

SONDERAUSGABE

Auswertung unserer Mitgliederbefragung
Vertreterversammlung 2021

**VIELEN
DANK!**



Vertreterversammlung 2021



WBG SÜDHARZ

1. Prozesse - Wie geht es Ihnen?
 In der Wohnung?
 Im Haus/Immer?
 In der Wohnung?
 In dem Umgebung?
 Anmerkungen:

2. Wohnung - Wie finden Sie?
 Den Zustand der Wohnung?
 Die Ausstattung der Wohnung?
 Die Qualität der Heizung?
 Die Qualität und Geschwindigkeit des Internets?
 Anmerkungen:

3. Energie - Wie finden Sie einen wichtigen Mehrwert für Ihr zukünftiges Wohnkonzept?
 Erneuerbare Energie, schnelleres Internet, Balkon?

4. Altes - Wie beurteilen Sie?
 Die Entwicklung der Heizungsanlage?
 Die Entwicklung der Heizungsanlage?
 Die Entwicklung der Heizung?
 Der Zustand des Treppenhauses?
 Die Abfallentsorgung?
 Die Abfallentsorgung für Kleinfahrer und Rollstühle?
 Der Zustand des Hofes?
 Die Entwicklung des Hofes?
 Die Entwicklung des Hofes?
 Die Sicherheit des Hofes?
 Anmerkungen:

In Auftrag der Wohnungsgenossenschaft eG Südharz © Altdorf 2021

VERTRETERVERSAMMLUNG 2021

GESCHÄFTSJAHR 2020

Auch in diesem Jahr fand unsere Vertreterversammlung aufgrund der pandemischen Lage nicht wie gewohnt im Juni, sondern erst am 09.09.2021, statt. An diesem Tag kamen 53 der gewählten Vertreter in unserer Genossenschaft zusammen, um über die Entwicklung unserer WBG Südharz informiert zu werden und den Jahresabschluss per 31.12.2020 auszuwerten. Das Geschäftsjahr 2020 schloss wiederholt mit einem sehr positiven Jahresergebnis ab (mehr dazu im BUZ 01/2021). Dem hohen Engagement aller Mitarbeitenden ist es zu verdanken, dass im Pandemiejahr 2020, trotz aller Einschränkungen und Schwierigkeiten, diese hervorragenden Ergebnisse erzielt werden konnten. Auch unsere Finanzierungspartner wissen die sehr gute und stabile Entwicklung unserer WBG Südharz zu schätzen. Im aktuellsten Bankenrating schnitt die Genossenschaft wiederholt mit Bestnoten ab. Die Vertreterversammlung würdigte dieses Engagement und konnte die Beschlüsse zur Gewinnverwendung sowie zur Entlastung von Vorstand und Aufsichtsrat für das Jahr 2020 einstimmig fassen.

FESTSTELLUNG DES JAHRESABSCHLUSSES

Den Beschluss über die Feststellung des Jahresabschlusses hat der Aufsichtsrat unserer Genossenschaft auf Basis der noch immer geltenden Corona-Gesetzgebung in seiner Sitzung am 27.05.2021, nach Prüfung aller Unterlagen und Auswertung des Jahresabschlusses mit dem Prüfungsleiter, gefasst. Somit stand einer termingerechten Auszahlung der Genossenschaftanteile gekündigter Mitgliedschaften bis zum 30.06.2021 nichts im Wege.

**UNSERE
VER-
TRETER**



Unsere Vertreterversammlung 2021

BERICHT VOM VORSTAND FINANZEN

In der Vertreterversammlung informierte der Vorstand über die aktuellen Entwicklungen unserer Genossenschaft und ihrer Tochtergesellschaft. Der Vorstand Finanzen, Steffen Loup, berichtete neben den allgemeinen wohnungspolitischen Entwicklungen auch über den Erwerb des Objektbestandes der Bleicheröder Wohnungsbau GmbH zum 01.01.2021. Die mit diesem Erwerb vereinbarte Sanierungs-

bzw. Rückbauverpflichtung soll ab dem kommenden Jahr in Umsetzung gebracht werden. Dafür laufen bereits erste Vorbereitungen.

DIGITALISIERUNG BEI UNSERER WBG SÜDHARZ

Ein weiteres zukunftsweisendes Projekt ist die aktuell verfolgte Strategie zur Digitalisierung weiterer Unternehmensprozesse und der Ausbau des digitalen Serviceangebotes für unsere Mitglieder. So wird schon im kommenden Jahr das neue Serviceportal der WBG Südharz online gehen und unseren Nutzern die komfortable Erledigung diverser Anliegen bei unserer Genossenschaft über eine App ermöglichen.

SOZIALMANAGEMENT

Erfreuliches gab es auch aus dem Bereich Sozialmanagement unserer WBG Südharz zu berichten. Nach langem Lockdown konnte nun das Quartiersmanagement im Bereich „SENIORENWOHNEN PLUS“ in Nordhausen Nord und in Bleicherode wieder verstärkt gemeinsame Veranstaltungen anbieten. Wie sehr unseren Bewohnern diese in der vergangenen Zeit gefehlt haben, zeigt die gute Resonanz darauf.

KITA-PROJEKT

Durch unsere WBG Südharz werden darüber hinaus auch in diesem Jahr wieder zehn Kindertagesstätten bei der Realisierung ihrer Projekte unterstützt. Unsere Genossenschaft beteiligt sich durch unser „Kita-Projekt“ mit einem Kostenzuschuss von jeweils 500 €, um auch für die Kleinen unter uns zu fördern.

BERICHT VOM VORSTAND WOHNEN

Im Bereich der Baukosten verspürt auch die WBG Südharz aktuell die rasant steigenden Preise für die laufende Instandhaltung und bei der Realisierung unserer Baumaßnahmen. Der Vorstand Wohnen, Sven Dörmann, erläuterte eingehend die Auswirkungen dieser Entwicklungen. So hat sich die Neubaumaßnahme in der Stolberger Straße 18 nicht unerheblich verteuert. Andere Bauprojekte haben aufgrund der Corona-Pandemie eine zeitliche Verzögerung erfahren. Die Herrichtung einer Parkanlage in der Stolberger Straße 91-113 steht kurz vor dem endgültigen Abschluss. Die Bewohner der Objekte Taschenberg 7-9 in Nordhausen und Freiheitsstraße 10-12 in Bleicherode erfreuen sich an den nun vorhandenen großzügigen Balkonen.

WEITERER SERVICEBAUSTEIN

Mit dem Glasfaserausbau beschreitet unsere WBG mit ihrer Tochtergesellschaft einen weiteren wichtigen Weg. Die zukünftige TV-Signal-Internet-Versorgung wird



Innenhof „SENIORENWOHNEN PLUS“ am Aueblick

über ein eigenes Glasfaser-Leitungsnetz gewährleistet, welches derzeit bereits in vielen WBG-Objekten in Nordhausen installiert wird. In weiteren Ortslagen wie Bleicherode, Heringen und Niedersachswerfen arbeiten die Mitarbeiter unseres Bereichs Technik derzeit an perfekten Lösungen für unsere Mitglieder. Dies ermöglicht zugleich, ab dem kommenden Jahr, ein eigenes Internetprodukt WBG^{ENERGIE INTERNET} für unsere Mitglieder zu günstigen Konditionen. Dieses Produkt mit Glasfaseranschluss in den Wohnungen wird unser Serviceangebot von unseren Energieprodukten WBG^{ENERGIE STROM} und WBG^{ENERGIE GAS}, die seit 2019 angeboten werden, künftig erweitern.



MARKTENTWICKLUNG

Bei der Auswertung der Vermietungsquote zeichnete Sven Dörmann ein realistisches Bild der Marktentwicklung. Mit der prognostizierten Einwohnerentwicklung wird auch für unsere Genossenschaft die Notwendigkeit von Rückbaumaßnahmen zur Bestandskonsolidierung in den nächsten Jahren gegebenenfalls stärker in den Fokus geraten.

BESONDERE EHRUNG VON DETLEF HELBING

Einem gewählten Vertreter wurde in dieser Veranstaltung eine besondere Ehre zuteil. Detlef Helbing, schied am 31.08.2021 aus dem aktiven Arbeitsleben bei unserer WBG Südharz aus. Er war seit über 40 Jahren ein sehr loyaler Mitarbeiter und Kollege. Mit viel Einsatz setzte er sich seit mehr als einem Jahrzehnt auch als Vertreter für unsere Mitglieder ein. In Anerkennung dafür wurde Detlef Helbing die „Ehrennadel der WBG Südharz in Gold“ verliehen. Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlich für das hohe Engagement unserer Vertreter. Es ist keine Selbstverständlichkeit, die Entwicklung der Genossenschaft mit zu gestalten. Dafür braucht es Vertrauen und Initiative, die unser höchstes Gremium jedes Jahr aufs Neue einbringt. Dafür vielen Dank!



„Ehrennadel der WBG Südharz“ an Detlef Helbing für besondere Leistungen

MITGLIEDERBEFRAGUNG 2021

Außerdem wurden die ersten Ergebnisse der großen Mitgliederbefragung unserer WBG Südharz ausgewertet. Die Durchführung der Befragung wurde im ersten Halbjahr dieses Jahres realisiert. Die Beteiligung war mit über 56 % hervorragend. Die Auswertung der Ergebnisse

aus dieser Befragung ist Thema dieser Ausgabe unserer Mitgliederzeitschrift. Als Gesamtergebnis konnte unsere Genossenschaft eine Weiterempfehlungsquote unserer Mitglieder von 96,1 % erreichen. Im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen konnten unsere Bewertungen sehr gut abschneiden. Dankbar sind die Mitarbeitenden unserer WBG Südharz für die gegebenen Hinweise und Kritikpunkte. Diese werden nun ausgewertet.

AUSWERTUNG UNSERER MITGLIEDERBEFRAGUNG

TOLLES GESAMTERGEBNIS UNSERER WBG SÜDHARZ

In dieser Ausgabe unserer Mitgliederzeitschrift „Bei UNS Zuhause“ stehen die Ergebnisse der einzelnen Bereiche aus dem Fragebogen unserer Mitgliederbefragung im Vordergrund. Eine besondere Wertschätzung unserer Mitglieder für uns als Vermieter ist die Rücklaufquote von 56,5 %. Damit haben sich ca. 3.300 Mitglieder die Zeit genommen, um zu den wichtigsten Themen unserer Genossenschaft ihre Einschätzung abzugeben und etwas zu bewegen. In der Gesamtheit aller Ergebnisse hat unsere WBG Südharz damit eine Weiterempfehlungsquote von 96,1 % erreicht, was uns sehr stolz macht.

Ein Fazit können unsere Mitarbeitenden aus den Ergebnissen bereits ziehen: Unser Slogan „Wohnen mit Service“ und die daran geknüpften Servicebausteine unserer WBG Südharz sind der richtige Weg, um die Bedürfnisse unserer Mitglieder in den Mittelpunkt zu stellen. Diese Philosophie wird auch in Zukunft unser Leitbild und damit unsere Entscheidungen prägen.

// **WER SICH DES FRAGENS SCHÄMT, DER SCHÄMT SICH DES LERNENS.**

Christoph Lehmann

MITGLIEDERBEFRAGUNG



AUSWERTUNG UND POTENZIALE UNSERER MITGLIEDERBEFRAGUNG

Nun liegt es an den Mitarbeitenden unserer WBG Südharz, alle Ergebnisse auszuwerten und eventuelle Störstellen zu hinterfragen. Wichtig an dieser Stelle ist, dass es sich hier um einen **fortlaufenden Prozess** handelt. Die erste Auswertung in dieser Ausgabe kann zwar erste Ansätze aufzeigen, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit aller Maßnahmen.

Bei einigen Themen kann unsere Genossenschaft reagieren, bei anderen Bereichen liegt die Verantwortung bei unseren Mitgliedern, bei wieder anderen Themen sind weitere Dienstleister involviert, bei denen unsere Mitarbeitenden Einfluss nehmen, aber selbst nicht die Ausführenden sind.

Eines gilt für alle Themen: Wir sind eine Gemeinschaft und diese zeichnet sich durch die Bereitschaft aus, **gemeinsam** neue Wege zu gehen. Die Mitarbeitenden unserer WBG suchen bei der Auswertung der Befragung nach Chancen und Potenzialen, um das Zusammenleben für unsere Genossenschaftsmitglieder in Zukunft noch besser zu gestalten. Um gemeinsam zu gestalten, sind wir in vielen Bereichen auf die Mithilfe unserer Mitglieder angewiesen und freuen uns die Herausforderungen gemeinsam anzugehen – für ein besseres Miteinander „Bei UNS Zuhause“.

Unser Vorstand wird finanzielle Mittel bereitstellen und hat Arbeitsgruppen ins Leben gerufen, um Probleme in unseren Wohngebieten und Hausgemeinschaften aufzufindig zu machen. Dabei sind viele Mitarbeitende aus unterschiedlichen Abteilungen unserer Genossenschaft zusammengekommen die diese Themen auswerten.

MITGLIEDERBEFRAGUNG

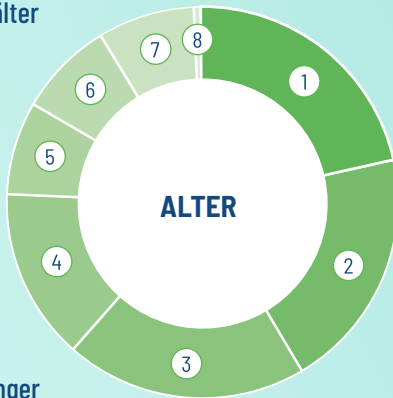


Unsere Arbeitsgruppen zur Mitgliederbefragung

Im nächsten Schritt erfolgen eine Priorisierung der Maßnahmen und eine Einschätzung zum Handlungsbedarf. Das Ziel sind klare Konzepte und Handlungspläne mit angepassten Zeithorizonten und Budgets. Der Erfolgsindikator ist hierbei die „Kontinuität“ bei der Betrachtung unserer Ergebnisse. Dabei wird um Verständnis gebeten, dass nicht alle Themen die gleiche Priorität bekommen.

Die Mitarbeitenden unserer WBG Südharz stufen die Handlungspläne in kurz-, mittel-, und langfristige Zeithorizonte ein. Im Folgenden zeigt die Statistik unsere Altersstruktur aller Befragten sowie die Anzahl der Teilnehmenden in den einzelnen Altersklassen. Der prozentuale Anteil der Altersklassen unserer befragten Mitglieder ist den folgenden zwei Auswertungen dargestellt:

- ① 21,6 % - 80 Jahre oder älter
- ② 20 % - 70-79 Jahre
- ③ 20 % - 60-69 Jahre
- ④ 14,2 % - 50-59 Jahre
- ⑤ 8,0 % - 30-39 Jahre
- ⑥ 7,9 % - 20-29 Jahre
- ⑦ 7,7 % - 40-49 Jahre
- ⑧ 0,7 % - 19 Jahre oder jünger



- ① Kinder
- ② Kinderlos

Den verschiedenen Zielgruppen unserer Genossenschaft sind unterschiedliche Bereiche mehr oder weniger wichtig. Die Analyse der einzelnen Themenbereiche folgt auf den nächsten Seiten.

MITGLIEDERBEFRAGUNG



SENIOREN
WOHNEN

FAMILIEN
WOHNEN

Wohnen
mit Service!



Unser Team

-6,5 % 93,5 %

Auftreten der Mitarbeitenden

-6,5 % 93,5 %

E-Mail-Kontakt

-10,5 % 89,5 %

Einhaltung von getroffenen Absprachen

-9,5 % 90,5 %

Erreichbarkeit der Ansprechpartner*in

-5,4 % 94,6 %

Facebook-Auftritt von der WBG Südharz

-7,0 % 93,0 %

Telefonische Erreichbarkeit

-2,9 % 97,1 %

Mitgliederzeitschrift „Bei UNS Zuhause!“

-4,4 % 95,6 %

Öffnungszeiten der WBG Südharz

-12,9 % 87,1 %

Reaktion der WBG Südharz auf Anliegen

-6,9 % 93,1 %

Informationen und Serviceangebote auf der Homepage

-15,7 % 84,3 %

Informationen über geplante Maßnahmen für das Haus

KUNDENSERVICE

Der Kundenservice erfasst alle Kommunikationskanäle zwischen den Mitgliedern und unserer Genossenschaft. Insgesamt hat unser Kundenservice sehr positiv abgeschlossen. Bei allen inkludierten Themen besteht mit einer Bewertung des Kundenservices unserer Genossenschaft mit 91,7 % kein akuter Handlungsbedarf. Allerdings besteht der Wunsch einiger Mitglieder, mehr Informationen über geplante Maßnahmen im Haus zu erhalten und mehr bzw. schnellere Reaktionen auf ihre Anliegen zu bekommen. Daher sind unsere Mitarbeitenden bemüht, die Kommunikation zu unseren Mitgliedern zu verbessern.

INFORMATIONEN ÜBER GEPLANTE MASSNAHMEN

Die Mitarbeitenden unserer WBG Südharz sind bemüht, Baumaßnahmen oder Veranstaltungen im Wohngebiet, wie unsere Nachbarschaftsfeste, über Aushänge im Treppenhaus oder an der Eingangstür des Objektes zu veröffentlichen. Zu wichtigen Informationen wie z. B. bei

KUNDEN-SERVICE



Baumaßnahmen wird auch in unserer Mitgliederzeit-schrift „Bei UNS Zuhause“ informiert sowie auf unserer Homepage, bei Facebook oder auch zukünftig über unsere Mieter-App.

REAKTIONEN DER WBG SÜDHARZ AUF DAS ANLIEGEN

Unsere Objektmanager sind die „Gesichter“ der Genossenschaft für unsere Mitglieder und haben viele Aufgaben im Wohngebiet, z. B. die tägliche Kontrolle der Objektdienstleister, der Aufnahme von Reparaturen und den besonders zeitintensiven Wohnungsübergaben. Alle diese Aufgaben sind wichtig für eine intakte Haus-gemeinschaft, kosten aber auch Zeit. Es wird daher um Verständnis für die Vielschichtigkeit der Aufgaben unserer Objektmanager gebeten, sodass nicht jedes Anliegen sofort gelöst werden kann.

UNSERE WBG-TIPPS:

- Unsere Objektmanager sind online. Telefonisch nicht sofort zu sprechen? Einfach eine E-Mail an den zuständigen Objektmanager schreiben. Alle Kontakte sind auf unserer Homepage (mit spezieller Such-funktion) sowie im Treppenhaus des jeweiligen Haus-einganges, zu finden.
- Unsere Objektmanager nutzen seit Juli 2021 einen **Rückmeldeflyer**. Dieser wird eingesetzt, wenn das Mitglied für eine Rückmeldung nicht Zuhause ist oder eine offene Aufgabe erledigt ist. So können unsere Objektmanager eine Nachricht hinterlassen und die Rückmeldezeiten verkürzen, selbst wenn unsere Mitglieder nicht zuhause sind.

IHR OBJEKTMANAGER WAR FÜR SIE VOR ORT.



PAULA KRAMER
Objektmanagerin

(03631) 897-149
0177 2114033
pak@wbg-suedharz.de

KURZMITTEILUNG

.....
.....
.....
.....

Datum: Unterschrift:

Falls Sie noch Fragen haben, können Sie mich gerne anrufen!

Unser Rückmeldeflyer der Objektmanager



Objektmanagersuche auf unserer Homepage

SICHERHEIT



-16,4 % 83,6 %

Außenbeleuchtung

-14,2 % 85,8 %

Beleuchtung des Hauseingangs

-31,2 % 68,8 %

Einbruchssicherheit der Haustür

-47,5 % 52,5 %

Einbruchssicherheit des Kellers

-7,1 % 92,9 %

Nachbarschaftliches Verhältnis

-38,9 % 61,1 %

Sicherheitsgefühl im Keller

-12,3% 87,7 %

Sicherheitsgefühl in der Wohnanlage

SICHERHEIT

Das Thema „Sicherheit“ ist eine subjektive Wahrnehmung eines jeden Einzelnen und hängt an vielen Faktoren, wie dem allgemeinen Sicherheitsgefühl im Wohnumfeld, den umliegenden Bewohnern, usw. Nach unserer Einschätzung ist die „Einbruchssicherheit des Kellers“ eine Thematik mit Handlungsbedarf in Richtung Kommunikation in der jeweiligen Hausgemeinschaft und einem Angebot an unsere Mitglieder für mehr Sicherheit.

EINBRUCHSSICHERHEIT KELLER

Die Thematik der Kellersicherheit unserer WBG Südharz wird aktuell als Sonderthema in einer Arbeitsgruppe bewegt. Was unsere Mitglieder vereint, ist die Tatsache, dass der Keller nicht zu unseren Lieblingsplätzen gehört.



Arbeitsgruppe „Sicherheit“



SICHERHEIT

Um Gegenstände zu verstauen, die nicht so häufig benötigt werden, ist dieser Platz ein Ort, an dem sich weniger gern aufgehoben wird. Fehlende Ordnung und Dunkelheit sind nicht gerade mit positiven Gefühlen verbunden, was den Keller nicht zu unserem Lieblingsplatz macht.

Jedes Mitglied, hat die Möglichkeit, mit kleinen Investitionen in die Kellertür oder einer Verankerung in der Wand beispielweise zur Sicherung eines E-Bikes seinen Keller „aufzurüsten“.

Die Maßnahme unserer WBG Südharz für eine Aufwertung der Kellerbeleuchtung mit Umstellung auf LED für mehr Helligkeit hat bereits begonnen. Diese Maßnahme soll langfristig umgesetzt werden. Das Budget steht dafür bereits zur Verfügung.

Zur Verbesserung des Sicherheitsgefühls kann von Seiten unserer Mitglieder ein großer Beitrag für mehr Sicherheit geleistet werden:

UNSERE WBG-TIPPS:

- Alle Wertsachen und wichtigen Gegenstände sollten in der Wohnung unserer Mitglieder aufbewahrt werden.
- Das Schließen der Eingangstüren und Hinterausgänge bringt mehr Sicherheit, um den Zutritt Unbefugter zu verringern. Hinterausgänge sind öfter zu kontrollieren. Fremde Personen sollen gefragt oder darauf hingewiesen werden, dass der Zutritt zum Keller nur für Bewohner des Hauseinganges gestattet ist.
- Das Festkeilen von Eingangs- oder Kellertüren mit Dreieckskeilen sollte vermieden werden, da die Türen damit längere Zeit offen stehen.
- Der Sperrmüll ist nicht in den Kellereingängen zu lagern.



REINIGUNG



Mülleinhäusungen in der Obergebraer Straße in Bleicherode

-24,9 % **75,1 %**

Anzahl und Größe der Mülltonnen

-14,5 % **85,5 %**

Information zur Mülltrennung

-27,7 % **72,3 %**

Pflege der Außen- und Grünanlagen

-29% **71,0 %**

Sauberkeit der Außenanlagen

-24,8 % **75,2 %**

Sauberkeit des Kellers

-22,7 % **77,3 %**

Sauberkeit des Müllplatzes

-34,0 % **66 %**

Sauberkeit des Treppenhauses

REINIGUNG und ABFALL



Reinigung und Abfall betrifft die Bereiche der Mülleinhäusungen, der Kellergänge sowie der Treppenhäuser unserer Mitglieder. Diese Bereiche sind zur Sauberhaltung an Objektdienstleister vergeben und werden von unseren Objektmanagern kontrolliert.

Ein weiterer Servicebaustein ist unser „WBG Abfallmanagement“, bei dem eine Firma beauftragt ist, die Müllboxen unserer Mitglieder durchzuschauen, um Mülltrennung zu betreiben und damit das kostenintensive Restmüllaufkommen zu reduzieren. Die Größe der Mülltonnen wird nach Bewohnern berechnet, daher:



Arbeitsgruppe „Reinigung“

UNSER WBG-TIPP:

- Bei Zuwachs der Familie oder anderen Gründen ist eine Änderung der Personenzahl bei unserer WBG Südharz vorzunehmen, z. B. durch Babys ist ein erhöhtes Müllaufkommen durch Windeln usw. möglich.



Die Sauberkeit und Pflege der Außen- und Grünanlagen werden von unseren Objektmanagern regelmäßig geprüft und kontrolliert. Bei dieser subjektiven Einschätzung kommt es immer wieder zu unterschiedlichen Meinungen unserer Mitglieder.

Dies betrifft auch die Reinigung unserer Treppenhäuser durch die Reinigungsfirmen, welche täglich vom zustän-

digen Objektmanager kontrolliert werden, um Qualitätsunterschiede langfristig abzustellen und weitere Verbesserungen zu erreichen. Das Pensum der Objektdienstleister jeden Tag ist groß und unsere Objektmanager bitten um Verständnis.

MASSNAHMEN UNSERER WBG SÜDHARZ:

- Reinigungsgerätschaften wie Besen, Kehrschaufel, Schnee schieber sollen unseren Mitgliedern zur Verfügung gestellt werden. So können sich unsere Bewohner auch gern selbst einbringen.

Eine Arbeitsgruppe setzt sich aktuell mit dieser Thematik auseinander, um eine Verbesserung der Ist-Situation zu erreichen.



AUSSEN-ANLAGEN



E-Bike-Parkplätze in Planung

-37,1 % **62,9 %**

Fahrradabstellmöglichkeiten

-28,5 % **71,5 %**

Gestaltung der Außenanlagen

-11 % **89 %**

Gestaltung des Müllplatzes

-44,7 % **55,3 %**

Parkplatzsituation

-35,5 % **64,5 %**

Zustand des Spielplatzes

AUSSENANLAGEN

Bei den Außenanlagen unserer Genossenschaft haben sich in den letzten Jahrzehnten die Ansprüche unserer Mitglieder stark verändert. Im Allgemeinen werden mehr Abstellmöglichkeiten benötigt, es legen sich beispielsweise immer mehr Menschen teure Anschaffungen wie E-Bikes zu, welche geladen und gut untergestellt werden möchten. Dabei ist der Versicherungsschutz nicht außer Acht zu lassen, um bei Verlust einen Schadensersatz zu erwirken. Zu dieser Thematik arbeitet eine Arbeitsgruppe an Konzepten weitere Abstellmöglichkeiten zu schaffen und diese gut zu sichern. Mehr Informationen folgen in den nächsten Ausgaben unserer Mitgliederzeitschrift.

UNSERE PARKPLÄTZE

Die Parkplatzsituation in unseren Wohngebieten ist eine Thematik, die mit den zuständigen Kommunen und Grundstückseigentümern zusammenhängt und nicht willkürlich entschieden werden kann. Langfristige Stadtentwicklungskonzepte spielen bei diesen Entscheidungen eine weitere Rolle und müssen berücksichtigt werden. Derzeit hat unsere Genossenschaft an einigen Standorten eine größere Nachfrage nach Stellflächen als ein Angebot und hat diese Problematik schon länger erkannt. Diese Thematik wird in unserer Geschäftsführungsebene seit vielen Jahren immer wieder besprochen sowie in einer separaten Arbeitsgruppe erörtert. In den letzten 6 Jahren konnte unsere WBG Südharz an 4 Standorten weitere Stellplätze und Garagen schaffen, jedoch sind die Handlungsspielräume durch externe Einflussträger begrenzt.

UNSERE SPIELPLÄTZE

Auch die Spielplätze in unseren Wohngebieten sind gerade für das „FAMILIENWOHNEN“ eine wichtige Komponente. Das zeigen besonders die Kommentare unserer Mitglieder im Hinblick auf Sauberkeit.



Neue Stellplätze Pestalozzistraße 1-15 in Nordhausen



AUSSEN-ANLAGEN



Spielplatz in Bleicherode

UNSER WBG-TIPP:

Der achtsame Umgang mit Spielgeräten und das Sauberhalten des Platzes ist ein wichtiger Faktor, damit die Kinder dort sicher spielen können. Bei Mängeln an Spielgeräten kümmert sich der zuständige Objektmanager, um die Schadensaufnahme. Listen zum Zustand und der Ausstattung unserer Spielgeräte werden von unserer zuständigen Arbeitsgruppe erarbeitet und bilden die Grundlage für weitere Handlungspläne.

nach den gleichen Voraussetzungen, wie die „Rollator-Box“ vom zuständigen Objektmanager geprüft wird. Aktuell ist ein Konzept für "E-Rollstuhl-Garagen" für unsere Wohnanlagen mit Rampe in der Erarbeitung. Fest im Boden verankert mit 2 Schlüsseln zum Abschließen bietet diese Abstellvariante viel Platz und eine sichere Verwahrung.

UNSER WBG-TIPP:

Für die Wohnung selbst nutzen viele Mitglieder „Wohnungs-Rollatoren“, welche schmaler sind und die Mobilität auch in kleinen Räumen ermöglicht. Diese gibt es von unterschiedlichen Herstellern und sind ab 70 € erhältlich. Mit mehr Platz in den Treppenhäusern, die gleichzeitig Flucht- und Rettungswege sind, bieten diese Angebote unserer WBG Südharz bei den richtigen Voraussetzungen viele Vorteile. Ein weiterer Schritt des lebenslangen Wohnens unserer WBG-Mitglieder in den eigenen vier Wänden ist damit möglich.



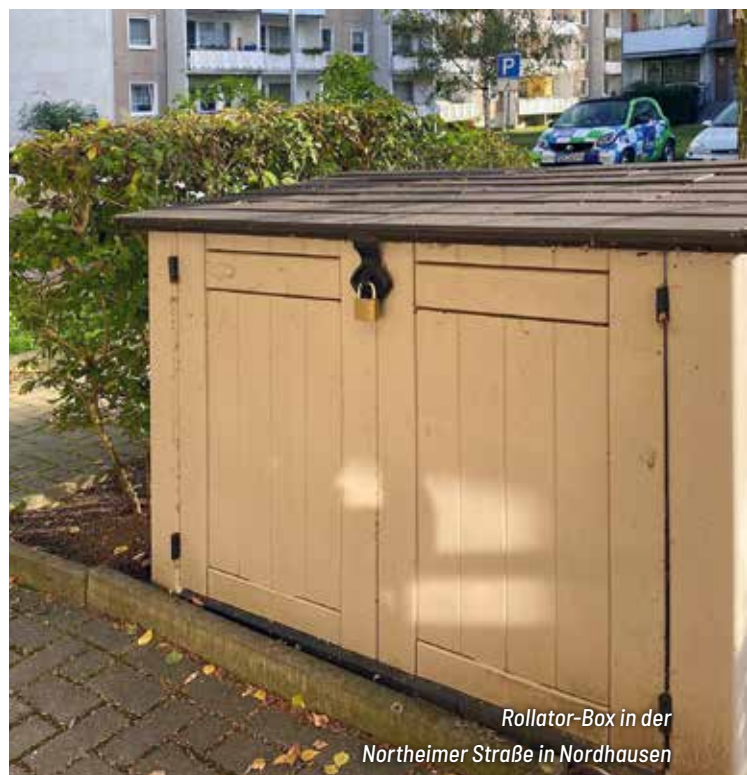
E-Rollstuhl-Garage

UNSERE ROLLATOR-BOX

Ein weiterer Hinweis zum „SENIORENWOHNEN PLUS“ war der Wunsch nach besseren Abstellmöglichkeiten von Rollatoren. Seit 2013 bietet unsere Genossenschaft die kostenlose Möglichkeit von „Rollator-Boxen“ an. Voraussetzung ist, dass im Treppenhaus keine Abstellmöglichkeit besteht und ein passender Standort, durch den zuständigen Objektmanager, vor der Haustür gefunden werden kann. Diese Lösung hat bereits einige Mitglieder in der Vergangenheit glücklich gemacht.

UNSERE E-ROLLSTUHL-GARAGEN

Ein weiterer neuer Service bei unserer Genossenschaft ist die Möglichkeit einer „Elektro-Rollstuhl-Garage“, welche



Rollator-Box in der Northeimer Straße in Nordhausen

SCHADENS- MELDUNG



-9,4 % **90,6 %**

Auftreten der Mitarbeitenden bei der Schadensmeldung

-10,3 % **89,7 %**

24-Stunden-Havariedienst

-8,1 % **91,9 %**

Aufnahme der Schadensmeldung

-4,3 % **95,7 %**

Auftreten der Handwerkerpartner

-12,5 % **87,5 %**

Bearbeitungsdauer

-7,4 % **92,6 %**

Erkennbarkeit der beauftragten Handwerkerpartner

-10,2 % **89,8 %**

Qualität der Mängelbeseitigung

-5,7 % **94,3 %**

Sauberkeit der Wohnung nach Abschluss der Handwerkerarbeiten

16



sehr schlecht



eher schlecht



eher gut



sehr gut

SCHADENSMELDUNG

Bei der Schadensmeldung unserer WBG Südharz haben die unterschiedlichen Bereiche sehr gut abgeschnitten. Die Bearbeitungsdauer von Schadensmeldungen im Handlungsbereich unserer Handwerker ist eine Thematik, die der aktuellen Handwerkerknappheit geschuldet ist. Dadurch entstehen unseren Mitgliedern z. T. längere Wartezeiten. Seit mehreren Jahren werden neue Handwerksfirmen über unsere Genossenschaft akquiriert und die Preiskataloge für unsere Handwerker wurden angepasst. Als fortlaufender Prozess hat unsere Genossenschaft diese Themen zukunftsicher im Blick, ist aber von der Situation am Markt abhängig.

UNSER WBG -TIPP:

- Unsere Handwerkerpartner der WBG Südharz sind mit Aufklebern an ihren Dienstfahrzeugen für unsere Mitglieder gut erkennbar. Die Handwerkerfirmen dürfen natürlich im Treppenhaus gefragt werden, ob sie zu den Handwerkerpartnern unserer Genossenschaft gehören.

Ein besonderer Servicebaustein unserer WBG Südharz ist der 24-h-Havariedienst für unsere Mitglieder. Unter einer Havarie versteht man eine plötzlich auftretende Störung durch Brand, Explosion, Sturm oder einen Defekt an technischen Anlagen, die eine unmittelbare Gefahr für das Leben und die Gesundheit von Menschen darstellt oder zur Beschädigung oder Zerstörung von Sachwerten im bzw. am Gebäude führt.

WAS IST ZU TUN?

Sofortige Meldung beim zuständigen Havariedienst

Hotline-Nr. (03631) 697-0

Der Havariedienst ist von Montag bis Donnerstag von 18:00 bis 07:00 Uhr und Freitag ab 13:00 Uhr bis Montag 07:00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen erreichbar.

Achtung! Werden Mängel bzw. Reparaturen – die keine Havarie darstellen – außerhalb der Geschäftszeiten gemeldet und durch die Havariefirma beseitigt, können die Kosten dem Mieter anteilig in Rechnung gestellt werden.

-11,5 % **88,5 %**

Ausstattung der Wohnung

-23,4 % **76,6 %**

Geschwindigkeit des Internetanschlusses

-4,5 % **95,5 %**

Zufriedenheit mit der Wohnung

-9,0 % **91,0 %**

Zustand der Wohnung

-21,0 % **79,0 %**

Zuverlässigkeit des Internetanschlusses

Unsere Wohnungen

Zum Zustand der Wohnungen unserer WBG Südharz sind unsere Bestände mit einer hervorragenden Bewertung von 91 % bewertet worden. Die Ausstattung und die Zufriedenheit im eigenen Zuhause wird von unseren Mitgliedern als sehr positiv wahrgenommen. Es bestärkt unsere Geschäftsleitung in der bisherigen Philosophie, jede Wohnung nach einem Auszug herzurichten und jedem Mitglied einen unkomplizierten und kostengünstigen Einzug zu ermöglichen. Der Vorteil ist die einheitliche Ausstattung unserer Wohnungen mit einem möglichst einheitlichen Standard.

Das Thema Digitalisierung wird auch aus den Befragungsergebnissen als großer Bedarf gesehen. Der Ausbau der großflächigen Glasfaser-Infrastruktur in

der Stadt sowie im ländlichen Raum soll in naher Zukunft Wirklichkeit werden. Unsere WBG Südharz bietet dazu eine Lösung für unsere Mitglieder. Der neue Servicebaustein „WBG^{ENERGIE INTERNET}“ für eine größere Datenübertragung mit bis zu 1.000 Mbit/s soll ab dem 01.01.2022 für viele unserer Mitglieder zur Verfügung stehen. Die einzelnen Produktpakete mit Preisen werden in der nächsten Mitgliederzeitschrift vorgestellt. Bis Ende 2022 soll fast die Hälfte unserer Bestände an das Glasfasernetz angeschlossen werden.



Ausstattungsbeispiel unserer Wohnungen im „Standard A“ mit Designbelag in der Sangerhäuser Straße in Nordhausen

GEBÄUDE



Außenbereich unseres
"SENIORENWOHNEN PLUS" in Nordhausen NORD

-48,8 % **51,2 %**

Abstellmöglichkeit für Kinderwagen, Rollstühle oder Rollatoren

-20,2 % **79,8 %**

Erscheinungsbild des Hauseingangs

-25,7 % **74,3 %**

Zufriedenheit mit dem Treppenhaus

-27,2% **72,8 %**

Zustand des Kellers

-30,7 % **69,3 %**

Zustand des Treppenhauses

Unsere GEBÄUDE

In der Bewertung der Abstellmöglichkeiten sowie dem Zustand unserer Treppenhäuser und Keller sind je nach Objekt die Bewertungen unterschiedlich. Mit 48,8 % haben sich unsere Mitglieder weitere oder verbesserte Abstellmöglichkeiten gewünscht. Demnach ist eine interne Betrachtung der einzelnen Standorte notwendig und soll weiterhin ausgewertet werden. Diese Analyse soll Aufschluss zu weiteren Handlungsplänen geben. Oftmals sind weitere Abstellmöglichkeiten durch bauliche Gegebenheiten Grenzen gesetzt.

Ca. 25 % unserer Mitglieder sind mit dem Zustand des Kellers, Treppenhauses oder dem Hauseingang weniger zufrieden. Bei der Analyse der Treppenhäuser ist auffällig, dass viele Bereiche der Treppenaufgänge nach kürzester Zeit der Instandhaltung durch unsere WBG Südharz bereits verschlissen sind, was am Ende auf die gesamte Hausgemeinschaft zurückfällt. Beispielsweise sind Verschmutzungen der Wände und Geländer in vielen neuen „Treppenhäusern“ zu finden.

UNSER WBG-TIPP:

- Fahrräder sorgsam in die Wohnung befördern oder im Kellerbereich abstellen.



GEBÄUDE



Treppenhaus nach Sanierung

- Bei Umzügen die Möbel einwickeln und die scharfen Kanten und Ecken abkleben, damit beim Anecken keine Rückstände an den Wänden verbleiben.
- Treppenhäuser sind Fluchtwege und dienen dem Brandschutz. Das Freihalten der Treppenpodeste ist dabei ein wichtiger Hinweis zur Verbesserung der Sicherheit sowie der besseren Säuberung durch unsere Objektdienstleister. Zum Beispiel Regale, Schuhe oder Blumen gehören in die Wohnung unserer Mitglieder. Mehr Platz im Treppenhaus verbessert den Durchgang mit großen Einkaufstaschen oder Getränken und schafft mehr Zufriedenheit für ein sauberes und schönes Treppenhaus.

Denn gemeinsam kann mehr bewegt werden! Danke an alle Mitglieder, die unsere und ihre Bestände sorgsam behandeln.

Es sind trotzdem Maßnahmen für weitere Abstellmöglichkeiten in Planung und die Voraussetzungen für eine Umsetzung werden intern geprüft. Dafür werden Budgets zur Verfügung gestellt, um diese Potenziale für eine bessere Unterbringung optimal auszuschöpfen. Eine Budgeterhöhung der Treppenhäuser von 50 % ist für 2022 geplant.



„SENIORENWOHNEN PLUS“ am Aueblick 1-4 in Nordhausen

PROFIL WBG



-3,9 % **96,1 %**

Wahrnehmung der WBG Südharz in der Öffentlichkeit

-9,0 % **91,0 %**

Erkennbarkeit der Mitarbeitenden in der Wohnanlage

-19,7 % **80,3 %**

Wertschätzung als Mitglied

-3,9 % **96,1 %**

Weiterempfehlung der WBG

UNSERE WBG SÜDHARZ IN DER ÖFFENTLICHKEIT



Das Gesamtergebnis der Wahrnehmung unserer WBG Südharz in der Öffentlichkeit wird von unseren Mitgliedern mit 96,1 % als sehr positiv bewertet und zeigt, dass



unsere Bewohner zum Unternehmen positiv eingestellt sind. Genauso positiv ist die Weiterempfehlungsquote unserer Mitglieder an Dritte. Denn 80 % aller Deutschen vertrauen Empfehlungen aus ihrem persönlichen Umfeld. Diese Kennzahl hat damit einen großen Einfluss auf das Image und die Außenwahrnehmung unserer WBG Südharz. Daher möchten wir an dieser Stelle „Danke“ sagen für das Vertrauen und die vielen guten Kommentare unserer Mitglieder zur weiteren Verbesserung unseres Mottos „Wohnen mit Service“. Hier ein paar Kommentare:

„Der Internet-Auftritt und auch der Facebook-Auftritt ist sehr gut und auch immer sehr aktuell.“

„Wohnen mit Stil!“

„Ich bin einfach zufrieden, so wie es ist.“

Diese Wortwolke, als technisch erstellte Analyse zeigt, welche Begriffe unsere Mitglieder mit unserer Genossenschaft am meisten verbinden.



*„Beschreibung unserer WBG Südharz“
in drei Worten nach Häufigkeit*

20

■ sehr schlecht
 ■ eher schlecht
 ■ eher gut
 ■ sehr gut

-9,3 % **90,7 %**

Weiterempfehlung der Wohnanlage

-11,3 % **88,7 %**

Zufriedenheit mit dem Wohngebiet

-12,7 % **87,3 %**

Zufriedenheit mit der Wohnanlage

ATTRAKTIVITÄT WOHNGEBIET & WOHNANLAGEN

Die Wohngebiete und Wohnanlagen sind die Quartiere unserer Mitglieder. Die Befragungsergebnisse dazu beschreiben den Gesamteindruck unserer Mitglieder im Hinblick auf die Komponenten, die unsere Quartiere „Wohnens-Wert“ machen.

HIER EIN PAAR KOMMENTARE UNSERER MITGLIEDER:

„Ich bin seit 1975 ein zufriedenes Mitglied der WBG.“

„Ich möchte, wenn es meine Kräfte zulassen, bis an mein Lebensende hier wohnen bleiben!“

„Meine Eltern bekamen als Arbeiterkinder 1930 eine Wohnung. Am 09.05., nach 4 Jahren, wurde ich dort zur Welt gebracht.“

„Das Wohnen in der WBG ist zu empfehlen.“

„Es macht Spaß hier zu wohnen.“

„Habe schon reichlich schlechte Erfahrung gesammelt – die hier bei der WBG geheilt wird ...“

Dabei sind „weiche“ Faktoren, wie die umliegenden Bewohner, die gesamte Wohnanlage mit Außenanlagen, Gehwegen, Verkehrsbereichen, Einkaufsmöglichkeiten,

Spielplätzen sowie Sport- und Freizeitmöglichkeiten mit zu betrachten. Alle Wohngebiete unserer WBG Südharz haben im Durchschnitt mit 88,7 % sehr gut abgeschnitten. Auch unsere Wohnanlagen sind mit 87,3 % Prozent sehr lebens- und vor allem wohnenswert.

Als Störstellen, die unsere Mitglieder in den Kommentaren erwähnen, sind Mieterstreitigkeiten, Straßenlärm und Hellhörigkeit in der Wohnung zu nennen.

„Lärmbelästigung als Einschränkung zu allem Angenehmen, was sonst für die Wohnung gilt.“

„Schöne Gegend, aber die Nachbarn lassen meist zu wünschen übrig.“

„Die WBG als Vermieter kann ich uneingeschränkt empfehlen. Leider nicht jede Wohnlage.“

Themen zu Nachbarschaftsangelegenheiten nehmen unsere Objektmanager oder Sozialarbeiter auf und versuchen bei diesen Anliegen zu unterstützen. Örtliche Gegebenheiten wie Straßenlärm liegen leider nicht im Handlungsspielraum unserer WBG. Die Hellhörigkeit in manchen Objekten ist der baulichen Substanz geschuldet und kann nur bedingt verbessert werden. Unsere Bodenbeläge und Dämmschichten tragen bereits einen Teil zum Schallschutz bei, haben aber Grenzen. Im Bereich der Wohnanlagen bietet unsere WBG Südharz ein großes Portfolio für jede Einkommensstruktur am Wohnungsmarkt.



Töpferstraße in Nordhausen

SERVICE- BAU- STEINE



-7,7 % **92,3 %**

24-Stunden-Havariedienst

-4,0 % **96,0 %**

Engagement in der Region

-2,9 % **97,1 %**

Gästewohnungen

-5,1 % **94,9 %**

Geldanlagemöglichkeiten

-6,7 % **93,3 %**

„Grüne WBG“

-6,7 % **93,3 %**

Nachbarschaftsfeste

-11,7 % **88,3 %**

Objektmanagerservice

-9,1 % **90,9 %**

Servicephilosophie der WBG Südharz

-11,5 % **88,5 %**

Sozialarbeiter-Service

-7,3 % **92,7 %**

Unterstützung der Vereinsarbeit

-8,2 % **91,8 %**

WBG Card

-6,3 % **93,7 %**

WBG Energie-Produkte



Arbeitsgruppe „Gebäude“



WBG SERVICE-HOTLINE

Telefon (03631) 697-0
inkl. 24 Stunden Havariedienst



WBG ENERGIE

Telefon (03631) 697-222
E-Mail wbg-energie@walterfritzenenergie.de



WBG-Gästewohnungen

Gregor Puls
Telefon (03631) 697-158 Nordhausen



Astrid Frank
Telefon (036338) 42213 Bleicherode

PARTNER-NUMMERN



Abflussrohrreinigung
Abwasser-Rohrreinigung Rohn GmbH
Corinna Kunze Telefon (03631) 980 034



Kabelnetzbetreiber

Television Bleicherode
Telefon (036338) 42391



Fernsehhaus Garthoff
Telefon (05326) 2895



PYÜR – Ihr Anbieter in Harztor/NSW
Vor-Ort-Termin vereinbaren (0800) 1020 888
Kundenservice (030) 25 777 777



Schlüsseldienst

Schlüsseldienst John
Telefon (03631) 983347

*Wohnen
mit Service!*

BRUNATA-METRONA – Rauchmelder
Hotline (0800) 0001797

Impressum

Herausgeber

Wohnungsbaugenossenschaft eG Südharz
Bochumer Straße 5 • 99734 Nordhausen



Telefon (03631) 697-0
Telefax (03631) 983072



E-Mail info@wbg-suedharz.de
Internet www.wbg-suedharz.de
www.facebook.com/WBG.Suedharz



Verantwortlich für den Inhalt
Vorstand WBG eG Südharz

Satz & Layout

LANDSIEDEL|MÜLLER|FLAGMEYER GmbH
Bildnachweise: www.istockphoto.com

Druck

QDruck



*Wohnen
mit Service!*

Ausgabe Nr. 3/21 | Oktober 2021

Dieses Papier besteht zu 100 % aus Recyclingpapier
und schützt die Umwelt.