

Pensimo Management AG
Obstgartenstrasse 19
Postfach 246
CH-8042 Zürich
Tel. +41 43 255 21 00
kontakt@pensimo.ch
www.pensimo.ch

Pensimo

Mieterbefragung anlässlich des 75-jährigen Jubiläums der Pensimo Management AG (Herbst 2017): Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Befragung und Auswertung durchgeführt
von der ImmoQ GmbH, Zürich

INHALTSVERZEICHNIS

1. Ausgangslage und Stichprobe	2
2. Beurteilung der Wohnung	3
3. Beurteilung der Wohnfläche	4
4. Interesse für Ausstattungsoptionen	5
5. Beurteilung der Liegenschaft	6
6. Nutzung des Aussenraums	7
7. Interesse für Angebote im Aussenraum	8
8. Beurteilung der Bewirtschaftungsdienstleistungen	9
9. Beurteilung der Hauswarts- und Reinigungsarbeiten	10
10. Beurteilung des nachbarschaftlichen Zusammenlebens	11
11. Interesse für nachhaltige Wohnkonzepte	12
12. Interesse für Infrastrukturangebote	13
13. Bewertung des Nutzens einer Mieter-App	14
14. Bevorzugter Kommunikationsweg mit Bewirtschaftung und Hauswartung	15

1. AUSGANGSLAGE UND STICHPROBE

Die Pensimo Management AG investiert im Auftrag von vier Anlagestiftungen und einem Fonds in werthaltige Immobilien – hauptsächlich in der Schweiz, aber auch im Ausland. Anleger sind schweizerische Vorsorgeeinrichtungen verschiedener Grösse. Anlässlich des 75-jährigen Firmenjubiläums hat die Pensimo Management AG im Herbst 2017 eine grosse Umfrage unter ihren Wohnungsmietern durchgeführt. Der Fragebogen umfasste ein breites Themenspektrum. Neben Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit mit der Wohnsituation sowie mit der Bewirtschaftung und der Hauswartung wurden die Mieterinnen und Mieter auch nach ihrem Interesse für neuartige Infrastrukturangebote und Dienstleistungen rund ums Wohnen befragt.

Aus der Grundgesamtheit von gut 15'000 Wohnungen wurde eine Zufallsstichprobe von rund 4'400 Haushalten gezogen, die zur Teilnahme an der

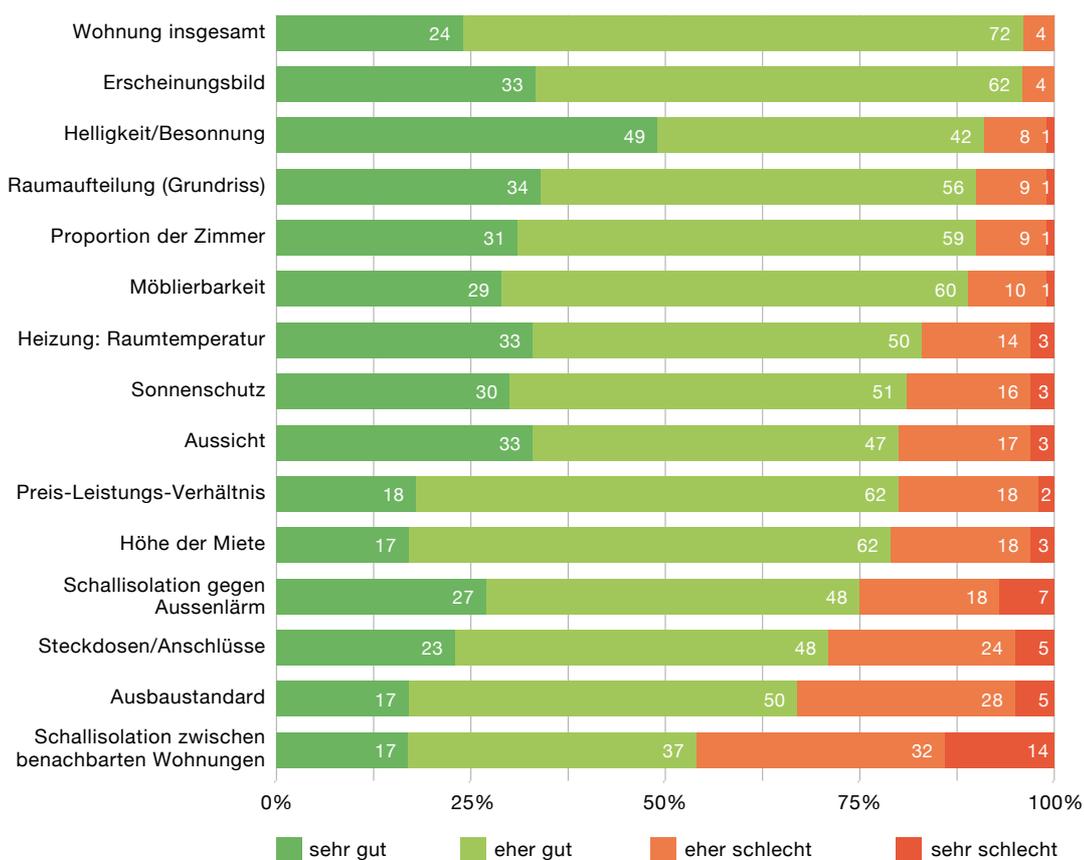
Umfrage eingeladen wurden. Die Umfrage konnte durch einen postalisch versandten Fragebogen oder online ausgefüllt werden. 51 Prozent aller angeschriebenen Haushalte haben an der Mieterbefragung mitgemacht (siehe Tabelle). Diese für Umfragen ausserordentlich hohe Rücklaufquote zeigt, wie wichtig der Lebensbereich Wohnen für die Menschen ist. 29 Prozent der Fragebögen wurden online ausgefüllt. In der Altersgruppe der 20- bis 39-Jährigen waren es sogar 44 Prozent.

Im Folgenden werden die Ergebnisse einiger wichtiger Fragen mit einem kurzen Kommentar vorgestellt. Die Resultate beziehen sich immer auf die gesamte realisierte Stichprobe, das heisst auf alle ausgefüllten Fragebögen. Da jede Liegenschaft ihr eigenes Profil hat, können die Einzelauswertungen der Liegenschaften grosse Unterschiede aufweisen und von den hier präsentierten Ergebnissen deutlich abweichen.

	Deutsch	Französisch	Gesamt
Zugestellte Fragebögen	3'533	860	4'393
Rücklauf absolut	1'839	407	2'246
Rücklaufquote	52%	47%	51%

2. BEURTEILUNG DER WOHNUNG

Frage: *Wie beurteilen Sie die folgenden Eigenschaften bzw. Merkmale Ihrer Wohnung?*

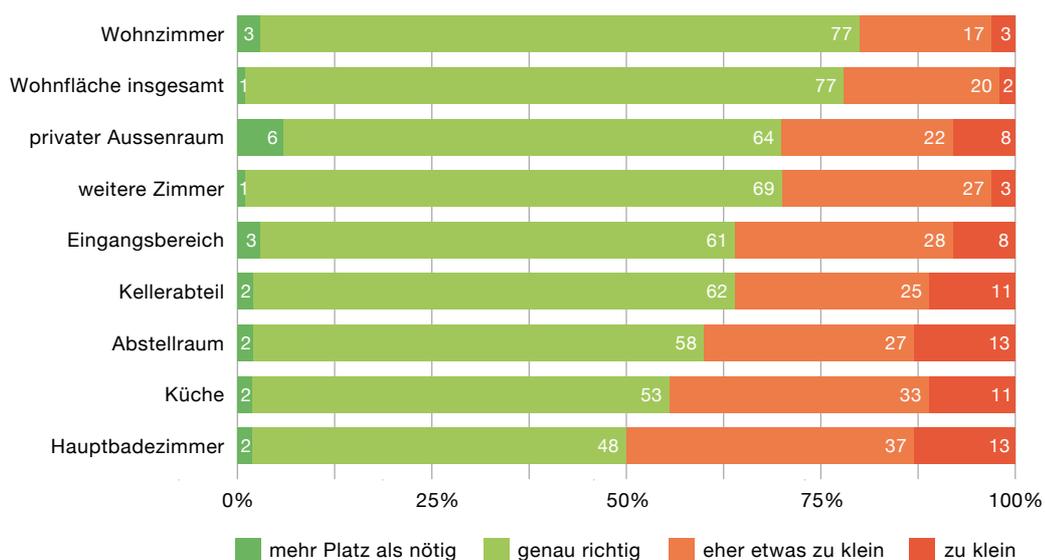


Bei der Beurteilung der Eigenschaften und Merkmale der Wohnung gab es viele Kriterien mit einer guten Bewertung. Die Variablen «Wohnung insgesamt», «Erscheinungsbild» und auch «Helligkeit/Besonnung» wurden am besten beurteilt. Die «Schallisolation zwischen benachbarten Wohnungen» erhielt die mit Abstand schlechteste Bewertung.

Diese Resultate variieren sehr stark, wenn sie auf Ebene Liegenschaft betrachtet werden, da dann das Alter und der Zustand der Liegenschaft sowie weitere Faktoren das Ergebnis prägen. So wurden viele Aspekte und Merkmale von Bauten, die nach dem Jahr 2000 erstellt wurden, deutlich besser beurteilt als von älteren Bauten.

3. BEURTEILUNG DER WOHNFLÄCHE

Frage: *Wie beurteilen Sie die Grösse Ihrer Wohnung?*

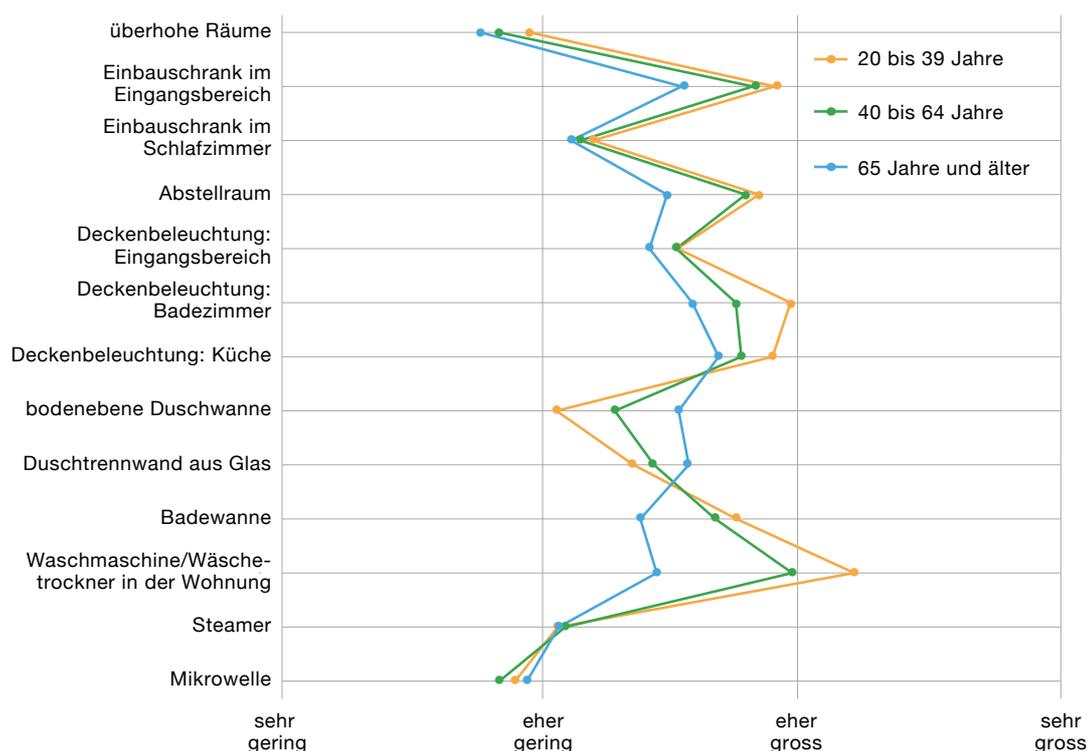


Die Flächen der einzelnen Räume werden mehrheitlich als «genau richtig» bezeichnet. Häufig ist aber auch das Urteil «eher etwas klein». Das ist hauptsächlich beim Hauptbadezimmer und bei der Küche der Fall. Weitere Auswertungen

(ohne Grafik) zeigen: In älteren Bauten werden die Flächen eher als zu klein bewertet als in neueren Bauten. Und erwartungsgemäss empfinden Haushalte mit Kindern die Fläche eher als klein als Haushalte ohne Kinder.

4. INTERESSE FÜR AUSSTATTUNGSOPTIONEN

Frage: *Wie gross ist Ihr grundsätzliches Interesse für folgende Ausstattungsoptionen in der Wohnung?*

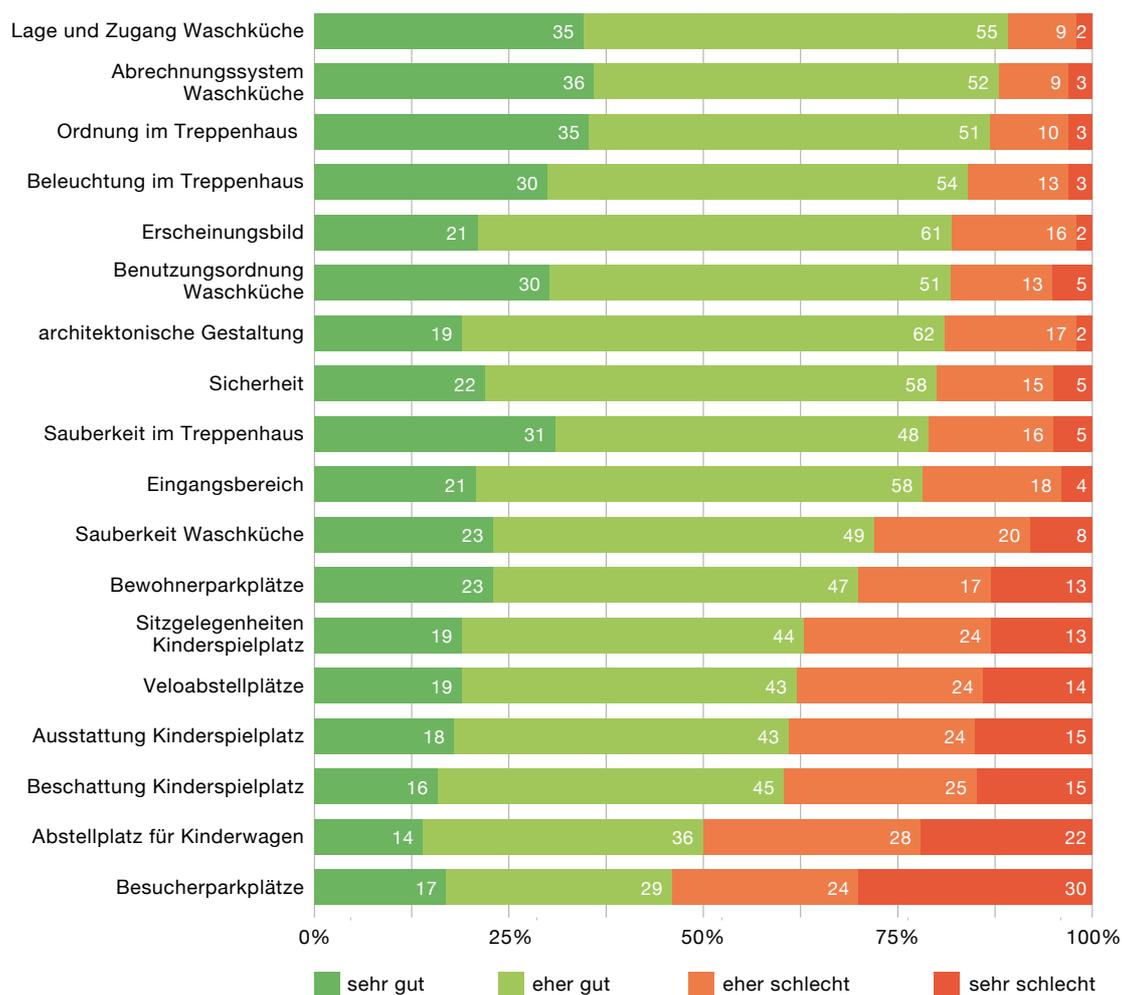


Mit dieser Frage wurde das Interesse für verschiedene Ausstattungsoptionen erhoben. Die Antwort sollte unter der Annahme erfolgen, dass gewisse Optionen sich auf den Mietzins auswirken können. Die Grafik zeigt eine Auswertung nach drei Altersgruppen. Den deutlichsten Zuspruch fanden Waschmaschine und Wäschetrockner in der Wohnung. Auch eine vorhandene Deckenbeleuchtung in Küche und Badezimmer sowie Einbauschränke im Eingangsbereich und ein Abstellraum werden von einer Mehrheit begrüsst. Wenig Interesse be-

steht an einer Mikrowelle, an überhohen Räumen oder an einem Steamer. Für eine Mehrheit ist eine Badewanne wichtiger als eine bodenebene Duschwanne. In der Auswertung nach Altersgruppen zeigen sich teilweise deutliche Unterschiede im Interesse für die verschiedenen Optionen. Waschmaschine und Wäschetrockner in der Wohnung stossen beispielsweise bei über 65-Jährigen auf deutlich weniger Interesse als bei den übrigen Altersgruppen. Bei der bodenebenen Duschwanne ist es hingegen genau umgekehrt.

5. BEURTEILUNG DER LIEGENSCHAFT

Frage: *Wie beurteilen Sie die folgenden Eigenschaften und Ausstattungsmerkmale der Liegenschaft?*

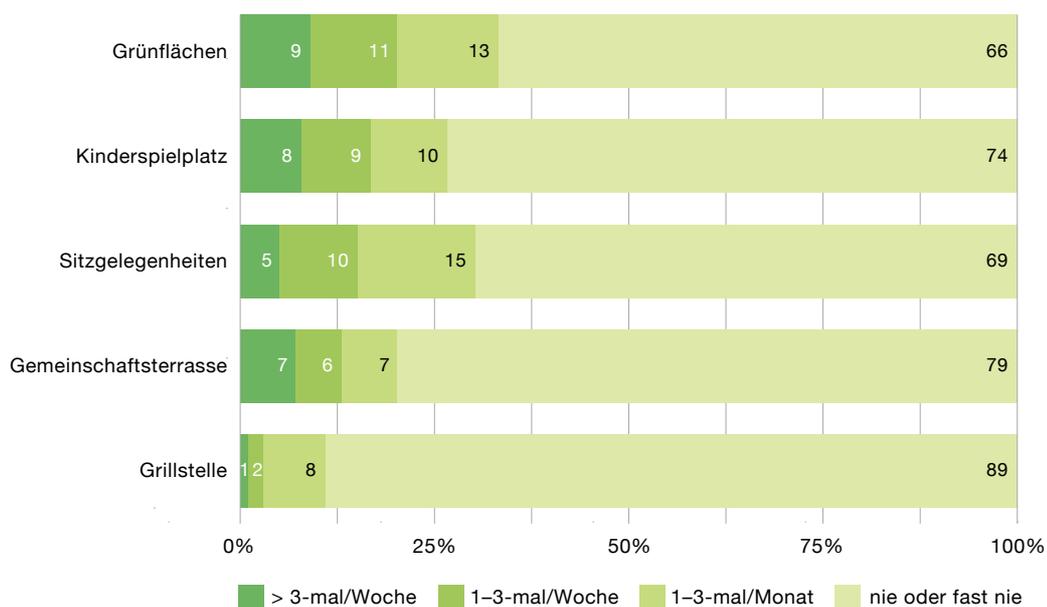


In der Gesamtbetrachtung werden bei den Liegenschaftsmerkmalen die Lage und der Zugang zur Waschküche sowie das Abrechnungssystem am besten bewertet. Auch die Ordnung und die Beleuchtung im Treppenhaus werden im Allgemeinen sehr gut beurteilt. Mehrheitlich negativ

eingeschätzt werden hingegen das Angebot an Besucherparkplätzen und die Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen. Auch die verschiedenen Aspekte der Kinderspielplätze und der Veloabstellplätze werden überwiegend schlecht bewertet.

6. NUTZUNG DES AUSSENRAUMS

Frage: *Wie oft nutzen Sie oder Personen in Ihrem Haushalt die nachstehenden Begegnungsräume der Liegenschaft (sofern vorhanden)?*

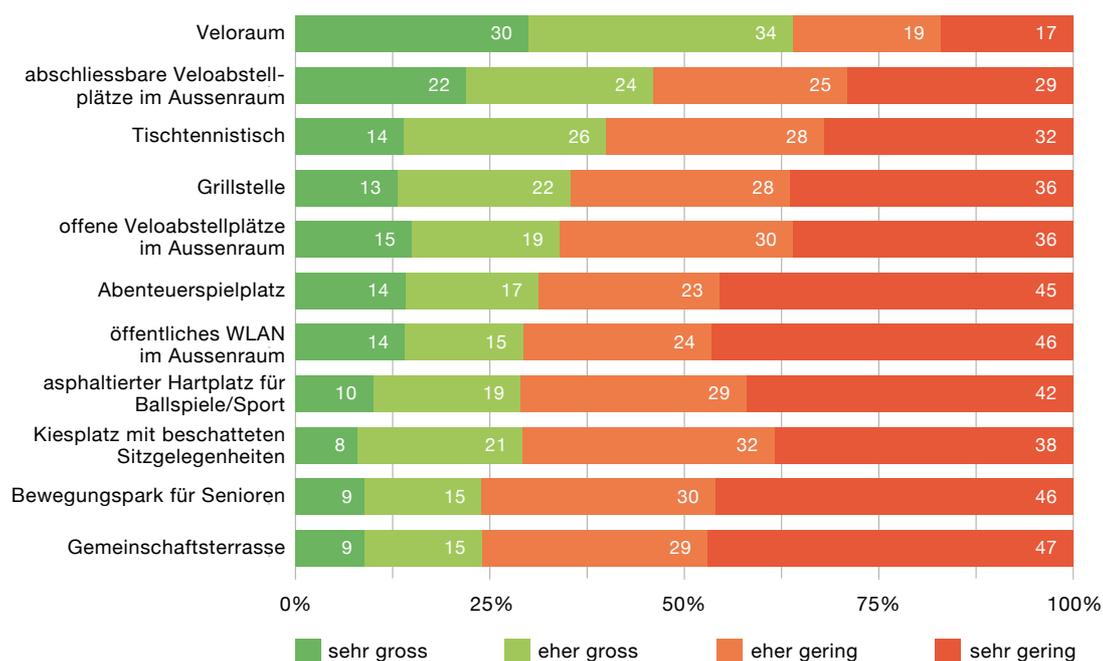


Der Aussenraum wird von einer Mehrheit der Bewohnerinnen und Bewohner nie oder fast nie genutzt. Dieser Befund entspricht den Ergebnissen ähnlich gelagerter Befragungen. Grünflächen, Sitzgelegenheiten und Kinderspielplätze werden aber doch von bis zu einem Drittel der Bewohner hin und wieder genutzt. In weiteren Auswertungen (ohne Grafik) fällt auf, dass die Nutzung durch die Altersgruppe der über 65-Jährigen deutlich gerin-

ger ist als bei den beiden anderen Altersgruppen. Die Nutzung des Kinderspielplatzes ist in Liegenschaften mit Kleinkindern selbstverständlich viel intensiver. Dort, wo Grillstellen vorhanden sind, werden diese überraschend wenig genutzt. Wobei hier die dominierende Antwortkategorie «nie oder fast nie» auch heissen kann, dass die Grillstelle von etlichen Mietern doch ein- oder zweimal im Jahr in Anspruch genommen wird.

7. INTERESSE FÜR ANGEBOTE IM AUSSENRAUM

Frage: *Wie gross ist Ihr grundsätzliches Interesse für folgende Angebote im Aussenraum?*

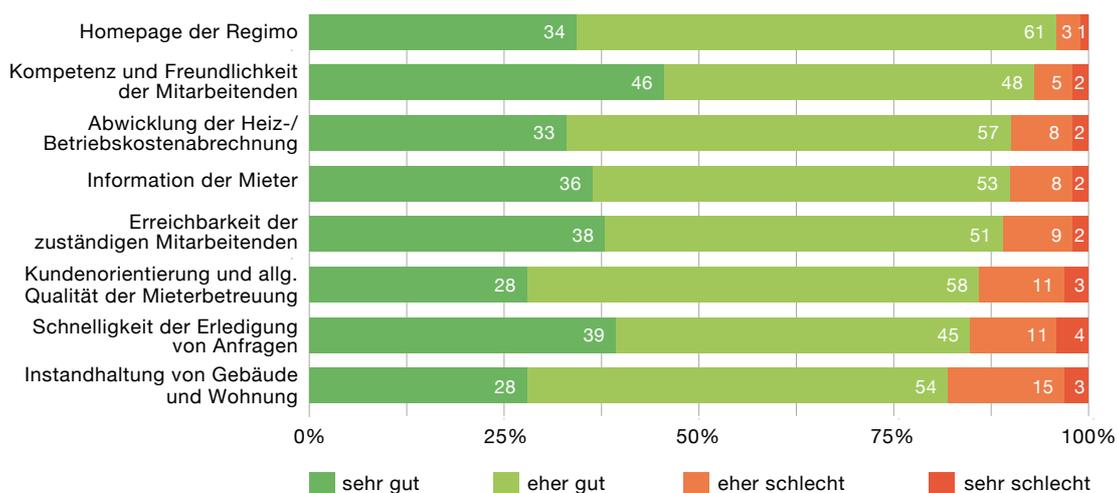


Lediglich für einen Veloraum im Gebäude oder in der Tiefgarage zeigt eine (klare) Mehrheit der Befragten Interesse. Abschliessbare Veloabstellplätze und ein Tischtennistisch folgen auf den weiteren Plätzen. Nur wenig Interesse besteht an einer Gemeinschaftsterrasse oder an einem Bewegungspark für Senioren. Eine Auswertung

nach Altersgruppen (ohne Grafik) zeigt, dass mit Ausnahme der Bewegungsparks für Senioren die über 65-Jährigen an den Angeboten deutlich weniger Interesse zeigen. Für mehrere Angebote (u.a. Abenteuerspielplatz, Hartplatz, Tischtennis, Gemeinschaftsterrasse) zeigt die Altersgruppe der 20- bis 39-Jährigen die grösste Präferenz.

8. BEURTEILUNG DER BEWIRTSCHAFTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

Frage: *Wie beurteilen Sie die Bewirtschaftungsdienstleistungen der Regimo?*

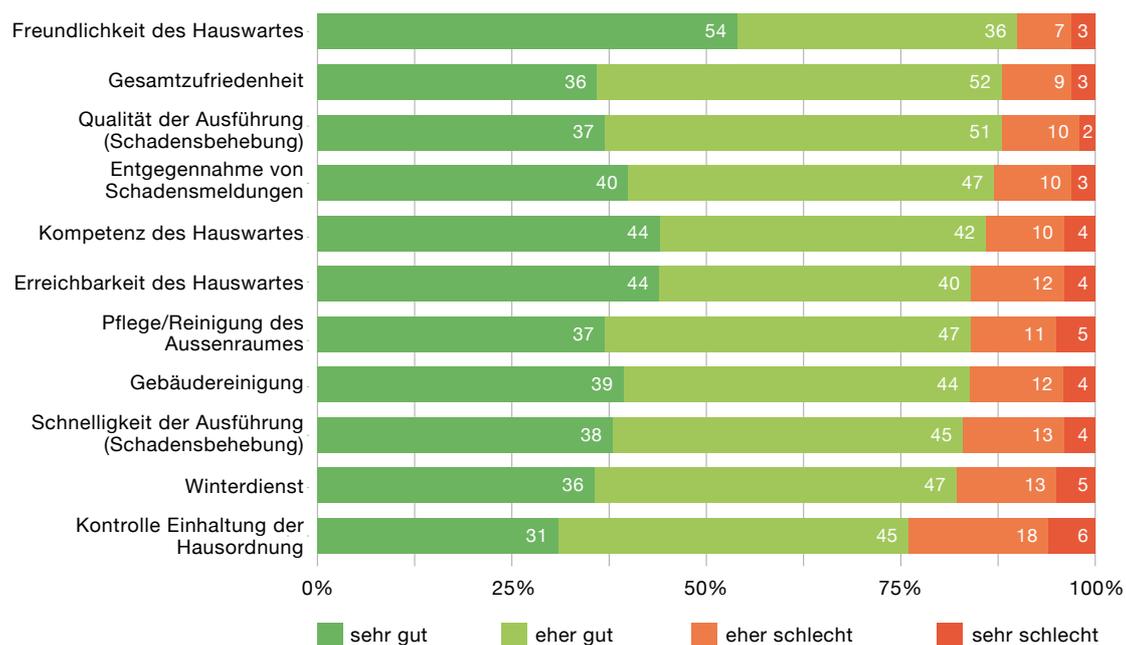


Die Beurteilung der Bewirtschaftungsdienstleistungen fällt übers gesamte Portfolio gesehen sehr gut aus. Die Werte liegen damit bei diesem Thema im Bereich des Benchmarks (Vergleichswerte der ImmoQ GmbH). Es gibt aber – teilweise deutliche – Unterschiede zwischen den verschie-

denen Regimo Gesellschaften (ohne Grafik). Die Regimo Zürich schneidet über alle Teilbereiche hinweg gesehen am besten ab. In mehreren Aspekten liegen die Gesellschaften Regimo Bern, Regimo Genf und vereinzelt auch die Regimo St.Gallen unter dem Benchmark.

9. BEURTEILUNG DER HAUSWARTS- UND REINIGUNGSARBEITEN

Frage: *Wie beurteilen Sie die Ausführung der Hauswarts- und Reinigungsarbeiten?*

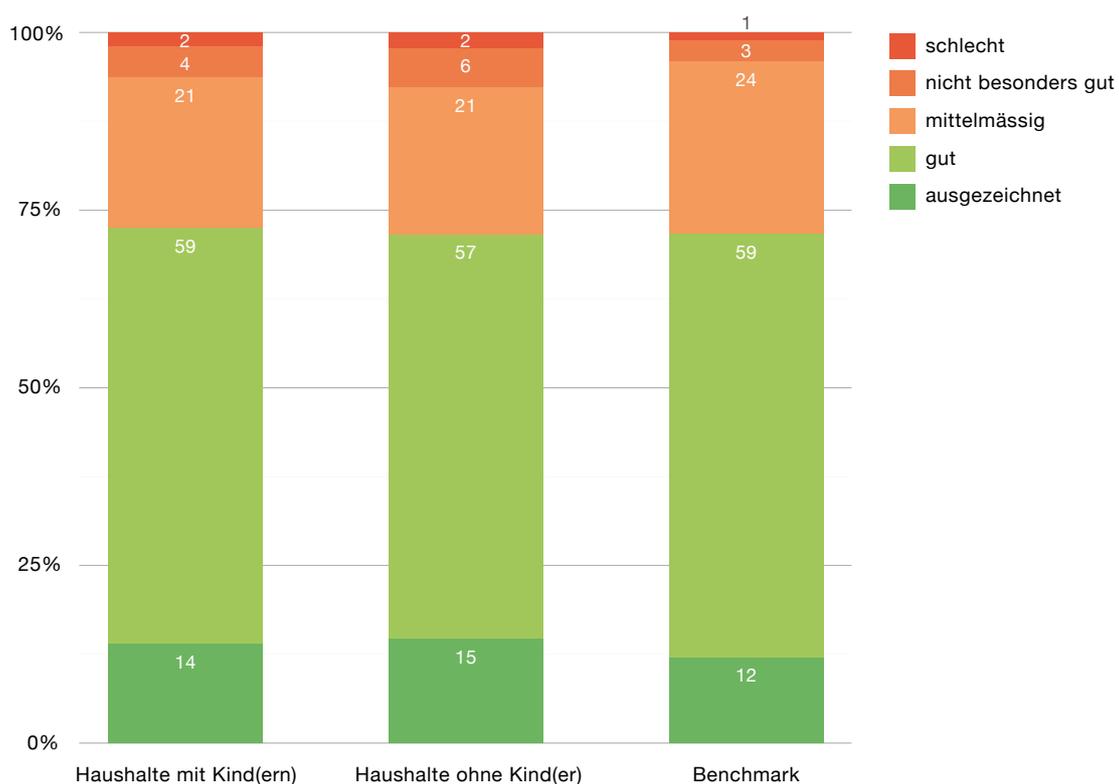


Die Ausführung der Hauswarts- und Reinigungsarbeiten wird insgesamt sehr positiv beurteilt. Es sticht die hohe Bewertung der Freundlichkeit des Hauswarts hervor. Die Qualität dieser Dienstleistungen hängt natürlich im Wesentlichen von

den beauftragten Hauswarten bzw. Hauswartungs- und Reinigungsunternehmen ab. Der Bewirtschafter hat aber über die Auftragsvergabe und über die Wahrnehmung der Kontrollfunktion einen Einfluss auf die Qualität.

10. BEURTEILUNG DES NACHBARSCHAFTLICHEN ZUSAMMENLEBENS

Frage: *Wie würden Sie das nachbarschaftliche Zusammenleben in der Liegenschaft beurteilen?*

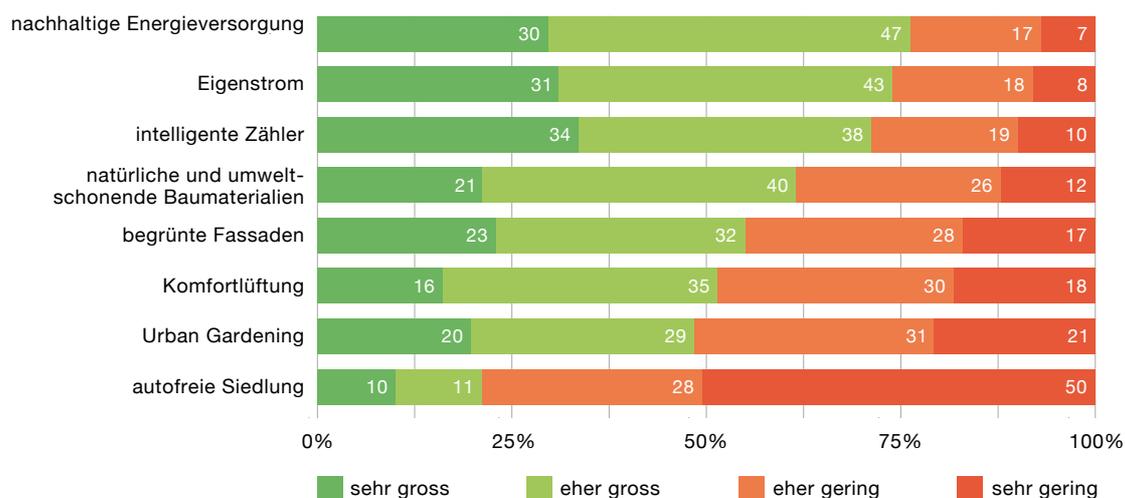


Das nachbarschaftliche Zusammenleben wird – übers ganze Portfolio gesehen – sehr positiv beurteilt. Zwischen Haushalten mit Kindern und Haushalten ohne Kinder gibt es in diesen Ge-

samtdaten praktisch keine Unterschiede. Hingegen ist der Wunsch nach einem guten nachbarschaftlichen Kontakt bei Haushalten mit Kindern stärker ausgeprägt (ohne Grafik).

11. INTERESSE FÜR NACHHALTIGE WOHNKONZEPTE

Frage: *Wie gross ist Ihr Interesse für die nachfolgend aufgeführten Merkmale nachhaltiger Wohnkonzepte?*

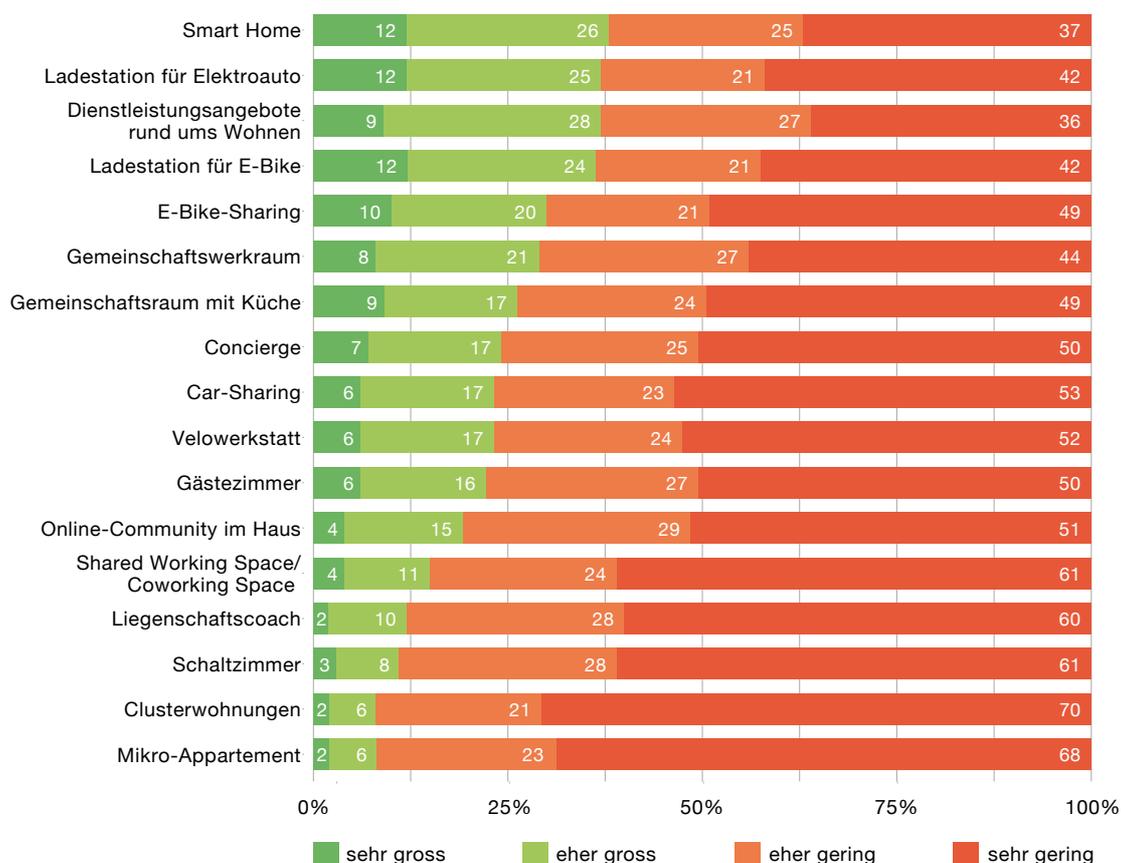


Die Befragten wurden gebeten, die vorgeschlagenen Merkmale nur dann mit eher grossem oder sehr grossem Interesse zu bewerten, wenn diese Merkmale bei einem allfälligen Umzug die Wahl der neuen Wohnung mitbeeinflussen würden. Eine nachhaltige Energieversorgung und Strom aus gebäudeeigenen Solaranlagen sind diejenigen Aspekte nachhaltiger Wohnkonzepte, die auf das grösste Interesse stossen (jeweils von rund drei Vierteln der Befragten). Auch intelligente

Zähler für Strom-, Wärme- und Wasserverbrauch für jeden Haushalt erhalten viel Zuspruch. Mit der Idee von autofreien Siedlungen kann sich hingegen nur eine Minderheit von 21 Prozent anfreunden. Am ehesten noch die Altersgruppe der über 65-Jährigen und Haushalte mit eher tiefen Einkommen. Hingegen findet die Mehrheit der aufgeführten Aspekte eher bei den Gruppen mit einem höheren Einkommen Anklang.

12. INTERESSE FÜR INFRASTRUKTURANGEBOTE

Frage: *Nachstehend finden Sie eine Reihe von Infrastrukturangeboten, die vermehrt in Mietliegenschaften angeboten werden und mehrheitlich separat abgerechnet werden. Wie gross ist Ihr Interesse für folgende Angebote?*

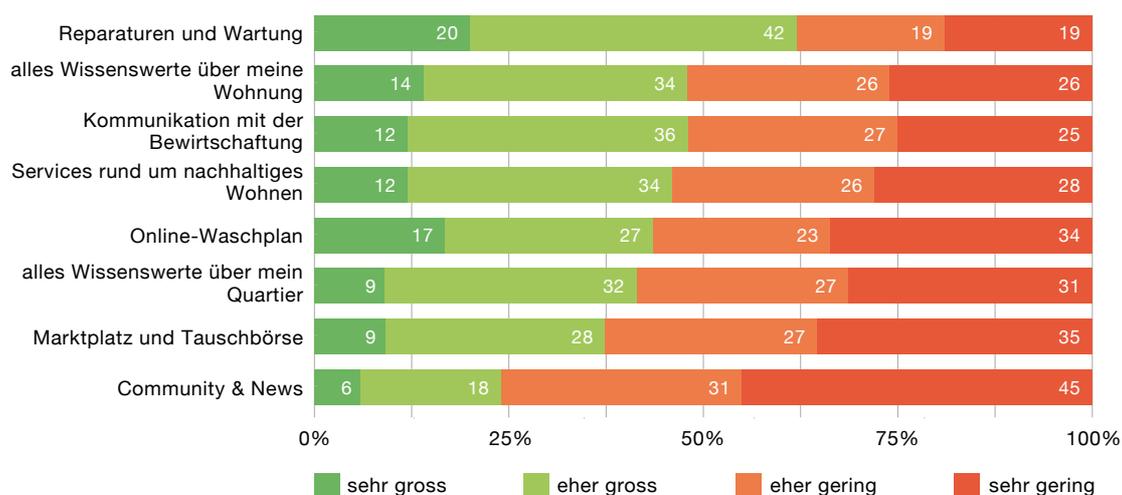


Die Befragten wurden gebeten, die vorgeschlagenen Angebote und Ausstattungsoptionen nur dann mit eher grossem oder sehr grossem Interesse zu bewerten, wenn sie glauben, diese auch tatsächlich zu nutzen bzw. zu beziehen. Im Fragebogen wurden die Konzepte jeweils mit einigen Stichworten umschrieben. Am meisten Anklang finden Installationen für intelligentes Wohnen (Smart Home), Ladestationen für Elektroauto und E-Bike sowie zusätzliche Dienstleistungsangebote rund ums Wohnen (z. B. ein Wäscheservice), die alle jeweils rund 37 Prozent positive Nennun-

gen erhielten. Hingegen interessiert sich nur eine kleine Minderheit für innovative Wohnformen wie Clusterwohnen¹ oder Schaltzimmer sowie für (teil-)möblierte Mikro-Appartements. Während Schaltzimmer² für die breitere Mieterschaft interessant sein könnten, aber das Konzept vielleicht vielen noch unklar ist, sind Clusterwohnungen und Mikro-Appartements vermutlich nur für spezielle Mietersegmente ein sinnvolles Angebot. Shared Working Spaces oder Coworking Spaces erhalten auch nur von 15 Prozent ein positives Signal.

13. BEWERTUNG DES NUTZENS EINER MIETER-APP

Frage: *Wie hoch schätzen Sie den Nutzen der einzelnen Services einer solchen App ein?*

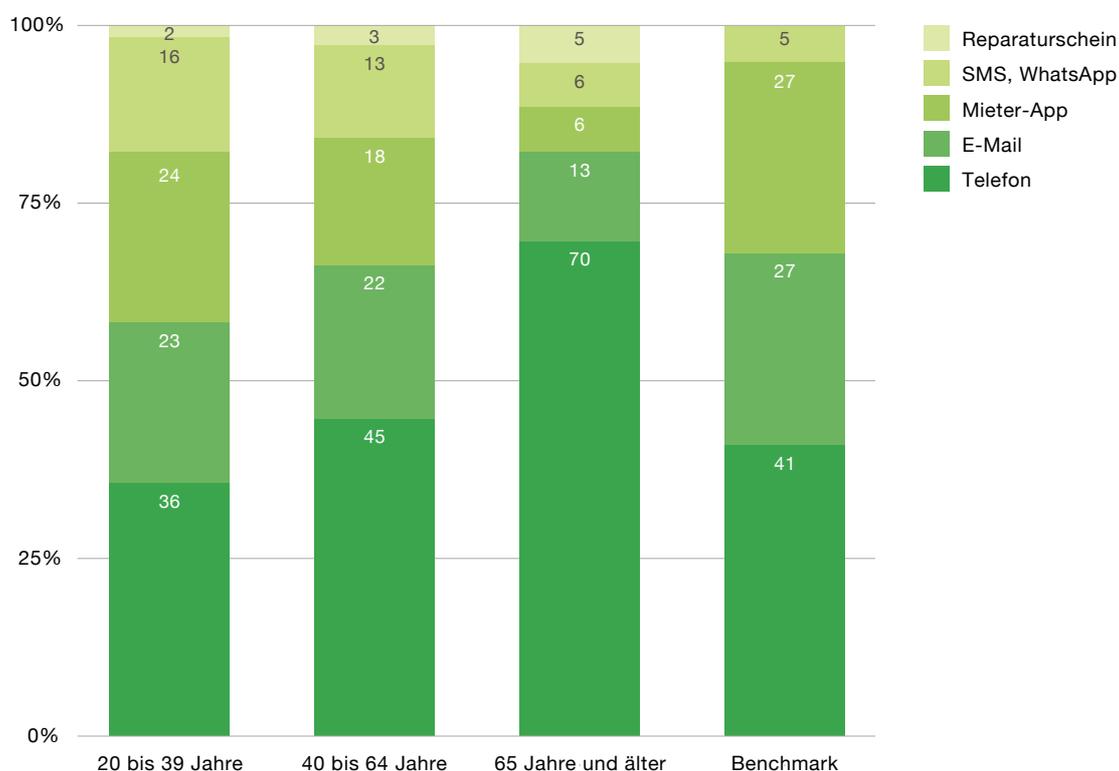


Die Umfrageteilnehmer wurden nach dem Nutzen verschiedener Services einer Mieter-App gefragt, wie sie in einem Pilotprojekt bereits in zwei Liegenschaften getestet wird. Im Fragebogen wurden diese Services jeweils mit einigen Stichworten umschrieben. Im Service «Reparaturen und Wartung» (mit der Hauptfunktion Reparaturmeldungen über die App) wird von den Mietern der grösste Nutzen gesehen. Auch eine Online-Version des Waschplans findet Anklang. Am geringsten sind die Erwartungen beim Service «Community & News». Für diesen Service

sowie für den Service «Marktplatz und Tauschbörse» gibt es freilich auch grosse Konkurrenz. Zusätzliche Angebote in diesen Bereichen, die sich ausschliesslich auf die eigene Liegenschaft beziehen, werden nur von einer Minderheit der Befragten als sinnvoll angesehen. Sehr deutlich unterscheidet sich die Einschätzung des Nutzens der verschiedenen Services nach den drei Altersgruppen (ohne Grafik): Je jünger die befragte Person, desto höher wird der Nutzen beurteilt. Dies gilt für alle Services gleichermassen.

14. BEVORZUGTER KOMMUNIKATIONSWEG MIT BEWIRTSCHAFTUNG UND HAUSWARTUNG

Frage: Welchen Kommunikationsweg würden Sie bevorzugen, um mit der Bewirtschaftung bzw. der Hauswartung in Kontakt zu treten?



Der bevorzugte Kommunikationsweg mit der Bewirtschaftung und der Hauswartung bleibt in allen Altersgruppen das Telefon. E-Mail und die Kommunikation über eine Mieter-App finden bei

den unter 65-Jährigen auch grösseren Zuspruch. Bei den über 65-Jährigen bevorzugen 70 Prozent der Befragten das Telefon, 13 Prozent sprechen sich für die E-Mail aus.

¹ Clusterwohnen bedeutet, dass mehrere einzelne Wohnungen zu einer Wohneinheit zusammengeschlossen sind, in der zum Beispiel ein grosser gemeinsamer Aufenthaltsraum als Treffpunkt dient.

² Schaltzimmer sind Zimmer, die von mehreren angrenzenden Wohnungen aus direkt zugänglich sind und von den beteiligten Haushalten je nach Bedarf genutzt werden können.