

FeedbackFlex – Ihr Baukasten für Mieterbefragungen

Infoveranstaltung am 8. Mai 2025

Agenda

10:00 Uhr

Los geht's: Einleitung & Einordnung.

Alexandra Brylok Referentin Soziales und Regionalentwicklung, Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.

10:15 Uhr

Ein- und Überblick zu FeedbackFlex – modular, anpassbar, wirkungsvoll. Der Baukasten, der sich Ihnen anpasst.

Alexandra Brylok Referentin Soziales und Regionalentwicklung, Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.

Andre Hahn Bereichsleiter Research, DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

11:00 Uhr

Reden wir drüber! Ihre Fragen. Unsere Diskussion.

11:30 Uhr

Ende für heute! Aber der Anfang von morgen

Los geht's: Einleitung & Einordnung

Mieterfeedback – Wieso eigentlich?

- ❖ **Zufriedene Mitglieder/Mieter:** Entscheidungen auf faktischem Bedarf treffen
- ❖ **Engagierte Mitarbeitende:** Diagnose von Stärken und Schwächen, gemeinsam auf Ziele hinarbeiten
- ❖ **Weniger Beschwerden:** Unzufriedene Mitglieder/Mieter kosten Zeit und Geld
- ❖ **Fluktuation und Leerstand verringern:** Zufriedene Mitglieder/Mieter bleiben
- ❖ **höhere Effizienz:** Welche Investitionen sind nötig, welche können geschoben oder vermieden werden
- ❖ **stärkere Marke:** hohe Zufriedenheit stärkt die Unternehmensmarke als Ganzes, die Wettbewerbsfähigkeit und das Öffentlichkeitsbild des Unternehmens
- ❖ **ESG-Berichterstattung / Soziale Nachhaltigkeit:** Erfüllen von EU-Richtlinien schon heute

Los geht's: Einleitung & Einordnung

Hintergrund

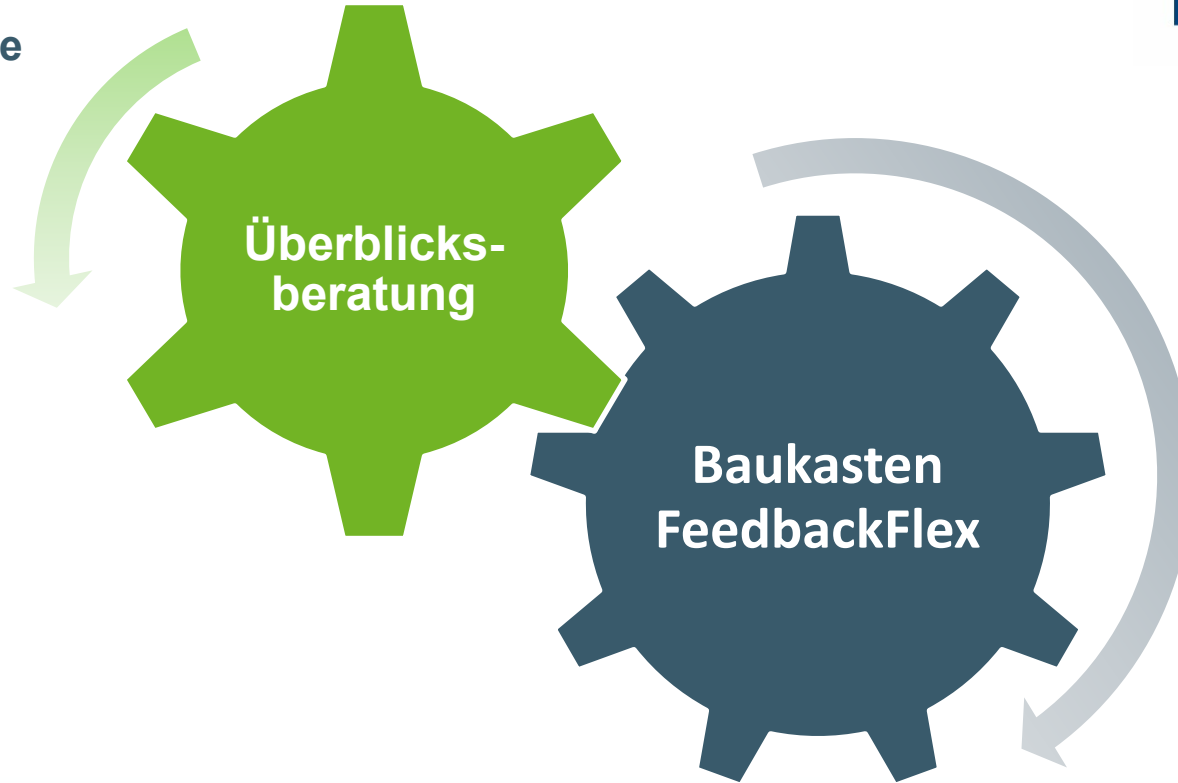
- 18 Jahre VSWG Projekterfahrung und Befragungsexpertise
- Verschmelzung Analyse & Konzepte auf DOMUS Consult

Unser Anliegen

- Zusammenstellung von Informationen, die es den „VSWG Mitgliedern“ ermöglicht, sich umfassend zum Thema Befragungen zu informieren
- Hilfe bei der Klarstellung zu Fragen des Ziels oder der Umsetzung
- Bereitstellung von standardisierten Fragenpools aber mit individuellen Inhaltsmodulen
- Bereitstellung von Vorlagen und Beispielen
- Hilfestellung durch Checklisten

Los geht's: Einleitung & Einordnung

Zwei Teile



VSWG – Überblicksberatung für Einsteiger: Alles, was Sie wissen müssen!

Wozu eine Überblicksberatung?

Oft stellen sich die Fragen:

- Wo fange ich an?
- Welche Methode eignet sich am besten für mein Anliegen?
- Welche Zieloptionen habe ich?
- Wie formuliere ich die richtigen Fragen oder welche Fragen wähle ich aus, um aussagekräftige Antworten zu erhalten? Wie kann ich meine Mitglieder oder Mieter effektiv erreichen?
- Ist eine Befragung überhaupt sinnvoll?
- Und wenn ja, wie lassen sich konkrete Probleme damit angehen und auch zukünftig nachhaltige Lösungen entwickeln?

VSWG – Überblicksberatung für Einsteiger: Alles, was Sie wissen müssen!

Was erwartet Sie?

- Unser Beratungsangebot richtet sich an alle, die sich mit Befragungen oder empirischer Forschung beschäftigen möchten, aber noch **Orientierung bei der Herangehensweise** und **Einschätzung der Sinnhaftigkeit** benötigen.

Wir helfen Ihnen dabei, sich mit dem Thema vertraut zu machen und ein grundlegendes Verständnis für die wichtigsten Begriffe zu entwickeln.

Unser Ziel ist es, Ihnen eine solide Basis für fundierte Entscheidungen zu bieten, damit Sie nicht nur kurzfristig von den gewonnenen Erkenntnissen profitieren, sondern sie auch langfristig sinnvoll nutzen können.

VSWG – Überblicksberatung für Einsteiger: Alles, was Sie wissen müssen!

Was erwartet Sie?

Zieldefinition

- Gemeinsamer Austausch zu Wünschen, Strategien und Handlungsoptionen
- Festlegung von Zieloptionen

Zielgruppe

- Identifikation und Ansprachemöglichkeiten der passenden Zielgruppe für die Befragung
- Bedeutung der Stichprobenauswahl und Repräsentativität

U. v. m.

Einführung ins Thema sowie Aufklärung von Fachbegriffen und Ablauf einer Befragung

- Erklärung zentraler Begriffe aus der empirischen Forschung
- Schritt-für-Schritt-Darstellung des typischen Ablaufs einer Befragung

Möglichkeiten der Befragung

- Überblick über verschiedene Befragungsmethoden, Vor- und Nachteile
- Überblick FeedbackFlex

VSWG – Überblicksberatung für Einsteiger: Alles, was Sie wissen müssen!

Unser Team



Alexandra Brylok

Referentin Soziales und Regionalentwicklung



0351 80701 51



brylok@vswg.de



Jasmin Fischer

Projektmitarbeiterin



0351 80701 54



jfischer@vswg.de

Aber wir sind nicht allein ...

Ein- und Überblick zu FeedbackFlex

Das Team Research blickt auf **30 Jahre Forschungshistorie** zurück und bietet moderne Studienformate für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft von morgen.



André Hahn

Bereichsleiter Research



040 4850098 47



hahn@domusconsult.de



Christine Manschwetus

Senior Beraterin, Researcherin und Customer Success Managerin



040 4850098 43



manschwetus@domusconsult.de



Erika Fiokouna

Projektleiterin Research



040 4850098 49



fiokouna@domusconsult.de

Was ist FeedbackFlex?

Ihr digitaler Baukasten für eine effiziente Mieterbefragung

feedbackBASIC

4 Minuten Online-Interview: **10 Fragen** liefern ein kompaktes Zufriedenheitsprofil in 8 Themenfeldern

feedbackSMART

feedbackBASIC plus **5** aus 15 frei wählbaren Zusatzmodulen zur vertieften Analyse relevanter Themen (8 Minuten Interview)

feedbackPREMIUM

feedbackBASIC plus **10** aus 15 frei wählbaren Zusatzmodule zur breiten und vertieften Analyse relevanter Themen (12 Minuten Interview)

feedbackSUPERIOR

18 Minuten Online-Interview: **Vollzugriff** auf alle Module plus individuelle ad-hoc Themen, inklusive passend entwickelter Frageformulierungen

Leistungsbestandteile FeedbackFlex

- ❖ (1) Standardisierte Fragen / Fragebogen
- ❖ (2) Datenschutzkonforme Umsetzung und Einladungsmanagement
- ❖ (3) Online-Fragebogen
- ❖ (4) Auswertungstabellen
- ❖ (5) Branchen-Benchmarks
- ❖ (6) Graphischer Ergebnisbericht inkl. Management Summary
- ❖ (7) Zusätzliche Optionen: Postalische Einladung, Papierfragebogen, weitere Sprachen, Online-Dashboard, Präsentation

FeedbackFlex: (1) Standardisierte Fragen

feedbackBASIC

(1) Wie zufrieden sind Sie - alles in allem - mit Ihrer jetzigen Wohnsituation?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Unzufrieden	Sehr unzufrieden
☐	☐	☐	☒	☐

(2) Falls Sie nicht so zufrieden sind, was stört Sie am meisten?

"Wir haben seit 2 Monaten Probleme mit der Sauberkeit der Mülltonnen und die Verunreinigungen im Eingangsbereich ("Graffiti") werden nicht beseitigt."

FeedbackFlex: (1) Standardisierte Fragen

feedbackBASIC

(3)-(5) Wie zufrieden sind Sie mit ...?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Unzufrieden	Sehr unzufrieden
... der Ausstattung und dem Zustand Ihrer <u>Wohnung</u>	☐	☐	☐	☒	☐
... mit dem Zustand und der Sauberkeit Ihres <u>Wohngebäudes</u>	☒	☐	☐	☐	☐
... der Infrastruktur in Ihrer <u>Wohnumgebung</u> (z.B. Anbindung, Einkaufsmöglichkeiten, Umfeldqualität)	☐	☒	☐	☐	☐

FeedbackFlex: (1) Standardisierte Fragen

feedbackBASIC

(6) Wie würden Sie das Verhältnis zu Ihren Nachbarn beschreiben?

Ich bin mit Nachbarn befreundet.	Ich kenne meine Nachbarn näher, gutes Verhältnis.	Ich kenne meine Nachbarn flüchtig, wir sprechen ab und zu miteinander.	Ich kenne meine Nachbarn kaum oder gar nicht.	Ich komme mit meinen Nachbarn überhaupt nicht aus.
☐	☐	☐	☒	☐

(7) Wie beurteilen Sie die Höhe Ihrer Nutzungsgebühr (Kalt-Miete)?

Sehr günstig	Günstig	Angemessen	Hoch	Viel zu hoch
☒	☐	☐	☐	☐

FeedbackFlex: (1) Standardisierte Fragen

feedbackBASIC

(8)/(9) Wie bewerten Sie Ihre Wohnungsgenossenschaft im Hinblick auf ...?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Unzufrieden	Sehr unzufrieden
... die <u>Servicequalität</u> insgesamt (z.B. Erreichbarkeit; Kompetenz)	☐	☐	☐	☐	☐
... das <u>Informationsangebot</u> insgesamt (z.B. Homepage, Mietermagazin)	☐	☐	☐	☐	☐

(10) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Wohnungsgenossenschaft an Kollegen, Familienmitglieder, Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?

sehr unwahrscheinlich (0)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	sehr wahrscheinlich (10)
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

FeedbackFlex: (1) Wählbare Module

feedbackSMART



Wohnungsmerkmale



Gebäudemerkmale



Umgebungs-/quartiersmerkmale



Wohnkostenbestandteile



Soziale Beziehungen / soziale Konflikte



Kontaktzeiträume, Kontaktpunkte und -anlässe



Leistungsprofil Mitarbeiter im Service



Leistungsprofil Hausmeister / Quartiersmanager

feedbackPREMIUM

feedbackSUPERIOR



Schadenmanagement



Nutzung und Bewertung Informations- und Kommunikationsangebot



Leistungsprofil der WG



Imageprofil der WG



Neue Leistungs- und Serviceangebote



Nachhaltigkeitsziel



Genossenschaftsthemen (Versammlungen, Vertreter etc.)

FeedbackFlex: (1) Module 1 - 4

feedbackSMART



WOHNUNGSMERKMALE

erfassen zentrale Informationen zur **Wohnsituation** der Mieter/Mitglieder. Dazu gehören **Größe, Ausstattung, Zustand und Modernisierungsbedarf** der Wohnung. Die Ergebnisse liefern wertvolle Einblicke für **Bestandsmanagement und strategische Entscheidungen**.



GEBÄUDEMERKMALE

erfassen **wesentliche Eigenschaften des Gebäudes**, darunter **Zustand, Modernisierungsstatus und Ausstattung**. Sie bieten wertvolle Erkenntnisse zur **Wahrnehmung der Substanz und Attraktivität** des Wohngebäudes aus Sicht der Mieter/Mitglieder.



UMGEBUNGS-/QUARTIERSMERKMALE

untersuchen die **Wohnlage und das direkte Wohnumfeld**. Aspekte wie **Infrastruktur, Nahversorgung, Verkehrsanbindung, Grünflächen und soziale Angebote** werden bewertet, um die **Lebensqualität im Quartier und mögliche Entwicklungsbedarfe** zu identifizieren.



WOHNKOSTENBESTANDTEILE

erfasst die **wahrgenommene Angemessenheit und Zusammensetzung der Wohnkosten**. Dazu gehören **Miete, Nebenkosten, Energiekosten und sonstige Gebühren**. Die Ergebnisse liefern Einblicke in die **Belastung der Mieter/Mitglieder und Optimierungspotenziale**.

FeedbackFlex: (1) Module 5 - 8

feedbackSMART



SOZIALE BEZIEHUNGEN/SOZIALE KONFLIKTE

beleuchten das **nachbarschaftliche Miteinander** und mögliche **Konfliktpotenziale**. Sie erfassen Aspekte wie **Zusammenhalt, Kommunikation, Nachbarschaftshilfe und Störungen**. Die Ergebnisse helfen, **soziale Dynamiken zu verstehen und Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnklimas abzuleiten**.



KONTAKTZEITRÄUME, KONTAKTPUNKTE UND ANLÄSSE

analysieren, **wann, wie und warum Mieter/Mitglieder mit der Verwaltung oder dem Vermieter in Kontakt treten**. Erfasst werden **Häufigkeit, bevorzugte Kommunikationskanäle (z. B. Telefon, E-Mail, Vor-Ort-Termine) und typische Anliegen**. Die Ergebnisse helfen, **den Service gezielt zu optimieren und Kommunikationsprozesse effizienter zu gestalten**.



LEISTUNGSPROFIL MITARBEITER IM SERVICE

bewertet die **Qualität und Effizienz des Mieterservices**. Erfasst werden Aspekte wie **Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Fachkompetenz und Lösungsorientierung** der Service-Mitarbeiter. Die Ergebnisse liefern wertvolle Erkenntnisse zur **Verbesserung der Mieterzufriedenheit und Optimierung interner Prozesse**.



LEISTUNGSPROFIL HAUSMEISTER/QUARTIERSMANAGER

bewertet die **Wahrnehmung und Leistung der Hausmeister und Quartiersmanager**. Erfasst werden Aspekte wie **Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Kompetenz und Engagement im Wohnumfeld**. Die Ergebnisse helfen, **den Service gezielt zu verbessern und die Wohnqualität nachhaltig zu steigern**.

FeedbackFlex: (1) Module 9 - 12

feedback**SMART**

feedback**PREMIUM**

feedback**SUPERIOR**



SCHADENMANAGEMENT

erfasst die **Effizienz und Zufriedenheit** mit der **Bearbeitung von Schadensmeldungen**. Bewertet werden Aspekte wie **Meldewege, Reaktionszeiten, Kommunikation und Qualität der Reparaturen**. Die Ergebnisse zeigen Optimierungspotenziale auf und helfen, **den Instandhaltungsprozess zu verbessern**.



NUTZUNG UND BEWERTUNG INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSANGEBOT

untersucht, **wie Mieter/Mitglieder die bereitgestellten Informationen und Kommunikationskanäle wahrnehmen und nutzen**. Bewertet werden **Anmutungsqualität, Verständlichkeit, Auffindbarkeit und Relevanz der Inhalte**. Die Ergebnisse helfen, **Kommunikationsstrategien gezielt zu optimieren und den Informationsfluss zu verbessern**.



LEISTUNGSPROFIL DER WG

bewertet die **Wahrnehmung und Zufriedenheit der Mieter/Mitglieder mit der Wohnungsgenossenschaft**. Erfasst werden Aspekte wie **Servicequalität, Verlässlichkeit, Mitgliederbeteiligung und strategische Ausrichtung**. Die Ergebnisse liefern wertvolle Erkenntnisse zur **Stärkung der Mitgliederbindung und Weiterentwicklung der Genossenschaft**.



IMAGEPROFIL WG

untersucht das **öffentliche und interne Wahrnehmungsbild** der Wohnungsgenossenschaft. Bewertet werden Aspekte wie **Vertrauen, Nachhaltigkeit, soziale Verantwortung, Servicequalität und Innovationskraft**. Die Ergebnisse helfen, **das Markenbild zu schärfen und gezielt Maßnahmen zur Imagepflege und -verbesserung abzuleiten**.

FeedbackFlex: (1) Module 13 - 15

feedbackSMART



NEUE LEISTUNGS- UND SERVICEANGEBOTE

erfasst den **Bedarf und die Akzeptanz neuer Service- und Zusatzangebote**. Bewertet werden mögliche **Dienstleistungen, digitale Lösungen oder zusätzliche Services**, die den Wohnkomfort und die Mieter-/Mitgliederzufriedenheit steigern können. Die Ergebnisse helfen, **zielgerichtete und bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln**.



NACHHALTIGKEITSZIEL

untersucht die **Wahrnehmung und Erwartungen der Mieter/Mitglieder hinsichtlich nachhaltiger Maßnahmen**. Bewertet werden Aspekte wie **Energieeffizienz, Ressourcenschonung, klimafreundliche Sanierungen und soziale Nachhaltigkeit**. Die Ergebnisse helfen, **nachhaltige Strategien gezielt zu entwickeln und die Akzeptanz für ökologische Maßnahmen zu steigern**.



GENOSSENSCHAFTSTHEMEN (VERSAMMLUNGEN, VERTRETER ETC.)

erfasst die **Beteiligung, Zufriedenheit und Erwartungen der Mieter/Mitglieder an genossenschaftlichen Prozessen**. Bewertet werden Aspekte wie **Transparenz, Mitbestimmung, Kommunikation von Beschlüssen und die Arbeit der Vertreterversammlung**. Die Ergebnisse helfen, **die Mitgliederbindung zu stärken und die genossenschaftliche Teilhabe zu optimieren**.

FeedbackFlex: (2) Einladungsmanagement

Ihre Meinung ist uns wichtig! Mitgliederbefragung vom 10. März bis 6. April 2025

DOMUS Consult <befragung@domusconsult.de>
An Hahn, André

Antworten

Allen antworten



Schönbau GmbH



MITGLIEDERBEFRAGUNG 2025

Sehr geehrter Herr Hahn,

unsere letzte Mitgliederbefragung ist schon wieder fünf Jahr her, so dass wir in diesem Jahr ein durchführen, um Ihre Zufriedenheit mit unserer Verbandsarbeit, der Interessenvertretung, der unseren Weiterbildungsangeboten sowie der Zusammenarbeit mit unseren Kolleginnen und Kollegen zu verstehen.

Die Ergebnisse der Befragung werden wir auf unserem Verbandstag am 2. Juli 2025 vorstellen.

Warum teilnehmen?

Nutzen Sie die Gelegenheit, aktiv zur Weiterentwicklung unseres Verbands beizutragen. Ihre Rufen uns, unsere Angebote noch besser auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen.

So funktioniert es:

- Lesen Sie die Fragen in Ruhe durch und antworten Sie spontan – Ihr erster Eindruck ist
- Sie können die Befragung jederzeit unterbrechen und später fortsetzen.
- Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig.
- Die Wohnungsgenossenschaft achtet auf eine Erreichung

- ❖ Adressmanagement
- ❖ individuelle E-Mail-Einladung
- ❖ Datenschutzinformation
- ❖ Option: Postalische Einladung



Schönbau GmbH

Datenschutzinformationen zur Mieterbefragung 2025

Diese Hinweise ergänzen die Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten der Wohnungsgenossenschaft Freiberg eG und erläutern Ihnen im Falle der freiwilligen Teilnahme an der Mieterbefragung, welche Daten von Ihnen durch wen und wie verarbeitet werden.

Wer ist verantwortlich für Ihre Daten?

Wohnungsgenossenschaft Schönbau eG, Siedlerweg 1, 09599 Schönbau; E-Mail: kontakt@schonbau.de, Website: www.schonbau.de, Tel.: +49 (0)3454 6767-87, Herr Konrad Schulte

Kontaktdaten für Datenschutz

DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

An der Dreikönigskirche 5

01097 Dresden

E-Mail: datenschutz@schonbau.de | Website: www.domusconsult.de

Welche Daten werden verarbeitet?

Wir verarbeiten die für die Einladung zur Teilnahme an der Online-Befragung notwendigen Informationen (Ihre Anrede, Ihren Namen, Ihre Wohnadresse, Ihre Vertragsnummer, Ihr Einzugsdatum und Zugehörigkeit zum Quartier) sowie alle Angaben, die im Falle der Teilnahme an der Befragung aus dieser hervorgehen (allgemeine Angaben zur Wohnzufriedenheit, Servicezufriedenheit, Haushaltsdaten).

Zu welchem Zweck werden Ihre Daten verarbeitet?

Zweck der Verarbeitung ist die Durchführung einer Mieterbefragung zur Mieterzufriedenheit und Weiterentwicklung der Genossenschaft im Sinne ihrer Mitglieder, der betriebswirtschaftlichen Balance zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit. Ihre Teilnahme ist freiwillig.

Auf welcher Rechtsgrundlage verarbeiten wir Ihre Daten?

Wir haben ein berechtigtes Interesse an der Befragung unserer Mitglieder, um unseren Service hinsichtlich der



Schönbau GmbH

DOMUS Consult - Geschäftsstelle 10 - 22761 Hamburg

Das Kind, Issi GmbH
Senry Kassaban
Storkower Str. 133
10407 Berlin

Gewerbetrieberbefragung 2025

Sehr geehrter Herr Kassaban,

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Haben Sie schon an unserer Befragung teilgenommen?

Falls ja, danken wir Ihnen herzlich. Wenn nein, möchten wir Sie freundlich daran erinnern, sich **etwa 12 Minuten** für das Feedback an die **Freie Schönbau Wohnungsgenossenschaft am Rhein eG** zu nehmen. Ihre Antworten ermöglichen es, die Mängel in Ihrem Sinne weiterzuentwickeln und die Kommunikation stärker an Ihren Bedürfnissen auszurichten.

Bitte füllen Sie den Fragebogen ganz bequem online aus:
Oder scannen Sie den QR-Code, um zum Fragebogen zu gelangen.
<https://befragung.domusconsult.de/?r=schoenbau>

Zugangsnummer: S04014



Sie können noch bis zum **Sonntag, den 13.04.2025** an der Befragung teilnehmen.



Ein kleines Dankeschön von Schönbau für Ihre Teilnahme liegt dieser Sendung bei.

CONSULT
DOMUS

DOMUS Consult
Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

Niederlassung Hamburg
Geschäftsstelle 10 - 22761 Hamburg
Teufel 040 / 4450088-0
Teufel 040 / 4450088-88
hamburg@domusconsult.de
www.domusconsult.de

Hamburg, 17.03.2025

Ihre Ansprechpartner:

Günther Rehnold

Schönbau GmbH

rehnold@schonbau.de

Christine Marschewitz
DOMUS Consult
Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH
befragung@domusconsult.de

DOMUS Consult
Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

Elke Dente

Karlshof 107

14195 Berlin-Dahlem

Datenschutzbeauftragte

030 61000000

Datenschutzbeauftragte

030 61000000

Niederlassung Potsdam:

Wohnungsgenossenschaft 13

14467 Potsdam-Rosenberg

Datenschutzbeauftragte

Berndt-Otto Richter

Heide 47 15318 Charlottenburg

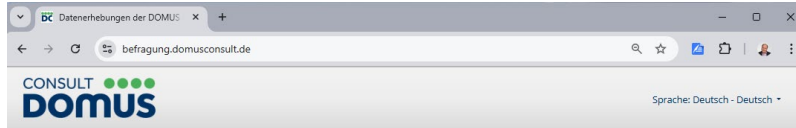
030 61000000

030 61000000

1 von 2



FeedbackFlex: (3) Online-Befragung



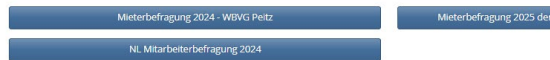
- ❖ eigene Server (Standort: Frankfurt)
- ❖ individuelle Programmierung
- ❖ Option: weitere Sprachen



Datenerhebungen der DOMUS Consult

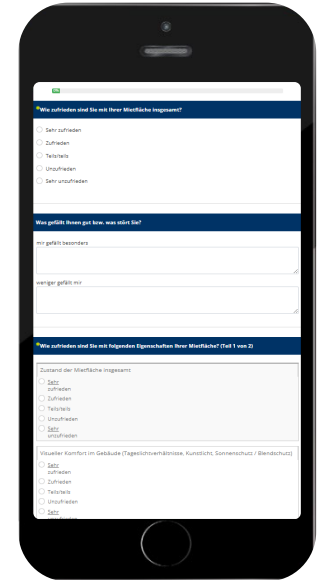
Die DOMUS Consult führt auf diesem System Datenerhebungen wie Mieterbefragungen für die Kosten der Unterkunft oder auch Befragungen im Auftrag von Wohnungsunternehmen wie etwa Mieterzufriedenheitsbefragungen. Sie benötigen für die Mieterbefragungen wenden Sie sich bitte an die Service-Hotline 040/485 00 98 - 88 oder per E-Mail an mieten@domusconsult.de rufen Sie Herrn André Hahn unter 040/485 00 98 - 47 an oder senden Sie eine Mail an befragung@domusconsult.de

Gegenwärtig sind die folgenden Datenerhebungen aktiv:



Bitte kontaktieren Sie Die DOMUS Consult (befragung@domusconsult.de) für weitere Unterstützung.

© Befragung von **DOMUS Consult** - 2025
Für Rückfragen zur Umfrage stehen wir Ihnen gern unter befragung@domusconsult.de zur Verfügung



<https://befragung.domusconsult.de>



FeedbackFlex: (4) Auswertungstabellen

Statistiken zu jeder Frage mit Antwortverteilungen, Mittelwerten,
Top-2-, Bottom-2-Prozenten

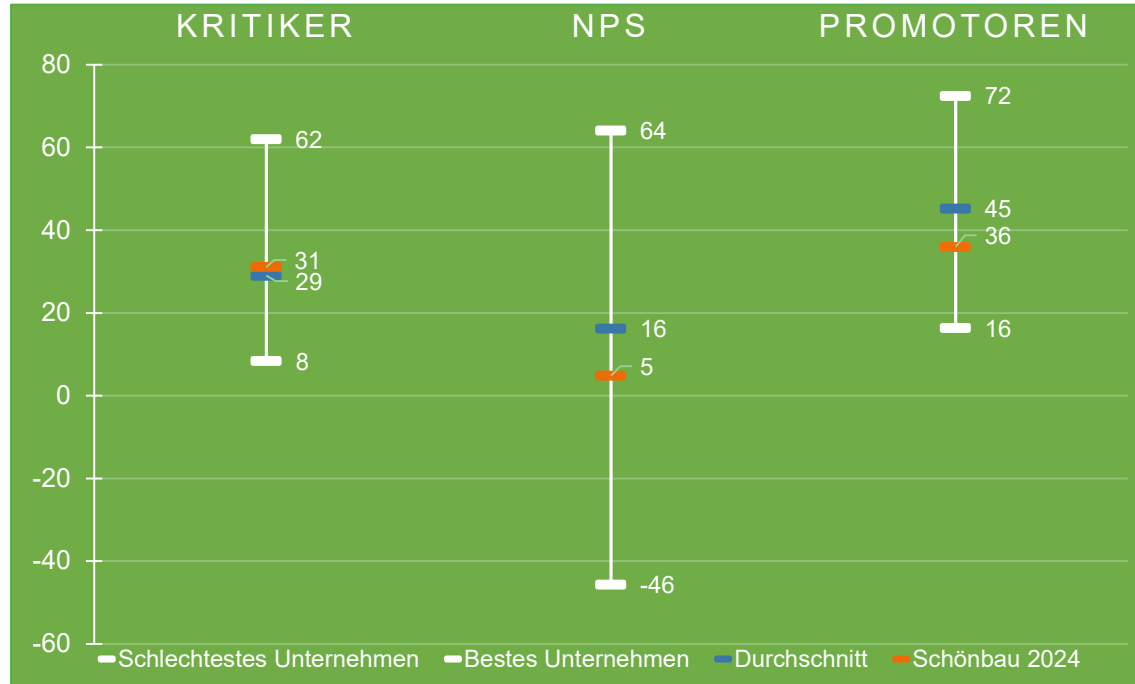
- ◆ Excelformat zur Weiterverarbeitung
- ◆ inklusive Untergruppen (z.B. Wirtschaftseinheiten, Haushaltstypen)

A	B	C	D	E	F
	Table WZ				
	F1. Wie zufrieden sind Sie - alles in allem - mit Ihrer jetzigen Wohnsituation?				
			Geschlecht		
			Total	männlich	weiblich
			581	229	352
			15.0%	14.0%	15.6%
			244	92	152
			42.0%	40.2%	43.2%
			131	53	78
			22.5%	23.1%	22.2%
			39	17	22
			6.7%	7.4%	6.3%
			23	9	14
			4.0%	3.9%	4.0%
			331	124	207
			57.0%	54.1%	58.8%
			62	26	36
			10.7%	11.4%	10.2%
			2.36	2.40	2.34
			57	26	31
			9.8%	11.4%	8.8%

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
- alles in allem - mit Ihrer jetzigen Wohnsituation?																											
Geschlecht			Alter					Kinder			Haushaltstyp							Wohndauer									
Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	65 bis 79 Jahre	80 Jahre und älter	Keine Kinder	Kinder	1. Person-HH unter 30 Jahre	1. Person-HH 30 bis 64 Jahre	1. Person-HH ab 65 Jahre	2. Person-HH unter 30 Jahre	2. Person-HH 30 bis 64 Jahre	2. Person-HH ab 65 Jahre	Alleinstellende	Familien	Haushalte mit mehr als 2 Erwachsenen	bis 2 Jahre	3 bis 5 Jahre	6 bis 10 Jahre	11 bis 15 Jahre	16 bis 20 Jahre	über 20 Jahre	1	
581	229	352	37	48	57	144	168	89	500	81	18	122	82	13	46	66	27	48	13	101	123	101	74	37	19		
17	32	56			6			12	177								4	35	22	22	22	22	22	22			
15.0%	14.0%	15.6%	21.6%	17.6%	17.6%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	22.2%	17.2%	15.2%	7.2%	15.2%	15.2%	14.8%	12.8%	24.2%	22	22	22	22	22	22		
244	92	152	6	6	25	58	65	39	200	36	8	44	20	6	21	23	14	22	4	52	56	39	27	16	3		
42.0%	40.2%	43.2%	40.8%	43.8%	43.8%	38.8%	38.8%	38.8%	44.4%	36.8%	48.8%	38.8%	38.8%	45.2%	34.8%	34.8%	45.8%	45.8%	45.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%		
131	53	78	6	15	18	45	52	7	10	20	2	37	24	2	12	14	6	12	3	22	26	22	16	6	2		
22.5%	23.1%	22.2%	19.8%	21.2%	19.8%	21.2%	19.8%	21.2%	25.2%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%		
39	17	22	2	2	7	14	16	3	36	6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
6.7%	7.4%	6.3%	10.8%	4.2%	10.8%	4.2%	10.8%	4.2%	7.2%	3.8%	5.8%	7.4%	5.8%	30.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
23	9	14	2	2	1	10	3	17	6	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
4.0%	3.9%	4.0%	6.4%	4.2%	7.8%	6.8%	1.8%	3	3.4%	7.5%	11.2%	7.4%	1.3%	4.3%	3	3.7%	6.3%	6.3%	6.3%	2.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%		
57.0%	54.3%	58.8%	62.2%	56.2%	61.4%	60.8%	57.2%	77.2%	57.8%	66.7%	53.3%	67.8%	48.2%	52.2%	53.8%	66.7%	58.2%	46.2%	64.3%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%		
62	26	36	7	4	10	17	17	1	51	9	2	18	11	4	5	4	1	11	1	11	1	1	1	1	1		
10.7%	11.4%	10.2%	18.8%	6.2%	17.6%	10.8%	10.8%	10.8%	16.2%	14.8%	7.2%	14.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
2.36	2.40	2.34	2.37	2.41	2.45	2.46	2.46	1.95	2.35	2.48	2.35	2.48	2.35	2.31	2.35	2.48	2.31	2.48	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31		
57	26	31	2	2	7	14	16	3	36	6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
9.8%	11.4%	8.8%	10.8%	4.2%	10.8%	6.8%	10.8%	4.2%	7.2%	3.8%	5.8%	7.4%	5.8%	30.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
ständlicher Zustand der Wohnform																											
Geschlecht			Alter					Kinder			Haushaltstyp							Wohndauer									
Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	65 bis 79 Jahre	80 Jahre und älter	Keine Kinder	Kinder	1. Person-HH unter 30 Jahre	1. Person-HH 30 bis 64 Jahre	1. Person-HH ab 65 Jahre	2. Person-HH unter 30 Jahre	2. Person-HH 30 bis 64 Jahre	2. Person-HH ab 65 Jahre	Alleinstellende	Familien	Haushalte mit mehr als 2 Erwachsenen	bis 2 Jahre	3 bis 5 Jahre	6 bis 10 Jahre	11 bis 15 Jahre	16 bis 20 Jahre	über 20 Jahre	1	
581	229	352	37	48	57	144	168	89	500	81	18	122	82	13	46	66	27	48	13	101	123	101	74	37	19		
17	32	56			6			12	177								4	35	22	22	22	22	22	22			
15.0%	14.0%	15.6%	21.6%	17.6%	17.6%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	22.2%	17.2%	15.2%	7.2%	15.2%	15.2%	14.8%	12.8%	24.2%	22	22	22	22	22	22		
244	92	152	6	6	25	58	65	39	200	36	8	44	20	6	21	23	14	22	4	52	56	39	27	16	3		
42.0%	40.2%	43.2%	40.8%	43.8%	43.8%	38.8%	38.8%	38.8%	44.4%	36.8%	48.8%	38.8%	38.8%	45.2%	34.8%	34.8%	45.8%	45.8%	45.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%		
131	53	78	6	15	18	45	52	7	10	20	2	37	24	2	12	14	6	12	3	22	26	22	16	6	2		
22.5%	23.1%	22.2%	19.8%	21.2%	19.8%	21.2%	19.8%	21.2%	25.2%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%		
39	17	22	2	2	7	14	16	3	36	6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
6.7%	7.4%	6.3%	10.8%	4.2%	10.8%	4.2%	10.8%	4.2%	7.2%	3.8%	5.8%	7.4%	5.8%	30.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
23	9	14	2	2	1	10	3	17	6	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
4.0%	3.9%	4.0%	6.4%	4.2%	7.8%	6.8%	1.8%	3	3.4%	7.5%	11.2%	7.4%	1.3%	4.3%	3	3.7%	6.3%	6.3%	6.3%	2.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%		
57.0%	54.3%	58.8%	62.2%	56.2%	61.4%	60.8%	57.2%	77.2%	57.8%	66.7%	53.3%	67.8%	48.2%	52.2%	53.8%	66.7%	58.2%	46.2%	64.3%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%		
62	26	36	7	4	10	17	17	1	51	9	2	18	11	4	5	4	1	11	1	11	1	1	1	1	1		
10.7%	11.4%	10.2%	18.8%	6.2%	17.6%	10.8%	10.8%	10.8%	16.2%	14.8%	7.2%	14.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
2.36	2.40	2.34	2.37	2.41	2.45	2.46	2.46	1.95	2.35	2.48	2.35	2.48	2.35	2.31	2.35	2.48	2.31	2.48	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31		
57	26	31	2	2	7	14	16	3	36	6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
9.8%	11.4%	8.8%	10.8%	4.2%	10.8%	6.8%	10.8%	4.2%	7.2%	3.8%	5.8%	7.4%	5.8%	30.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
ig des Bodenmaterials																											
Geschlecht			Alter					Kinder			Haushaltstyp							Wohndauer									
Total	männlich	weiblich	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 64 Jahre	65 bis 79 Jahre	80 Jahre und älter	Keine Kinder	Kinder	1. Person-HH unter 30 Jahre	1. Person-HH 30 bis 64 Jahre	1. Person-HH ab 65 Jahre	2. Person-HH unter 30 Jahre	2. Person-HH 30 bis 64 Jahre	2. Person-HH ab 65 Jahre	Alleinstellende	Familien	Haushalte mit mehr als 2 Erwachsenen	bis 2 Jahre	3 bis 5 Jahre	6 bis 10 Jahre	11 bis 15 Jahre	16 bis 20 Jahre	über 20 Jahre	1	
581	229	352	37	48	57	144	168	89	500	81	18	122	82	13	46	66	27	48	13	101	123	101	74	37	19		
17	32	56			6			12	177								4	35	22	22	22	22	22	22			
15.0%	14.0%	15.6%	21.6%	17.6%	17.6%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	22.2%	17.2%	15.2%	7.2%	15.2%	15.2%	14.8%	12.8%	24.2%	22	22	22	22	22	22		
244	92	152	6	6	25	58	65	39	200	36	8	44	20	6	21	23	14	22	4	52	56	39	27	16	3		
42.0%	40.2%	43.2%	40.8%	43.8%	43.8%	38.8%	38.8%	38.8%	44.4%	36.8%	48.8%	38.8%	38.8%	45.2%	34.8%	34.8%	45.8%	45.8%	45.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%		
131	53	78	6	15	18	45	52	7	10	20	2	37	24	2	12	14	6	12	3	22	26	22	16	6	2		
22.5%	23.1%	22.2%	19.8%	21.2%	19.8%	21.2%	19.8%	21.2%	25.2%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%	21.2%		
39	17	22	2	2	7	14	16	3	36	6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
6.7%	7.4%	6.3%	10.8%	4.2%	10.8%	4.2%	10.8%	4.2%	7.2%	3.8%	5.8%	7.4%	5.8%	30.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
23	9	14	2	2	1	10	3	17	6	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
4.0%	3.9%	4.0%	6.4%	4.2%	7.8%	6.8%	1.8%	3	3.4%	7.5%	11.2%	7.4%	1.3%	4.3%	3	3.7%	6.3%	6.3%	6.3%	2.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%		
57.0%	54.3%	58.8%	62.2%	56.2%	61.4%	60.8%	57.2%	77.2%	57.8%	66.7%	53.3%	67.8%	48.2%	52.2%	53.8%	66.7%	58.2%	46.2%	64.3%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%	63.4%		
62	26	36	7	4	10	17	17	1	51	9	2	18	11	4	5	4	1	11	1	11	1	1	1	1	1		
10.7%	11.4%	10.2%	18.8%	6.2%	17.6%	10.8%	10.8%	10.8%	16.2%	14.8%	7.2%	14.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	10.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		
2.36	2.40	2.34	2.37	2.41	2.45	2.46	2.46	1.95	2.35	2.48	2.35	2.48	2.35	2.31	2.35	2.48	2.31	2.48	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31	2.31		
57	26	31	2	2	7	14	16	3	36	6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
9.8%	11.4%	8.8%	10.8%	4.2%	10.8%	6.8%	10.8%	4.2%	7.2%	3.8%	5.8%	7.4%	5.8%	30.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%	7.2%		

FeedbackFlex: (5) Benchmarks

Branchenvergleich zur Einordnung und Zieldefinition



Net Promotor Score (NPS)

"Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Wohnungsunternehmen einem Freund oder Bekannten weiterempfehlen?"



$$\text{NPS} = \% \text{ Promotoren} - \% \text{ Kritiker}$$

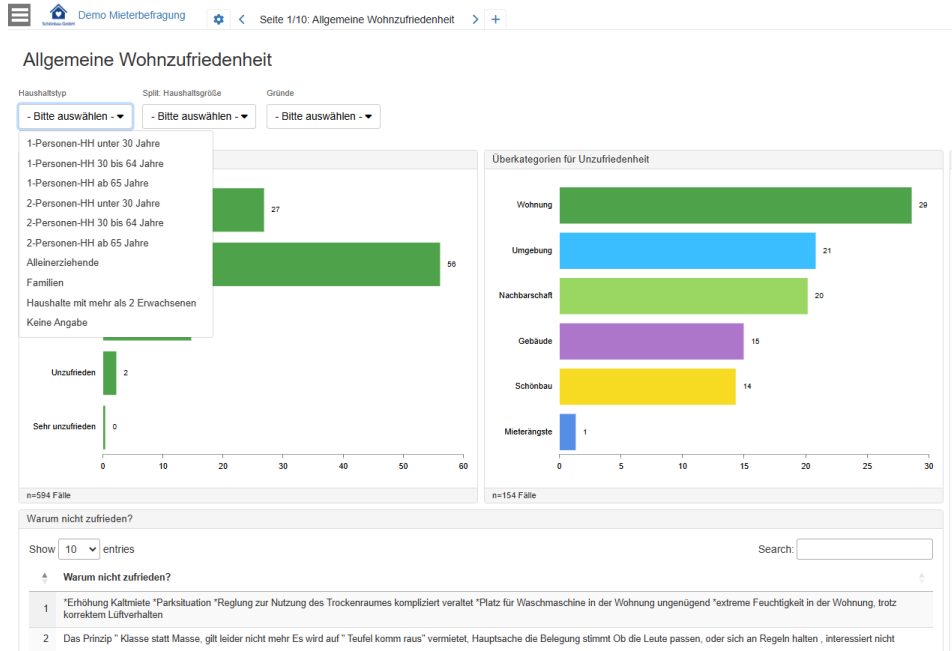
FeedbackFlex: (6) Schaubildbericht

Report gegliedert nach Themen inklusive Summary und Empfehlungen im Layout von DOMUS Consult



FeedbackFlex: Option Online-Dashboard

Online-Dashboard für „Do-it-Yourself“ Analysen



- ❖ Erlaubt eigene, interaktive, strategische Datenanalyse
- ❖ „Deep dives“ in Befunde – vom allgemeinen zum spezifischen – graphische Ergebnisexploration
- ❖ Filterungen auf der Basis aller verfügbaren Informationen (auch in Kombination)
- ❖ Vergleichende Analysen durchführen (z.B. Total vs. Wohnquartier A)
- ❖ Abbildungen, Grafiken und Tabellen in eigenen Storyboards speichern
- ❖ Charts / Auswertungen können nach **Excel-** und **Power Point** exportiert werden
- ❖ Mit nur einem Klick lässt sich ein kompletter (echter) Power Point Report für eine Teilgruppe (z.B. Quartier) exportieren.
- ❖ Nutzbar per Browser

Leistungsbestandteile	BASIC	SMART	PREMIUM	SUPERIOR
Datenschutz (AVV, Befragung)	✓	✓	✓	✓
Digitale Einladung zur Befragung	✓	✓	✓	✓
Befragungsdauer	4 Min.	8 Min.	12 Min.	18 Min.
Feedback BASIC (10 Fragen)	✓	✓	✓	✓
Frei wählbare Module	–	5 Themen	10 Themen	+ 10 Themen/ eigene Fragen
Online-Fragebogen	✓	✓	✓	✓
Auswertungstabelle inkl. Untergruppen	✓	✓	✓	✓
Branchen-Benchmarks	✓	✓	✓	✓
Ergebnisbericht inkl. Management Summary (PowerPoint)	✓	✓	✓	✓
Eigene Fragen	–	–	–	✓
Nettopreis nach Unternehmensgröße*	1.900 €	3.200 €	4.400 €	ab 8.000 €
1.000 WE	2.400 €	4.000 €	5.500 €	
Bis 2.000 WE	3.000 €	5.000 €	6.900 €	
Ab 2.000 WE				



FeedbackFlex: VSWG-Bonus-Konditionen

ab
1.900 €

Leistungsbestandteile	BASIC	SMART	PREMIUM	SUPERIOR
Befragungsdauer	4 Min.	8 Min.	12 Min.	18 Min.
Frei wählbare Themenmodule	–	5 Themen	10 Themen	+ 10 Themen/ eigene Fragen
Nettopreis nach Unternehmensgröße*				
1.000 WE	1.900 €	3.200 €	4.400 €	ab 8.000 €
Bis 2.000 WE	2.400 €	4.000 €	5.500 €	
Ab 2.000 WE	3.000 €	5.000 €	6.900 €	

* Der Nettopreis erfolgt nach Staffelung der Wohnungseinheiten einer Wohnungsgenossenschaft. Angebot und Auftragsabrechnung erfolgt direkt mit DOMUS Consult.

Vorteile von FeedbackFlex im Überblick

- ❖ **Repräsentatives Zufriedenheitsprofil** der Mieter/Mitglieder (mit Stärken-Schwächen-Profil) in **30 Tagen** zu VSWG-Bonus-Konditionen
- ❖ **Gestaffelte Festpreisgarantie** für BASIC, SMART und PREMIUM – unabhängig, wie viele Mieter/Mitglieder teilnehmen
- ❖ Die **Baukastenelemente** können über einen längeren bzw. auch zu einem späteren Zeitraum mit weiteren Befragungsmodulen verbunden werden.
- ❖ Bereitstellung **fertiger Dokumente**: Anschreiben, Datenschutz, Auftragsverarbeitungsvertrag
- ❖ Eigener Befragungsserver mit hohen **Sicherheitsstandards** und Ausfallsicherheit durch Systemredundanz mit Standort in Deutschland
- ❖ **Ergebnisdokumentation** als umfangreiche Auswertungstabelle – Excel-File mit Statistiken zu Antwortverteilungen, Mittelwerten u. v. m. zu jeder einzelnen Frage inklusive Zahlen zu relevanten Untergruppen
- ❖ **Ergebnisbericht** gegliedert nach Themengebieten mit anschaulich kommentierten Auswertungsgrafiken, einer schriftlichen Ergebniszusammenfassung inklusive individueller Handlungsempfehlungen
- ❖ **Branchen-Benchmark** (Branchenvergleich zur Einordnung und Zieldefinition) inkl. Businessindikatoren, die auch im Rahmen von ESG-Zertifizierungen nutzbar sind (z. B. EU-Richtlinie CSRD / ESRS)
- ❖ **DSGVO-konform** (DOMUS Consult hat einen eigenen Datensicherheits- und Datenschutzbereich)

Reden wir drüber! Ihre Fragen. Unsere Diskussion



Kontaktdaten



Alexandra Brylok

Referentin Soziales und Regionalentwicklung
Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.
Antonstraße 37, 01097 Dresden

 0351 80701 51  brylok@vswg.de



André Hahn

Bereichsleiter Research
DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH
Gasstraße 10, 22761 Hamburg

 040 4850098 47  research@domusconsult.de