



Wohnzufriedenheitsanalyse 2004



Baugenossenschaft
freier
Gewerkschafter eG



Baugenossenschaft
freier
Gewerkschafter eG

Süderstraße 324
20537 Hamburg

Tel. (040) 21 11 00 - 0

Fax (040) 21 11 00 11

info@bgfg.de

www.bgfg.de

**ANALYSE &
KONZEPTE**

Friedensallee 9

22765 Hamburg

Tel. (040) 390 84 85

Fax (040) 390 86 80

info@analyse-konzepte.de

www.analyse-konzepte.de

Liebe Freunde und Partner der BGFG,



im Jahr 1998 haben wir zum ersten Mal eine Befragung unserer Mitglieder durchgeführt. Sie hat uns damals geholfen, den Handlungsbedarf in der Genossenschaft besser zu

erkennen und Schwerpunkte für unser Handeln an den Wünschen unserer Mitglieder auszurichten. Viel hat sich seitdem verändert. Nicht nur in der BGFG, auch in unserem Umfeld. Aus diesem Grunde haben wir in diesem Jahr die Mitgliederbefragung aktualisiert. Dabei haben wir zum Teil die gleichen Fragen wie 1998 gestellt, weil uns wichtig war, in diesen Punkten die Veränderungen zu erkennen, wir haben aber auch einige neue Frageschwerpunkte dazu genommen. Mit Hilfe der Wünsche und Meinungen unserer Mitglieder wollen wir die BGFG weiterentwickeln und damit noch zukunfts- und wettbewerbsfähiger machen.

Wie schon 1998 war auch 2004 die Bereitschaft der BGFG-Mitglieder, an der Befragung teilzunehmen, überdurchschnittlich hoch. Von den insgesamt 3.200 versandten Fragebögen wurden mehr als 1.100 zurückgeschickt. Hierüber haben wir uns sehr gefreut und dies als Zeichen des großen Interesses unserer Mitglieder an ihrer Genossenschaft gewertet.

Wir stellen diesen Kurzbericht über die Befragungsergebnisse allen Mitarbeitern, den Mitgliedervertretern und Geschäftspartnern zur Verfügung. Auch interessierte Mitglieder haben diesen Bericht bereits abgefordert, nachdem wir in der Mitgliederzeitung über die Ergebnisse der Befragung berichtet haben.

Neue Mitglieder erhalten ebenfalls die Möglichkeit, sich durch diesen Kurzbericht von Anfang an über ihre Genossenschaft zu informieren und schnell einzuleben.

Für uns stellen die Ergebnisse der Befragung eine außerordentlich wichtige Arbeitsgrundlage dar. Sie werden die Diskussion in unserer Genossenschaft maßgeblich mit beeinflussen und bei vielen Entscheidungen mit herangezogen.

Viel Freude beim Lesen.

Baugenossenschaft
freier Gewerkschafter eG

Der Vorstand

Ingo Theel Peter Kay

Hamburg, Dezember 2004

Einführung

Im Rahmen der Wohnzufriedenheitsanalyse 2004 wurden repräsentativ ausgewählte Mitglieder der BGFG befragt, die zum Befragungszeitpunkt entweder in einer BGFG Wohnung gelebt haben (Nutzer) oder Mitglied ohne Wohnung waren (Nichtnutzer).

Schwerpunkte der Befragung waren:

- Mitgliederstruktur
- Bewertung der Wohnung und des Wohnumfelds
- Bewertung des Dienstleistungsangebots der BGFG
- Beurteilung der BGFG als Unternehmen
- Bereitschaft der Mitglieder, sich innerhalb der Genossenschaft zu engagieren

Die Befragung wurde von Anfang März bis Ende April 2004 als schriftliche Befragung durchgeführt.

Insgesamt wurden hierzu 2.500 Fragebögen an Nutzer sowie 700 Fragebögen an Nichtnutzer mit der Bitte verschickt, diese ausgefüllt zurückzusenden.

Dieser Bitte nachgekommen sind 35 % der Nutzer sowie 34 % der Nichtnutzer. Diese Rücklaufquoten sind für schriftliche Befragungen sehr gut und weisen auf eine hohe Verbundenheit zwischen den Mitgliedern und ihrer Genossenschaft hin.

Die Ergebnisse werden, soweit möglich, in Beziehung zu den Befragungsergebnissen von 1998 gesetzt. Diese Vorgehensweise ermöglicht es, Veränderungen zwischen 1998 und 2004 zu erkennen und zu interpretieren.

Anlass der Mitgliedschaft

Wohnungsgenossenschaften unterscheiden sich erheblich gegenüber anderen Wohnungsunternehmen. Wichtige Unterscheidungsmerkmale sind die solidarische Selbsthilfe, die Selbstverwaltung, das Förderprinzip sowie das Identitätsprinzip.

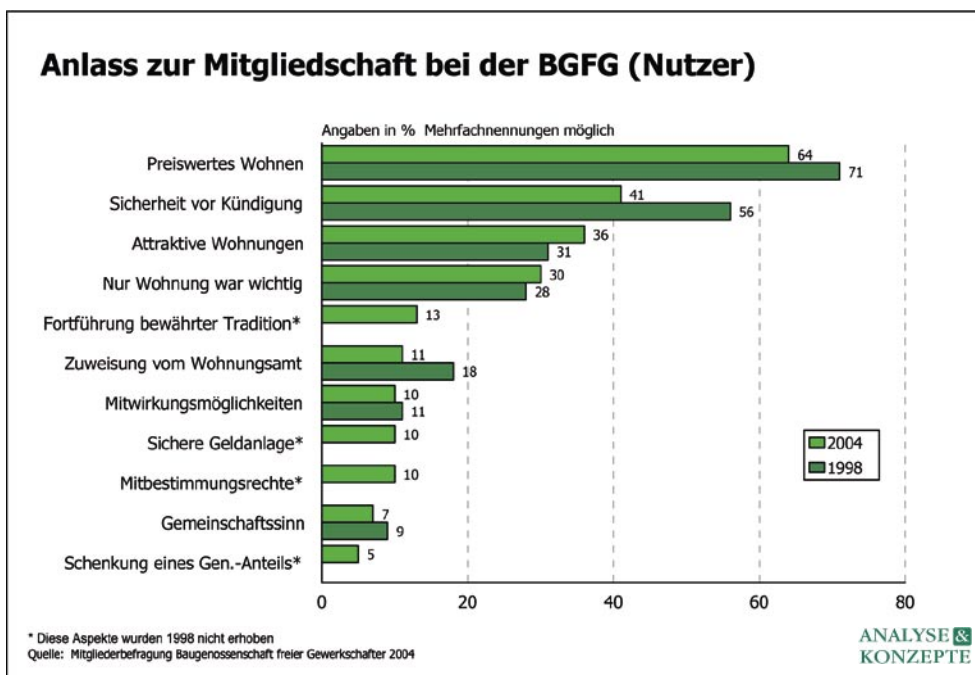
Das Förderprinzip beschreibt die Förderung der Mitglieder als Hauptzweck einer Genossenschaft. Das Identitätsprinzip erklärt den Umstand, dass jedes Genossenschaftsmitglied durch die Leistung der Anteile nicht nur Nutzer (Mieter), sondern auch Eigentümer eines Teils der Genossenschaft ist.

Um zu erfahren, wie die oben genannten Unterscheidungsmerkmale von den Mitgliedern selbst bewertet werden, wurden diese 2004, wie schon 1998 gefragt, was der ausschlaggebende Grund für die Mitgliedschaft bei der BGFG war.

Wie 1998 sind die drei wichtigsten Gründe für die Gruppe der Nutzer „Preiswertes wohnen“, „Sicherheit vor Kündigung“ sowie „Attraktive Wohnungen“. Während die beiden erstgenannten Aspekte trotz ihrer noch immer überragenden Wichtigkeit einen relativen Bedeutungsverlust erfahren haben, hat der Grund „Attraktivität der Wohnungen“ an Bedeutung gewonnen.

Weitere häufig genannte Gründe sind darüber hinaus die „Fortführung einer bewährten Tradition“ sowie „Sichere Geldanlage“. Wichtige genossenschaftlichen Aspekte – Mitwirkungsmöglichkeiten, Gemeinschaftssinn und Service-Einrichtungen, die über das Wohnen hinausgehen – spielen hingegen eine untergeordnete Rolle.

Abbildung 1



Haushaltsgröße

Bei der BGFG wohnen überwiegend Ein- und Zwei-Personenhaushalte. Diese Gruppe stellt 82 % der bei der BGFG wohnenden Haushalte. Nur in 18 % der Wohnungen leben 3 und mehr Personen. 1998 betrug dieser Anteil noch 24 %.

Während der Anteil von 1-Personenhaushalten etwas zurückgegangen ist, ist der Anteil von 2-Personenhaushalten deutlich gestiegen. Ursachen für diese Entwicklung sind u. a. der Rückgang des Anteils von Kriegswitwenhaushalten und eine zunehmende Anzahl kinderloser Haushalte.

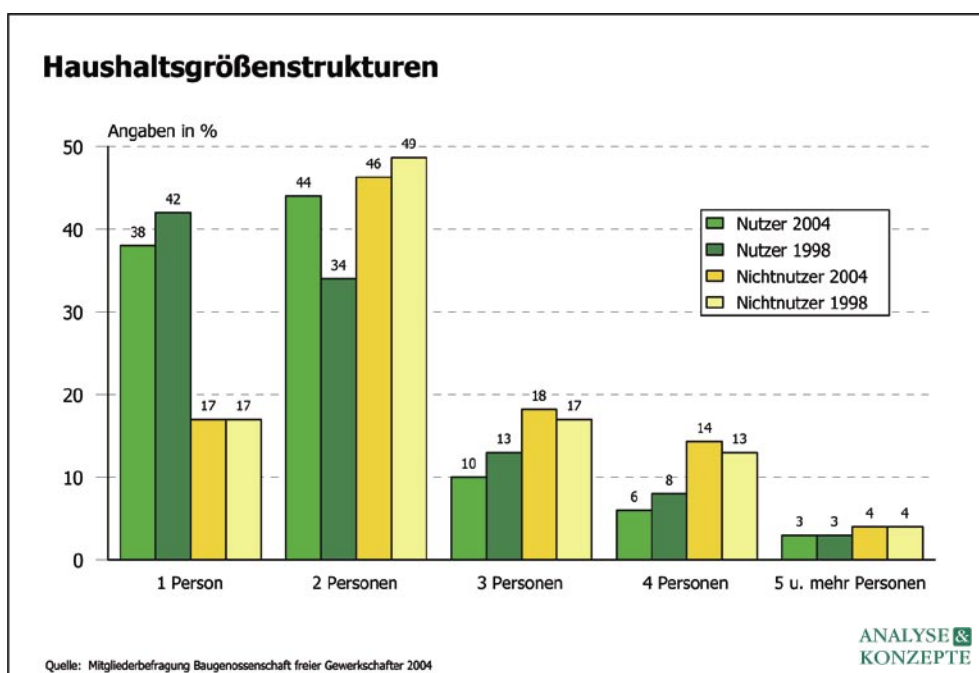
Im Vergleich zur Struktur der Mieterhaushalte in Hamburg insgesamt zeigen sich deutliche Unterschiede. Stellen 1-Personenhaushalte in Hamburg mit 53 % die deutliche Mehrheit, so liegt dieser Anteil bei den Nutzern von BGFG-Wohnungen mit 38 % deutlich niedriger. Hingegen ist der Anteil der 2-Personenhaushalte bei der BGFG im Verhältnis zu

den Hamburger Mieterhaushalten deutlich überdurchschnittlich.

Bei den gegenwärtig nicht mit Wohnraum versorgten Mitgliedern (Nichtnutzer), von denen 71 % schon einmal Nutzer einer BGFG-Wohnung waren, liegt der Anteil von Haushalten mit mindestens drei Personen mit 35 % deutlich über dem Anteil der mit BGFG-Wohnungen versorgten Mitglieder. Nur in 17 % der Nutzerhaushalte lebt mindestens ein Kind, während dieser Anteil bei den Nichtnutzern bei 31 % liegt. Damit ist der Anteil von Nichtnutzerhaushalten mit Kindern fast doppelt so hoch wie bei den Nutzern.

Der dominante Familientyp ist die Familie mit einem Kind. 9 % der Nutzer und 16 % der Nichtnutzer gehören dieser Gruppe an. Damit entspricht der Anteil der Nutzer mit Kind in etwa dem Anteil an allen Mieterhaushalten in Hamburg (10 %).

Abbildung 2



Haushaltstypen

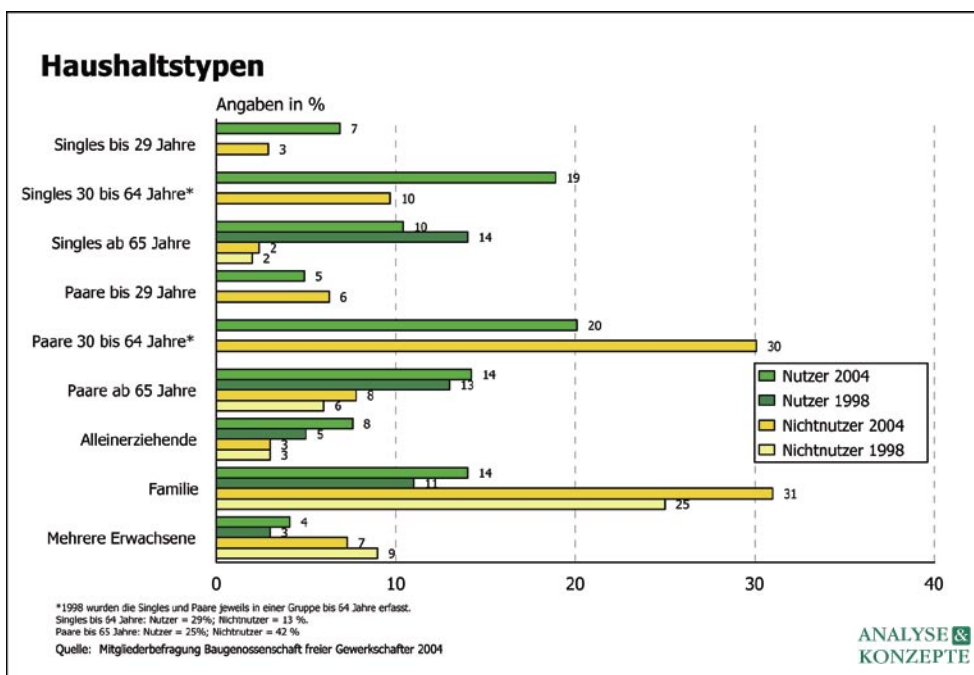
Paare stellen sowohl bei den Nutzern (39 %) wie Nichtnutzern (38 %) die größte Gruppe. Gegenüber 1998 haben sich diese Anteile nur geringfügig verändert. Gestiegen ist hingegen der Anteil der Familien. Lag dieser Anteil bei den Nutzern 1998 erst bei 11 %, so ist dieser 2004 auf 14 % gewachsen. Damit liegt der Anteil von Familien bei den Nutzerhaushalten nur halb so hoch wie bei den Nichtnutzern mit 31 % (1998: 25 %).

Die Gruppe der alleinerziehenden Nutzer hat sich von 5 % (1998) auf

8 % fast verdoppelt. Bei den Nichtnutzern ist der Anteil von Alleinerziehenden mit 3 % im Vergleich zu 1998 unverändert geblieben.

Mit 89 % der Nichtnutzer-Familien verfügen überdurchschnittlich viele Haushalte über Erfahrungen mit dem Wohnen bei der BGFG. Deutlich niedriger liegt dieser Anteil bei den Singlehaushalten. Von diesen haben „nur“ 71 % Erfahrungen mit der BGFG als Vermieter.

Abbildung 3



Wohndauer

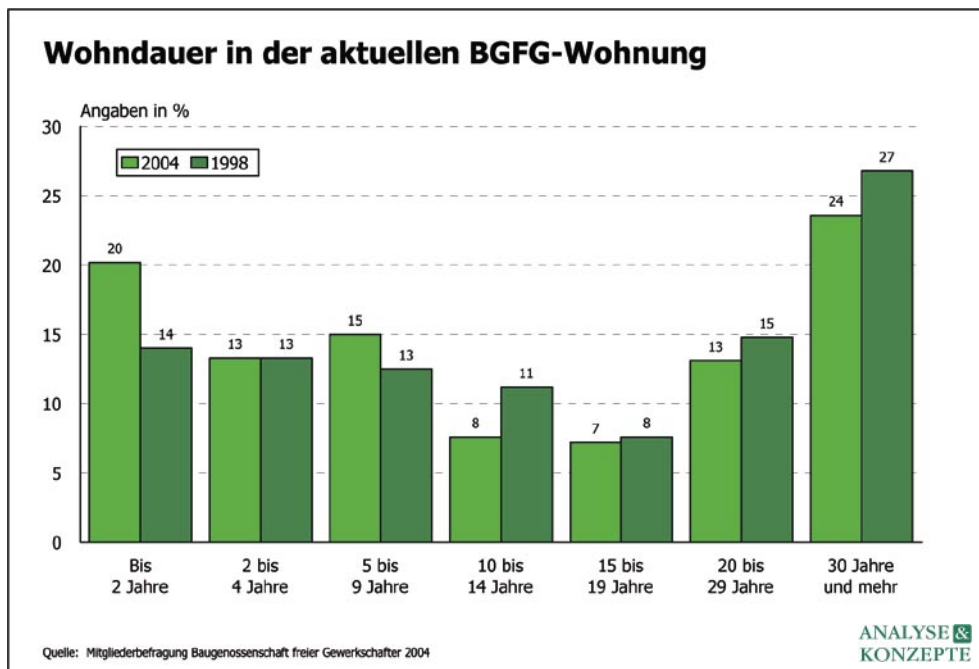
2004 beträgt die durchschnittliche Wohndauer der BGFG-Mitglieder rd. 16 Jahre. 24 % der Nutzer wohnen bereits 30 Jahre und länger in ihrer Wohnung, während ein Drittel der Nutzer erst innerhalb der letzten 4 Jahre in die jetzige BGFG-Wohnung gezogen ist.

Insbesondere der Anteil derjenigen Haushalte, die in den vergangenen zwei Jahren eingezogen sind, ist im Vergleich zu 1998 deutlich gestiegen. Lag der Anteil 1998 erst bei 14 %, so beträgt er 2004 20 %. Damit ist jeder fünfte Haushalt seit 2002 eingezogen. Diese Quote liegt etwas niedriger als die durchschnittliche Hamburger Umzugsquote, die gegenwärtig bei rd. 11 %/Jahr liegt. Die im Vergleich zu 1998 gestiegene

Umzugsquote der BGFG ist auf einen begonnenen Generationswechsel in der Nutzerschaft der BGFG zurückzuführen und nicht auf eine gestiegene Unzufriedenheit (vgl. auch Abb. 5).

Den größten Anteil an der Gruppe der Nutzer, die seit 2002 eingezogen sind, stellen die Singlehaushalte. 44 % der eingezogenen Haushalte sind 1-Personenhaushalte. Deutlich niedriger ist der Anteil von Paaren bei den neuen Haushalten. 27 % der eingezogenen Haushalte sind 2-Personenhaushalte. Familien und Alleinerziehende weisen jeweils einen Anteil von 10 % auf, während der Anteil von Mehrpersonenhaushalten (Haushalte mit mind. 3 erwachsenen Personen) 9 % beträgt.

Abbildung 4



Berufstätigkeit

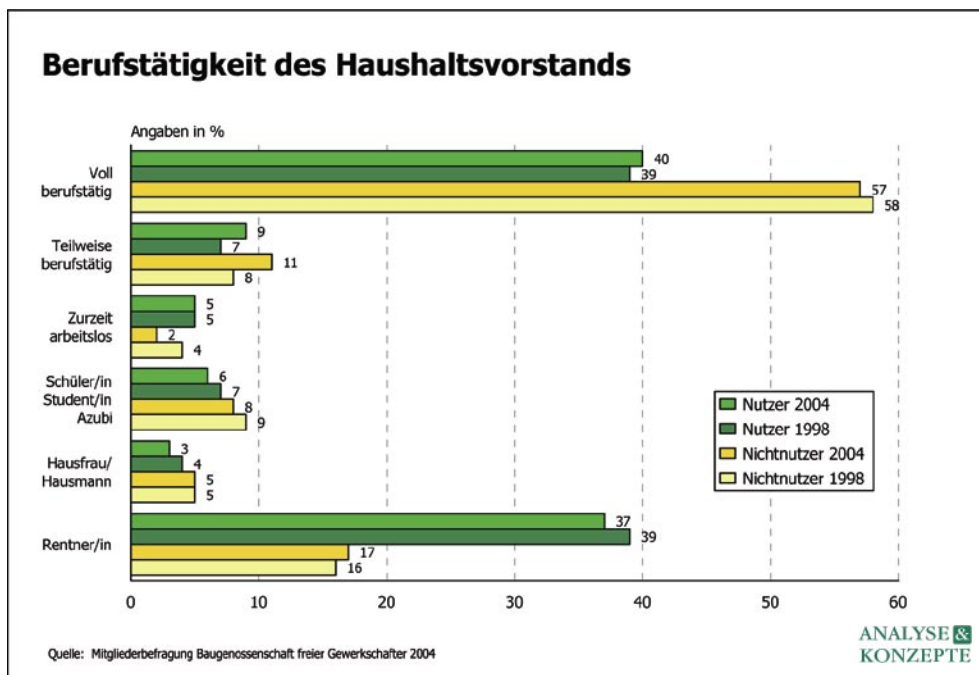
Trotz der Verschlechterung der Situation am Arbeitsmarkt ist der Anteil der voll berufstätigen bzw. teilweise berufstätigen Genossenschaftsmitglieder bei den Nutzerhaushalten gegenüber 1998 leicht gestiegen. Waren 1998 noch 39 % voll und 7 % teilweise berufstätig, so sind 2004 40 % vollbeschäftigt und 9 % teilweise berufstätig.

Etwas gesunken ist der Anteil der Vollbeschäftigten bei den Nichtnutzern. Betrug dieser Anteil 1998 noch 59 %,

so liegt er 2004 bei 57 %. Dieser Rückgang ist durch den Anstieg der „teilweise Beschäftigten“ von 8 auf 11 % kompensiert worden.

Von den berufstätigen Nichtnutzern ist mehr als die Hälfte der Befragten (57 %) angestellt. Die Gruppe der Facharbeiter hat einen Anteil von 13 %, die der anderen Arbeiter einen von 10 %. Selbstständige, Beamte und leitende Angestellte haben jeweils einen Anteil zwischen 6 und 7 %.

Abbildung 5



Beurteilung der Wohnsituation

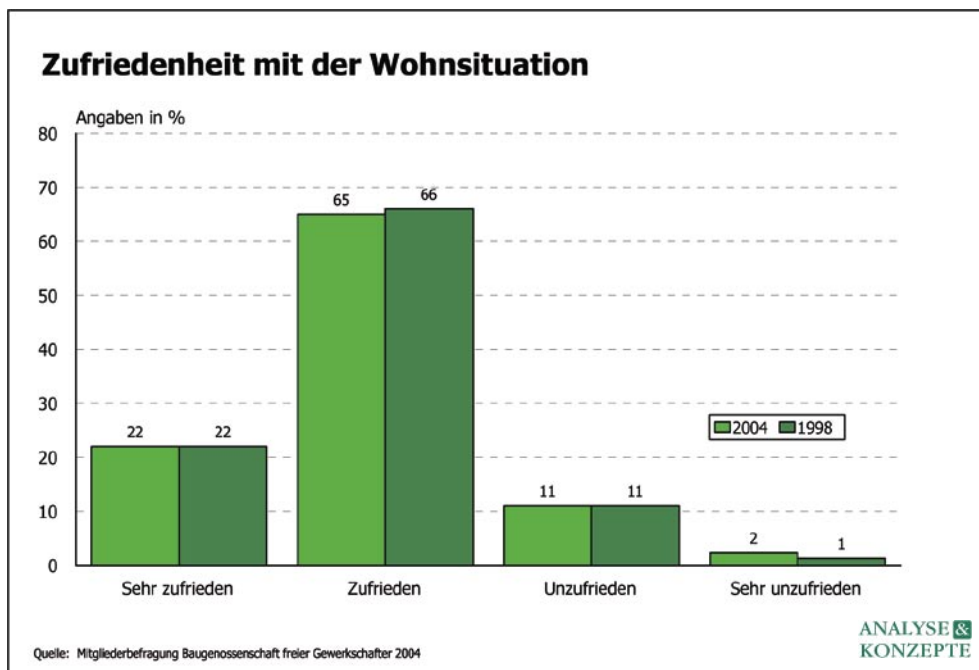
Mit der Wohnsituation sind die Nutzer von BGFG-Wohnungen überdurchschnittlich zufrieden. Dies gilt insbesondere im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen. So sind 87 % der Nutzer einer BGFG-Wohnung mit ihrer Wohnsituation (sehr) zufrieden. Fast jeder vierte Befragte ist sogar sehr zufrieden mit der Wohnsituation. 13 % sind hingegen (sehr) unzufrieden. Unzufrieden sind überwiegend Singles zwischen 30 und 64 Jahren, Paare 30 bis 64 Jahre sowie Alleinerziehende.

Dank umfangreicher Verbesserungsmaßnahmen in den Wohnanlagen hat sich die Wohnzufriedenheit nahezu unverändert auf hohem Niveau gehalten. In Anbetracht der Änderungen der Bewohnerstruktur zeigt dies, dass auch die neuen Bewohner zufrieden mit ihrer aktuellen Wohnsituation sind und die Anstrengungen der Genossenschaft auf diesem Gebiet würdigen.

Während insbesondere die neu eingezogenen Haushalte mit ihrer neuen Wohnsituation überdurchschnittlich zufrieden sind, sind diejenigen Nutzer am unzufriedensten, die zwischen 10 und 14 Jahre in ihrer jetzigen Wohnung wohnen. Am zufriedensten sind Nutzer, die bereits 20 Jahre und mehr in ihrer Wohnung wohnen.

Als Ursachen für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation werden überwiegend wohnungsbezogene Mängel angegeben. Zunehmend geben auch das Wohnumfeld und die Bewohnerstruktur an sich Anlass zur Unzufriedenheit. So sind 4 % aller Nutzer mit dem sozialen Umfeld unzufrieden. Die Zunahme von Problemen in der Nachbarschaft kommt auch in anderen Untersuchungen bei vergleichbaren Wohnungsunternehmen zum Ausdruck.

Abbildung 6



Die größte Unzufriedenheit besteht hinsichtlich der Einhaltung der Hausordnung. 6 % der Bewohner sind der Ansicht, dass diese besser beachtet werden sollte. Gegenüber 1998 kam es damit zu einer deutlichen Veränderung der Gründe für die Unzufriedenheit der Nutzer. Wurde 1998 das soziale Umfeld von 2 % der Befragten bemängelt, so sind 2004 bereits 4 % der Ansicht, hier würden Defizite bestehen. Noch stärker ist die Unzufriedenheit mit der Lärmbelastung gestiegen. Während sich 2004

6 % der Befragten vom Lärm belästigt fühlen, lag dieser Anteil 1998 nur bei 2 %.

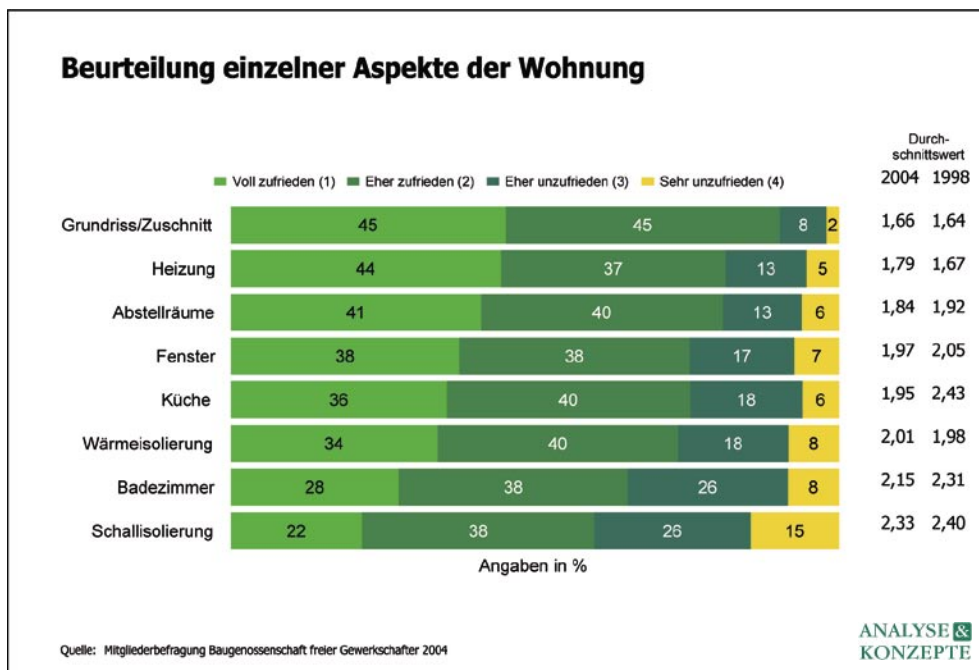
Deutlich zurückgegangen ist der Anteil derjenigen, die aufgrund fehlender Balkone sowie undichter Fenster und Türen unzufrieden sind. Diese Merkmale waren 1998 noch wesentliche Ursachen für die Unzufriedenheit der Nutzer. Hier haben zwischenzeitliche Renovierungsmaßnahmen der BGFG die Wohnzufriedenheit deutlich gesteigert.

Bewertung einzelner Aspekte der Wohnung

Wie 1998 wurden auch 2004 die Nutzer gebeten, einzelne Aspekte zu den Themenfeldern Wohnung, Haus und Wohnumfeld zu bewerten. Gegenüber 1998 kam es im Allgemeinen zu einer besseren Bewertung der ein-

zelnen wohnungsbezogenen Aspekte. Zugenommen hat insbesondere die Zufriedenheit mit Bad und Küche. Bei der Beurteilung der Küchen ist der Anteil der voll zufriedenen Nutzer deutlich von 15 % auf 36 % angestiegen.

Abbildung 7



Mit dem Badezimmer sind 2004 28 % der Nutzer voll zufrieden. 1998 lag dieser Anteil mit 19 % deutlich niedriger. Wenngleich die Schallisolierung bei den Unzufriedenheitsgründen 2004 nicht mehr als einer der wichtigsten Gründe genannt wurde, spielt sie jedoch noch immer eine bedeutende Rolle. Rund 40 % der befragten Nutzer sind hiermit eher bzw. sehr unzufrieden. Damit ist die Beurteilung im Vergleich zu 1998

(43 %) im Wesentlichen unverändert geblieben.

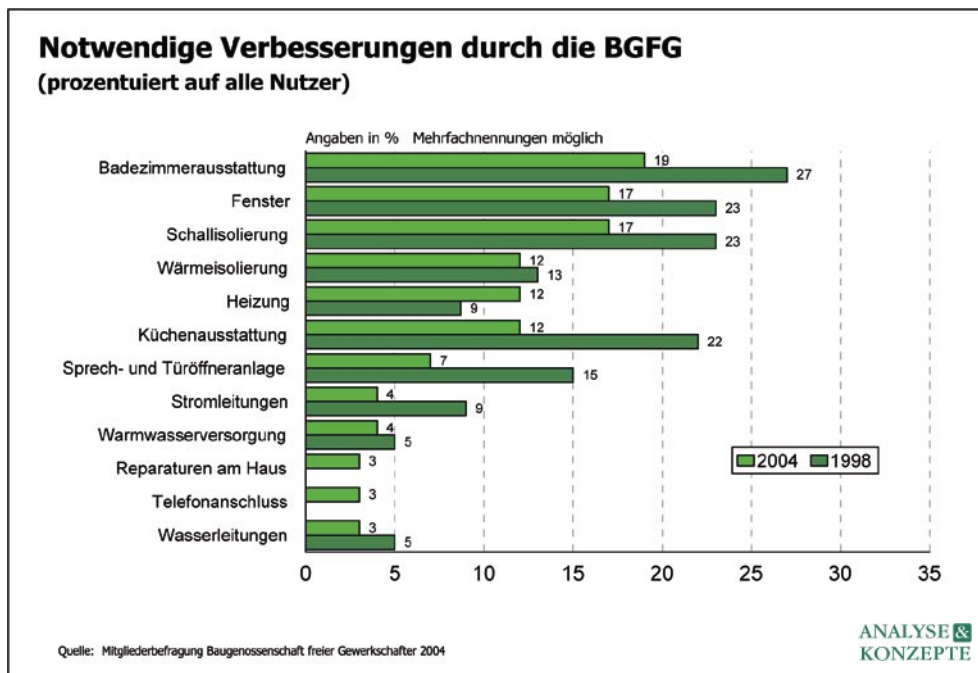
Am besten schneidet die Bewertung des Wohnungsgrundrisses ab. Nur 10 % der Nutzer beurteilen diesen als negativ. Die Zufriedenheit hinsichtlich Heizung, Fenster und Abstellmöglichkeiten ist ebenfalls sehr groß. Ein Fünftel der Nutzer wünscht sich im Bereich Wärmeisolierung noch weitere Verbesserungen.

Gewünschte Verbesserungsmaßnahmen

Trotz der deutlich gewachsenen Zufriedenheit mit dem Badezimmer beziehen sich noch immer die meisten Modernisierungswünsche auf das Badezimmer (19 %). Des Weiteren besteht aus Sicht der befragten Bewohner Instandsetzungsbedarf hinsichtlich Fenster (17 %), Schallisolierung (17 %),

Wärmeisolierung (12 %) und Heizung (12 %). Der Bedarf an einer Modernisierung der Küche ist deutlich gesunken. 1998 wünschten sich noch 22 % (2004: 12 %) derjenigen, die einen Verbesserungsbedarf sahen, Maßnahmen in diesem Bereich.

Abbildung 8



Nutzungsgebühr

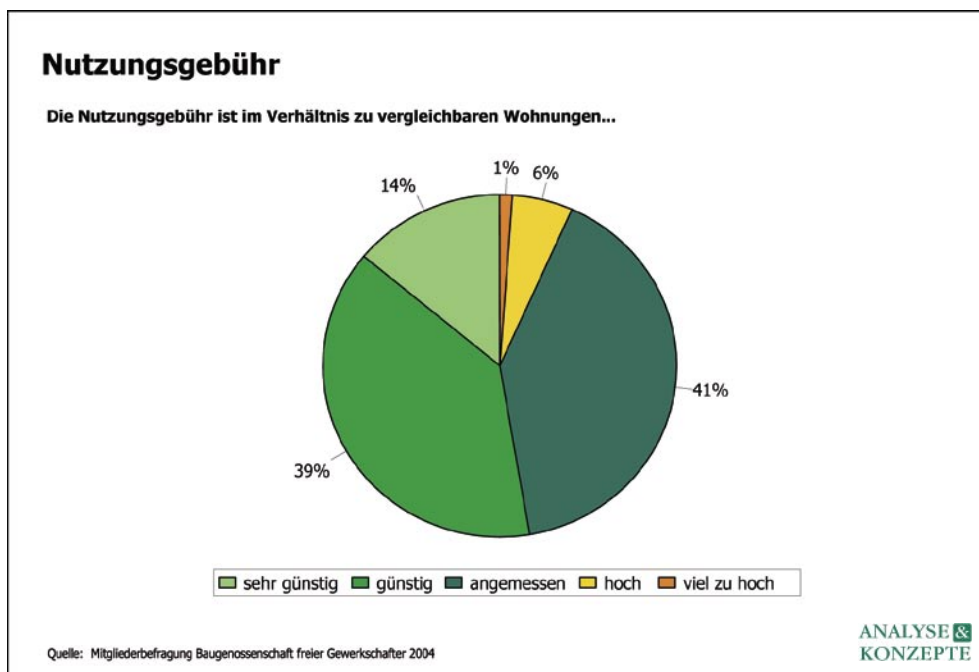
Mehr als die Hälfte der Bewohner halten ihre Nutzungsgebühr im Vergleich zu Wohnungen anderer Vermieter für günstig, darunter 14 % sogar als sehr günstig. 41 % der Befragten bezeichnen die Gebühr als angemessen und 7 % als hoch bzw. zu hoch.

Damit werden die Mieten von den Nutzerhaushalten im Vergleich zu 1998 etwas kritischer bewertet. So hat sich der Anteil derjenigen Nutzer, die die Miete für günstig erachten, verringert.

Waren 1998 noch 63 % der Ansicht, die Mieten wären günstig, so liegt dieser Anteil 2004 um 10 Prozentpunkte niedriger.

Differenziert man die Mieten nach Wohndauer, so ist insbesondere die Gruppe der Nutzer unzufrieden mit der Miethöhe, die seit 10 bis 14 Jahren eine Wohnung der BGFG bewohnen. Erwartungsgemäß am zufriedensten sind die Nutzer, die seit mindestens 20 Jahren Nutzer ihrer jetzigen Wohnung sind.

Abbildung 9



Haus und Wohnumfeld

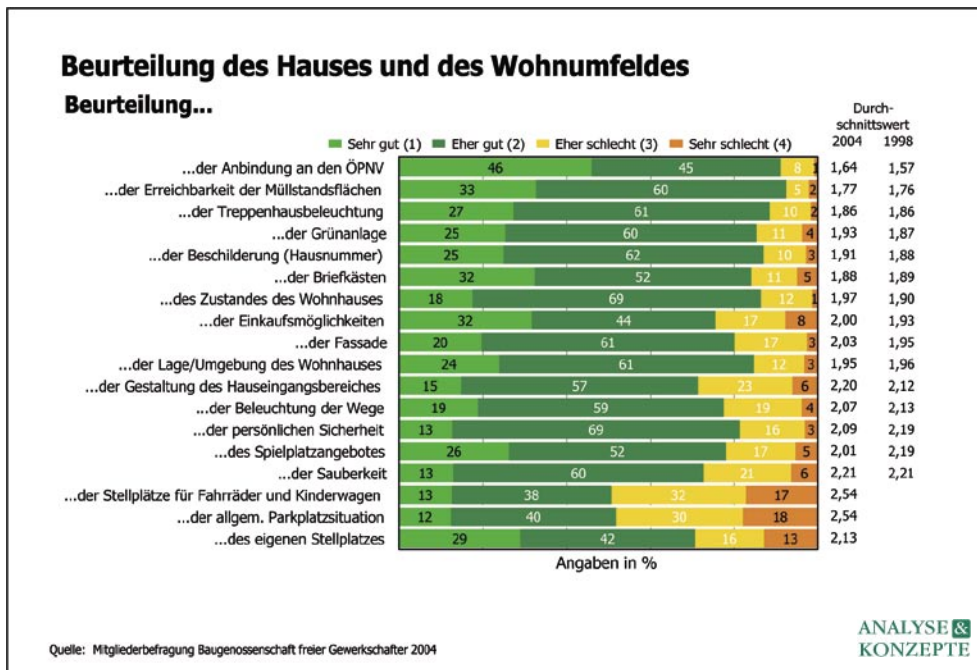
Die Bewertungen des Hauses und Wohnumfeldes durch die Bewohner unterscheiden sich 2004 und 1998 insgesamt nur geringfügig, wobei einzelne Aspekte jedoch größere Abweichungen aufweisen.

Erneut bietet das Wohnumfeld Anlass zur Kritik, wobei der Anteil negativer Bewertungen gegenüber 1998 zum Teil deutlich gesunken ist. Hier wirken sich die durch die BGFG durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen aus. Insbesondere die Spielplatzsituation wird „nur“ noch von 22 % der Befragten als problematisch angesehen (1998: 31 %).

Verbessert hat sich aus der Sicht der Bewohner die Beleuchtung der Wege und die persönliche Sicherheit.

Als besonders negativ werden die allgemeine Parkplatzsituation und die Unterbringungsmöglichkeiten für Fahrräder und Kinderwagen beurteilt. Fast die Hälfte aller Befragten bezeichnet die allgemeine Parkplatzsituation als schlecht, davon 18 % sogar als sehr schlecht. Bei den Unterbringungsmöglichkeiten für Fahrräder und Kinderwagen übt ebenfalls knapp die Hälfte der Bewohner Kritik.

Abbildung 10



Nachbarschaft

Obwohl ein Großteil der Bewohner Kritik an lauten Nachbarn übt und sich über die Nichteinhaltung der Hausordnung beschwert, wird das Verhältnis zur Nachbarschaft, wie schon 1998, als insgesamt positiv bewertet.

Im Vergleich zu 1998 haben sich die engeren nachbarschaftlichen Kontakte etwas verringert. Zwar sind 13 % (1998: 11 %) der Befragten mit Nachbarn befreundet, aber mit 35 % (1998: 40 %) hat sich die Gruppe, die angibt, ihre Nachbarn näher zu kennen und einander gelegentlich zu helfen, deutlich verringert.

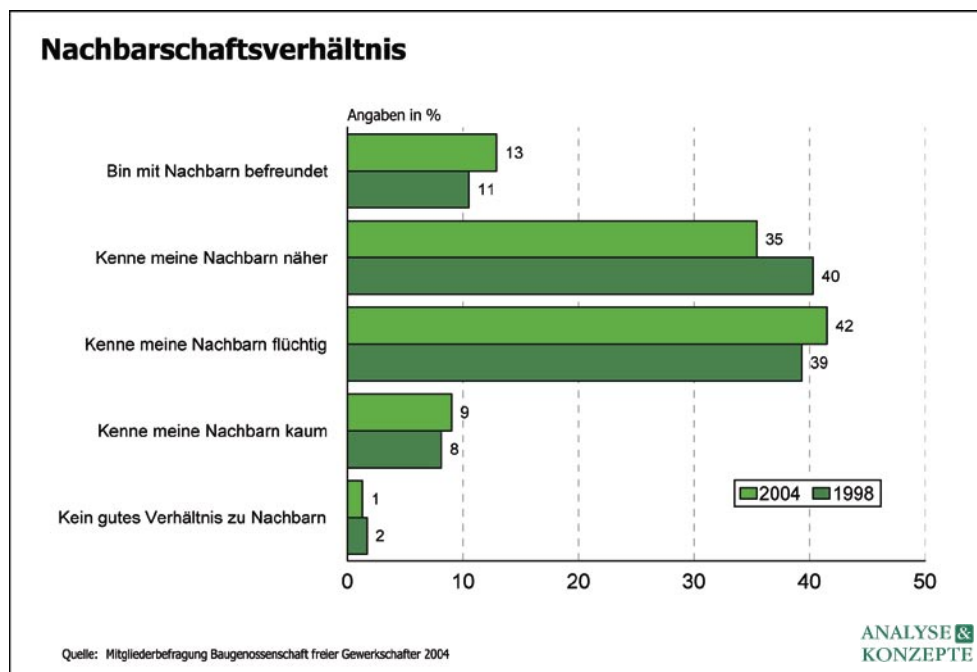
42 % (1998: 39 %) der Befragten geben an, ihre Nachbarn flüchtig zu kennen und gelegentlich miteinander zu reden. Als schlecht wird die Nachbarschaft nur von 1 % (1998: 2 %) der befragten Bewohner bewertet. Insgesamt ist jedoch auch bei der BGFG die allgemeine Ten-

denz der Bewohner zum Rückzug in die eigene Wohnung festzustellen.

Die Nutzerhaushalte konnten weitere Bemerkungen zur Nachbarschaft und zum Zusammenleben im Haus äußern. Nur 11 % der Befragten haben von diesem Angebot Gebrauch gemacht. Rund 40 % dieser Bewohner äußern sich erneut sehr positiv über die anderen Mitbewohner im Haus. Diejenigen, die Kritik an der Nachbarschaft üben, haben überwiegend Probleme mit einzelnen Nachbarn. In 15 % der Fälle wird die Nutzerzusammensetzung allgemein als ungünstig erachtet bzw. die hohe Fluktuation kritisiert.

Die oben im Vergleich zu 1998 dargestellte Verschlechterung der Nachbarschaftsbeziehungen basiert im Wesentlichen auf dem deutlich gestiegenen Anteil neuer Nutzer. 25 % dieser Gruppe kennen ihre Nachbarn kaum.

Abbildung 11



Mit zunehmender Wohndauer verbessern sich die Kontakte zu den Nachbarn. So beurteilen 62 % der Nutzer, die seit mindestens 20 Jahren in ihrer Wohnung wohnen, ihr Verhältnis zu den Nachbarn positiv.

Die Nutzer, die zwischen 10 und 14 Jahren in ihrer jetzigen Wohnung wohn-

nen, beurteilen ihre Nachbarschaft vergleichsweise kritisch. So liegt der Anteil der positiven Nachbarschaftsbewertungen („Befreundet mit Nachbarn“ und „kenne Nachbarn, wir helfen uns gelegentlich“) niedriger als in der Gruppe, die zwischen 5 und 9 Jahre in ihrer jetzigen Wohnungen wohnt.

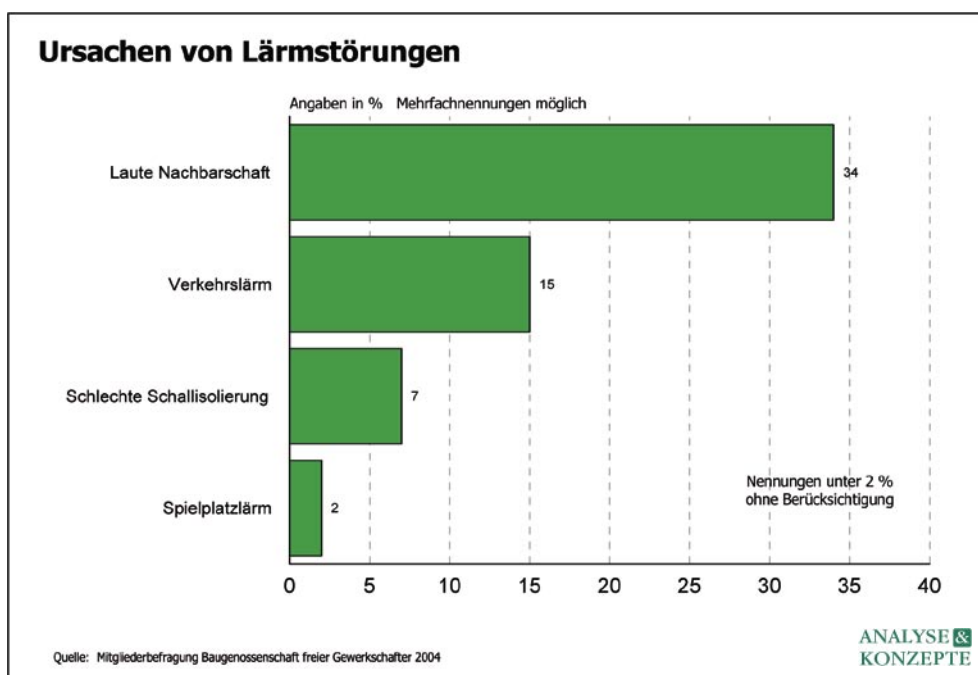
Lärm

Durch eine übermäßige Lärmbelästigung kann das Zusammenleben innerhalb eines Hauses und das Verhältnis der Nachbarn untereinander stark belastet werden. Mit 45 % fühlt sich fast jeder zweite Haushalt durch Lärm gestört.

Hauptsächlich fühlen sich die Nutzer durch Lärmbelästigungen aus der Nachbarschaft gestört. Damit wird die Belästigung durch Nachbarschaftslärm,

wie schon 1998, störender als Verkehrslärm empfunden. Durch von der Nachbarschaft erzeugten Lärm fühlt sich jeder dritte Nutzer (34 %) belästigt. Dieser Anteil ist im Vergleich zu 1998 deutlich gestiegen. 1998 fühlte sich „nur“ jeder vierte durch den Lärm der Nachbarschaft belästigt. Die Bedeutung des Verkehrslärms ist unverändert geblieben. So fühlten sich 2004 15 % vom Verkehrslärm belästigt, während der Anteil 1998 16 % betrug.

Abbildung 12



Ehrenamtliches Engagement

Ein Wesensprinzip welches Wohnungsgenossenschaften von anderen Wohnungsunternehmen unterscheidet, ist neben der Selbstverwaltung und der Selbstverantwortung die Selbsthilfe. Die Bereitschaft, diese in Form eines ehrenamtlichen Engagements bei der BGFG zu übernehmen, ist gegenüber 1998 deutlich gesunken. Äußerte sich bei der letzten Befragung noch mehr als ein Viertel der Bewohner grundsätzlich positiv, zeigt 2004 nur noch knapp ein Fünftel Interesse für ein derartiges Engagement. Davon schränken 9 % ihre Bereitschaft dadurch ein, dass sie nur wenig Zeit zur Verfügung stellen können.

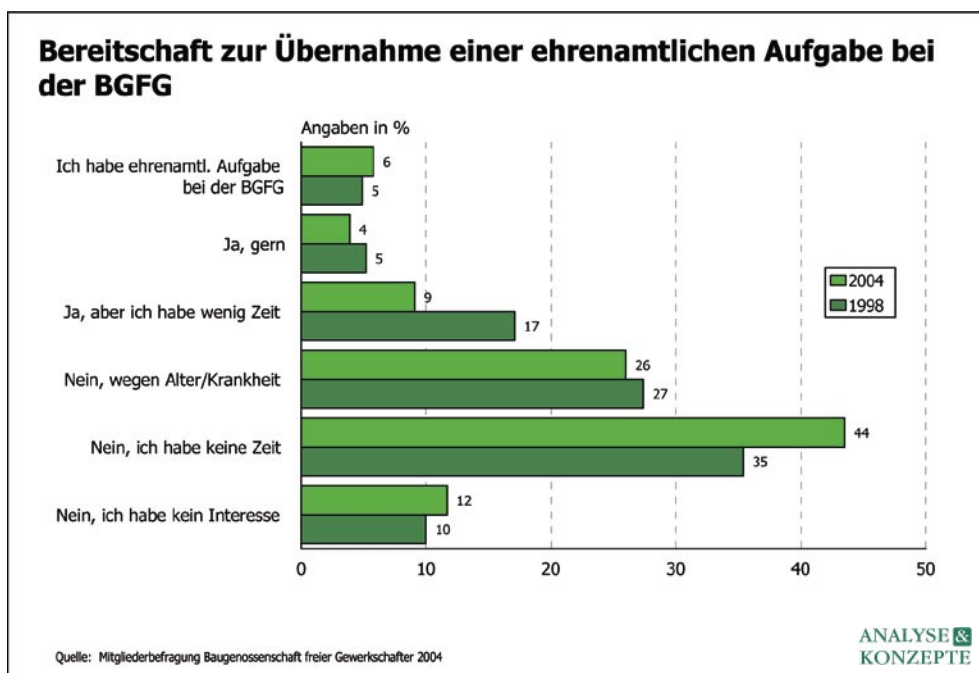
Der Anteil derjenigen, die bereits ein Ehrenamt inne haben bzw. auf alle Fälle eines annehmen möchten, ist mit 10 % gegenüber 1998 gleich geblieben. Kein Interesse an einem Ehrenamt zeigen vor allem Singles und Familien. Aus Zeitgründen lehnen hingegen Alleiner-

ziehende, Kleinfamilien und Paare bis 64 eine ehrenamtliche Tätigkeit ab.

Eine Differenzierung nach Altersklassen ergibt, dass ehrenamtliche Aufgaben überwiegend von älteren Nutzern übernommen werden. So sind lediglich 5 % der bereits ehrenamtlich tätigen Nutzer jünger als 40 Jahre. 40 % dieser Nutzer sind hingegen schon 65 Jahre und älter. Nutzer mittleren Alters (40 bis 65 Jahre) stellen einen Anteil von 55 %. Für die BGFG als Wohnungsgenossenschaft ist es daher wichtig, zukünftig verstärkt jüngeren Mitglieder die Möglichkeit zum Engagement in der Genossenschaft einzuräumen.

Interesse an einer Mitarbeit durch die Mitglieder besteht vor allem in den Bereichen Gartenarbeit und Hausreinigung. Einige Bewohner würden aber auch Aufgaben im Bereich Kinderbetreuung, Seniorenbetreuung und die Organisation von Nachbarschaftstreffs übernehmen.

Abbildung 13



Potenzielle Dienstleistungsangebote der BGFG

Im Rahmen der Wohnzufriedenheitsanalyse wurden die Mitglieder gefragt, ob ihrerseits ein Interesse an von der BGFG angebotenen Dienstleistungen bestehen würde. Während fast die

Hälfte der Mitglieder ein Interesse an unentgeltlichen Leistungen besitzt, ist das Interesse an entgeltlichen Dienstleistungen niedriger.

Abbildung 14

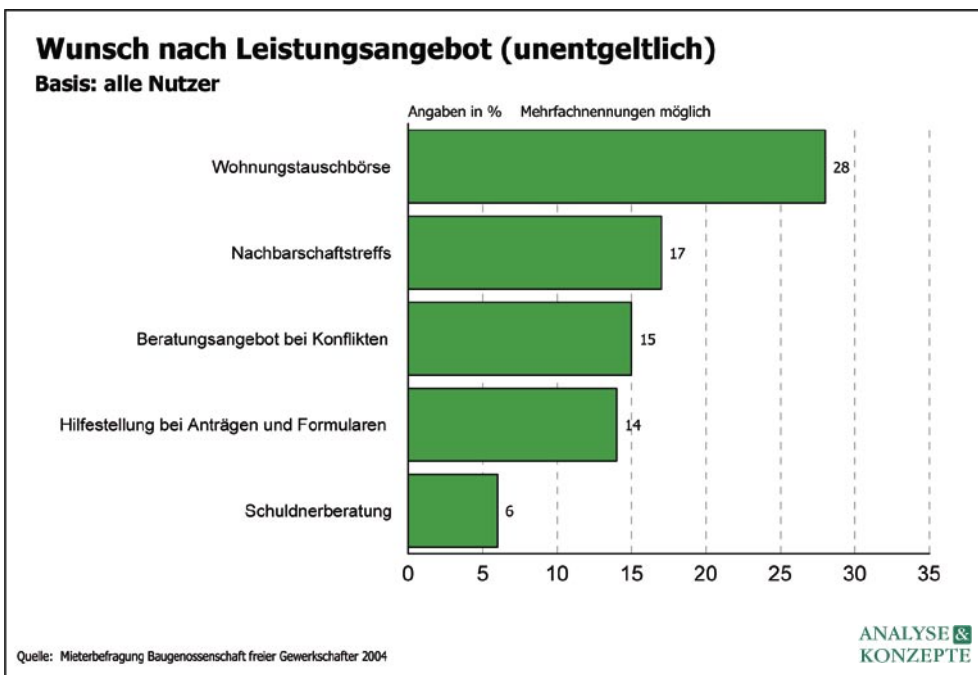
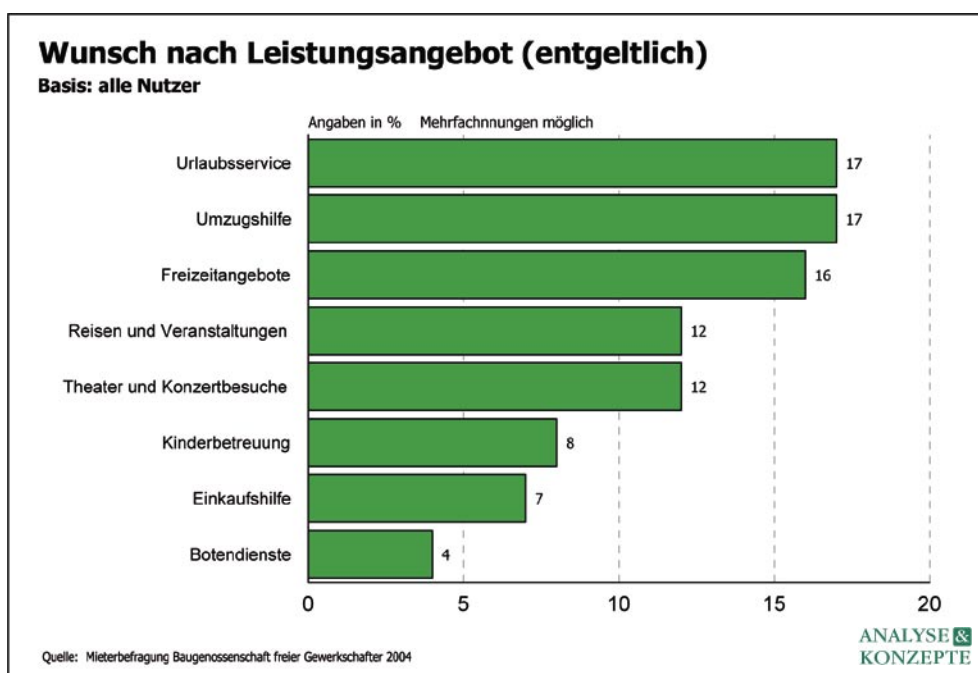


Abbildung 15



Als wichtigste unentgeltliche Dienstleistung wird die Schaffung einer Wohnungstauschbörse gewünscht. Diese würde sich mit 28 % mehr als ein Viertel der Nutzer wünschen. Darüber hinaus besteht großes Interesse an Nachbarschaftstreffs (17 %), Konfliktberatung (15 %) sowie Hilfe für Anträge und Formulare (14 %).

Der größte Bedarf an entgeltlichen Dienstleistungen besteht an einem Urlaubsservice (Betreuung der Wohnung während des Urlaubs) und an einer Umzugshilfe. Jeweils 17 % der Mitglieder haben an derartigen Angeboten Interesse. Etwas geringer ist das Interesse an Freizeitangeboten und von der BGFG initiierten Veranstaltungen.

Beurteilung der Mitgliederzeitung

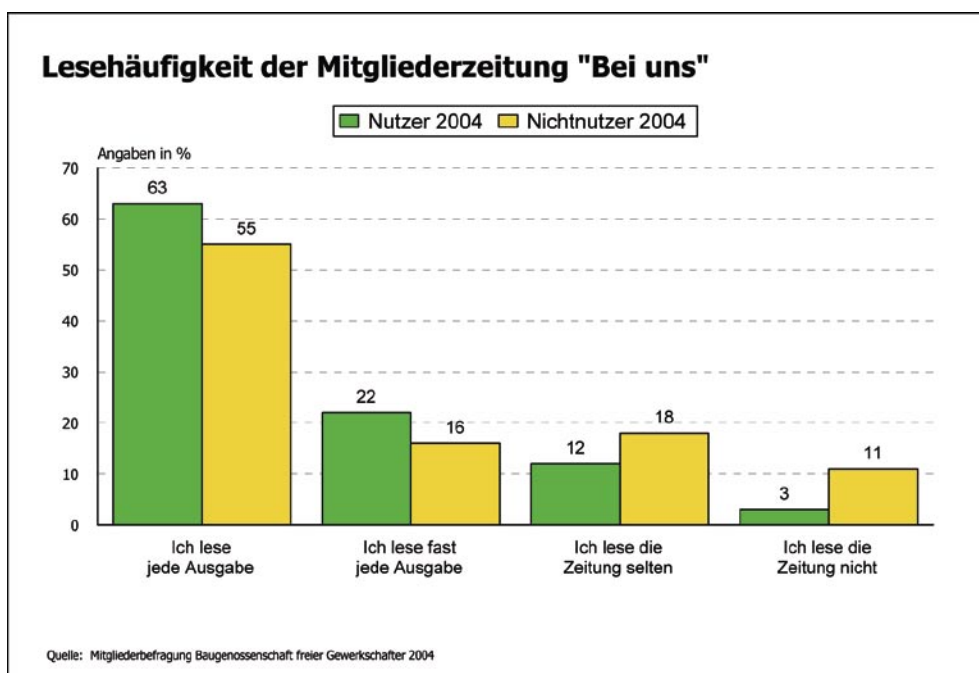
Ein wichtiges Bindeglied zwischen Genossenschaft und den Mitgliedern ist die Mitgliederzeitung. Die BGFG beteiligt sich an der Gemeinschaftszeitung der Hamburger Wohnungsgenossenschaften „Bei uns“. Diese wird durch die BGFG ergänzt um eigene Seiten, die sich speziell mit BGFG-Themen befassen. Die Mitgliederzeitung wird an alle Nutzerhaushalte der BGFG verteilt. Nichtnutzerhaushalte können diese auf Wunsch per Post erhalten.

Die Mitgliederzeitung wird von 63 % der Nutzer immer gelesen, weitere 22 % lesen sie fast immer. Ein

ähnliches Bild ergab sich bereits bei der Befragung 1998, damals lasen 86 % die Mitgliederzeitung immer bzw. fast immer. Von den Nichtnutzern wird die Zeitung deutlich seltener gelesen. 55 % lesen die Zeitung immer, während 16 % fast jede Zeitung lesen. 29 % lesen sie selten oder gar nicht.

Die Bewertung der Mitgliederzeitung hat sich bei den Nutzern gegenüber 1998 nur unwesentlich verändert. Wie schon 1998 wird die Zeitung auch 2004 von 87 % der Befragten als „sehr gut“ bzw. „gut“ bewertet. Mit ebenfalls

Abbildung 16



87 % wird die Mitgliederzeitung von den Nichtnutzern als „sehr gut“ bzw. „gut“ bewertet.

Die Lesehäufigkeit der Mitgliederzeitung unterscheidet sich zwischen den einzelnen Haushaltstypen deutlich. Während 43 % der Nutzer-Singles bis 30 Jahre die Zeitung eher selten lesen, lesen Paare und Singles ab 65 Jahre in der Regel (fast) jede Ausgabe.

Die unterschiedliche Lesehäufigkeit spiegelt sich auch in der Beurteilung der Mitgliederzeitung wider. Die jüngeren

Nutzer sind es auch, die die Mitgliederzeitung als nicht ganz so gut bewerten. Während lediglich 2 % der Nutzer der Altersgruppe 65 Jahre und älter die Zeitung als „eher nicht gut“ bzw. „gar nicht gut“ beurteilen, sind 18 % der Nutzer bzw. 28 % der Nichtnutzer unter 30 Jahren dieser Ansicht.

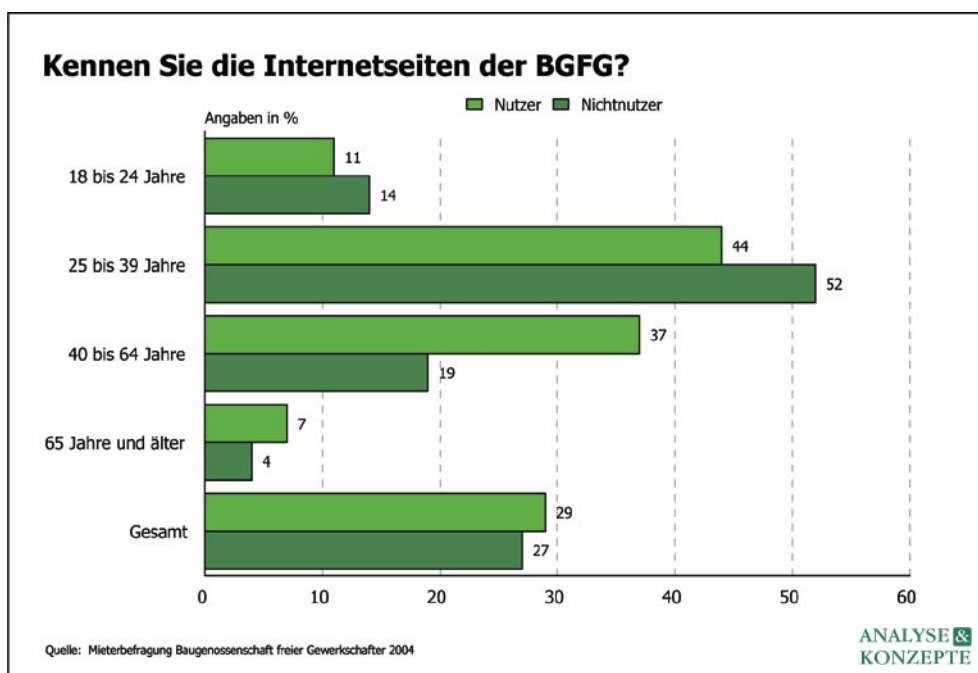
Hauptkritikpunkt an der Mitgliederzeitung ist aus Sicht der Leser, dass zu wenig über die BGFG berichtet wird. Darüber hinaus wünschen sich die Leser mehr Themen rund ums Wohnen.

Internetpräsenz der BGFG

Gegenwärtig verfügen bereits 44 % der Nutzer über einen privaten Internetanschluss. Weitere 7 % planen, einen Anschluss in der näheren Zukunft einzurichten. Hieraus kann die BGFG gegenüber anderen Wohnungsunternehmen einen Wettbewerbsvorteil entwickeln. Aufgrund der schon bestehenden Infrastruktur bei den Kabelanschlüssen

können den Nutzern preiswerte Multimediaangebote, wie zusätzliche TV-Programme oder High-Speed-Internetanschlüsse, angeboten werden. Jeder sechste Haushalt wäre schon jetzt bereit, hierfür zusätzlich zu zahlen. Neben der Mitgliederzeitung ist die Internetpräsenz der BGFG ein wichtiges Kommunikationsmittel.

Abbildung 17



Die Bedeutung dieses Mediums hat die BGFG schon frühzeitig erkannt und konnte sich so die Domäne www.bgfg.de sichern. Gegenwärtig kennt jedes vierte BGFG-Mitglied diese Adresse. Erwartungsgemäß ist sie bei den jüngeren Haushalten wesentlich bekannter als bei den älteren. Besonders bekannt ist sie bei der Zielgruppe der 25- bis 39-Jährigen (50 %).

Mit der gegenwärtigen Internetpräsenz sind 78 % der Nutzer bzw. 62 % der Nichtnutzer (sehr) zufrieden. Um die Zufriedenheit der Mitglieder noch weiter zu steigern und gleichzeitig die Internetpräsenz zu verbessern, werden die Internetseiten in der ersten Jahreshälfte 2005 überarbeitet.

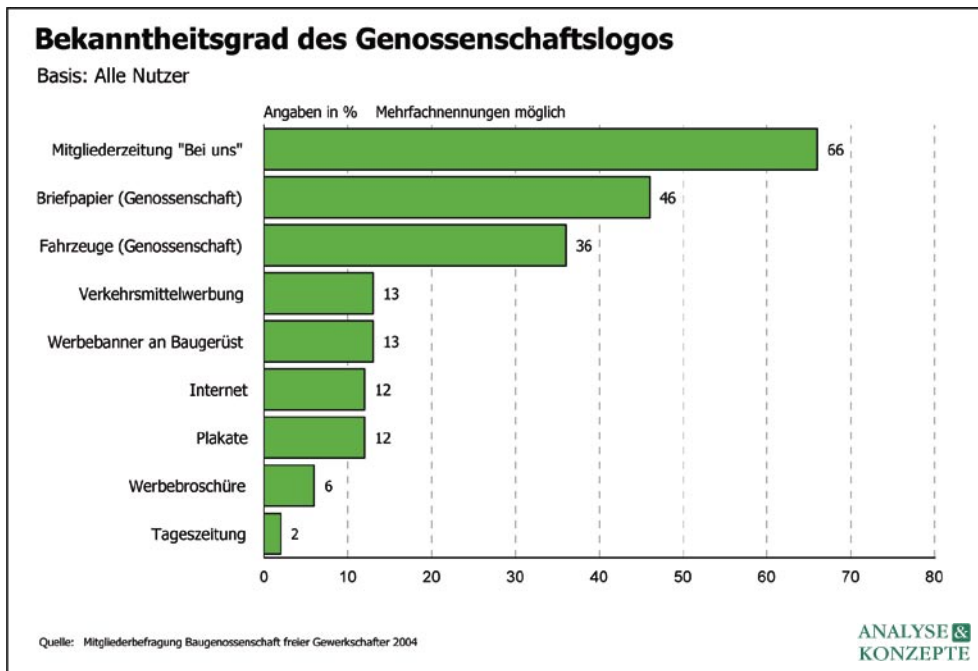
Wie sind Sie auf die BGFG aufmerksam geworden?

Die mit weitem Abstand wichtigste Art und Weise, auf die Genossenschaft aufmerksam zu werden, ist die Mund-zu-Mund-Propaganda durch die Verwandtschaft (37 %) und Bekanntschaft (25 %). Weitere 14 % sind vom Wohnungsamt der Stadt Hamburg auf die BGFG hingewiesen worden. 6 % sind über Wohnungsanzeigen aufmerksam geworden. Noch gering, aber zukünftig von einer immer größeren Bedeutung ist der Anteil derjenigen, die durch das Internet sowie durch die seit 1999 bestehende Gemeinschaftswerbung der Hamburger Genossenschaften aufmerksam wurden.

In einer engen Beziehung zur Werbewirkung der Gemeinschaftswerbung der Hamburger Genossenschaften steht der Versuch, mit einem aus bunten Bauklötzchen bestehenden Haus ein gemeinsames Markenzeichen (Logo) zu kreieren. Hiermit konnten schon Erfolge erzielt werden. So kennen 73 % der Nutzer einer BGFG-Wohnung dieses Symbol. Auf die Frage, wo das Logo dem Nutzer aufgefallen ist, gaben 90 % an, dieses auf der Mitgliederzeitung gesehen zu haben. Ebenfalls auffällig war das Logo auf dem Geschäftspapier der BGFG und den Fahrzeugen der Genossenschaft.

Abbildung 18





Beurteilung der BGFG insgesamt

Insgesamt ist die Beurteilung der BGFG durch die Wohnungsnutzer weiterhin sehr positiv. Nicht bei allen Aussagen konnte das sehr hohe Niveau der letzten Befragungsergebnisse gehalten werden. Etwas ungünstiger werden die Aussagen

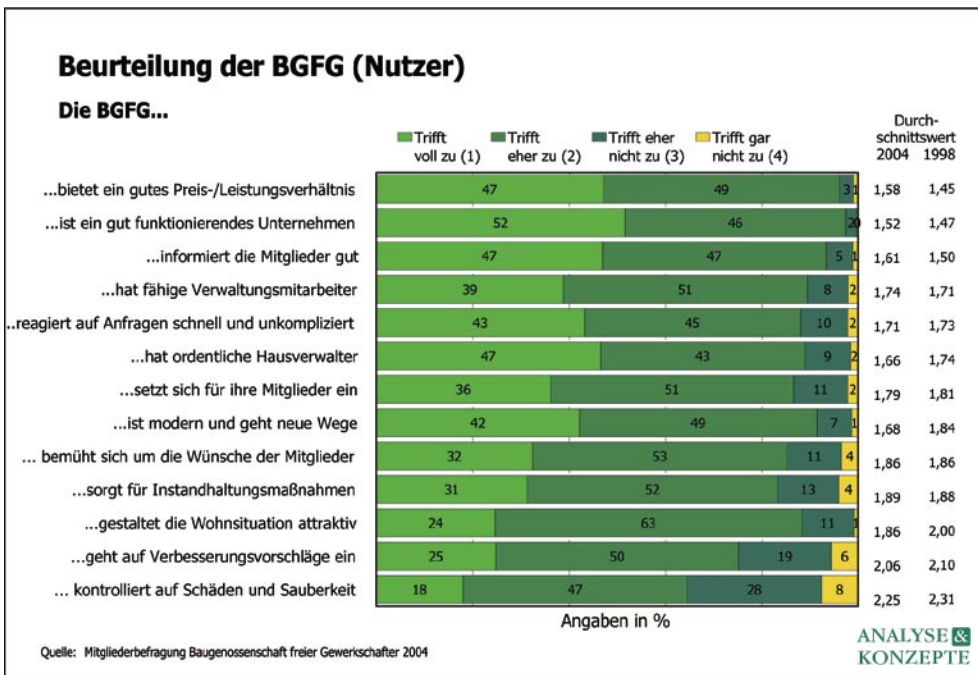
- bietet ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- ist ein gut funktionierendes Unternehmen
- informiert die Mitglieder gut und
- hat fähige Verwaltungsmitarbeiter

eingestuft.

Verbesserungen gegenüber der Befragung von 1998 konnten im Wesentlichen in Bezug auf folgende Aspekte erreicht werden:

- hat ordentliche Hausverwalter
- ist modern und geht neue Wege
- gestaltet die Wohnsituation attraktiv
- geht auf Verbesserungsvorschläge ein und
- kontrolliert auf Schäden und Sauberkeit.

In den beiden letzten Punkten fällt die Bewertung der Mitglieder trotz der im Vergleich zu 1998 eingetretenen Verbesserung noch immer deutlich unterdurchschnittlich aus. So sind 25 % der Nutzer der Meinung, dass die BGFG nicht genügend auf Verbesserungsvorschläge eingeht und 34 % der Ansicht, dass die BGFG die Wohnanlagen nicht ausreichend auf Schäden und Sauberkeit kontrolliert.



Auch die Nichtnutzer wurden gebeten, die BGFG zu beurteilen. Die Beurteilung der BGFG durch die Nichtnutzer bestätigt weitgehend das positive Bild der Nutzer, allerdings fällt die Beurteilung etwas kritischer aus als die Beurteilung durch die Wohnungsinhaber. Gegenüber der Befragung von 1998 hat sich die Beurteilung folgender Aspekte verschlechtert:

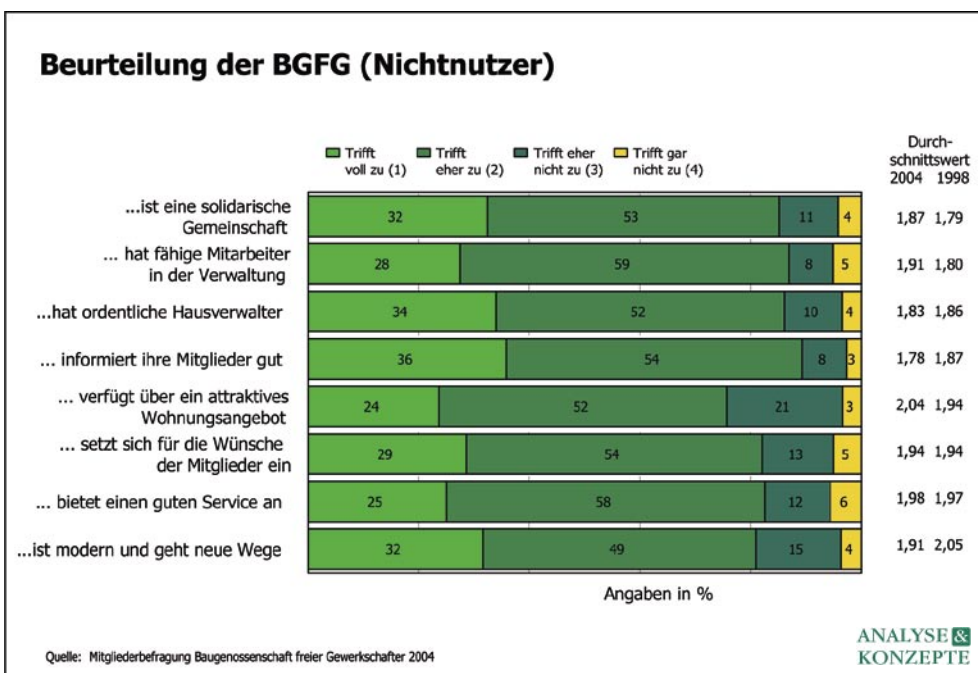
- hat fähige Mitarbeiter in der Verwaltung

- verfügt über ein attraktives Wohnungsangebot

- ist eine solidarische Gemeinschaft

Deutlich erhöht gegenüber 1998 hat sich der Anteil der Mitglieder, die der Ansicht sind, dass die BGFG ein modernes Unternehmen ist und neue Wege geht. Betrug hier der Durchschnittswert 1998 noch 2,05, so hat sich dieser Wert auf 1,91 verbessert.

Abbildung 21



Beurteilung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen durch die Nutzer

Wichtig für jedes funktionierende Unternehmen sind kompetente Mitarbeiter. Die Bewertung der BGFG-Mitarbeiter in der Verwaltung fällt weiterhin positiv aus, wenngleich sie sich gegenüber der letzten Befragung in einigen Punkten geringfügig verschlechtert hat.

Von allen Aspekten am besten beurteilt wird die telefonische Erreichbarkeit. 96 % der Befragten sind der Ansicht, dass diese (sehr) gut ist. Trotz der guten Beurteilung hat sich die Bewertung im Vergleich zu 1998 geringfügig verschlechtert.

Etwas verschlechtert hat sich darüber hinaus die Bewertung der Aspekte „Die Mitarbeiter sind stets freundlich und zuvorkommend“ sowie „Die Mitarbeiter arbeiten verbindlich und zuverlässig“.

Deutlich verbessert hat sich dagegen die Beurteilung der persönlichen Erreichbarkeit. Hier konnte der Durch-

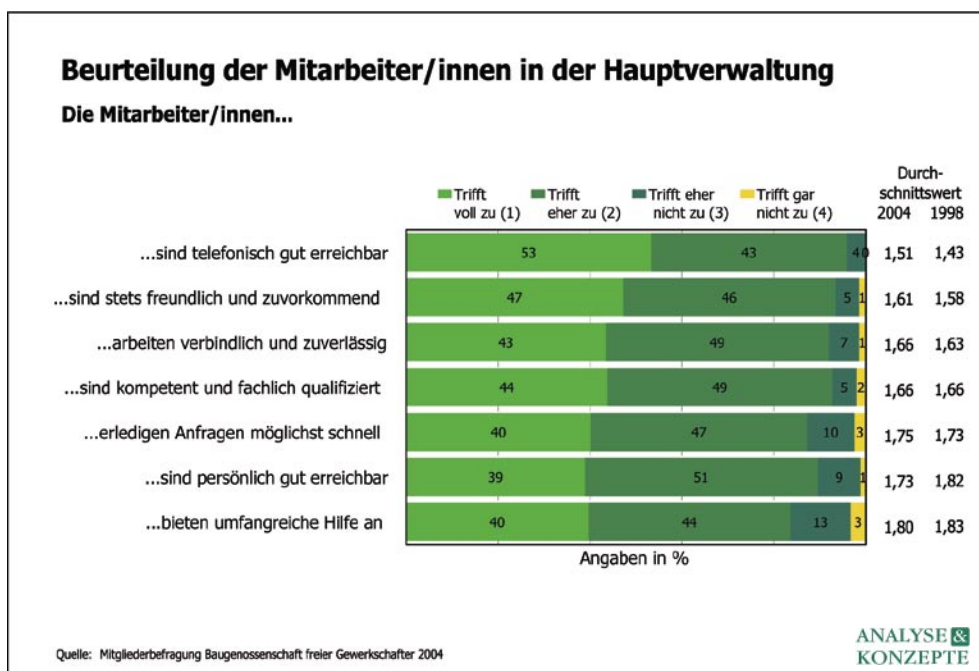
schnittswert von 1,82 (1998) auf 1,73 (2004) gesteigert werden.

Wenngleich sich die Bewertung der Bereitschaft der Verwaltung „umfangreiche Hilfe anzubieten“ im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen auf einem hohen Niveau befindet, wird sie insgesamt am ungünstigsten bewertet.

Die Beurteilung der Hausverwalter der BGFG fällt insgesamt noch etwas besser als bei den Mitarbeitern im Büro aus. Dies entspricht den Erfahrungen von A&K bei anderen Unternehmen. Es ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass der Kontakt zum Hausverwalter sehr viel enger ist und damit auch mehr Chancen für ein „positives Bild“ bestehen.

Im Vergleich zu 1998 hat sich die Bewertung der Hausverwalter deutlich verbessert. Überproportional besser wurden die Hilfsbereitschaft sowie die telefonische als auch die persönliche

Abbildung 22



Erreichbarkeit bewertet. Hier wirken sich u. a. die seit 1998 durchgeführten Schulungen und Umstrukturierungen sehr positiv aus. Auch der Einsatz moderner Techniken, wie Anrufweiterschaltung oder die Ausstattung der Mitarbeiter mit Handys, hat deutlich zu einer Verbesserung der Erreichbarkeit beigetragen.

Befragten als sehr gut bzw. gut beurteilt. 97 % der Bewohner bewerten sie als freundlich und zuvorkommend und 93 % schätzen auch die fachliche Kompetenz als (sehr) gut ein. Die schnelle Bearbeitung von Anfragen und Wünschen wird hingegen von 10 % der Befragten kritisch beurteilt.

Auch die Handwerker der BGFG werden 2004 von der Mehrheit der

Abbildung 23

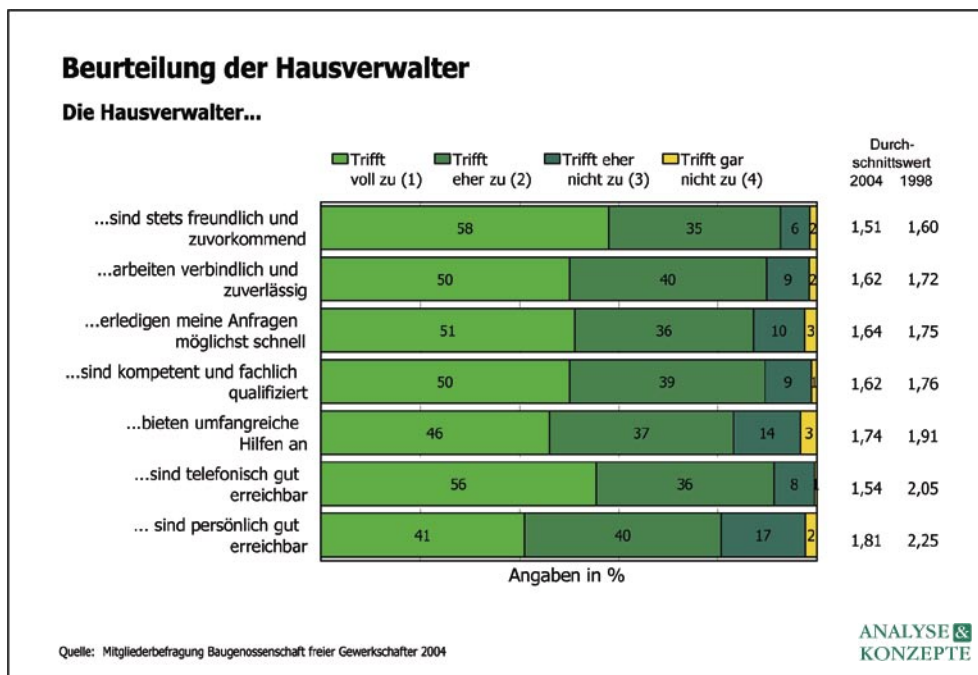
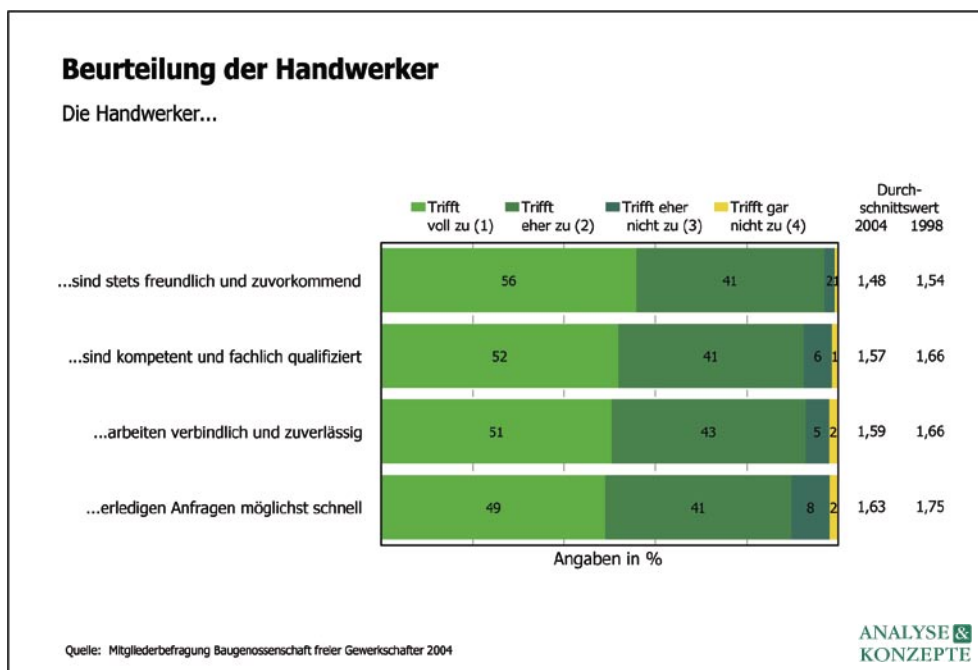


Abbildung 24



Fazit

Die im März bis April 2004 durchgeführte Mitgliederbefragung ist, wie schon 1998, auf ein positives Echo bei den Mitgliedern gestoßen. Damit wurde eine grundsätzliche Verbundenheit der Mitglieder mit der BGFG gezeigt. Gleichzeitig zeigt die hohe Rücklaufquote, dass seitens der Mitglieder ein Interesse daran besteht, dass sich die BGFG zu einer Genossenschaft mit einer noch stärkeren Kundenorientierung weiterentwickelt.

Insgesamt wird deutlich, dass die Genossenschaftsmitglieder überdurchschnittlich zufrieden mit ihrer Wohnsituation sind. Im Vergleich mit anderen Wohnungsunternehmen erreicht die BGFG in diesem Punkt eine Spitzenposition. Dies bedeutet jedoch nicht, dass bezüglich einzelner Aspekte keine Kritikpunkte bzw. Veränderungswünsche bestehen.

Wie schon 1998 ist die Sozialstruktur derjenigen Mitglieder, die eine Genossenschaftswohnung bewohnen, geprägt durch kleine Haushalte, die weiterhin ein hohes Durchschnittsalter aufweisen. Vergrößert hat sich der Anteil von Familienhaushalten. Es ist der BGFG gelungen, häufiger junge Haushalte als Nut-

zer zu gewinnen und somit den Anteil an Familien deutlich zu erhöhen.

Ein wesentliches Kriterium für die Zufriedenheit der Nutzer ist ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Dieses kommt unter anderem in der Zufriedenheit mit der Höhe der Nutzungsgebühren zum Ausdruck. Wenngleich der Anteil derjenigen, die die Nutzungsgebühr als zu hoch ansehen, bei der Befragung 2004 zugenommen hat, bewerten 93 % der befragten Haushalte die Nutzungsgebühren für mindestens angemessen.

In den letzten Jahren wurden umfangreiche Sanierungsmaßnahmen durchgeführt, die den Anteil derjenigen verringert haben, die Verbesserungsmaßnahmen als notwendig erachten. Dennoch besteht aus Nutzersicht weiterhin ein Verbesserungsbedarf, insbesondere bei der Badezimmerausstattung, den Fenstern und der Schallisolierung.

Um die finanziellen Belastungen aufgrund von Modernisierungsmaßnahmen für die Haushalte möglichst gering zu halten, bieten sich hierfür Mischkonzepte mit Bewohnerbeteiligungen an. Die BGFG bietet dies für Küchen- und Badsanierungen schon heute ihren Nutzern an.

1/3 der Wohnungsinhaber, aus deren Sicht Instandsetzungs- und Verbesserungsmaßnahmen in ihrer Wohnung durchgeführt werden sollten, hat hieran ein grundsätzliches Interesse.

Neben der Wohnung selbst ist die Nachbarschaft sowie das Haus- und Wohnumfeld wichtig für die Zufriedenheit der Nutzer. Die Beurteilung des Hauses und des Wohnumfeldes ist im Wesentlichen unverändert geblieben und wird vergleichsweise positiv bewertet. Erstmals gefragt und gleich am ungünstigsten von allen Aspekten beurteilt wurde die Stellplatzsituation für Fahrräder und Kinderwagen. Hingegen waren bei den Aspekten Spielplatzangebot und persönliche Sicherheit deutliche Bewertungsverbesserungen zu verzeichnen.

Im Zuge des sich vollziehenden Generationswechsels innerhalb des Bestandes haben sich die Beziehungen zwischen den Nachbarn verschlechtert. Hier sollte die BGFG die Maßnahmen zur Förderung des Kontakts in den Siedlungen und zum Ausbau nachbarschaftlicher Beziehungen fortführen und weiterentwickeln.

Mit der Verschlechterung der nachbarschaftlichen Beziehungen verändern sich die Gründe der Unzufriedenheit von Nutzern. Wichtigste Gründe sind, neben Wohnungsmängeln, die Nichteinhaltung der Hausordnung sowie Lärmbelastungen. Der Anteil derjenigen, die diese Gründe für ihre Unzufriedenheit angeben, ist im Vergleich zu 1998 deutlich gestiegen.

Die Bewertung der BGFG als Wohnungsunternehmen fällt noch besser als 1998 aus und befindet sich im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen in der Spitzengruppe. Unternehmensbereiche wie die Verwaltung haben ihre guten Beurteilungen aus dem Jahr 1998 bestätigen können. Die damals noch ungünstig bewerteten Hausverwalter haben ihre Bewertung aufgrund zwischenzeitlich erfolgter Umorganisationen und Schulungsmaßnahmen auf ein überdurchschnittliches Niveau steigern können. Auch die BGFG-eigenen Handwerker wurden überdurchschnittlich positiv bewertet.

Das Bauklötzchen-Logo ist das gemeinsame Zeichen für Wohnqualität bei der BGFG und vielen weiteren Hamburger Wohnungsbaugenossenschaften.

Im Internet unter www.wohnungsbaugenossenschaften.de und unter der Infoline **0180/22 44 66 0** (6 Cent pro Anruf) erhalten Sie alle Informationen rund um die Vorteile und Angebote der Genossenschaften.

