



# Ergebnisse der Mitgliederbefragung 2025

hwwg





Vorstandsvorsitzender

**Dr. David Wilde**

Liebe Mitglieder,

Ihnen eine Wohnung zu bieten, in der Sie sich nicht nur wohlfühlen, sondern richtig zuhause sind – das ist der Anspruch, dem wir uns jeden Tag aufs Neue stellen.

Aus diesem Grund haben wir gemeinsam mit unserer Partnerin, der InWIS\* Forschung & Beratung GmbH, eine umfassende Befragung zur Zufriedenheit mit unseren Leistungen und Angeboten durchgeführt.

Viele von Ihnen haben sich die Zeit genommen, daran teilzunehmen. Für dieses Engagement danke ich Ihnen – auch im Namen des gesamten Teams der hwg – sehr herzlich.

Die Ergebnisse zeigen: Wir sind auf einem guten Weg. Eine Gesamtzufriedenheit von 75,4 Prozent ist ein solides und zugleich ermutigendes Ergebnis – darauf sind wir stolz.

Auf den folgenden Seiten möchten wir die zentralen Erkenntnisse transparent darstellen und einordnen.

Ihre Rückmeldungen helfen uns, noch besser zu werden. Sie zeigen uns, was bereits gut gelingt – und wo wir weiter ansetzen können. Dieses offene Feedback ist für uns ein wertvoller Ansporn, Ihnen nicht nur Wohnraum, sondern ein echtes Zuhause zu bieten.

Herzlichst,  
Dr. David Wilde

\* Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung

# Unsere Umfrage

## Wie wurden die Daten ermittelt?

Wir haben Sie nach Ihrer Meinung gefragt – danach wie zufrieden Sie mit uns, Ihrer Wohnsituation und unseren Angeboten sind. Die Ergebnisse haben wir hier für Sie transparent und verständlich zusammengefasst.

### Danke für Ihr Feedback!

Zwischen Mai und Juni 2025 wurden standardisierte Fragebögen postalisch sowie online an knapp 4000 hwg-Haushalte versendet.

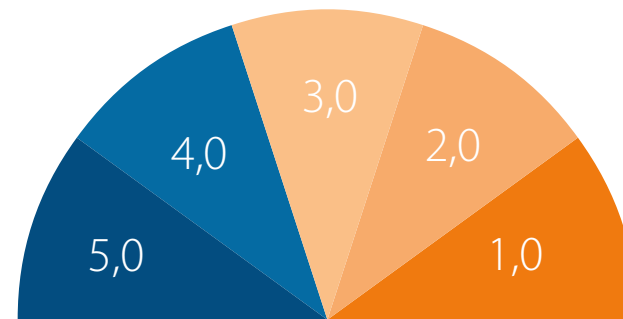
Insgesamt haben

# 8900

wohnende Mitglieder an der Befragung teilgenommen.

### Die Fragen.

Wir haben die Befragten zu verschiedenen Themenbereichen um ihre Einschätzung gebeten. Dazu haben wir Fragen gestellt, die mithilfe einer Benotung von 1 (völlig zufrieden) bis 5 (völlig unzufrieden) beantwortet werden konnten.



\*Aus den Antworten wurden Durchschnittswerte errechnet. Bewertungen unter 2,5 werten wir als positiv, Bewertungen darüber als negativ.

Zudem wurden Fragen gestellt, bei denen mehrere Antworten gegeben werden konnten. In diesen Fällen ergaben sich teilweise gefilterte und teilweise ungefilterte Ergebnisse.

Gefiltert bedeutet: Es werden nur die Antworten derjenigen berücksichtigt, für die die jeweilige Frage tatsächlich relevant ist. Ungefiltert heißt: Alle Befragten fließen in die Auswertung ein.

### Vergleich mit anderen Wohnungsgenossenschaften.

Um unsere Ergebnisse besser einordnen zu können, vergleichen wir sie auch mit branchenweiten Referenzwerten. Grundlage dafür ist die eG 2025+ Studie der InWIS Forschungs & Beratungs GmbH.

Diese Studie liefert Vergleichswerte zu den abgefragten Themenbereichen aus anderen Wohnungsgenossenschaften. Die dort ermittelten Durchschnittswerte stellen wir den Bewertungen unserer Befragten gegenüber.

# Unsere Mitglieder

## Was steckt hinter den Zahlen?

Ein Blick auf die soziodemografischen Ergebnisse unserer Mitgliederbefragung gibt darauf eine klare Antwort.

### Die Altersstruktur in Zahlen.

Gut ein Drittel der Befragten ist zwischen 45 und 65 Jahre alt, 40,7 Prozent sind 65 Jahre und älter. Die hwg bietet damit vor allem Menschen in der zweiten Lebenshälfte ein Zuhause.

Das Alter der befragten hwg-Mitglieder ist im Durchschnitt

**59**  
Jahre

### 1,8 Personen ist die durchschnittliche Haushaltsgröße.

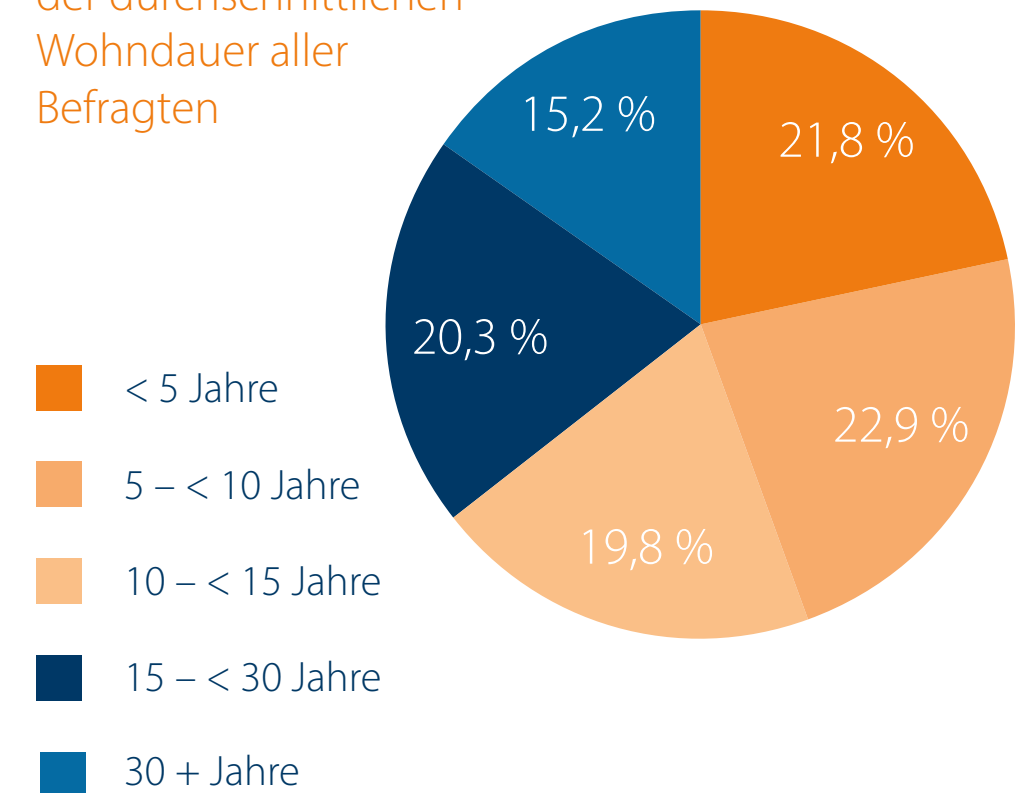
Hier zeigt sich ein deutliches Bild: Über 80 Prozent der befragten Haushalte bestehen aus ein bis zwei Personen. Mit 45,5 Prozent stellen Einpersonenhaushalte die größte Gruppe dar, Familien machen 17,2 Prozent der Haushalte aus. Das ist ein wichtiger Hinweis für Wohnungszuschnitte, Serviceangebote und nachbarschaftliche Konzepte.

### Die hwg steht für Beständigkeit und Vertrauen.

Besonders erfreulich ist der Blick auf Mitgliedschaft und Wohndauer: Fast zwei Drittel der befragten Mitglieder gehören der Genossenschaft seit mehr als zehn Jahren an, 27,9 Prozent sogar seit über 30 Jahren.

Im Durchschnitt besteht die Mitgliedschaft der Befragten seit rund 20 Jahren. Auch die durchschnittliche Wohndauer in der aktuellen Wohnung ist mit 15 Jahren hoch. Die größte Gruppe lebt seit fünf bis zehn Jahren in ihrer Wohnung (22,9 Prozent).

\*Grafische Darstellung der durchschnittlichen Wohndauer aller Befragten



Diese Zahlen zeigen: Die hwg steht für Beständigkeit und Vertrauen. Viele Mitglieder bleiben der Genossenschaft – und ihrer Wohnung – über lange Zeit treu. Das spricht für eine hohe Identifikation und Zufriedenheit und bildet zugleich eine stabile Grundlage für die zukünftige Entwicklung unserer Gemeinschaft.

# Unsere Mitglieder

## Ängste in Bezug auf Lebens- und Wohnsituation

Wir leben in herausfordernden Zeiten. Kriege und Krisen prägen den öffentlichen Diskurs und sorgen bei vielen Menschen für Unsicherheit sowie existenzielle Sorgen. Vor diesem Hintergrund wollten wir wissen, was unsere Mitglieder bewegt – insbesondere mit Blick auf ihre zukünftige Lebens- und Wohnsituation.

### Die größte Sorge der Befragten.

Das sind steigende Preise für Energie und Lebensunterhalt. Mehr als 60 Prozent geben an, hier große bis sehr große Ängste zu haben. Dieses Bild bestätigt sich auch beim Blick auf die zukünftige Wohnsituation: 53 Prozent der Befragten äußern große bis sehr große Sorgen vor steigenden Mietpreisen.

Beide Aspekte stehen in engem Zusammenhang mit den aktuellen globalen Entwicklungen. Steigende Energiepreise und Lebenshaltungskosten sind unmittelbare Folgen geopolitischer Krisen – etwa von Kriegen und internationalen Konflikten, die Inflation und wirtschaftliche Unsicherheiten verstärken. Diese Entwicklungen wirken sich spürbar auf den Alltag aus und erhöhen die Sorge um die eigene finanzielle Zukunft.

**60** Prozent  
haben Sorgen vor steigenden Lebens-  
unterhalts- und Energiekosten.

**53** Prozent  
haben Sorgen vor steigenden  
Mietpreisen.

**78** Prozent  
sagen, dass die hwg ihre Sorgen hinsichtlich  
der Wohnsituation mindert.

### Wie gehen wir damit um?

Unser Ansatz besteht darin, aktiv gegenzusteuern und zugleich Verlässlichkeit zu bieten. Wir investieren konsequent in erneuerbare Energien, um unsere Energieversorgung unabhängiger von externen Einflüssen und Preisschwankungen zu machen und Nebenkosten besser planbar zu gestalten. Gleichzeitig achten wir darauf, notwendige Mieterhöhungen moderat und verantwortungsvoll umzusetzen.

### Besonders ermutigend.

78 Prozent der befragten Mitglieder sagen, dass die hwg dazu beiträgt, ihre Sorgen hinsichtlich der Wohnsituation zu mindern. Diese Rückmeldung bestätigt unseren Weg und bestärkt uns darin, weiterhin verantwortungsvoll und im Sinne unserer Mitglieder zu handeln.

# Unser Service

## Wie zufrieden sind Sie mit uns?

Ein gutes Zuhause bedeutet mehr als vier Wände und ein Dach über dem Kopf. Es geht auch darum, sich wirklich wohlfühlen. Ein verlässlicher Service ist dafür entscheidend. Für uns heißt das: Erreichbarkeit, Kompetenz und ein respektvoller Umgang auf Augenhöhe.

# 80,5

Prozent

**Insgesamt sind 80,5 Prozent der Befragten mit unserem Service zufrieden.**

Besonders hervorgehoben wird die Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden: 89 Prozent bewerten sie mit der Note 1 oder 2. Auch der Umgang mit Anfragen, die Mitgliederinformation, die Durchführung von Reparaturen, die Einhaltung von Absprachen, die Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnungen sowie die Erreichbarkeit werden positiv bewertet.

Die Mitarbeitenden der Genossenschaft sind freundlich.

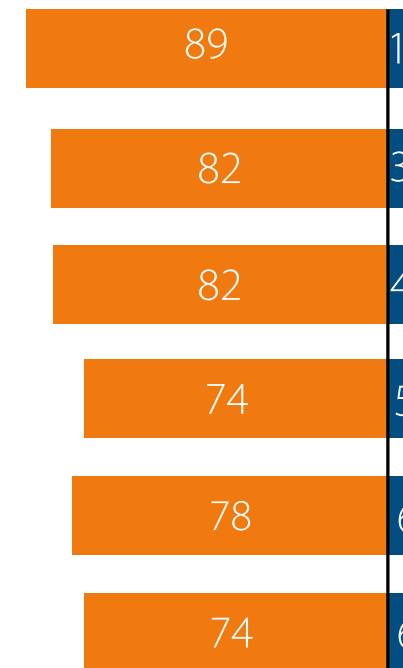
Wenn man ein Problem/eine Anfrage hat, weiß man, an wen man sich wenden kann.

Ich fühle mich mit den Leistungen der Genossenschaft, Informationen etc. zufrieden.

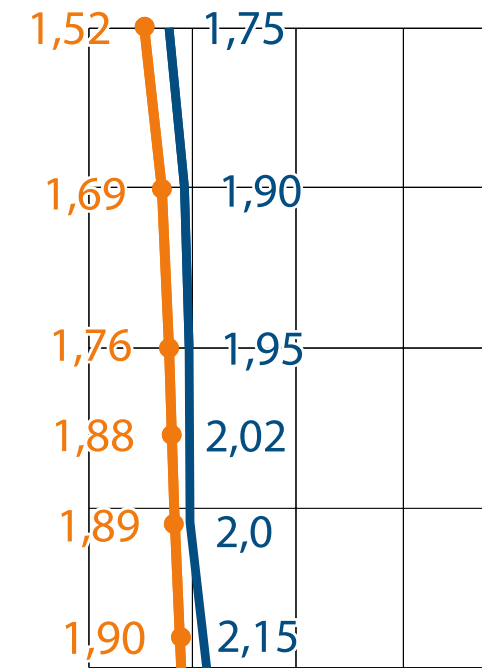
Absprachen werden zuverlässig eingehalten.

Die Nebenkostenabrechnung ist verständlich und nachvollziehbar.

Ich bin mit der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeitenden zufrieden.



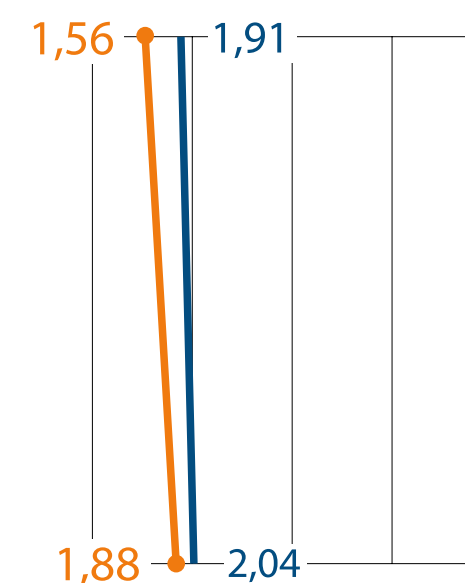
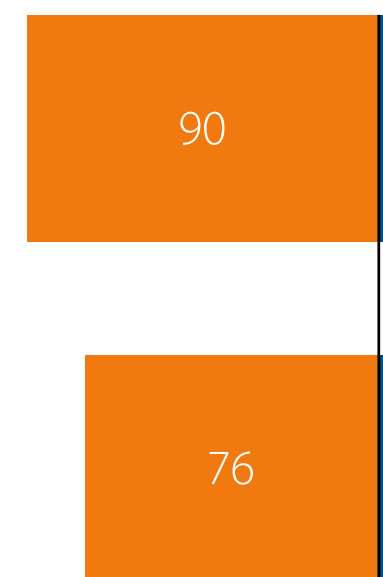
Das Merkmal erhielt von ... Prozent die Bewertung 1 bzw. 2.  
 Das Merkmal erhielt von ... Prozent die Bewertung 4 bzw. 5.



stimme voll zu 1    stimme nicht zu 5  
 hwg eG  
 Genossenschaftsvergleich

Die Genossenschaft hat einen guten Ruf.

Die Mitarbeitenden zeichnen sich durch hohe Sachkompetenz aus.



## 45 Prozent aller Anliegen werden schnell erledigt.

Beim Thema Beschwerden zeigt sich ein differenziertes Bild: 39 Prozent der Befragten haben bereits einmal eine Anfrage oder Mängelanzeige eingereicht. 45 Prozent dieser Anliegen wurden innerhalb von zwei Wochen erledigt, 17 Prozent dauerten länger. 35 Prozent wurden nicht oder noch nicht abgeschlossen beziehungsweise abgelehnt. Die Qualität und Schnelligkeit der Bearbeitung werden im Durchschnitt mit der Note 2,5 bewertet.

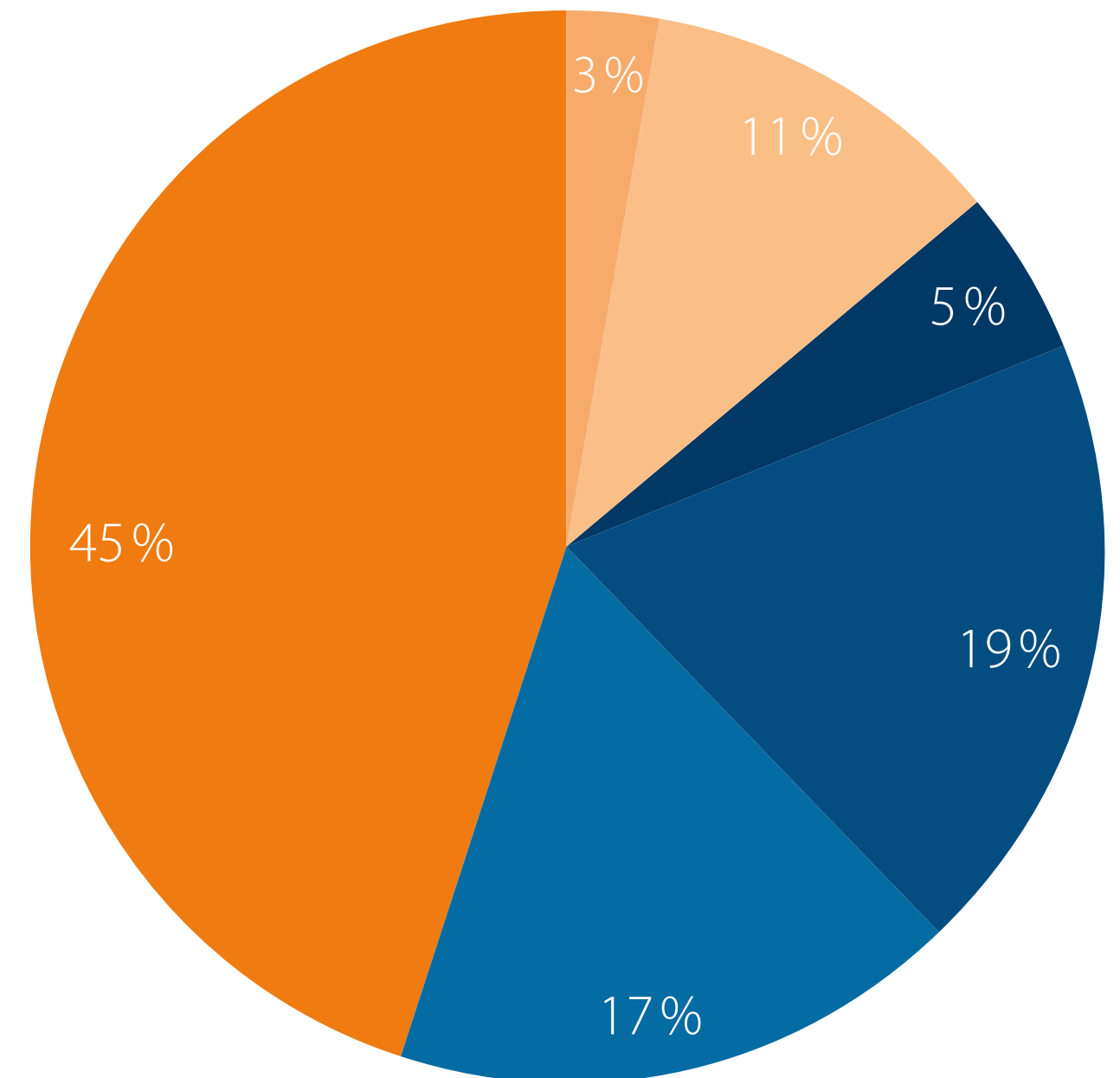
Das zeigt: Vieles funktioniert gut – zugleich gibt es noch Potenzial für Verbesserungen.

Als bevorzugten Kommunikationsweg nennt über die Hälfte der Befragten weiterhin den klassischen Postweg. Es folgen E-Mail, Mitgliedermagazin und Mitgliederportal. Weniger genutzt werden Schaukästen sowie die Homepage bzw. das Online-Kontaktformular.

Insgesamt bestätigt die Umfrage die hohe Zufriedenheit unserer Mitglieder – in vielen Bereichen liegen die Bewertungen sogar über dem Branchendurchschnitt. Gleichzeitig erkennen wir bei der Bearbeitung von Beschwerden klare Handlungsfelder und werden gezielt daran arbeiten, unsere Abläufe weiter zu optimieren.

\*Grafische Darstellung der Beschwerdebearbeitung und dessen Zeiten

- Innerhalb 2 Wochen
- Anderweitig erledigt
- Bearbeitung läuft
- Nur teilweise erledigt
- Nicht erledigt
- Länger als 2 Wochen



# Unsere Genossenschaft

## Beteiligung und Engagement

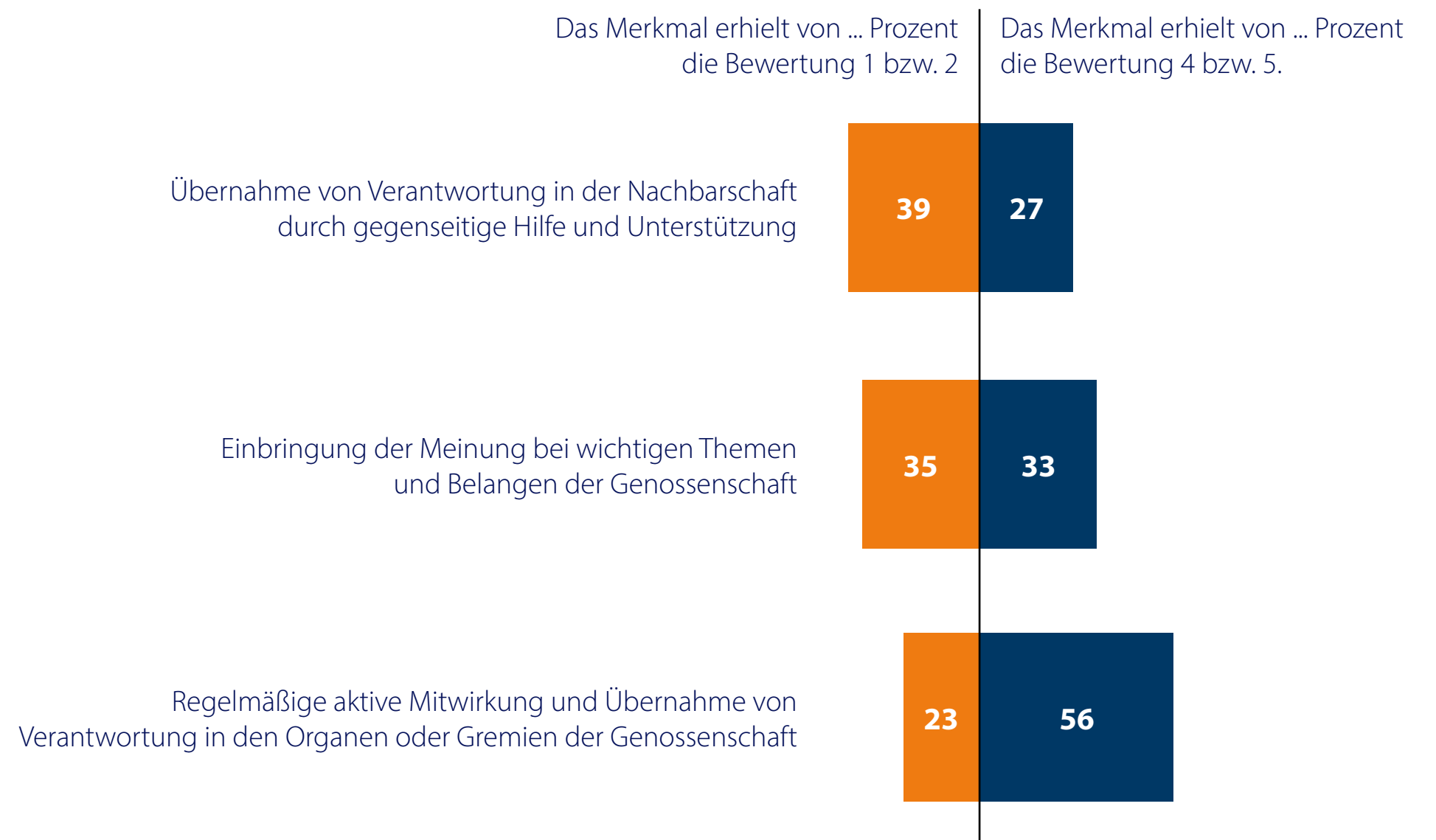
Als demokratisch organisierte Genossenschaft verfügt die hwg über klare Strukturen und vielfältige Mitwirkungsmöglichkeiten. Wie diese im Alltag wahrgenommen und genutzt werden, zeigt ein Blick auf das Engagement und die Teilhabe. Während die wenigsten Mitglieder Interesse an der Übernahme von Verantwortung im Rahmen klassischer Gremienarbeit haben, gibt es auf der anderen Seite große Potenziale bei der Bereitschaft, sich in der unmittelbaren Nachbarschaft einzubringen.

### 56 Prozent vergeben für die Relevanz regelmäßiger aktiver Mitwirkung in genossenschaftlichen Gremien die Noten 4 bis 5.

88 bzw. 84 Prozent geben zudem an, selbst kein Interesse an der Mitwirkung im Rahmen der genossenschaftlichen Gremien – Aufsichtsrat und Vertreterversammlung – zu haben. Als Hauptgründe werden zeitliche Aspekte sowie ein generell fehlendes Interesse genannt.

Deutlich höher wird die Verantwortung im unmittelbaren Wohnumfeld sowie die gegenseitige Hilfe und Unterstützung eingeschätzt. Mit 39 Prozent Zustimmung werden diese Themen deutlich positiver bewertet als die dauerhafte Mitwirkung in den Organen der Genossenschaft.

Diese Ergebnisse zeigen: Beteiligung hat viele Gesichter. Sie kann sich in der Übernahme eines Amtes ausdrücken – mehr noch aber im respektvollen Miteinander, in gegenseitiger Unterstützung und im konstruktiven Austausch.



an 100 fehlende Prozent = teils/teils

# Unser Wohnraum

## Ergebnisse zur Wohnzufriedenheit

Die eigene Wohnung ist Lebensmittelpunkt und persönlicher Rückzugsort. Wichtig sind Qualität, Zustand und Pflege – sowohl innerhalb der Wohnung als auch im Gebäude. Die Ergebnisse zeigen ein insgesamt positives Bild, geben aber auch wichtige Hinweise für Verbesserungen.

### Durchweg positiv in Größe und Ausstattung.

Mit ihrer Wohnung sind 80,7 Prozent unserer Mitglieder zufrieden. Besonders überzeugen Größe und Grundriss: 89 Prozent bewerten die Wohnungsgröße mit der Note 1 oder 2, der Grundriss erreicht eine Durchschnittsnote von 1,67 bei 85 Prozent positiver Bewertungen.

Note  
**1,67**  
für Grundriss

Weiterhin gut wird die Ausstattung von Bad und WC beurteilt (61 Prozent geben Note 1 oder 2). Im Unternehmensvergleich liegt die hwg damit nach wie vor über dem Durchschnitt.

Note  
**1,48**  
für Wohnungsgröße

Note  
**2,23**  
für Ausstattung Bad

### 67,3 Prozent Gesamtzufriedenheit beim Wohngebäude.

Bewertet wurden Müllentsorgung, Hauseingang, Fassade, energetischer und baulicher Zustand, Treppenhaus, Treppenhausreinigung sowie die Kellerbereiche. Der Anteil positiver Bewertungen liegt bei diesen Merkmalen jeweils zwischen 53 und 69 Prozent.

Insbesondere bei der Treppenhausreinigung und beim Zustand der Kellerbereiche vergab rund ein Viertel der Befragten die Note 4 oder 5.

Die offen formulierten kritischen Rückmeldungen bestätigen dieses Bild: Genannt werden vor allem Themen rund um Sauberkeit, Treppenhaus und Sanierungsbedarf.

### Gesamtzufriedenheit Wohngebäude.

**67,3**  
Prozent

Insgesamt zeigt sich damit eine solide Zufriedenheit mit der eigenen Wohnung, während bei einzelnen Aspekten der Gebäudequalität gezielte Verbesserungen möglich und sinnvoll sind. Diese Hinweise verstehen wir als klaren Auftrag, die Wohnqualität weiterzuentwickeln.

# Unsere Quartiere

## Im Miteinander besser werden

Das Wohnumfeld prägt den Alltag unserer Mitglieder – es beeinflusst, wie wohl, sicher und verbunden sie sich fühlen. Daher haben wir in unserer Befragung auch den Fokus auf das Quartier gelegt – auf Aspekte wie Sicherheit, Sauberkeit, Infrastruktur, Grünflächen und nachbarschaftliches Miteinander. Wie werden unsere Quartiere wahrgenommen und was können wir besser machen?

### Sauberkeit wird mit 2,39 bewertet.

Die Ergebnisse zeigen insgesamt ein erfreuliches Bild: Rund 72 Prozent der Befragten sind mit ihrem Wohnumfeld zufrieden. Besonders positiv werden die Sicherheit, der Ruf der Wohngegend und die Hausgemeinschaft bewertet. Auch das Zusammenleben im Quartier wird mit der Note 2,15 mehrheitlich als gut empfunden.

Etwas differenzierter fällt der Blick auf die Sauberkeit aus. Sie bleibt insgesamt im positiven Bereich, wird jedoch vergleichsweise zurückhaltender bewertet. In den offenen Rückmeldungen werden vor allem

Müllplätze sowie einzelne Herausforderungen im nachbarschaftlichen Miteinander, etwa durch Lärm, angesprochen.

**81** Prozent

Bewerten ÖPNV-Anbindung positiv.

**76** Prozent

Bewerten Sicherheit positiv.

**72** Prozent

Bewerten Ruf der Wohngegend positiv.

**70** Prozent

Bewerten Hausgemeinschaft positiv.

### Parkmöglichkeit erhält die Note 3,01.

Deutlich kritischer sehen viele Mitglieder die Parksituation. Mit einer Gesamtnote von 3,01 zeigt sich der größte Handlungsbedarf – insbesondere beim Parkplatzangebot sowie beim Zustand von Straßen und Verkehrsflächen.

Sehr positiv werden hingegen die ÖPNV-Anbindung, das Grünflächenangebot sowie die Nahversorgung bewertet. Diese Aspekte tragen wesentlich zur Attraktivität unserer Quartiere bei.

### Zusammenleben im Quartier wird mit 2,15 bewertet.

Auch bei unseren gemeinschaftlichen Angeboten zeigt sich ein klares Bild: Formate wie Mitgliederfeste und Nachbarschaftstreffs werden sehr geschätzt – und es besteht der Wunsch nach mehr. Während bestehende Angebote nur einem Teil der Mitglieder bekannt oder zugänglich sind, signalisiert ein deutlich größerer Anteil Interesse an gemeinschaftlichen Aktivitäten sowie an Leih- und Tauschangeboten.

Hier wird deutlich: Das Bedürfnis nach Begegnung, Austausch und gemeinschaftlichem Leben ist da – und bietet zugleich Potenzial für Weiterentwicklung.

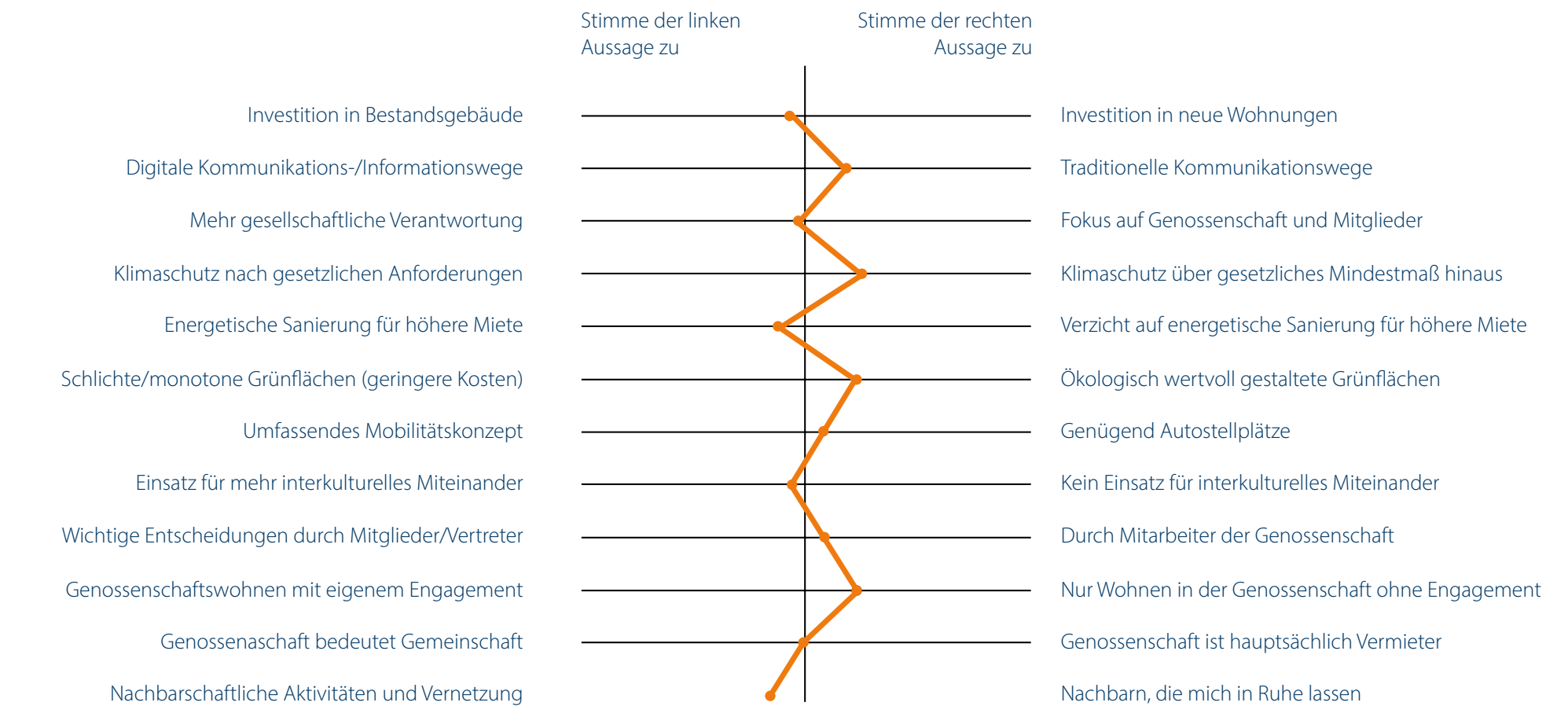
# Unsere Entscheidungen

## Was ist Ihnen wichtig?

Wenn wir Entscheidungen treffen, orientieren wir uns konsequent an den Interessen unserer Mitglieder. Um ein noch besseres Verständnis dafür zu gewinnen, was unseren Mitgliedern wichtig ist, haben wir gezielt nach Einschätzungen und Prioritäten gefragt. Die Ergebnisse dieser Umfrage bilden eine wertvolle Grundlage für unsere zukünftige Ausrichtung.

### Umweltschutz ist wichtig.

Besonders deutlich zeigt sich dabei die Bedeutung des Themas Umweltschutz. Die befragten Mitglieder sprechen sich dafür aus, Klimaschutzmaßnahmen über das gesetzliche Mindestmaß hinaus umzusetzen und Grünflächen ökologisch wertvoll zu gestalten. Auch die Bereitschaft, energetische Sanierungen mitzutragen – selbst wenn diese mit höheren Mieten verbunden sind –, deutet auf einen Wunsch nach nachhaltigem und zukunftsorientiertem Wohnen hin.



### Miteinander fördern.

Die Mitglieder befürworten sowohl den aktiven Einsatz für Integration und interkulturelles Zusammenleben als auch die Förderung nachbarschaftlicher Aktivitäten und Vernetzung, wobei sich im Gesamten unterschiedliche Schwerpunktsetzungen in den Antworten abzeichnen. Für uns als Genossenschaft ist es dabei nicht immer einfach, diese unterschiedlichen Blickpunkte unter einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Insgesamt zeigen die Ergebnisse eine Tendenz in Richtung einer nachhaltigen, sozial ausgewogenen und gut organisierten Wohnumgebung. Alle Ergebnisse können Sie der oben stehenden Grafik entnehmen.

# Unser Fazit

## Gute Ergebnisse, wichtige Erkenntnisse

Insgesamt zeichnet die Mitgliederumfrage ein sehr positives Bild. In vielen Punkten fühlen wir uns auf unserem eingeschlagenen Weg bestätigt. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse auch, wo weiteres Entwicklungspotenzial besteht.

### Was Ihnen besonders wichtig ist.

Die Rückmeldungen zeigen deutlich den Wunsch nach einer kontinuierlichen Pflege und Weiterentwicklung des Bestandes – insbesondere bei Außenanlagen, energetischen Maßnahmen sowie bei der Sanierung von Bädern, Fassaden, Kellern und Fenstern. Diesen Kurs verfolgen wir schon sehr konsequent.

Darüber hinaus wird sichtbar, was unseren Mitgliedern besonders wichtig ist: Gesundheit und Wohlbefinden im Alter, ein gutes nachbarschaftliches Miteinander sowie transparente Kommunikation.

### Guter Service und hohe Zufriedenheit.

Besonders freut uns die sehr positive Bewertung unseres Services sowie die hohe Zufriedenheit mit unseren Angeboten und Wohnungen. Auch im Bereich Modernisierung sehen wir unsere Arbeit bestätigt und werden unsere Strategie konsequent fortsetzen.

### Da sind wir dran.

An diesen Punkten arbeiten wir bereits konkret – etwa durch den weiteren Ausbau unserer Kommunikationsangebote und die stärkere Belebung unserer Gemeinschaftsräume. Gleichzeitig zeigt sich auch, dass funktionierende Gemeinschaft von Engagement lebt: von Menschen, die sich einbringen und das nachbarschaftliche Miteinander aktiv fördern.

**Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit Ihnen die Zukunft unserer Genossenschaft zu gestalten, und danken Ihnen herzlich für Ihr Vertrauen sowie Ihre Offenheit bei der Teilnahme an der Umfrage.**

hwg eG  
Im Bruchfeld 17  
45525 Hattingen

Laureen Brandt  
Unternehmenskommunikation

Telefon 02324 5009-161  
brandt@hwg.de

[www.hwg.de](http://www.hwg.de)

Fotografie  
Uwe Schinkel (Titelfoto)  
Sascha Kreklau (Portrait Seite 1)

© Mai 2026

**hwg** Richtig zuhause