



Hamburger Lehrer-Baugenossenschaft eG

Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

Endbericht vom 31.05.2013



**ANALYSE &
KONZEPTE**

Beratungsgesellschaft für Wohnen,
Immobilien, Stadtentwicklung mbH
Gasstraße 10 | 22761 Hamburg

phone +49 (0)40 4850 098-0
fax +49 (0)40 4850 098-98
mail info@analyse-konzepte.de

Inhalt

1	Befragungssteckbrief	1
2	Sozialstruktur	3
2.1	Haushaltsstruktur der Mitglieder	3
2.2	Wirtschaftliche Situation der Haushalte	6
3	Wohnzufriedenheit	7
3.1	Allgemeine Wohnzufriedenheit	7
3.2	Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation	9
3.3	Zufriedenheit mit der Wohnung, dem Wohngebäude und dem Umfeld	11
4	Zusammenleben im Quartier	13
4.1	Verhältnis zu den Nachbarn	13
5	Wohnmobilität	15
5.1	Umzugspläne	15
5.2	Kundenbindungspotenzial	18
6	Die Lehrerbau	19
6.1	Kontakt zum Unternehmen	19
6.2	Beurteilung der Lehrerbau	21
6.3	Beurteilung der Hausmeister	22
7	Zusammenfassung der Ergebnisse und Empfehlungen	25
7.1	Das Unternehmen im Benchmarking	25
7.2	Steckbrief Mitglieder	26
7.3	Stärken- und Schwächen Tabelle	27
7.4	Empfehlungen	28

Ansprechpartner:

Martin Heydorn

Katrin Trunec

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1	Repräsentativität Mitgliederbefragung	2
Abb. 2	Haushaltsgröße	3
Abb. 3	Anzahl der Minderjährigen im Haushalt	4
Abb. 4	Altersstruktur aller Haushaltsmitglieder	5
Abb. 5	Haushaltstypen.....	5
Abb. 6	Erwerbstätigkeit.....	6
Abb. 7	Zufriedenheit mit der allgemeinen Wohnsituation	7
Abb. 8	Zufriedenheit mit der allgemeinen Wohnsituation nach Haushaltstyp	8
Abb. 9	Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation	9
Abb. 10	Zufriedenheit mit der Wohnung	11
Abb. 11	Zufriedenheit mit dem Wohngebäude und Wohnumfeld	12
Abb. 12	Nachbarschaftsverhältnis.....	13
Abb. 13	Geplanter Umzug in den nächsten 2 Jahren.....	15
Abb. 14	Geplanter Umzug in den nächsten 2 Jahren nach Haushaltstyp.....	16
Abb. 15	Geplanter Umzug in den nächsten 2 Jahren nach Wohnzufriedenheit.....	17
Abb. 16	Gründe für den geplanten Umzug	17
Abb. 17	Bereitschaft erneut bei der Lehrerbau zu mieten.....	18
Abb. 18	Letzter Kontakt zur Lehrerbau	19
Abb. 19	Anlass für den letzten Kontakt zur Lehrerbau.....	20
Abb. 20	Die Lehrerbau.....	21
Abb. 21	Kontakthäufigkeit mit den Hausmeistern	22
Abb. 22	Die Hausmeister	23
Abb. 23	Benchmarking Hausmeister	24
Abb. 24	Benchmarking Wohnzufriedenheitsanalyse	25
Tab. 1	Gründe für Unzufriedenheit	10
Tab. 2	Nachbarschaftsverhältnis nach Haushaltstyp.....	14

1 Befragungssteckbrief

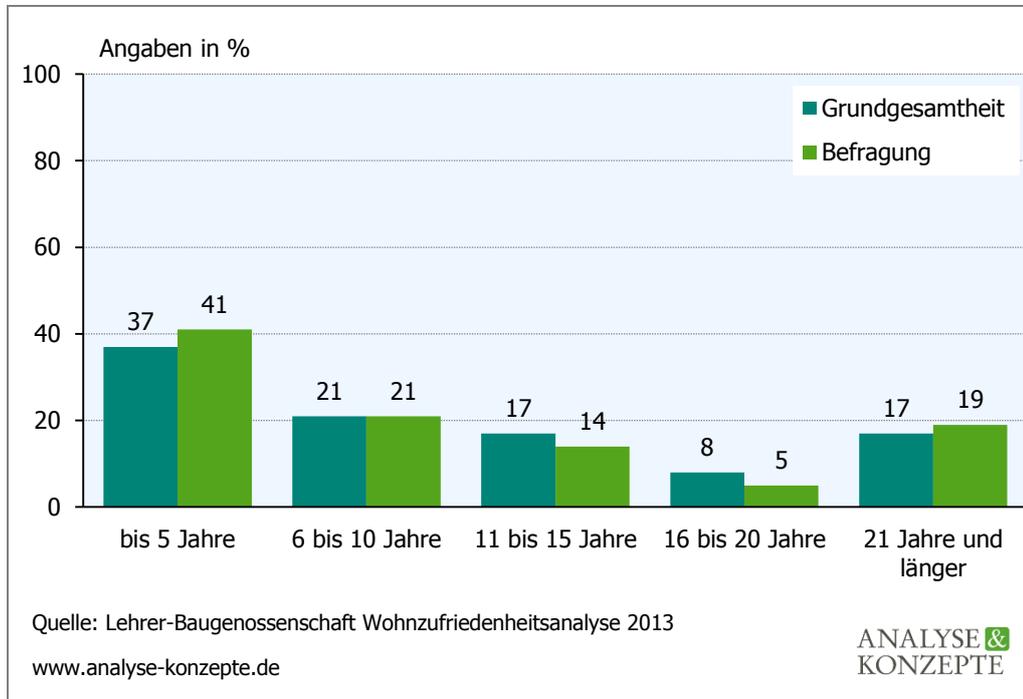
Ziel der Mitgliederbefragung

Im Rahmen der Wohnzufriedenheitsanalyse werden für die Hamburger Lehrerbau-Genossenschaft eG (Lehrerbau) Informationen zur Mitgliederstruktur, zur Wohnzufriedenheit der Mitglieder sowie zur Zufriedenheit mit der Kundenorientierung und dem Service der Lehrerbau gewonnen. Die Mitgliederbefragung bildet eine fundierte Basis für die strategische Weiterentwicklung der Genossenschaft.

Befragungs-Steckbrief

Methode	Telefonische Befragung von Mitgliedern der Lehrerbau. Die Mitglieder wurden im Vorfeld im Rahmen eines Anschreibens der Lehrerbau über die Befragung informiert und konnten der Teilnahme widersprechen.
Stichprobe	Zufallsstichprobe im Umfang von 1.100 wohnenden Mitgliedern
Feldphase	04.04. – 29.04.2013
Interviewzahl	352 Interviews á 10 Minuten
Rückmeldungen	Insgesamt haben 4 % der angeschriebenen Mitglieder der Weitergabe ihrer Daten an Analyse & Konzepte widersprochen. Darüber hinaus haben weitere 5 % der Mitglieder während der Feldphase die Teilnahme am Interview abgelehnt.
Gewichtung	Die Daten wurden nach dem Alter der Befragten gewichtet.

Abb. 1 Repräsentativität Mitgliederbefragung (Wohndauer)



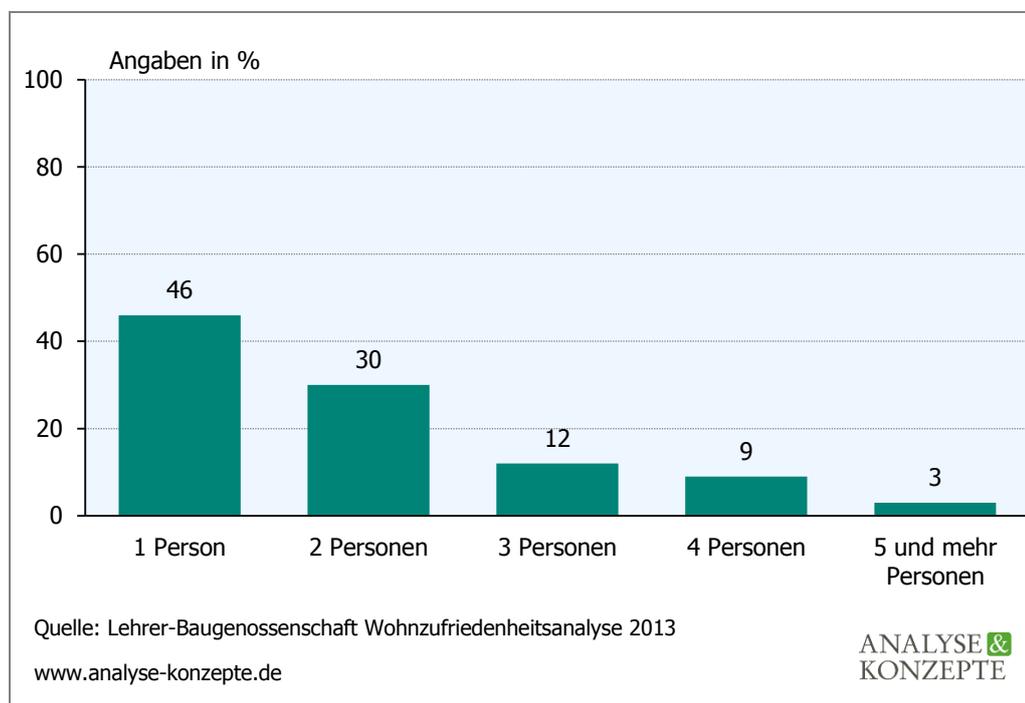
- Analyse & Konzepte hat die Repräsentativität der Befragungsergebnisse der Mitgliederbefragung anhand der Wohndauer überprüft. Abbildung 1 zeigt eine gute Übereinstimmung der Wohndauer der Befragten mit der der Mitglieder insgesamt.

2 Sozialstruktur

Alter und Haushaltsgröße haben großen Einfluss auf die Wohnungsnachfrage und stellen daher wichtige Informationen über die Bedürfnisse der Bestandsmieter und des Kundenpotenzials dar.

2.1 Haushaltsstruktur der Mitglieder

Abb. 2 Haushaltsgröße



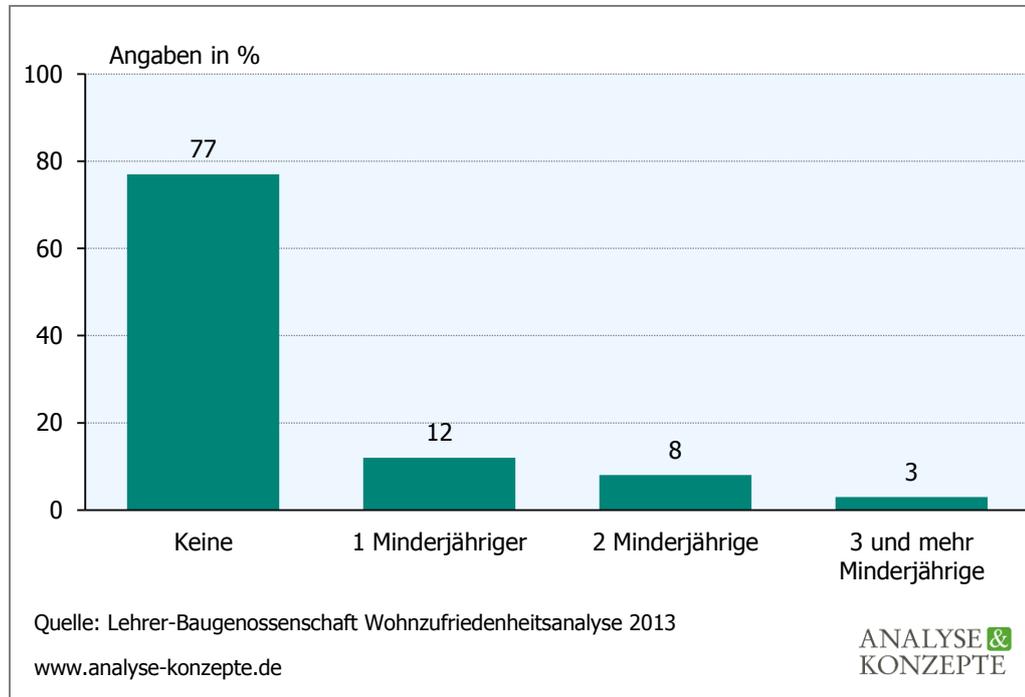
- Die Haushaltsgrößenstruktur im Bestand eines Wohnungsunternehmens spiegelt zu einem hohen Grad die Wohnungsgrößenstruktur wider.
- Die durchschnittliche Haushaltsgröße der Mitgliederhaushalte liegt mit 1,93 Personen über dem Hamburger Durchschnitt (1,8 Personen)¹.
- 1-Personen-Haushalte stellen bei der Lehrerbau die größte Haushaltsgruppe dar. Mit einem Anteil von 46 % liegen sie unter dem Hamburger Durchschnitt (53,6 %)². Alle anderen Haushaltsgrößen sind bei der Lehrerbau etwas stärker vertreten, als bei den Hamburger Haushalten.³

¹ Vgl. Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein: Statistik informiert, Nr. II/2012, S.1.

² Vgl. ebd., S.1.

³ Vgl. ebd., S.1.

Abb. 3 Anzahl der Minderjährigen im Haushalt



- Der Anteil der Mitgliederhaushalte mit Kindern unter 18 Jahren liegt mit 23 % über dem Hamburger Durchschnitt (17,4 %).
- Die Altersstruktur der Mitglieder ist gut gemischt. Im Vergleich zur Stadt Hamburg ist der Anteil der Personen unter 18 Jahren und zwischen 65 und 79 Jahren etwas höher. Des weiteren liegt der Anteil der Personen zwischen 18 und 29 Jahren bei der Lehrerbau unter dem Hamburger Wert.⁴
- Aus den Parametern Haushaltsgröße und Alter wurden wohnungsmarkttypische Nachfragegruppen gebildet. Bei den Mitgliedern bilden Singles zwischen 30 und 64 Jahren mit 24 % die größte Gruppe, gefolgt von Familien sowie Singles ab 65 Jahre.
- Der Anteil der Singles zwischen 30 und 65 Jahren liegt höher als bei anderen Wohnungsunternehmen für die Analyse & Konzepte Untersuchungen durchgeführt hat. Weiterhin liegt der Anteil der Familien bei der Lehrerbau etwas höher, während der Anteil der Paare ab 65 Jahre etwas niedriger ist.

⁴ Vgl. Destatis: Genesis-Online-Datenbank, Bevölkerung: Bundesländer, Stichtag, Altersjahre: Hamburg, Stichtag: 31.12.2011; URL: <https://www-genesis.destatis.de/genesis/online> (28.05.2013)

Abb. 4 Altersstruktur aller Haushaltsmitglieder

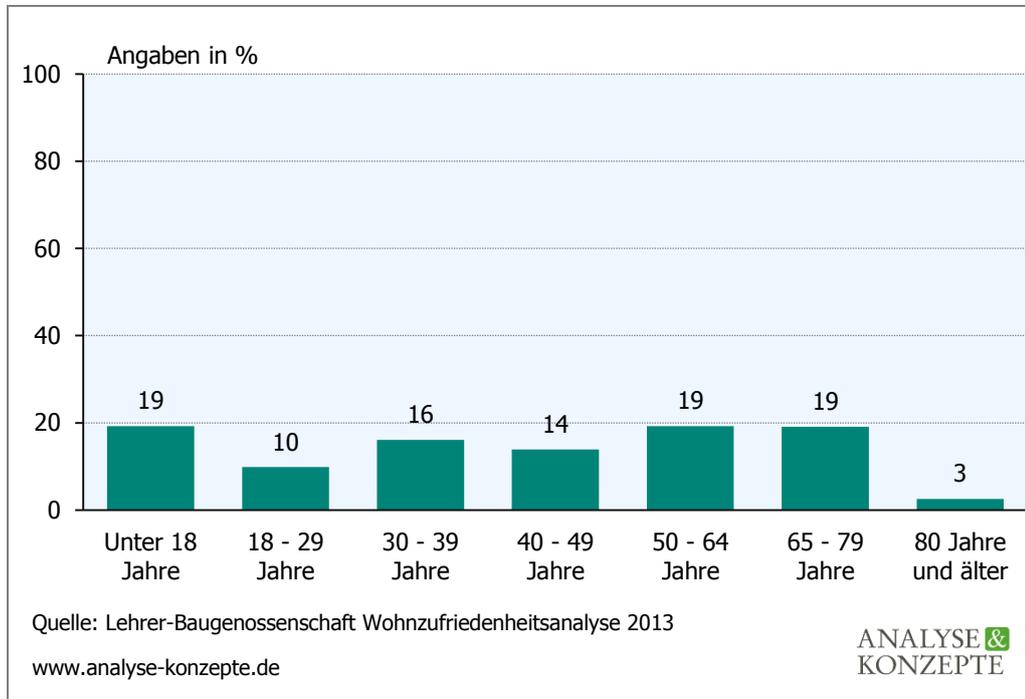
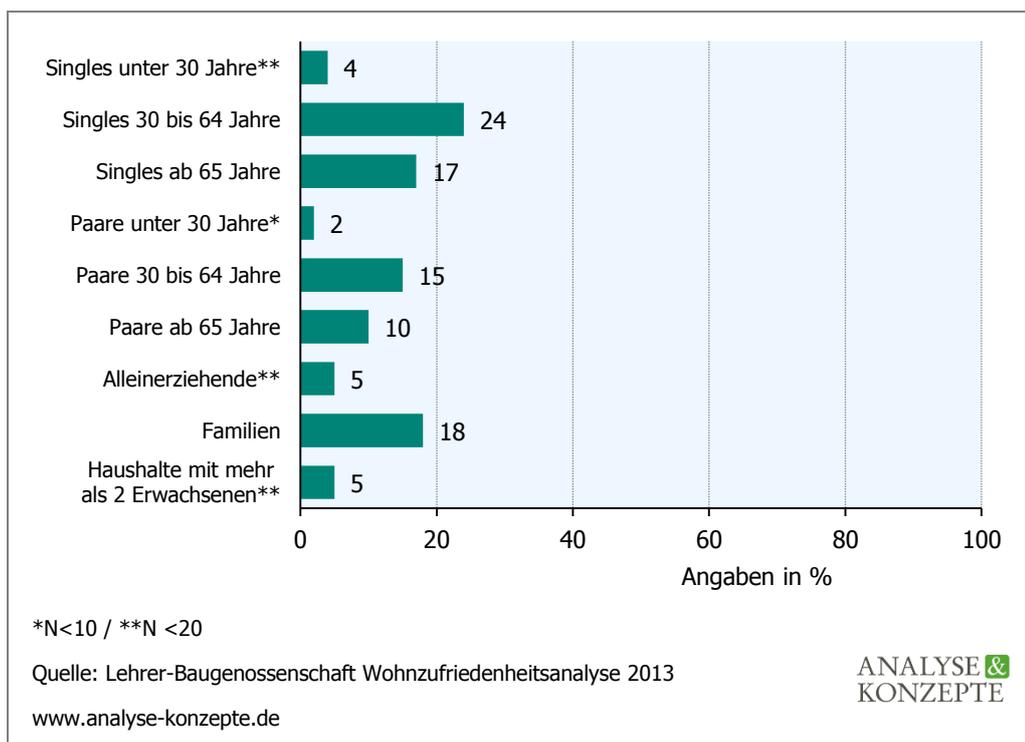
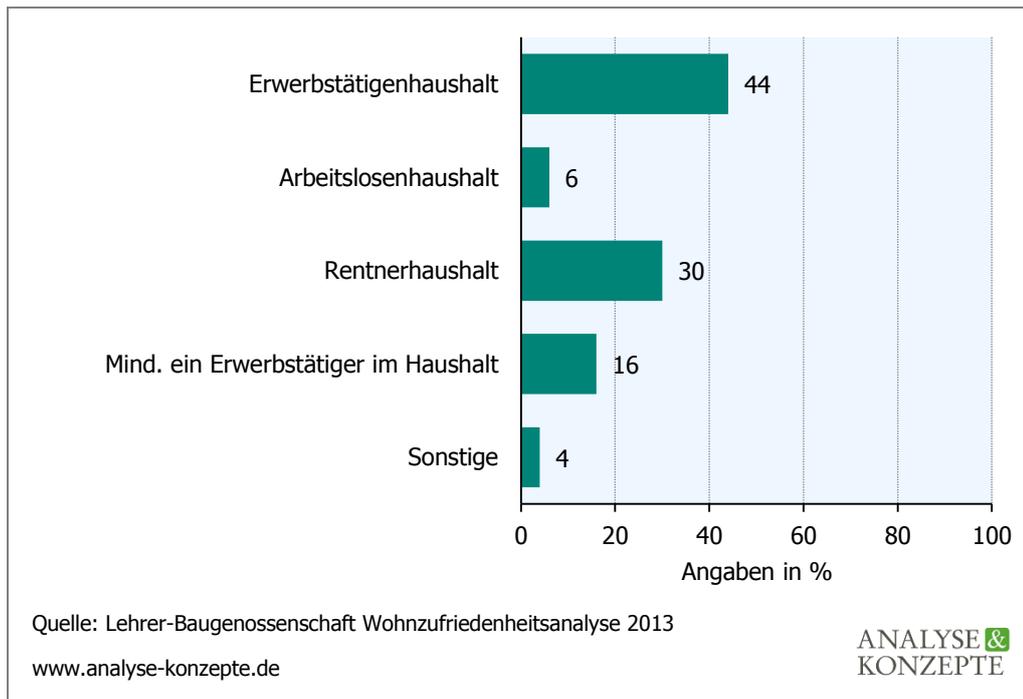


Abb. 5 Haushaltstypen



2.2 Wirtschaftliche Situation der Haushalte

Abb. 6 Erwerbstätigkeit



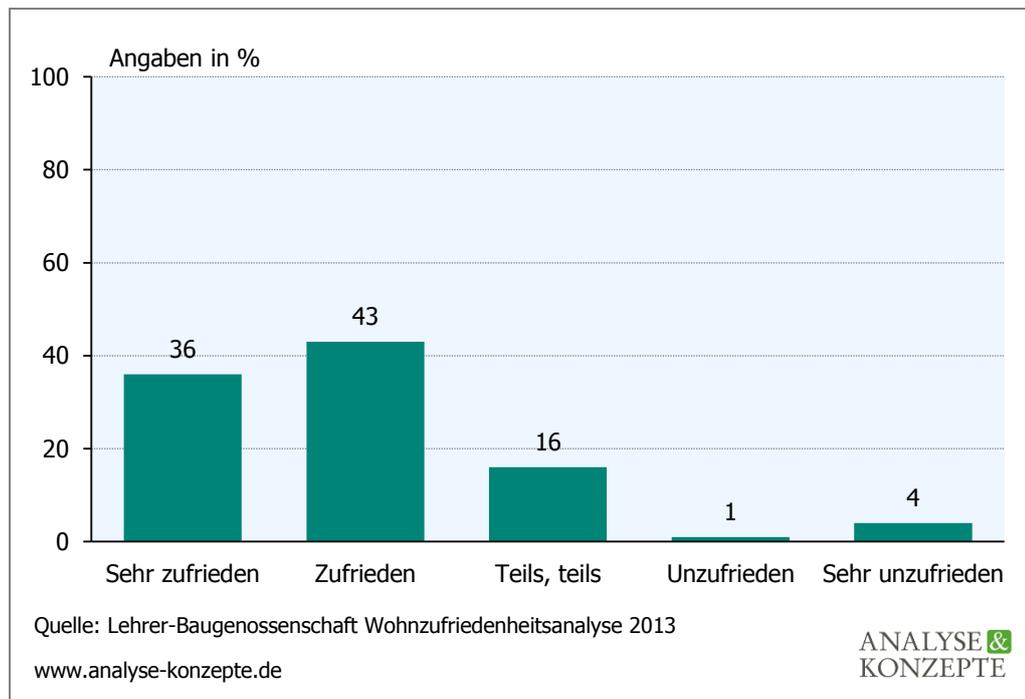
- Mit 44 % ist der Anteil der Mitgliederhaushalte, in denen alle erwachsenen Haushaltsmitglieder erwerbstätig sind, höher als der Durchschnittswert anderer Wohnungsunternehmen, für die Analyse & Konzepte bereits Wohnzufriedenheitsanalysen durchgeführt hat.
- Der Anteil der Arbeitslosen- und Rentnerhaushalte ist im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen als durchschnittlich zu bezeichnen.

3 Wohnzufriedenheit

Die Wohnzufriedenheit ist ein Indikator zur Bestimmung der Kundenbindung. Zunehmend spielen jedoch auch weitere Aspekte wie die Zufriedenheit mit dem Service des Vermieters eine entscheidende Rolle.

3.1 Allgemeine Wohnzufriedenheit

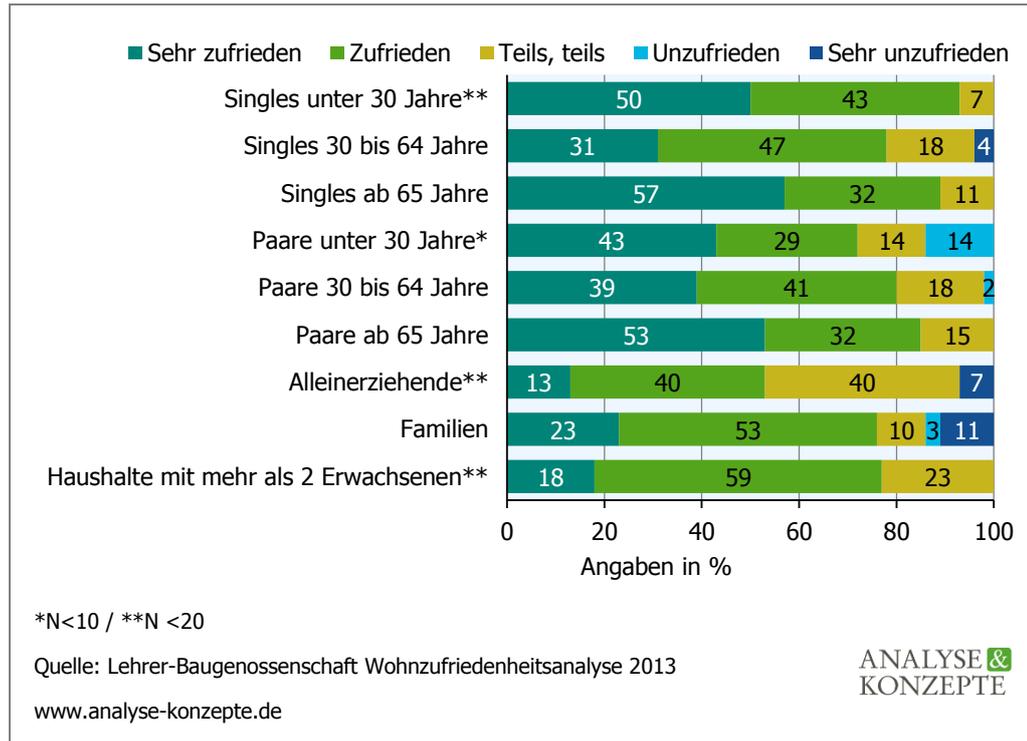
Abb. 7 Zufriedenheit mit der allgemeinen Wohnsituation



- 36 % aller Mitglieder sind mit ihrer Wohnsituation sehr zufrieden. Dieser Anteil liegt im Vergleich zu anderen Unternehmen, für die Analyse & Konzepte Befragungen durchgeführt hat, deutlich über dem Durchschnitt.
- Das gute Abschneiden der Lehrerbau bei der Wohnzufriedenheit ist dem anderer Hamburger Wohnungsbaugenossenschaften sehr ähnlich. Daher muss das Ergebnis auch vor dem Hintergrund der regionalen Strukturen des Hamburger Wohnungsmarktes gesehen werden.
- Singles und Paare ab 65 Jahre sind am zufriedensten mit ihrer Wohnsituation, gefolgt von Singles unter 30 Jahren. Singlehaushalte unter 30 Jahren sind im Bestand der Lehrerbau mit 4 % jedoch nur in geringem Maße vertreten.

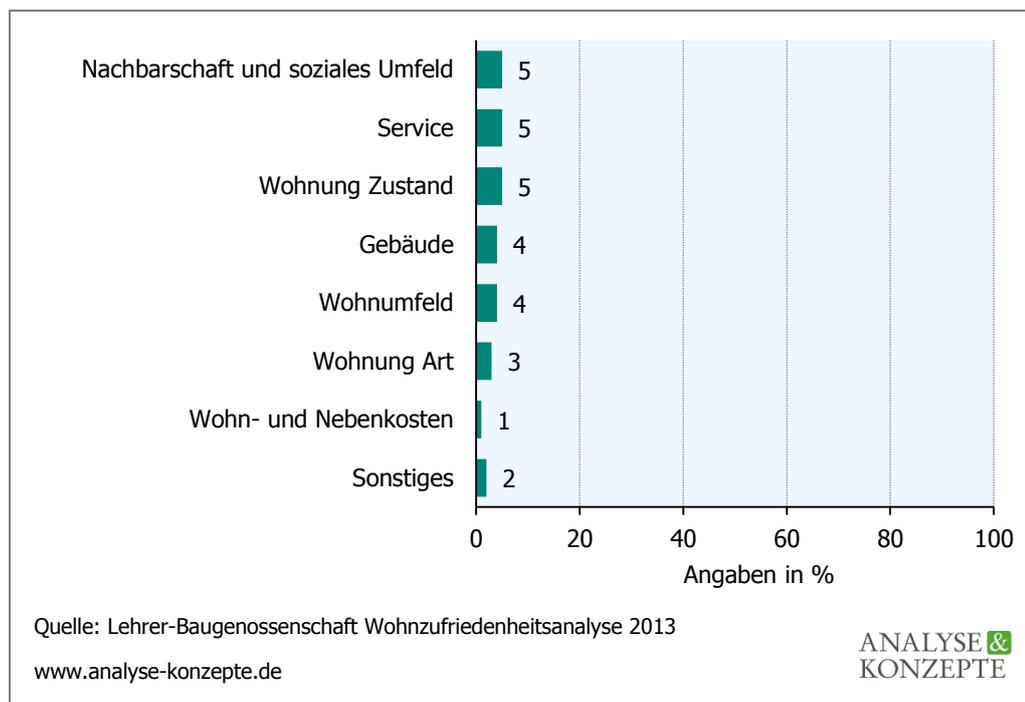
- Alleinerziehende, Familien und Haushalte mit mehr als zwei Erwachsenen sind am unzufriedensten mit ihrer Wohnsituation.

Abb. 8 Zufriedenheit mit der allgemeinen Wohnsituation nach Haushaltstyp



3.2 Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation

Abb. 9 Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation
(Prozentwerte bezogen auf alle Befragte)

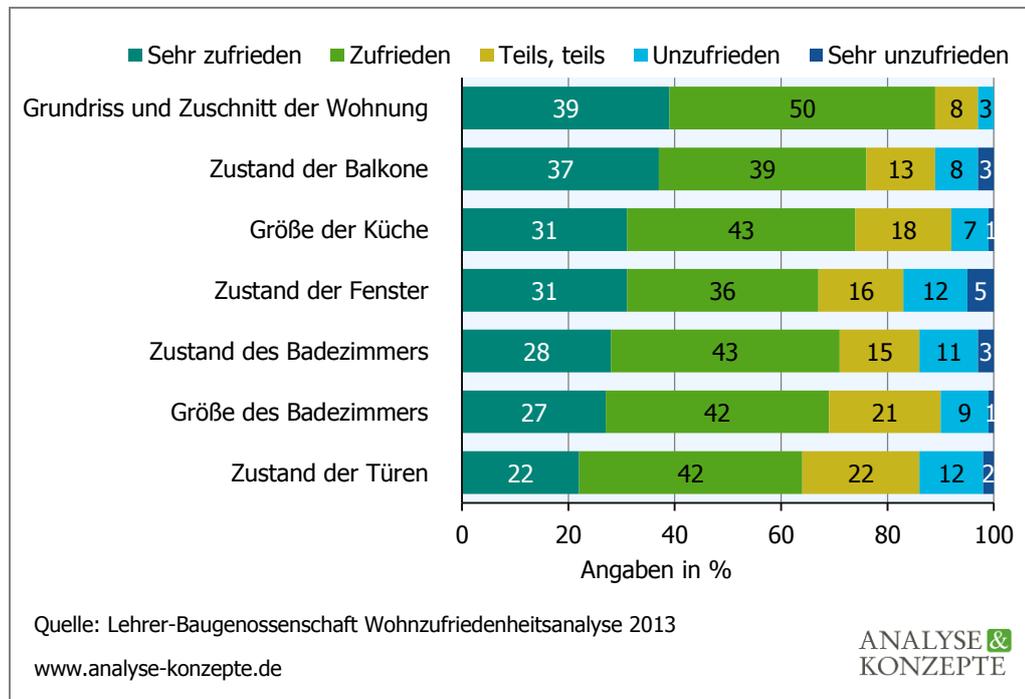


- 21 % der Mitglieder, die nicht uneingeschränkt mit ihrer Wohnsituation zufrieden sind, wurden nach ihren Gründen befragt.
- Die drei wichtigsten Gründe dafür, mit der Wohnsituation unzufrieden zu sein, sind die Nachbarschaft und das soziale Umfeld, der Service und der Zustand der Wohnung.
- Die Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation sind über viele verschiedene Themenbereiche verteilt, wie in Tabelle 1 dargestellt ist.

Tab. 1 Gründe für Unzufriedenheit (Anteile in Prozent)		
Grund	... darunter fällt*	in % aller Befragten
Nachbarschaft und soziales Umfeld		5
	Lärm durch Nachbarn	2
	Mieterstruktur	1
	Einhaltung der Hausordnung	1
Service		5
	Reparaturen/Sanierung	2
	Mieterbetreuung	2
	Vermieter vernachlässigt Bestand	1
Wohnung Zustand		5
	Schimmel und Feuchtigkeit	2
	Fenster veraltet/undicht/defekt	2
	Elektrik veraltet/defekt	1
Gebäude		4
	Hellhörigkeit	3
	Gebäude nicht saniert	1
Wohnumfeld		4
	Lärm aus Umgebung	1
	Wohnumfeld gefällt nicht	1
	Pflege/Zustand der Grünanlagen	1
Wohnung Art		3
	Wohnung zu klein	3
Wohn- und Nebenkosten		1
	Wohnung zu teuer	1
* Aufgeführt sind nur die Hauptgründe. Gründe, die von weniger als 1 % der Befragten genannt wurden, bleiben unberücksichtigt Quelle: Lehrer-Baugenossenschaft Wohnzufriedenheitsanalyse 2013		

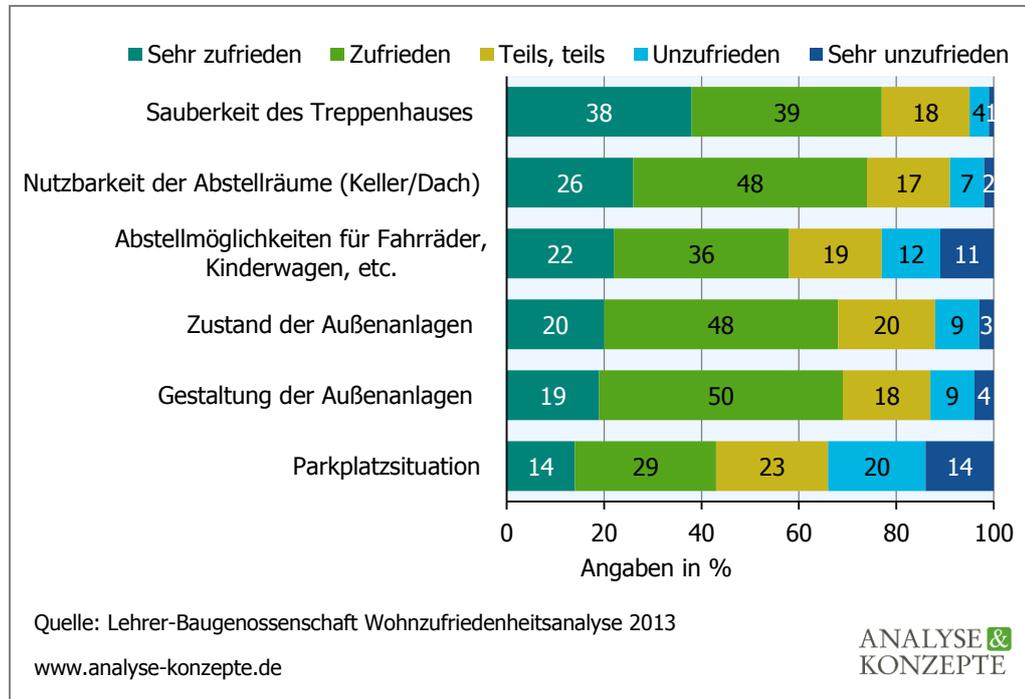
3.3 Zufriedenheit mit der Wohnung, dem Wohngebäude und dem Umfeld

Abb. 10 Zufriedenheit mit der Wohnung



- Neben ihrer Zufriedenheit mit der allgemeinen Wohnsituation wurden die Mitglieder auch gezielt nach ihrer Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Wohnung gefragt. Insgesamt sind die Mitglieder mit dem Grundriss der Wohnung am zufriedensten.
- 36 % der Mitglieder sind mit dem Zustand der Türen nicht uneingeschränkt zufrieden. Hier spielt neben Sicherheitsaspekten auch der Schallschutz eine Rolle.
- Mit dem Zustand der Fenster und der Größe des Badezimmers sind jeweils knapp ein Drittel der Mitglieder (teilweise) unzufrieden.

Abb. 11 Zufriedenheit mit dem Wohngebäude und Wohnumfeld



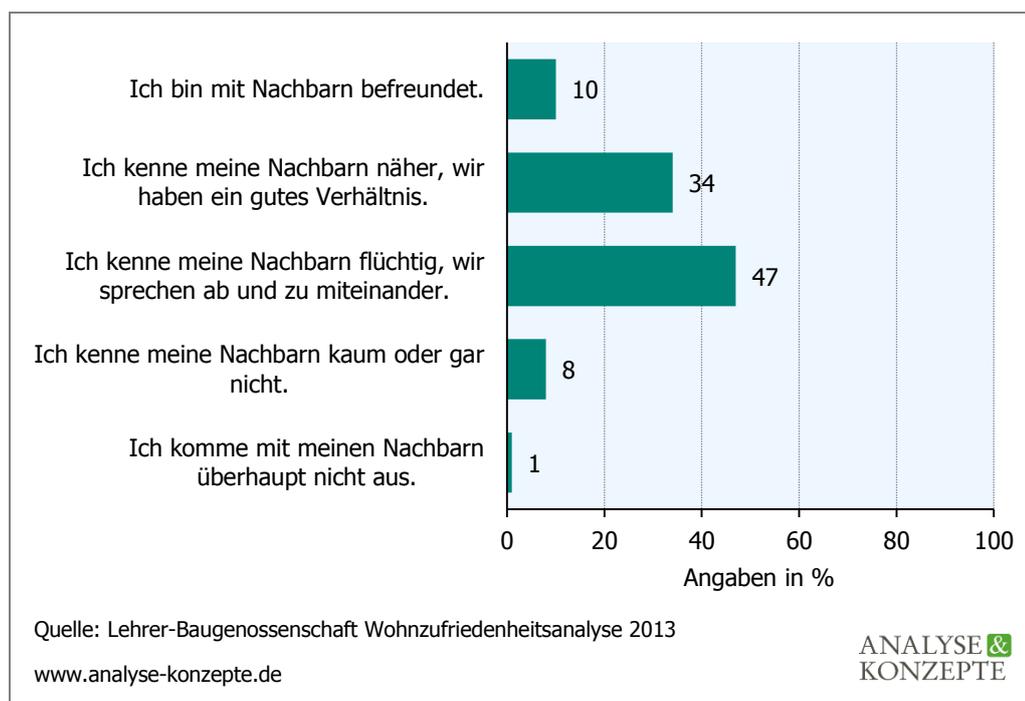
- Hinsichtlich des Wohngebäudes sind Mieter mit der Sauberkeit des Treppenhauses am zufriedensten. Diese positive Bewertung ist besonders erfreulich, da die Sauberkeit des Treppenhauses ein Aspekt ist, mit dem Mieter sehr oft unzufrieden sind und der häufig auch der Auslöser für Nachbarschaftskonflikte ist.
- Besonders kritisch bewerten die Mitglieder die Parkplatzsituation und die Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwagen bzw. Rollatoren. Insbesondere Studierende und Familien schätzen leicht zugängliche abschließbare und überdachte Stellplätze für Fahrräder.

4 Zusammenleben im Quartier

Das Nachbarschaftsverhältnis in den einzelnen Gebäuden aber auch in den Wohnquartieren ist ein immer wichtiger werdender Faktor für Wohnungsunternehmen. Eine gute Nachbarschaft hat einen entscheidenden Einfluss auf die Wohnzufriedenheit.

4.1 Verhältnis zu den Nachbarn

Abb. 12 Nachbarschaftsverhältnis



- Insgesamt geben 10 % der Mitglieder an, mit ihren Nachbarn befreundet zu sein. Mehr als die Hälfte der Mitglieder kennen ihre Nachbarn hingegen nur flüchtig bzw. kaum oder gar nicht.
- Die Struktur der Nachbarschaftsverhältnisse ist denen anderer Wohnungsunternehmen, für die Analyse & Konzepte Wohnzufriedenheitsanalysen durchgeführt hat, sehr ähnlich. Auch im Vergleich mit anderen Hamburger Wohnungsbaugenossenschaften sind keine großen Unterschiede festzustellen.

Tab. 2 Nachbarschaftsverhältnis nach Haushaltstyp (Anteile in Prozent)					
	Ich bin mit Nachbarn befreundet.	Ich kenne meine Nachbarn näher, gutes Verhältnis.	Ich kenne meine Nachbarn flüchtig, wir sprechen ab und zu miteinander.	Ich kenne meine Nachbarn kaum oder gar nicht.	Ich komme mit meinen Nachbarn überhaupt nicht aus.
Singles unter 30 Jahre**	7	14	57	22	-
Singles 30 bis 64 Jahre	5	23	62	9	1
Singles ab 65 Jahren	7	45	40	5	3
Paare unter 30 Jahren*	-	14	86	-	-
Paare 30 bis 64 Jahre	13	40	38	9	-
Paare ab 65 Jahren	15	41	42	-	2
Alleinerziehende**	14	33	53	-	-
Familien	14	30	42	13	1
Haushalte mit mehr als 2 Erwachsenen**	13	52	29	6	-
Gesamt	10	34	47	8	1

*N<10 / **N <20

Quelle: Lehrer-Baugenossenschaft Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

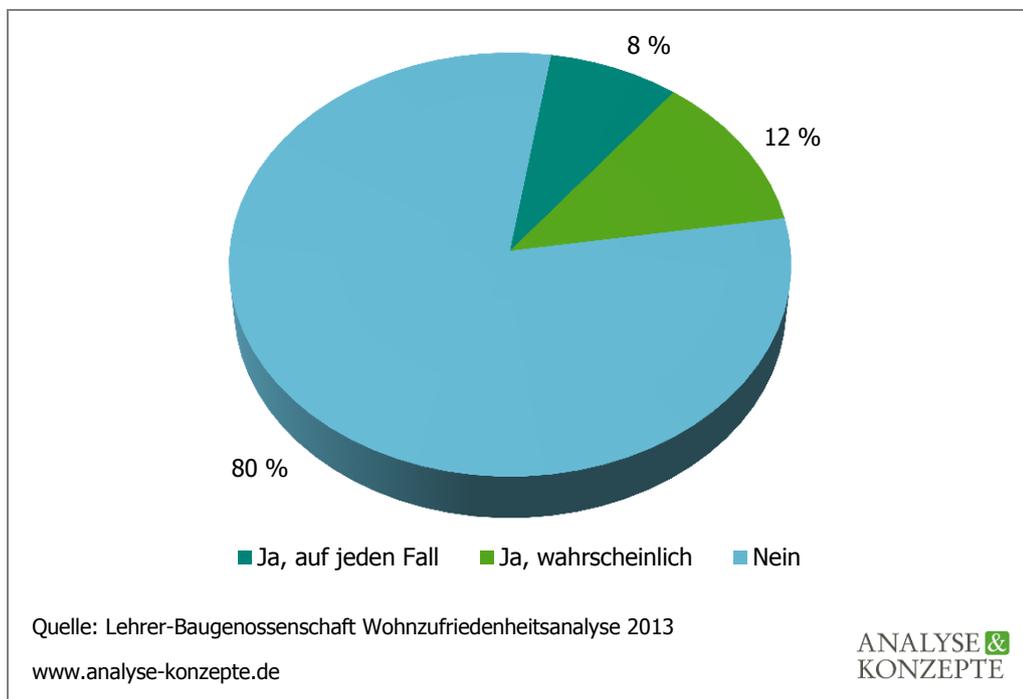
ANALYSE &
KONZEPTE

5 Wohnmobilität

Fragen zur Wohnmobilität liefern Informationen zur zukünftig zu erwartenden Fluktuation. Die detaillierte Analyse der Umzugsgründe ermöglicht der Fluktuation durch geeignete Maßnahmen entgegen zu steuern.

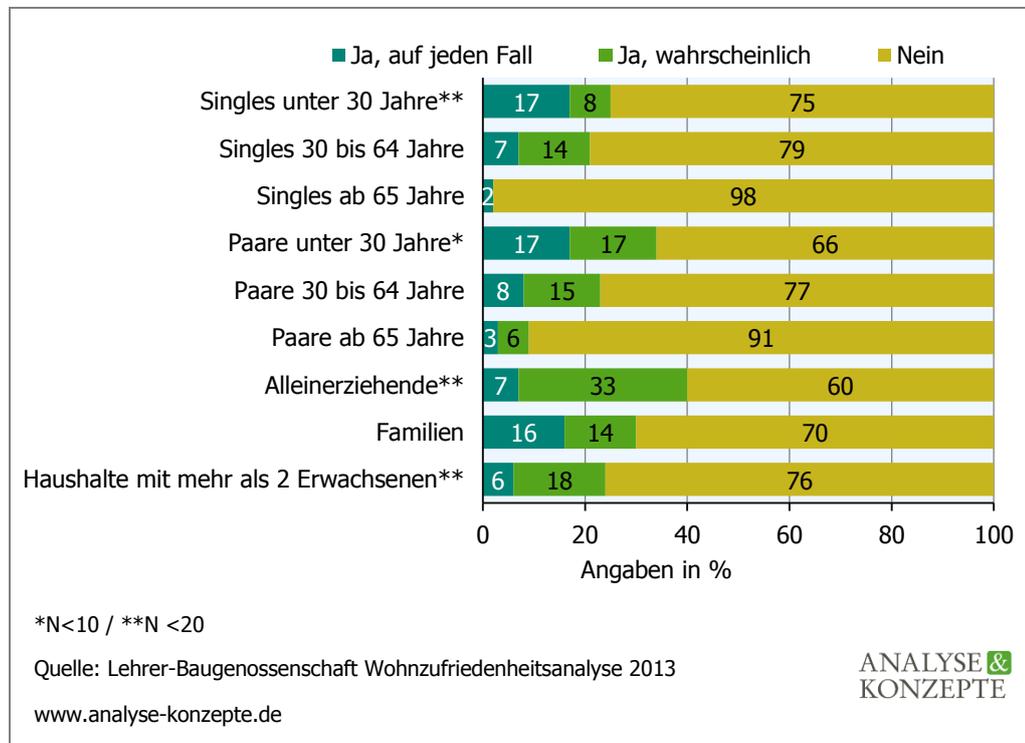
5.1 Umzugspläne

Abb. 13 Geplanter Umzug in den nächsten 2 Jahren



- 8 % aller Mitglieder planen innerhalb der nächsten zwei Jahre umzuziehen. Weitere 12 % ziehen einen Umzug in Erwägung.
- Die Umzugsbereitschaft ist im allgemeinen Vergleich als leicht unterdurchschnittlich zu bezeichnen. Für eine Hamburger Wohnungsgenossenschaft ist die Umzugsbereitschaft durchschnittlich.
- Die Umzugsbereitschaft steht in deutlichem Zusammenhang mit der allgemeinen Wohnzufriedenheit. Je höher der Grad der Unzufriedenheit, desto höher die Umzugsbereitschaft.

Abb. 14 Geplanter Umzug in den nächsten 2 Jahren nach Haushaltstyp



- Die höchste Umzugsbereitschaft ist bei Singles- und Paaren unter 30 Jahren zu finden, gefolgt von Familien.
- Die erhöhte Umzugsbereitschaft bei Singles- und Paaren unter 30 Jahren ist auf mehrere Gründe zurückzuführen: So bringt das Ende der Ausbildungszeit bzw. der Eintritt ins Berufsleben in vielen Fällen die Notwendigkeit oder den Wunsch eines Wohnungswechsels mit sich. Weiterhin beginnen in der Altersgruppe der unter 30-Jährigen auch viele Personen mit der Familiengründung bzw. mit der Planung dieser und suchen dementsprechend nach Wohnungen, die den neuen Ansprüchen gerecht werden.
- Familien haben häufig Schwierigkeiten Wohnungen zu finden, die ihren speziellen Bedürfnissen angemessen sind. Größe der Wohnung und Kinderfreundlichkeit spielen dabei eine wichtige Rolle. Daher ist es auch nicht verwunderlich, dass die Familien als Hauptumzugsgrund eine zu kleine Wohnung angeben.
- Die Größe der Wohnung ist für die Mitglieder der wichtigste Grund für einen Umzug, gefolgt von familiären und persönlichen Gründen.

Abb. 15 Geplanter Umzug in den nächsten 2 Jahren nach Wohnzufriedenheit

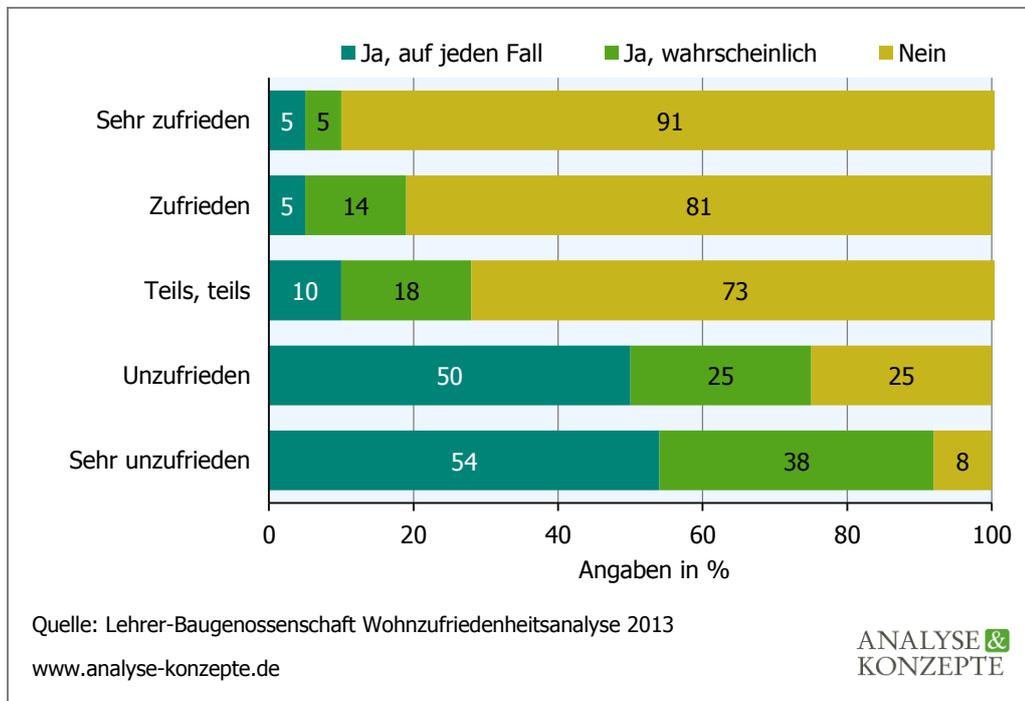
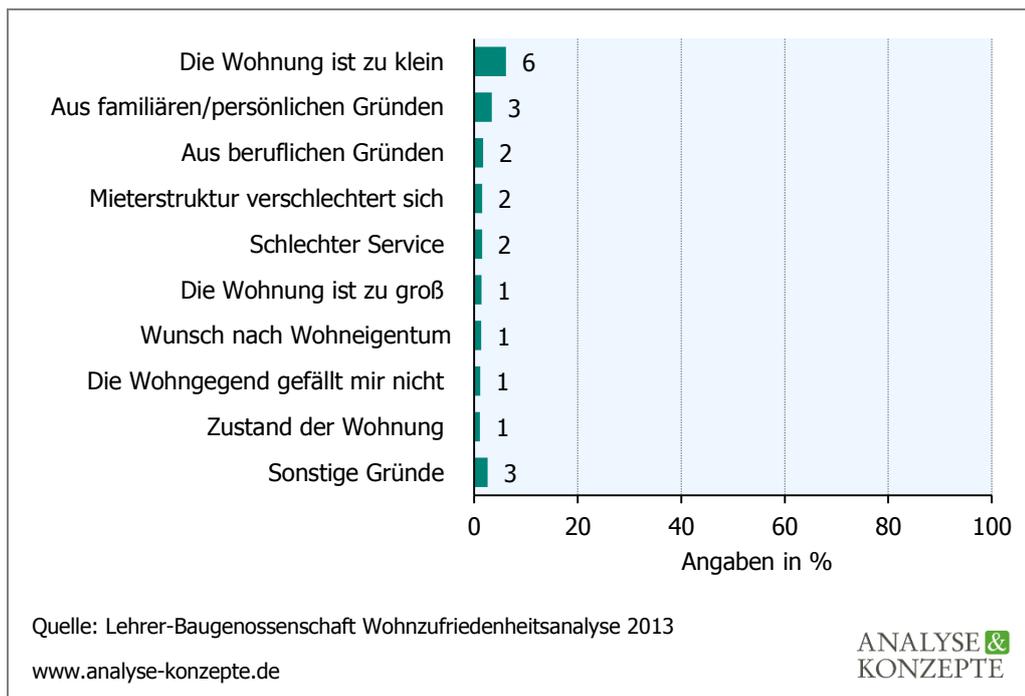
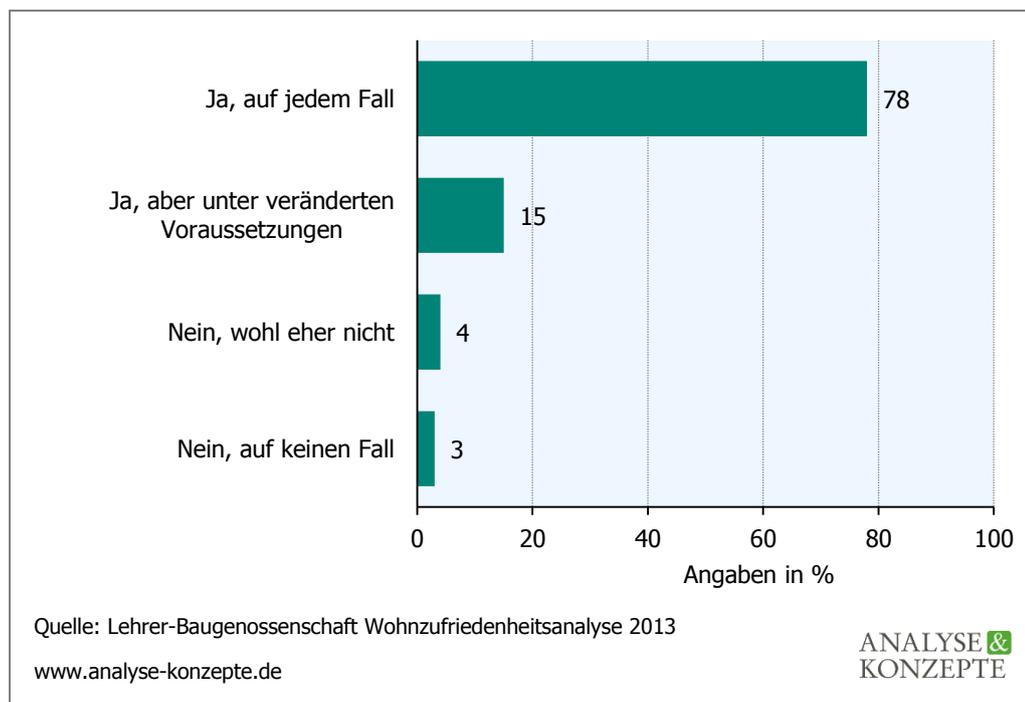


Abb. 16 Gründe für den geplanten Umzug
(Prozentangaben bezogen auf alle Befragten)



5.2 Kundenbindungspotenzial

Abb. 17 Bereitschaft erneut bei der Lehrerbau zu mieten
(Nur Mitglieder, die umziehen möchten)



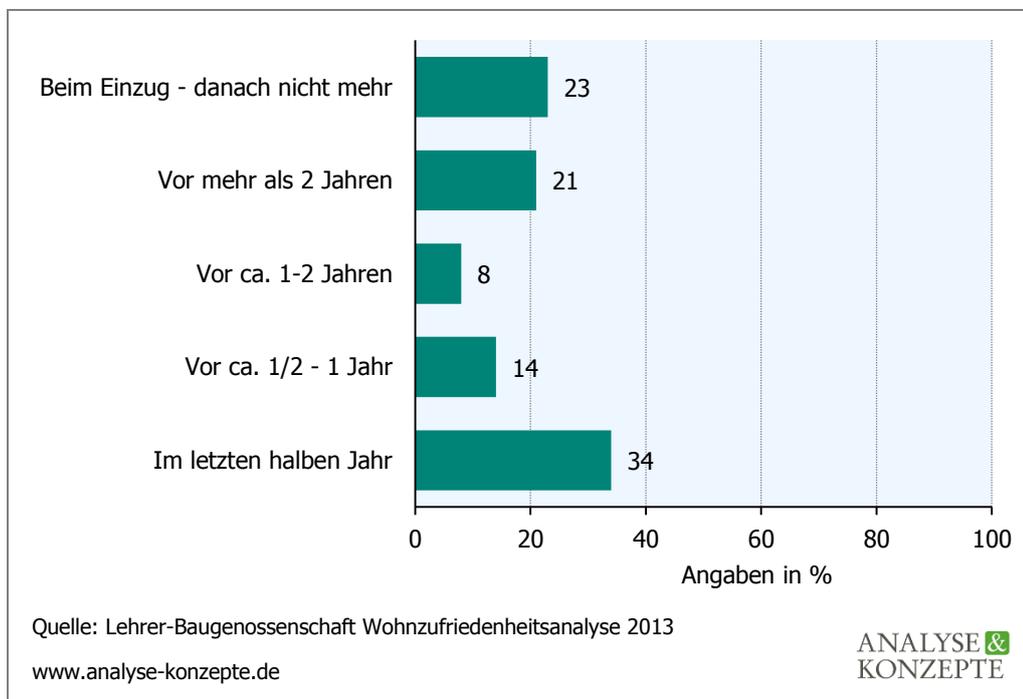
- Die Bereitschaft der Mitglieder erneut eine Wohnung der Lehrerbau anzumieten, ist im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen als hoch einzustufen. Jedoch gilt auch hier der Umstand, dass das Meinungsbild zur Lehrerbau dem anderer Hamburger Wohnungsbaugenossenschaften entspricht.

6 Die Lehrerbau

Die Mitgliederbefragung dient auch dazu Informationen zur Kundenorientierung der Lehrerbau zu sammeln. Bei der Beurteilung des Service geht es in erster Linie um Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Problemlösungskompetenzen.

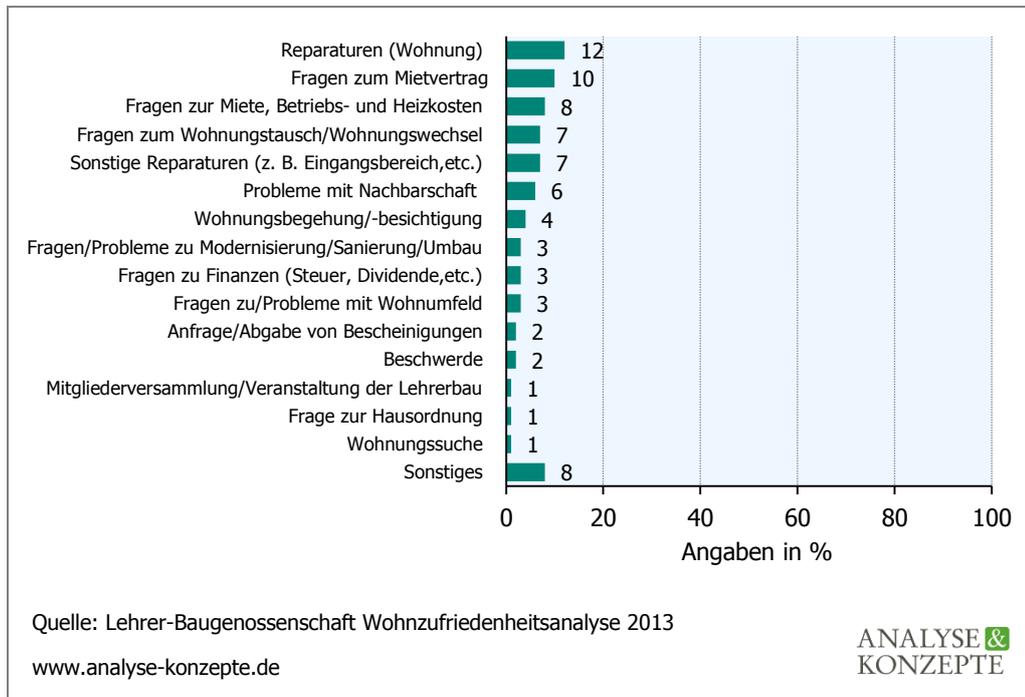
6.1 Kontakt zum Unternehmen

Abb. 18 Letzter Kontakt zur Lehrerbau



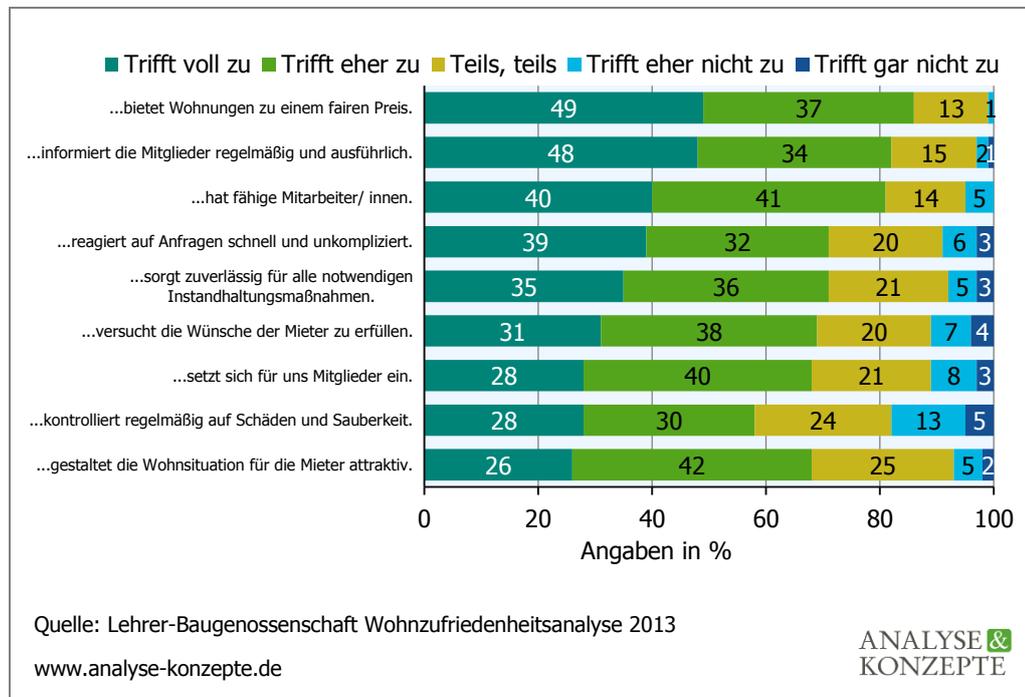
- Im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen haben die Mitglieder der Lehrerbau deutlich seltener Kontakt zu ihrem Vermieter.
- Hauptgrund für den Kontakt zur Lehrerbau sind, wie bei anderen Wohnungsunternehmen auch, in erster Linie Schadensmeldungen. Fragen zum Mietvertrag sind ebenfalls ein häufiger Kontaktanlass.

Abb. 19 Anlass für den letzten Kontakt zur Lehrerbau
(Prozentangaben bezogen auf alle Befragten)
(Mehrfachnennungen möglich)



6.2 Beurteilung der Lehrerbau

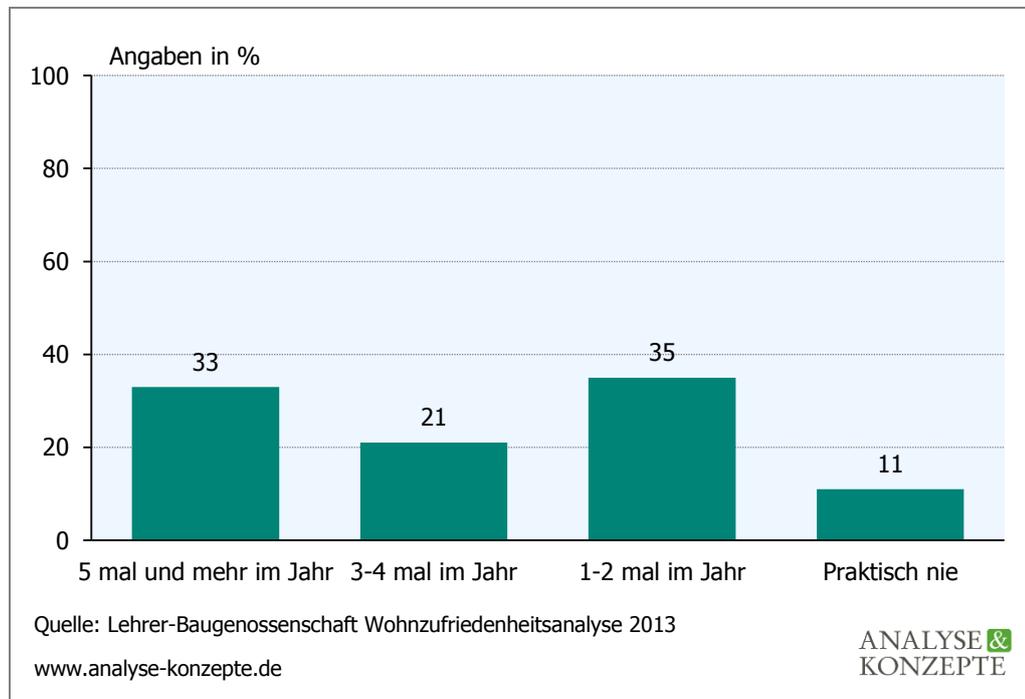
Abb. 20 Die Lehrerbau...



- 86 % der Mitglieder können der Aussage, dass die Lehrerbau Wohnungen zu einem fairem Preis anbietet, eher oder voll zustimmen. Dies ist insbesondere vor der angespannten Situation des Hamburger Wohnungsmarktes erfreulich.
- Auch wenn die Aussage "die Lehrerbau kontrolliert regelmäßig auf Schäden und Sauberkeit" nur auf dem vorletzten Platz landet, ist doch im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen der überdurchschnittlich hohe Anteil an Mitgliedern, die dieser Aussage voll zustimmen können, erfreulich. Nichtsdestotrotz sind 42 % der Mitglieder mit diesem Aspekt nicht uneingeschränkt zufrieden.
- Insgesamt schneidet die Lehrerbau bei der Unternehmensbeurteilung im Vergleich mit anderen Wohnungsunternehmen leicht überdurchschnittlich ab.

6.3 Beurteilung der Hausmeister

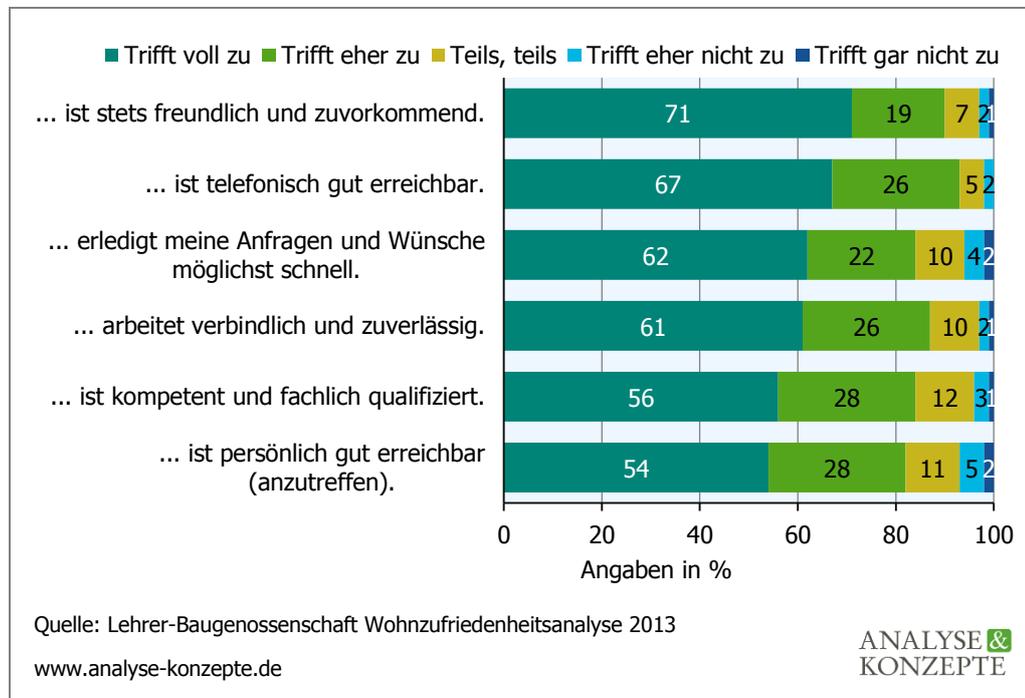
Abb. 21 Kontakthäufigkeit mit den Hausmeistern



- Zu den Hausmeistern haben die Mitglieder im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen deutlich häufiger Kontakt. Lediglich 11 % der Mitglieder geben an, praktisch nie mit den Hausmeistern zu sprechen.
- Die hohe Kontakthäufigkeit ist auf die Organisationsstruktur der Lehrerbau zurückzuführen. Da die Hausmeister als erster Ansprechpartner für die Mitglieder fungieren und im Mittelpunkt des Service stehen, ist die Kontakthäufigkeit natürlich deutlich höher, als bei Wohnungsunternehmen, bei denen die Hausmeister weniger in den direkten Mieterkontakt eingebunden sind.

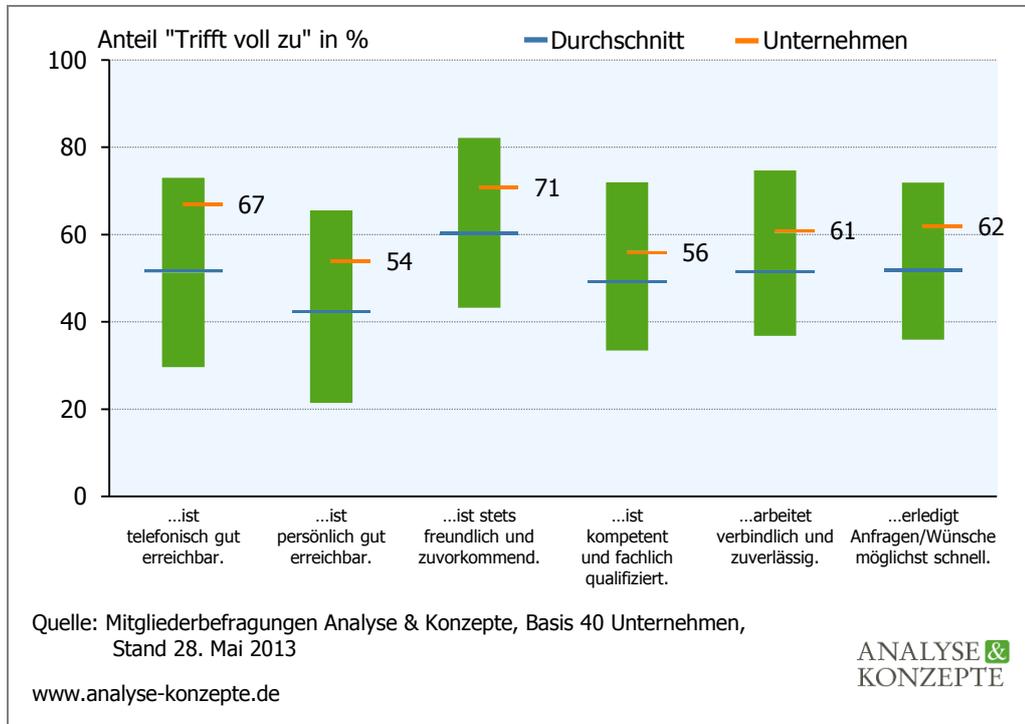
Abb. 22 Die Hausmeister...

(Nur Mitglieder, die mindestens 1-mal im Jahr Kontakt haben)



- Die Freundlichkeit und die telefonische Erreichbarkeit der Hausmeister wird von den Mitgliedern am besten bewertet.
- In der Kategorie persönliche Erreichbarkeit schneiden die Hausmeister am schwächsten ab.
- Im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen fällt die Beurteilung der Hausmeister in allen Bereichen deutlich überdurchschnittlich aus. Dieses gute Ergebnis ist unter anderem auf die Rolle des Hausmeisters als erster Ansprechpartner für die Mieter und das daraus resultierende enge Verhältnis zurückzuführen.

Abb. 23 Benchmarking Hausmeister

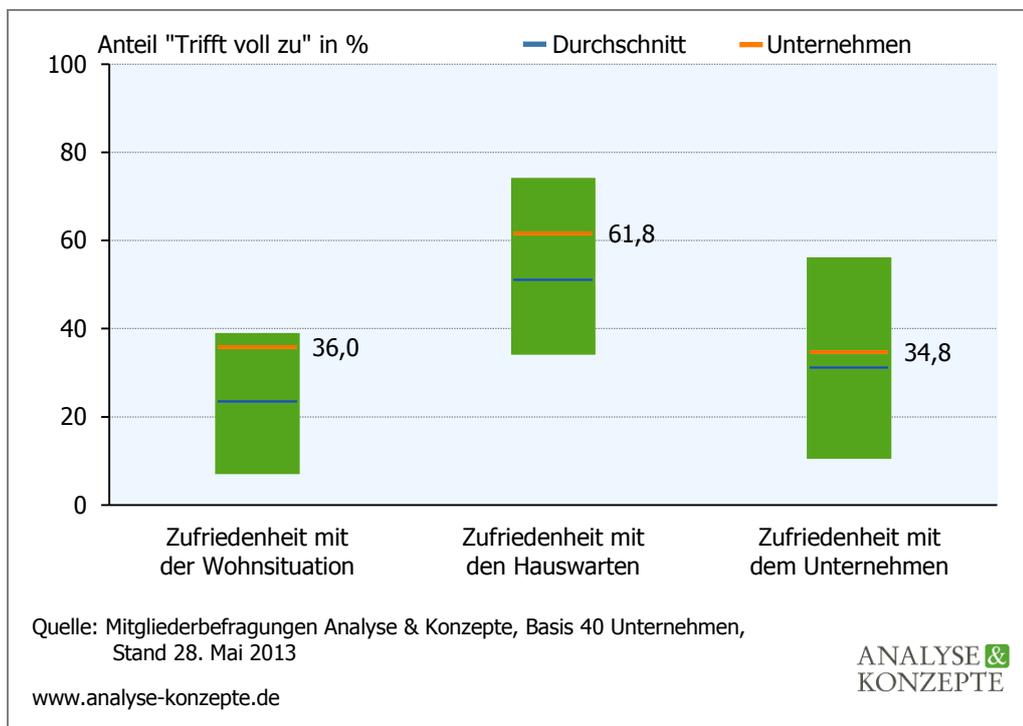


7 Zusammenfassung der Ergebnisse und Empfehlungen

7.1 Das Unternehmen im Benchmarking

Die Mitglieder der Lehrerbau sind mit der Kundenorientierung ihrer Genossenschaft sehr zufrieden. Im Vergleich zu 40 anderen Wohnungsunternehmen, für die Analyse & Konzepte Mieter- bzw. Mitgliederbefragungen durchgeführt hat, erzielt die Lehrerbau im Benchmarking ein überdurchschnittliches Ergebnis.

Abb. 24 Benchmarking Wohnzufriedenheitsanalyse



7.2 Steckbrief Mitglieder

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Wohnzufriedenheitsanalyse in Form eines Steckbriefes und einer Stärken- und Schwächen Tabelle zusammengefasst:

Steckbrief Mitglieder

Alter	Im Bestand der Lehrerbau sind 10 % aller Haushaltsmitglieder zwischen 18 und 29 Jahre alt. 22 % der Mitglieder haben das 65. Lebensjahr bereits erreicht.
Haushaltsgröße	Fast die Hälfte aller Haushalte im Bestand der Lehrerbau sind 1-Personen-Haushalte. Haushalte mit Kindern haben einen Anteil von 23 %.
Haushaltstypen	6 % der Mitgliederhaushalte sind Starterhaushalte bis 30 Jahre. Dieser Anteil ist im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen etwas niedriger. Absolut gesehen haben die Singles zwischen 30 und 64 Jahren mit 24 % den größten Anteil, gefolgt von Familien. 5 % aller Haushalte sind Alleinerziehende.
Berufstätigkeit	44 % der Haushalte sind reine Erwerbstätigenhaushalte und in weiteren 16 % der Mitgliederhaushalte ist mindestens ein erwachsenes Haushaltsmitglied erwerbstätig. 30 % der Mitgliederhaushalte sind reine Rentnerhaushalte. Der Anteil der Arbeitslosenhaushalte beläuft sich auf 6 %.

7.3 Stärken- und Schwächen Tabelle

Stärken	Schwächen
Wohnzufriedenheit	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoher Anteil sehr zufriedener Mitglieder. ▪ Singles und Paare ab 65 Jahre sind besonders zufrieden. ▪ Hohe Zufriedenheit mit Sauberkeit des Treppenhauses. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachbarschaft, Service und der Zustand der Wohnung sind die Hauptgründe für Unzufriedenheit. ▪ Hellhörigkeit bzw. mangelnder Schallschutz und eine zu kleine Wohnung sind Gründe für Unzufriedenheit. ▪ Geringe Zufriedenheit mit der Parkplatzsituation. ▪ Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Rollatoren und Kinderwagen vielfach unzureichend.
Zusammenleben im Quartier	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen sind Probleme mit der Nachbarschaft und dem sozialen Umfeld etwas weniger präsent. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachbarschaften sind zum Teil anonym.
Umzugspläne	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine erhöhte Fluktuation. ▪ Hohe Wiedermietbereitschaft. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Größe der Wohnung ist wichtigster Umzugsgrund. ▪ Junge Singles und Paare sowie Familien und wollen am häufigsten umziehen.
Beurteilung der Lehrerbau	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überdurchschnittliche Zufriedenheit mit der Lehrerbau. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontrolle auf Schäden und Sauberkeit weiter verbesserungsbedürftig.
Beurteilung der Hausmeister	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überdurchschnittliche Zufriedenheit mit der Kundenorientierung der Hausmeister. 	

7.4 Empfehlungen

Insgesamt sind die Mitglieder mit ihrer Genossenschaft und deren Leistungen sehr zufrieden. Auch im Vergleich zu anderen Wohnungsunternehmen erzielt die Lehrerbau überdurchschnittliche Ergebnisse. Im Allgemeinen ergibt sich daher nur ein geringer Handlungsbedarf. Trotz dieser guten Ausgangslage sollte die Lehrerbau auch in Zukunft versuchen, das bestehende Level bei Angeboten und Leistungen nicht nur zu halten, sondern auch weiter zu steigern. Die vorliegende Analyse hat einige Bereiche aufgezeigt, in denen noch Optimierungspotenziale bestehen.

Aus diesen Beobachtungen ergeben sich aus Sicht von Analyse & Konzepte folgende zwei zentrale Handlungsfelder:

Nachbarschaft und Konfliktmanagement

Zielgruppenorientierte Bestandsentwicklung

Nachbarschaft und Konfliktmanagement

- Probleme mit der Nachbarschaft und dem sozialen Umfeld sind einer der häufigsten Gründe für die Unzufriedenheit mit der Wohnsituation. In diese Kategorie fallen direkte Nachbarschaftskonflikte, Differenzen über Sauberkeit und Ordnung und Lärmbelästigung. Obwohl Quartiersmanagement und die Schlichtung von Nachbarschaftsstreitigkeiten nicht zu den originären Aufgaben von Wohnungsunternehmen gehören, ist zu beobachten, dass Anliegen aus diesen Bereichen in den letzten Jahren immer stärker an die Vermieter herangetragen werden. Die Lehrerbau sollte sich darauf vorbereiten, dass in Zukunft noch mehr Anliegen aus dem Bereich Nachbarschaft an sie herangetragen werden.
- Eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Bewältigung von Problemen in der Nachbarschaft ist, Beschwerden aus diesem Bereich einen hohen Stellenwert beizumessen und sich um Lösungen von Nachbarschaftskonflikten im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten zu bemühen. Denkbar wäre auch der Aufbau bzw. die Weiterentwicklung eines Konfliktmanagements, um bei Streitigkeiten zwischen Nachbarn zu vermitteln bzw. zu schlichten.
- Auch die Kommunikation von Nachbarschaftsproblematiken kann von den Mietern als hilfreich empfunden werden. So kann ein entsprechender Beitrag in der Mieterzeitung, in dem z. B. die Empfindlichkeiten sowohl der alteingesessenen als auch der neuzugezogenen Mieter aufgegriffen werden und in dem zur gegenseitigen Rücksichtnahme aufgerufen wird, den Mietern zeigen, dass das Problem erkannt ist, sie damit nicht allein gelassen werden und dass sich um eine Lösung bemüht wird.

- Gute Nachbarschaftsverhältnisse entschärfen und verhindern Konflikte. Daher sollte dem Umstand, dass ein gewisser Prozentsatz der Mitglieder ihre Nachbarn kaum oder gar nicht kennt, entgegengewirkt werden. Die Lehrerbau hat diese Problematik bereits erkannt. In der Vergangenheit unterbreitete die Lehrerbau daher ihren Mitgliedern Angebote, um die Anonymität im Bestand zu verringern. Analyse & Konzepte empfiehlt diesen Weg weiter zu gehen und durch attraktive und zielgruppengerechte Angebote wie Mieterfeste, Nachbarschaftstreffs, Ausflüge und Veranstaltungen die Mitglieder einander näher zu bringen.

Zielgruppenorientierte Bestandsentwicklung

- Hinsichtlich der eigenen Wohnung sind jeweils ungefähr ein Drittel der Bewohner mit dem Zustand der Türen, dem Zustand der Fenster und der Größe des Badezimmers weniger zufrieden. Bei den ersten beiden genannten Punkten sollte überprüft werden, inwieweit Instandhaltungs- und Erneuerungsmaßnahmen notwendig sind.
- Im Bezug auf das Gebäude werden von den Mitgliedern vor allem die Abstellmöglichkeiten für Fahrräder, Kinderwagen und Rollatoren kritisiert. Die Möglichkeiten zur Verbesserung der Unterbringungsmöglichkeiten im Haus sind oftmals durch einen Mangel an Flächen oder Räumlichkeiten begrenzt. In diesem Zusammenhang empfiehlt Analyse & Konzepte den Einsatz abschließbarer, witterungsfester Außenboxen zu überprüfen.
- Die Parkplatzsituation ist ein weiterer Punkt, der für viele Mitglieder Anlass zur Unzufriedenheit ist. Bezüglich der Parkplätze sollten Erweiterungs- und Verbesserungsmöglichkeiten bei bestehenden Objekten überprüft werden. Zudem sollte dieser Aspekt des Wohnumfeldes bei der Planung neuer Wohnungen stärker berücksichtigt werden.
- 22 % aller Haushaltsmitglieder sind 65 Jahre und älter. Daher sollte sich die Lehrerbau darauf vorbereiten, dass das Thema altersgerechtes Wohnen/Service Wohnen/betreutes Wohnen in Zukunft eine stärkere Rolle spielen wird.