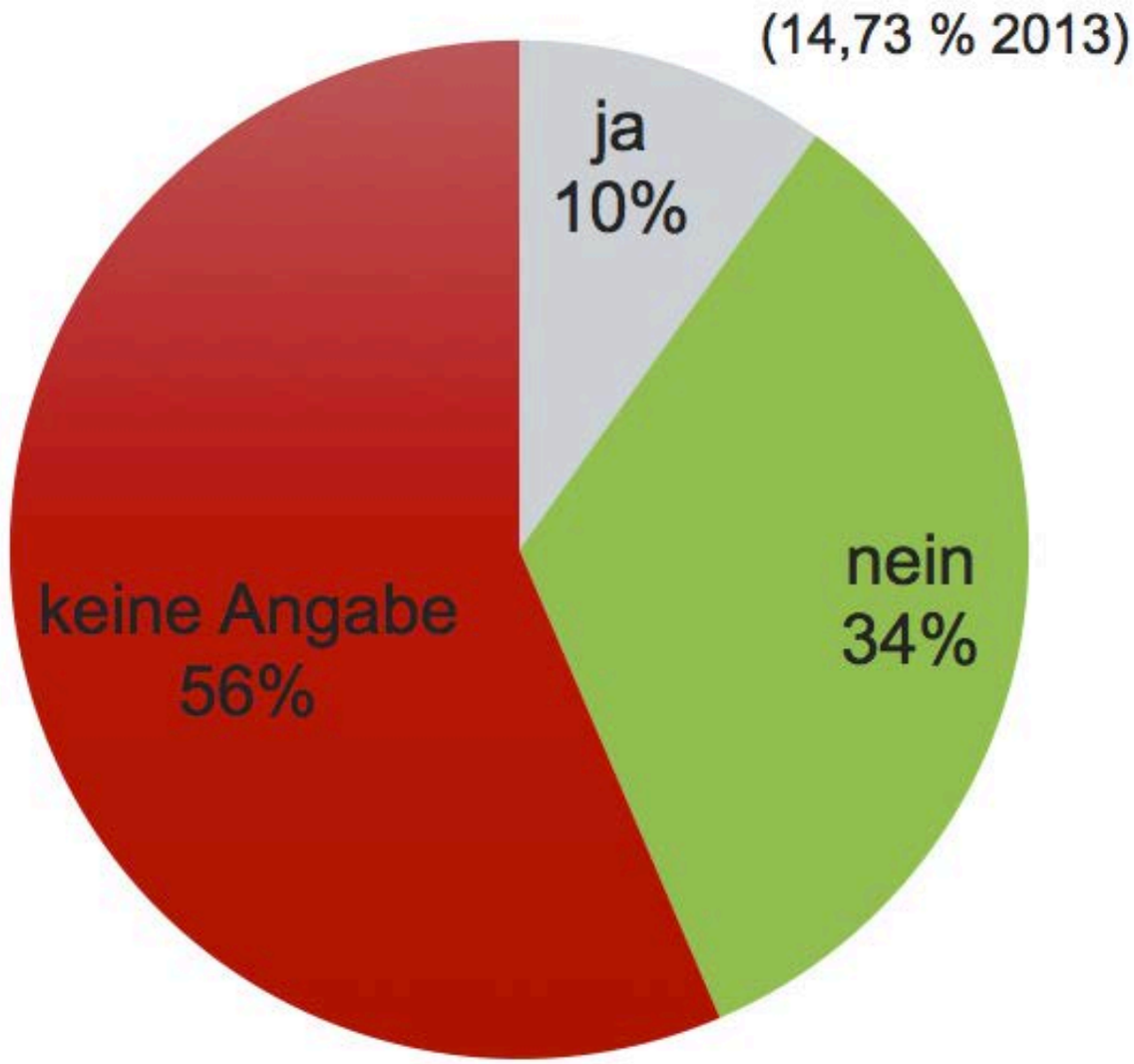


Wie funktioniert eine Genossenschaft?

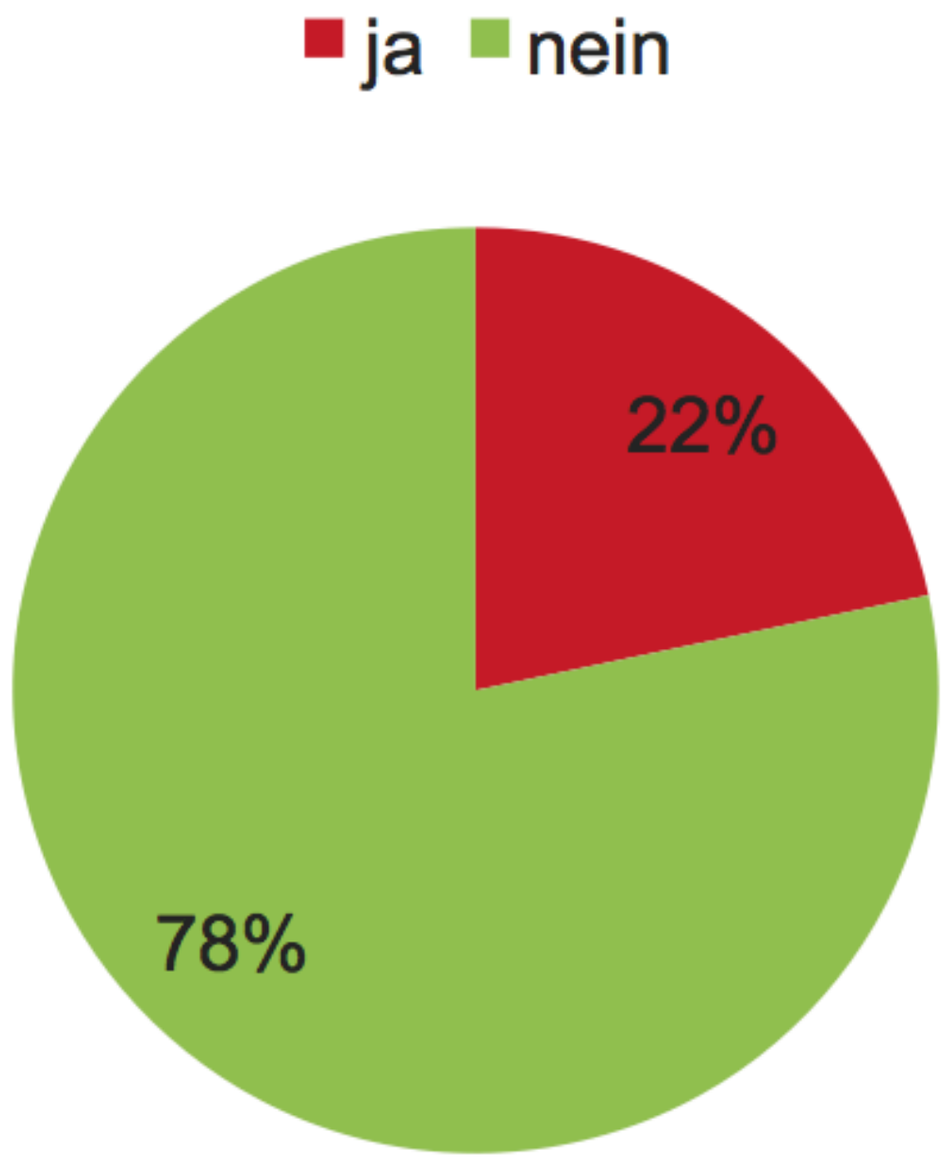
Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Bereichen?



Sollte der WV in den sozialen Medien vertreten sein?



Würden Sie sich die Mieterzeitung als digitale Ausgabe wünschen?



Umsetzungen für die Mitglieder

…. aus der Mieterbefragung 2018

- Forcierung der Umrüstung der Müllentsorgung auf Unterflursysteme für Restmüll/Papier/Gelber Sack

- Umsetzung der Barrierefreiheit im Wohnumfeld für Senioren und Familien (seit 2012)

Umsetzungen für die Mitglieder

…. aus der Mieterbefragung 2018

- Nachüstung von Stellplätzen/Garagen im Rahmen der barrierefreien Wohnumfeldgestaltung
- Ausbau der Kinderspielplätze in kinderreichen Quartieren, in denen von Familien besondere Nachfrage geäußert wurde

Umsetzungen für die Mitglieder

…. aus der Mieterbefragung 2018

➜ Veränderung der aktuellen Mieterzeitung in Richtung der geäußerten Mieterwünsche:

- mehr für junge Mieter und Familien
- Angebote für Kinder
- mehr Aktualität
- auch Probleme benennen
- Stadtteile vorstellen
- anderes Papier (Umweltschutz, Kosten)

Umsetzungen für die Mitglieder

…. aus der Mieterbefragung 2018

- Herausgabe eines Newsletters zur Steigerung der Aktualität und Bezug zu den Quartieren/Stadtteilen (Mieternähe)
- Nach wie vor keine Nutzung sozialer Medien (facebook und co.)
- Zur Zeit keine Einführung eines Mieterportals oder Mieter-Apps wegen zu geringer Nachfrage der Mitglieder
- Nach wie vor direkte Ansprache jüngerer Zielgruppen über die Schulen (incl. Polizeischule, Hochschulen), Messen und Veranstaltungen

Umsetzungen für die Mitglieder

…. aus zurückliegenden Mieterbefragungen

- ➜ Einbau von Sicherheitstechnik in Fenster und Wohnungseingangstüren (von 2003-2012)
- ➜ Auflage eines quartierbezogenen Badmodernisierungsprogramms (seit 2008 fortlaufend)
- ➜ Badumbau im Alter (seit 2008 für Menschen mit Behinderung oder Pflegegrad)
- ➜ Einführung von Serviceleistungen (Rabattkarte, Seniorenfahrten, Ferienfreizeitprogramm für Kinder usw)
- ➜ uvm.

Unternehmensauftritt

Wertschaffung für die Genossenschaft

- Mitglieder als Plattform für die Unternehmensentwicklung
- Schaffung von (wohnungsmarktorientierten) Werten für die Genossenschaft und damit für die Gesamtheit aller Mitglieder
- Verbesserung der Unternehmenskennzahlen:

  Leerstand gesamt zum 31.12.2018: 0,92%

  Fluktuationsquote 2018: 7,46%

  Erlösschmälerungen: 1,67% der Sollmieten
- Hoher Bekanntschaftsgrad und sehr gutes Image am Markt

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Jörg Erpenbach

erpenbach@smply.gd

Matthias Lüdecke

m.luedecke@wohnungsverein.de

Wohnungsverein Hagen

Mein Lieblingsplatz!