

■ Mieterbefragung 2025

Zusammenfassung der Ergebnisse



Danke fürs Mitmachen!

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Mitglieder,

die Baugenossenschaft IDEAL eG steht seit jeher für ein sicheres, solidarisches und zukunftsorientiertes Wohnen in Berlin. Unsere Mitglieder sind der Kern unserer genossenschaftlichen Arbeit, ihre Bedürfnisse, Wünsche und Anregungen sind für uns Wegweiser bei der Weiterentwicklung unserer Bestände und Dienstleistungen.

Um diesem Anspruch auch in Zukunft weiter gerecht zu werden, haben wir im Frühjahr dieses Jahres eine umfassende Mieterbefragung durchgeführt. Ziel dieser Erhebung war es, aktuelle Einschätzungen zur Wohnsituation in unseren Beständen, zur Zufriedenheit mit unserer Arbeit als Genossenschaft sowie

zu den zukünftigen Wohnbedarfen zu erhalten. Besonderes Augenmerk galt dabei auch den Themen Service, Produkt, Außenanlagen, Gebäude, Wohnung, Image, Preis-Leistung, Nachhaltigkeit und Neubau & Digitalisierung.

Die Ergebnisse dieser Befragung liefern uns wertvolle Hinweise, nicht nur für anstehende Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen, sondern auch Anregungen für die langfristige strategische Ausrichtung der BG IDEAL eG.

Uns ist bewusst, dass sich die Anforderungen an das Wohnen im Wandel befinden: Digitalisierung, demografische Entwicklung und veränderte Lebensmodelle sind Herausforderungen, denen wir mit Augenmaß begegnen wollen. Der Wert unserer Genossenschaft findet sich in einem konstruktiven Aus-



tausch und respektvollen Miteinanders wieder.

Abschließend möchten wir uns herzlich bei allen Mitgliedern bedanken, die an der Befragung teilgenommen haben. Ihr Engagement ist ein wichtiger Beitrag für eine starke, gemeinschaftliche Zukunft unserer Genossenschaft.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Vorstand der BG IDEAL eG
Kathleen Beständig und
Alexander Adamczyk

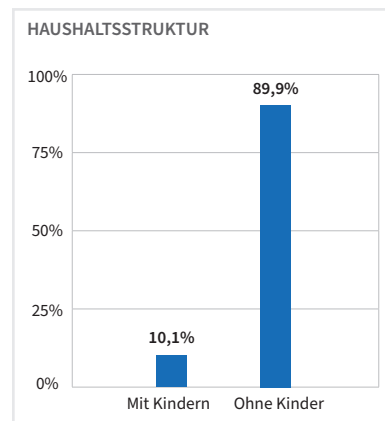
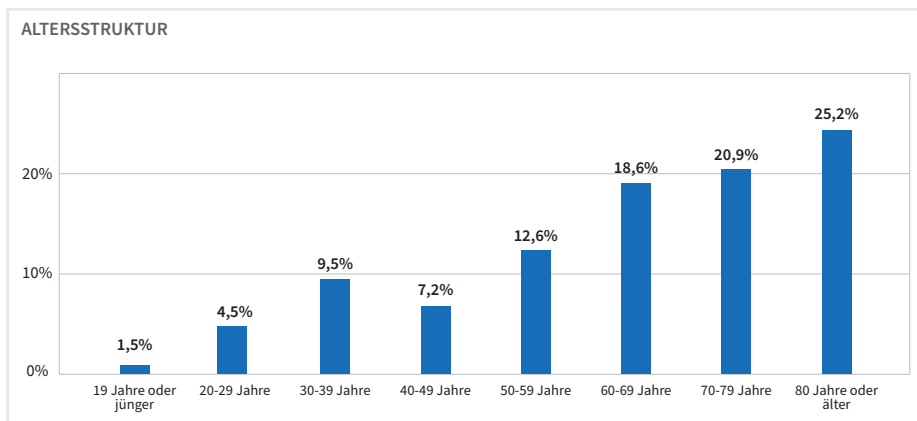
Unsere Mieterbefragung 2025 Danke fürs Mitmachen!

Jeder Haushalt der Baugenossenschaft IDEAL eG hat einen Fragebogen erhalten und konnte sich an der Erhebung beteiligen. Insgesamt haben wir 4.398 Haushalte postalisch angeschrieben. Der Versand erfolgte ausschließlich auf dem Postweg und wurde durch zwei Erinnerungsschreiben begleitet, um möglichst viele zur Teilnahme zu

ermutigen. Die Beantwortung war sowohl per Papierfragebogen als auch digital möglich.

Mit einer Rücklaufquote von 38,7 % haben sich mehr als ein Drittel aller angeschriebenen Haushalte an der Befragung beteiligt. Im deutschlandweiten Vergleich mit ähnlichen Befragungen in der Wohnungswirt-

schaft ist das ein erfreulicher Wert. Auch wenn die Beteiligung unter der Quote unserer letzten Befragung im Jahr 2022 liegt, bei der 47 % der Haushalte teilgenommen hatten, freuen wir uns über das Interesse und die Bereitschaft, unsere Genossenschaft aktiv mitzugestalten. Der Rücklauf erlaubt es uns, nicht nur Aussagen über einzelne Wohnbe-





reiche zu treffen, sondern auch verlässliche Erkenntnisse auf Ebene der gesamten Genossenschaft zu gewinnen. Um die Repräsentativität der Ergebnisse zu prüfen, haben wir die Altersverteilung sowie die Haushaltsstruktur der Rückmeldungen mit der uns bekannten Gesamtstruktur unserer Mitgliedschaft abgeglichen.

Dabei zeigt sich ein realistisches Bild: 19 % der Rückmeldungen stammen von Mitgliedern im Alter von bis zu 59 Jahren. Wie bei vielen Befragungen üblich, ist diese Altersgruppe etwas weniger vertreten. Deutlich stär-

ker ins Gewicht fallen hingegen die Rückmeldungen der Mitglieder ab 60 Jahren, mit 81 %. Bei der Befragung im Jahr 2022 lagen die Anteile bei 36,5 % (bis 59 Jahre) und 63,5 % (ab 60 Jahre).

Auch die **Haushaltsstruktur** ist in den Rückmeldungen klar erkennbar: 2025 leben 10,1 % der an der Befragung teilnehmenden Haushalte mit Kindern und 89,9 % ohne Kinder. Diese Werte entsprechen nahezu den Zahlen von 2022 (10,2 % mit Kindern, 89,8 % ohne Kinder). Diese Verteilung bestätigt die vielfältigen

Lebensmodelle innerhalb unserer Genossenschaft, von alleinlebenden Seniorinnen und Senioren bis hin zu Familien mit kleinen Kindern.

Die Mieterbefragung 2025 ist somit als repräsentativ für unsere Genossenschaft anzusehen. Die Erkenntnisse geben uns wertvolle Hinweise und Impulse, um unsere Arbeit weiter zu verbessern, sei es bei der Gestaltung unseres Wohnraums, bei Serviceangeboten oder bei der Entwicklung zukünftiger Konzepte für alle Generationen.

■ Bewertung unserer Service-Ergebnisse im Überblick

Die Rückmeldungen aus der Mieterbefragung 2025 zeigen deutlich: Unser Service wird von unseren Mitgliedern positiv bewertet.

In nahezu allen abgefragten Bereichen liegen wir nicht nur stabil auf einem guten Niveau, sondern auch über dem deutschlandweiten Branchendurchschnitt. Dieser Durchschnitt ergibt sich aus den Ergebnissen vergleich-

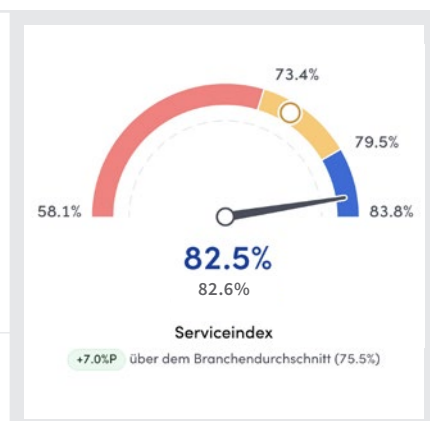
barer Baugenossenschaften und Baugesellschaften in ganz Deutschland. Ein schöner Beleg dafür, dass unsere Arbeit geschätzt wird und Vertrauen schafft.

Serviceindex

Unser Serviceindex, der alle wesentlichen Leistungen zusammenfasst, erreicht 82,5 %. Damit liegen wir 7 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt von 75,5 %. Im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2022 ist unser Wert nahezu konstant geblieben (damals: 82,6 %). Dies bestärkt uns darin, nachhaltige Qualität und Verlässlichkeit in Zukunft gezielt weiterzuentwickeln.

- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche

- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert

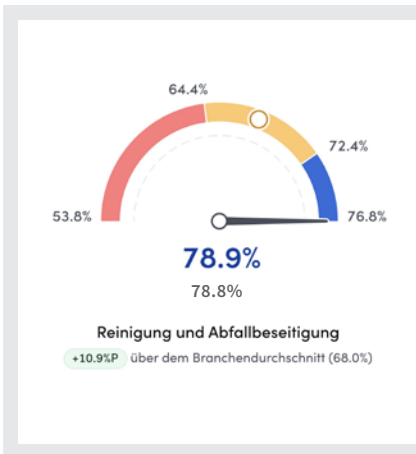




Sicherheit

Auch bei dem Thema Sicherheit, ein zentrales Anliegen vieler unserer Mitglieder, schneiden wir gut ab. 75,5 % unserer teilnehmenden Befragten fühlen sich in ihrer Wohnumgebung sicher, was 4,5 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt von 71 % liegt. Im Vergleich zur letzten Befragung konnten wir uns hier leicht verbessern (2022: 74 %). Dieser positive Trend motiviert uns, das Sicherheitsgefühl weiter zu stärken und auszubauen. Ein Teilaspekt davon ist die Außenbeleuchtung, die im Jahr 2025 mit 84,6 % Zustimmung bewertet wurde, ein Plus von 0,9 Prozentpunkten gegenüber 2022. Wir haben hier bereits gezielt Maßnahmen umgesetzt und werden das Thema weiterhin aufmerksam im Blick behalten.

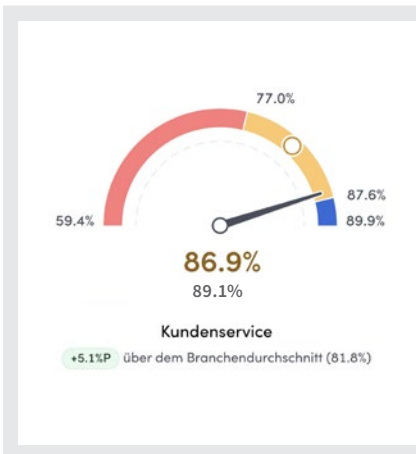
- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche
- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert



Reinigung/Abfallbeseitigung

Erfreulich ist auch das Ergebnis im Bereich Reinigung und Abfallbeseitigung. Hier erreichen wir einen Wert von 78,9 % und liegen damit gleich 10,9 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt von 68,0 %. Im Vergleich zur letzten Befragung (78,8 %) konnten wir dieses Niveau, trotz des BSR-Streiks im Februar 2025, leicht steigern. Dieses Ergebnis ist nur im gemeinsamen Handeln an den Müllplätzen und mit einer guten Mülltrennung in allen Kiezen möglich.

- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche
- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert



Kundenservice

Unser Kundenservice wurde mit 86,9 % Zustimmung ebenfalls positiv bewertet, ein guter Wert, der 5,1 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt von 81,8 % liegt. Auch wenn dieser Wert gegenüber 2022 (89,1 %) leicht zurückgegangen ist, zeigt er deutlich: Unsere Mitglieder schätzen die persönliche, zuverlässige und engagierte Betreuung. Dieses Vertrauen ist für uns Ansporn, die Qualität unseres Kundenservices weiter zu verbessern und noch gezielter auf die Bedürfnisse unserer Mitglieder einzugehen.

- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche
- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert



Schadensmeldung

Im Bereich Schadensmeldung fällt das Ergebnis mit 91,1 % positiver Rückmeldungen weiterhin sehr gut aus. Damit liegen wir 5,9 % über dem Branchendurchschnitt (85,2 %) und leicht über dem Wert der letzten Befragung im Jahr 2022 (90,9 %). Die Rückmeldungen zeigen, dass unsere Abläufe in diesem Bereich funktionieren, dennoch werden wir auch hier aufmerksam bleiben und weiter an Verbesserungen arbeiten.

- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche
- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert

Bewertung unseres Wohnangebots

Ein zentrales Element der Mitgliederbefragung 2025 war die Bewertung unseres „Produkts“, also der Qualität unserer Gebäude, Außenanlagen und Wohnungen.

Produktindex

Der Produktindex liegt in diesem Jahr bei 85,8 % und damit 9,1 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt von 76,7 %. Im Vergleich zur letzten Befragung 2022 (85,5 %) ist es ein weitgehend stabiles Ergebnis. Es zeigt, dass unsere Standards in diesem Bereich grundsätzlich gut bewertet werden, auch wenn weiterhin Potenzial für Weiterentwicklung besteht.



- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche
- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert

Gebäude

Die Gebäude wurden insgesamt mit 77,2 % bewertet, das sind 7,9 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt. Gegenüber 2022 (76,2 %) bedeutet das eine leichte Steigerung. In der Detailbetrachtung zeigen sich differenzierte Entwicklungen:

- Gebäude: 77,2 % (+1,0 % zu 2022)
- Erscheinungsbild des Hauseingangs: 85,9 % (+1,9 % zu 2022)
- Zufriedenheit mit dem Treppenhaus: 76,4 % (-0,5 % zu 2022)

- Zustand der Kellergänge/Dachböden: 71,5 % (+2,6 % zu 2022)
- Zustand des Treppenhauses: 73,9 % (-0,1 % zu 2022)

Diese Werte zeigen, dass es in einigen Bereichen, besonders bei der Wahrnehmung der teilnehmenden Befragten, Potenzial zur Nachbesserung gibt. Gleichzeitig bestätigen das Erscheinungsbild des Hauseingangs und der allgemeine Gebäudeeindruck weiterhin ein gutes Niveau. An diesen Themen werden wir gezielt weiterarbeiten.

Kategorie	2025	2022
Gebäude + 1,0 % *	77,2 %	76,2 %
Erscheinungsbild des Hauseingangs + 1,9 % *	85,9 %	84,0 %
Zufriedenheit mit dem Treppenhaus - 0,5 % *	76,4 %	76,9 %
Zustand der Kellergänge/ Dachböden + 2,6 % *	71,6 %	69,0 %
Zustand des Treppenhauses - 0,1 % *	73,9 %	74,0 %

* im Vergleich zu 2022

■ Schlecht ■ Eher schlecht ■ Eher gut ■ Sehr gut

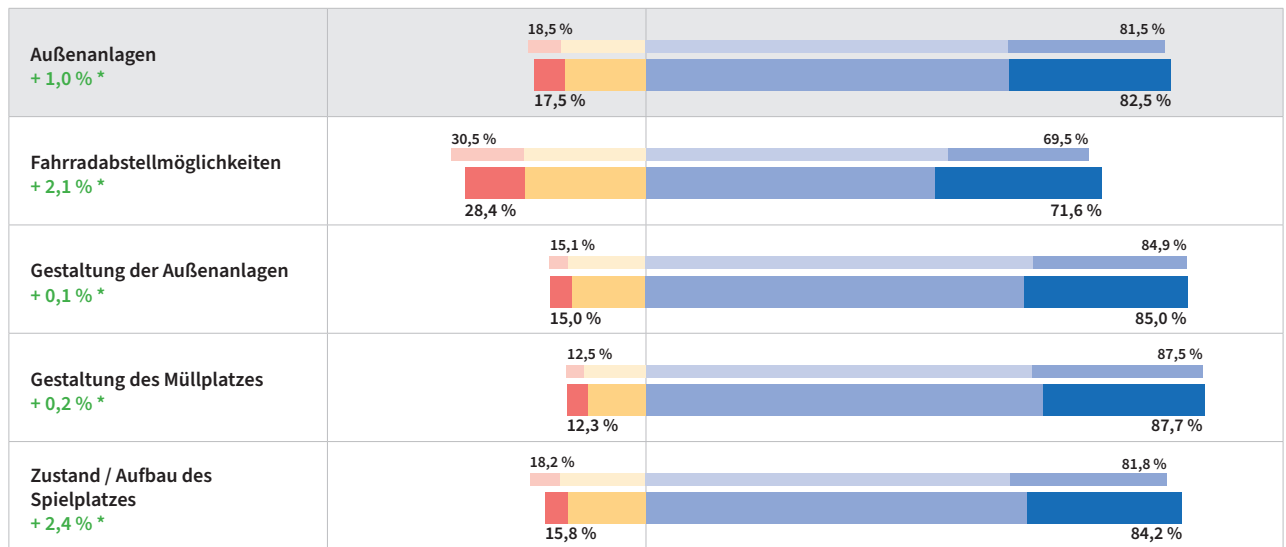
Außenanlagen

Die Außenanlagen erhielten eine Gesamtbewertung von 82,5 %, was 13,2 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt liegt. Gegenüber 2022 (81,5 %) ist dies ein leichter Zuwachs.

- Fahrradabstellmöglichkeiten: 71,6 % (+2,1 % zu 2022)
- Zustand und Aufbau des Spielplatzes: 84,2 % (+2,4 % zu 2022)
- Gestaltung der Außenanlagen: 85,0% (+0,1 % zu 2022)

- Gestaltung des Müllstellplatzes: 87,7% (+0,2 % zu 2022)
- Außenanlagen: 82,5% (+1,0 % zu 2022)

Insgesamt werden die Außenanlagen von unseren Mietern positiv bewertet, besonders unsere Spielplätze und Grünanlagen schneiden gut ab. Gleichzeitig zeigen die vergleichsweise niedrigeren Werte bei den Fahrradabstellmöglichkeiten, dass hier nachgesteuert werden muss. Dies haben wir im Blick und werden es weiter bearbeiten.



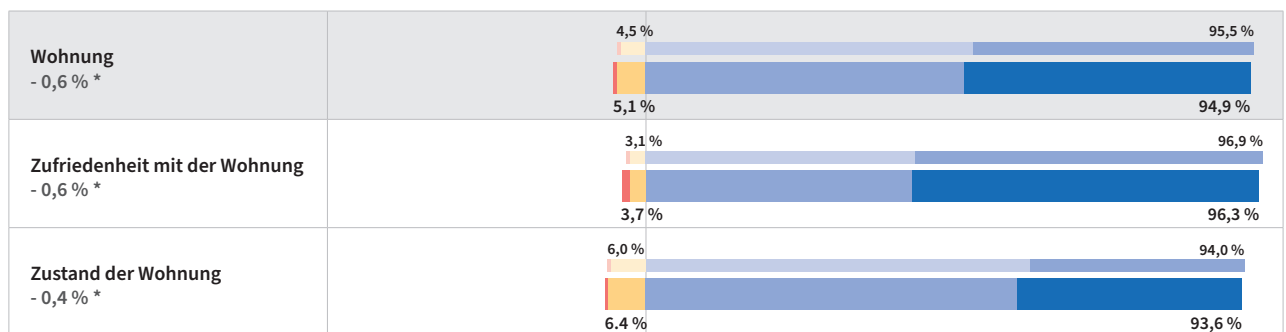
* im Vergleich zu 2022

■ Schlecht ■ Eher schlecht ■ Eher gut ■ Sehr gut

Wohnung

Die Bewertung unserer Wohnungen liegt mit einem Wohnungsindex von 94,9 % auch 2025 über dem Branchendurchschnitt von 87,7 %. Im Vergleich zur letzten Befragung 2022 (95,5 %) ist jedoch ein leichter Rückgang verzeichnet.

- Zustand der Wohnung: 93,6 % (-0,4 % zu 2022)
- Zufriedenheit mit der Wohnung: 96,3 % (-0,6 % zu 2022)
- Wohnung: 94,9 % (-0,6 % zu 2022)



* im Vergleich zu 2022

■ Schlecht ■ Eher schlecht ■ Eher gut ■ Sehr gut

Sonstige Themen im Überblick

Neben den zentralen Bereichen der Wohn- und Servicequalität wurden in der Mieterbefragung auch weitere Aspekte abgefragt, die das Leben in unserer Genossenschaft betreffen.

Image

Das Gesamtbild, das unsere Mitglieder von der Baugenossenschaft IDEAL eG haben, ist weiterhin stabil positiv. Der Imagewert liegt 2025 bei 90,4 % und damit 9,1 Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt (81,3 %). Im Vergleich zu 2022 (90,7 %) zeigt sich ein geringfügiger Rückgang.

- Erkennbarkeit der Mitarbeitenden in der Wohnanlage: 90,9 % (+1,8 % zu 2022)

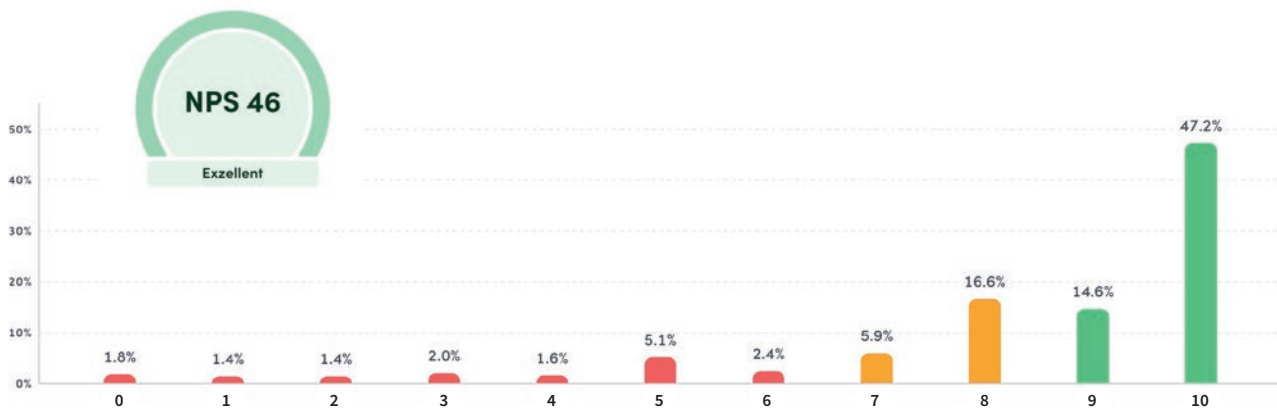
- Erkennbarkeit von Dienstleistern: 90,3 % (-0,1 % zu 2022)
- Weiterempfehlung der IDEAL: 96,5 % (-0,5 % zu 2022)
- Wertschätzung als Mieter*in: 83,3 % (-2,3 % zu 2022)

Diese Ergebnisse zeigen ein insgesamt gefestigtes Bild, auch wenn punktuell Rückmeldungen auf Nachbesserungsbedarf hinweisen, dem wir nachgehen werden.

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die IDEAL weiterempfehlen?

Der NPS (Net Promoter Score) ist eine Kennzahl, die die Zufriedenheit und die Empfehlungsbereitschaft der Baugenossenschaft IDEAL eG durch unsere Mitglieder zum Ausdruck bringt. Eine Faustregel besagt, dass ein NPS-Score über 50 ein sehr guter Wert, ein Wert über

70 eher unwahrscheinlich und der durch unsere Mitglieder vergebene NPS-Score 46 ein guter Wert ist. Je höher der NPS-Wert, desto besser. Wir werden weiter für Ihre Zufriedenheit arbeiten.



- Kritiker: Kunde, der sich überhaupt nicht für das Unternehmen einsetzt
- Passive: zufriedener Kunde, der aber ggf. bereit wäre, zu einem anderen Unternehmen zu wechseln
- Promoter: Glücklicher Kunde, der das Unternehmen aktiv weiterempfehlen würde

Preis-Leistung

Mit 96,0 % liegt die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses deutlich über dem Branchendurchschnitt von 82,0 % und leicht über dem Wert von 2022 (94,7 %). Auch die Angemessenheit der Miete wird mit 96,0 % eingeschätzt, ein Anstieg um 1,3 Prozentpunkte im Vergleich zu 2022.

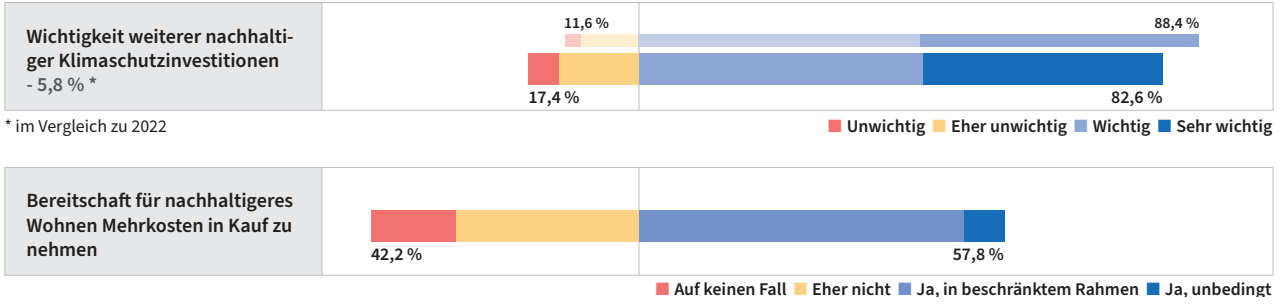


- Unterer Bereich: Spanne der niedrigsten 25% der Branche
- Mittlerer Bereich: Spanne der mittleren 50% der Branche
- Oberer Bereich: Spanne der besten 25% der Branche
- Branchendurchschnitt
- Kompassnadel: IDEAL-Wert

Nachhaltigkeit

Die Bedeutung weiterer Investitionen in nachhaltigen Klimaschutz wird von 82,6 % unserer teilnehmenden befragten Mitglieder als wichtig eingeschätzt. Im Vergleich zu 2022 (88,4 %) ist das ein Rückgang von 5,8

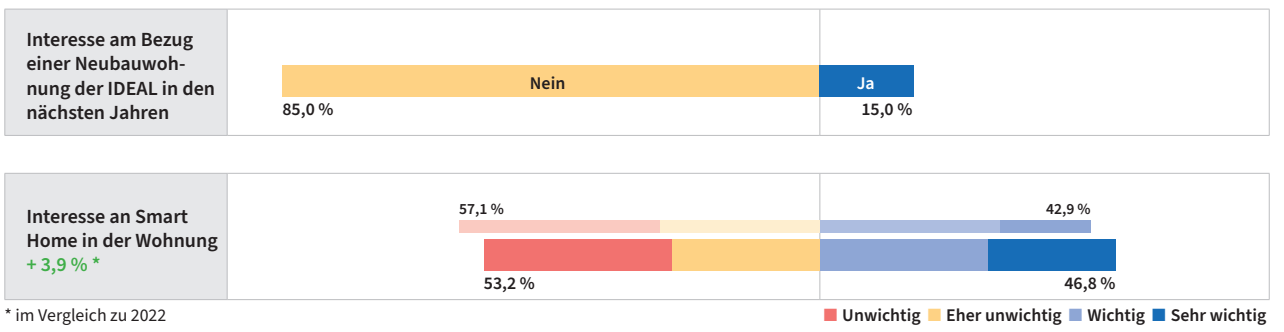
Prozentpunkten. Das Thema bleibt damit relevant, auch wenn das Ergebnis auf eine leicht abnehmende Priorität in der Wahrnehmung unserer Mitglieder hinweist.



Neubau & Digitalisierung

Das Interesse am Bezug einer Neubauwohnung in den kommenden Jahren ist eher gering. 15 % der Befragten zeigen grundsätzliches Interesse, während 85 % derzeit keinen Bedarf sehen. Deutlich höher fällt das Interesse

an digitalen Lösungen in der Wohnung aus. 46,8 % der Befragten wünschen sich Smart-Home-Anwendungen, ein Anstieg von 3,9 Prozentpunkten im Vergleich zu 2022.



Fazit

Die Ergebnisse unserer Mieterbefragung geben uns wertvolle Hinweise. Viele Rückmeldungen bestätigen unsere bisherige Arbeit, zeigen aber ebenso auf, worauf wir künftig ein besonderes Augenmerk richten sollten. Einige Maßnahmen lassen sich kurzfristig umsetzen, andere benötigen Zeit. Die Befragung hilft uns, unsere Planungen noch stärker an den tatsächlichen Bedürfnissen unserer Mitglieder auszurichten.

