

Führung/Kommunikation

Altonaer Spar- und Bauverein befragte die Mitglieder: Nachbarschaftliche Netzwerke der Schlüssel zur Wohnzufriedenheit

Wohnen, wo man gerne wohnt: Die Zufriedenheit der Mitglieder des Altonaer Spar- und Bauvereins mit ihrer Wohnsituation und mit den Leistungen ihrer Wohnungsbaugenossenschaft ist weiter gestiegen. Bemühungen um eine noch bessere Erreichbarkeit und Beratungsqualität haben sich bezahlt gemacht. Auch die Zufriedenheit mit der Höhe der Miete ist hoch. Das ergab eine aktuelle repräsentative Mitgliederbefragung durch das Beratungshaus Analyse & Konzepte.



14500 Mitglieder, 6700 Wohnungen, eine Genossenschaft. Das ist der Titel des letzten Geschäftsberichtes. Altona mal anders gesehen.

„Würden Sie einem Freund oder Bekannten empfehlen, in Ihre Wohnanlage zu ziehen?“ 94 Prozent der Mitglieder, die in einer Wohnung der Altonaer Spar- und Bauverein eG (kurz: altoba) leben, beantworten diese Frage mit „Ja“. Im Rahmen der aktuellen altoba-Wohnzufriedenheitsanalyse hat die Beratungsgesellschaft Analyse & Konzepte zudem ermittelt, dass der Anteil der Mitglieder, die mit ihrer Wohnsituation „sehr zufrieden“ sind, seit der letzten Befragung im Jahr 2009 von 28 auf 34 Prozent weiter gestiegen ist. Zusätzliche 48 Prozent (2009: 49 Prozent) bezeichnen sich als „zufrieden“.

„Würden Sie einem Freund oder Bekannten empfehlen, in Ihre Wohnanlage zu ziehen?“

Mitglieder bescheinigen der altoba eine hohe Beratungsqualität

Im Rahmen der repräsentativen Befragung wurden rund 1.200 bei der altoba wohnende Mitglieder in Telefoninterviews befragt. 2009 hatte Analyse & Konzepte die Mieter zuletzt ausführlich zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Wohnsituation und mit dem Service der Genossenschaft befragt. Seitdem hat die altoba

mehrere Projekte ins Leben gerufen, um den Kontakt mit den Mitgliedern noch kundenfreundlicher zu gestalten. Dazu gehört beispielsweise der „altoba-Service“ zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und Beratungsqualität. Diese zeigt sich beispielsweise darin, dass 76 Prozent aller Mieteranliegen beim ersten Kontakt geklärt werden können.

Nachbarschaftliche Netzwerke tragen zur Wohnzufriedenheit bei

Holger Kowalski, Mitglied des Vorstands der altoba, sagt: „Wir freuen uns über das positive Zeugnis, das unsere Mitglieder unserer Arbeit ausgestellt haben und sind dankbar für die Hinweise, in welchen Bereichen wir uns noch weiter verbessern können. Einen wesentlichen Anteil an der Wohnzufriedenheit tragen allerdings auch die altoba-Mitglieder selbst: durch stabile nachbarschaftliche Netzwerke und gelebte genossenschaftliche Solidarität.“ Die Umfrage bestätigt, dass die Genossenschaftsmitglieder „in engen Nachbarschaften“ leben: 49 Prozent der befragten altoba-Mitglieder sind mit Nachbarn befreundet bzw. kennen diese näher und haben ein „gutes Verhältnis“. Besonders gut sind die nachbarschaftlichen Beziehungen bei Haushalten mit Kindern sowie bei Mitgliedern ab 65 Jahren.

Weiter deutlich gesunken ist der Anteil der Mitglieder mit Umzugswunsch. Bei den 18 Prozent der Mitglieder, die einen Umzug erwägen (2009: 28 Prozent), ist der Wunsch nach einer größeren Wohnung das wichtigste Motiv, gefolgt von familiären Gründen. Unzufriedenheit mit der Miete ist die Ausnahme: 92 Prozent der Befragten empfinden die Nutzungsgebühr ihrer Wohnung als „sehr günstig“, „günstig“ oder „angemessen.“ Auch das Informationsangebot ihrer Genossenschaft bewerten die Mitglieder positiv: Dass die altoba „regelmäßig und ausführlich“ informiert, bestätigen 89 Prozent der Befragten (2009: 82 Prozent).

Silke Kok

Über die altoba

Die Altonaer Spar- und Bauverein eG – kurz altoba – wurde 1892 gegründet. Die altoba ist eine Wohnungsbaugenossenschaft mit über 14.000 Mitgliedern. Neben rund 6.600 Wohnungen in vielen Hamburger Stadtteilen bietet die altoba den Mitgliedern eine Spareinrichtung mit verschiedenen Anlagemöglichkeiten. Die Angebote des Sozialmanagements der altoba sowie fünf Nachbarschaftstreffs bieten Möglichkeiten zur Begegnung, Freizeitgestaltung und zum ehrenamtlichen Engagement in der Genossenschaft

S 024

Die neue Dämmklasse.

Die innovative Hochleistungsdämmplatte S 024 für extrem schlanken Wandaufbau bei 30% mehr Dämmleistung.

