

WBV-GPA MieterInnenzufriedenheit

Andreas Holzer
Bernhard Hoser
Corinna Mayerl

März 2015

Daten zur Untersuchung

Auftraggeber:	WBV-GPA
Grundgesamtheit:	BewohnerInnen von Anlagen der WBV-GPA, ab 15 Jahren
Stichprobe:	2.350; max. 1 Fragebogen pro Haushalt
Art der Erhebung:	Schriftlicher Fragebogen (Selbstaussfüller)
Befragungszeitraum:	November/Dezember 2014

Inhalt

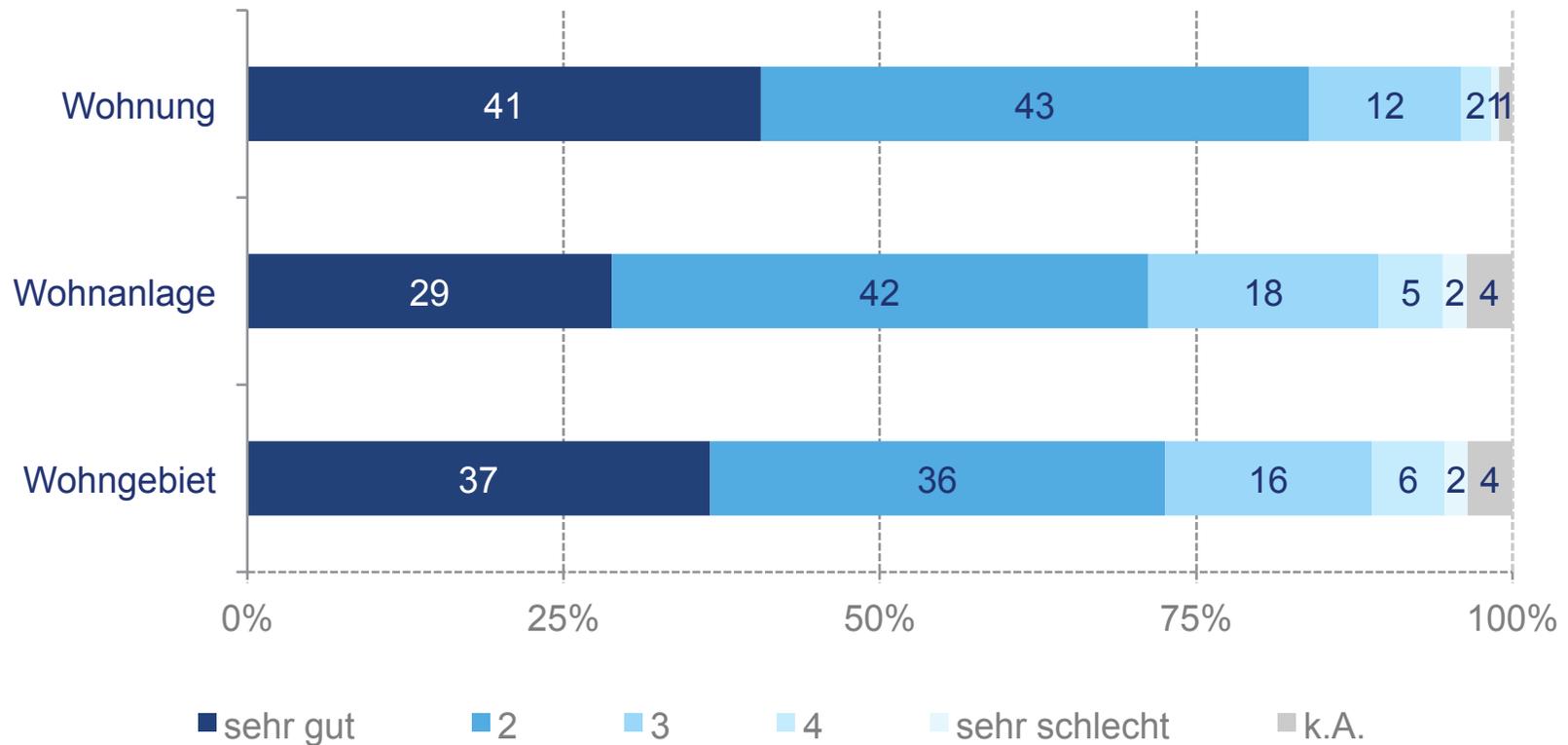
- Allgemeine Zufriedenheit & Wohnsituation
- Image der WBV-GPA & Kontakt zur WBV-GPA
- Zusammenfassung & Empfehlungen

Inhalt

- **Allgemeine Zufriedenheit & Wohnsituation**
- Image der WBV-GPA & Kontakt zur WBV-GPA
- Zusammenfassung & Empfehlungen

Allgemeine Wohnzufriedenheit

FRAGE 1 Wie zufrieden sind Sie – alles in allem genommen – mit...? Bitte geben Sie eine Note von 1 bis 5, wobei 1 sehr zufrieden und 5 gar nicht zufrieden bedeutet.



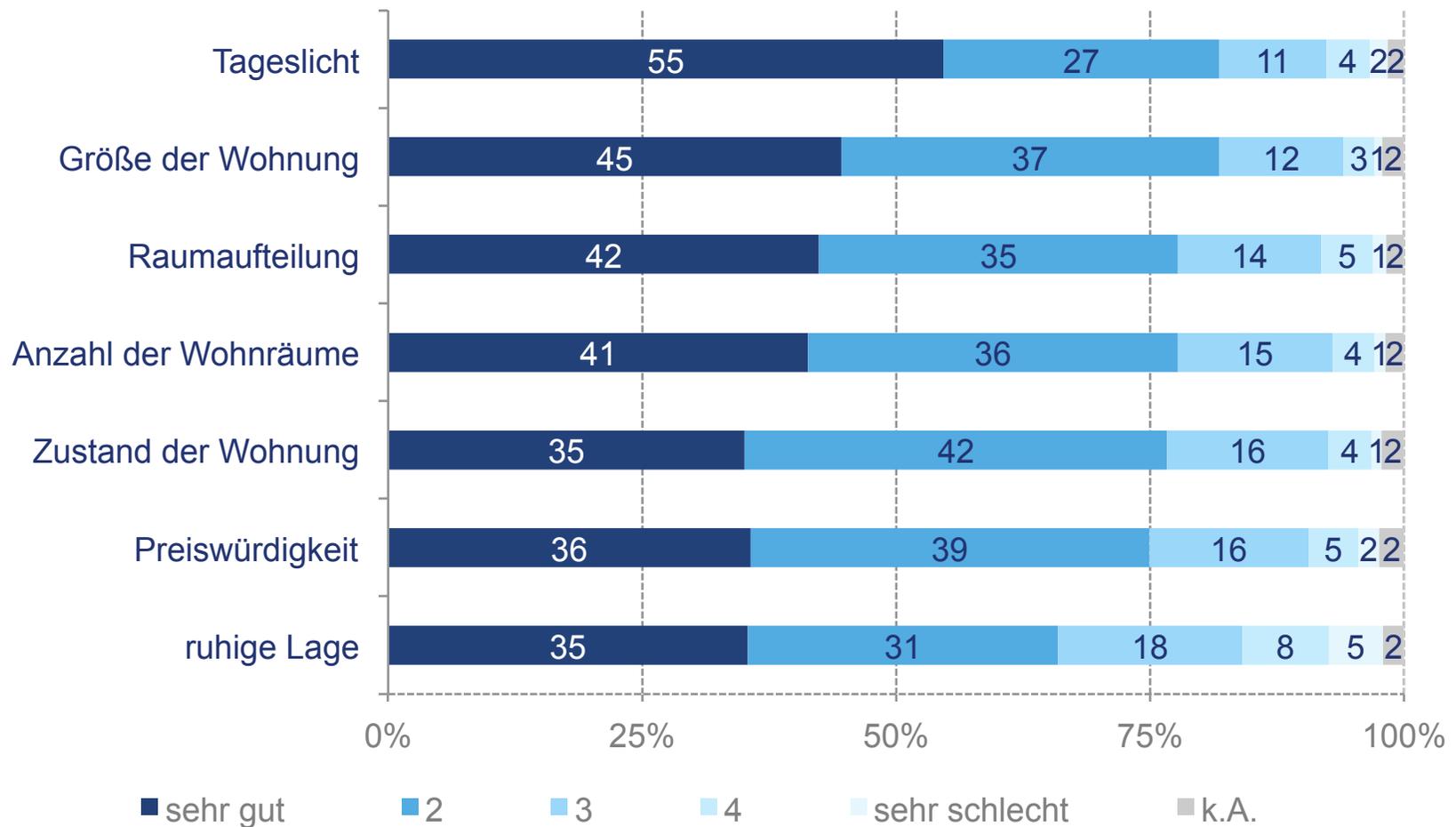
Allgemeine Wohnzufriedenheit

weniger zufriedene Gruppen:

- Personen mit hohem Wohnkostenanteil
- AlleinerzieherInnen & sonstige Haushalte mit Kindern
- Personen unter 45 Jahren
- Personen mit höheren Schulabschlüssen
- BewohnerInnen neuerer Anlagen (ab 2000)

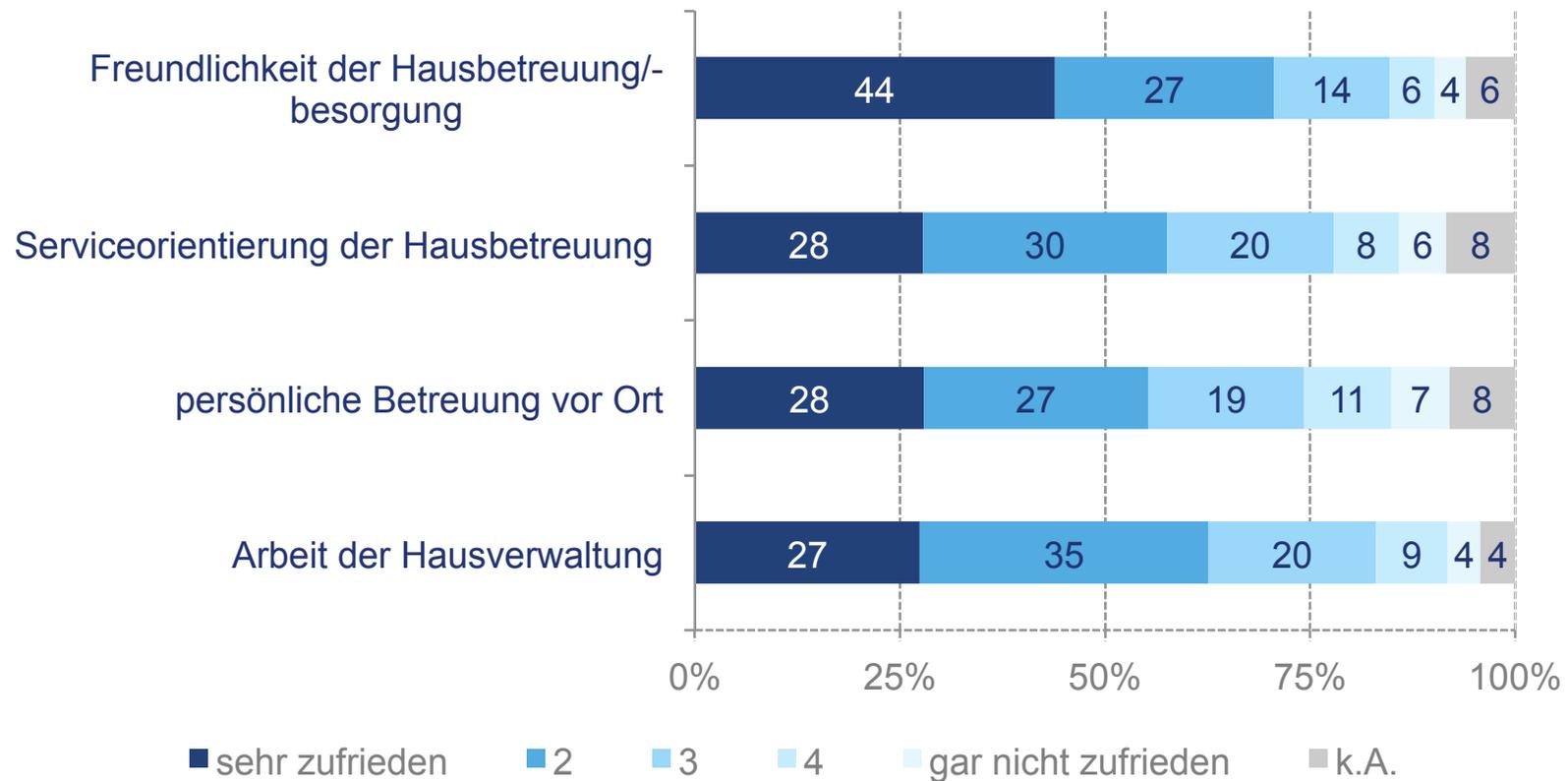
Bewertung der Wohnung

FRAGE 2 Wie beurteilen Sie Ihre **Wohnung** hinsichtlich folgender Punkte?



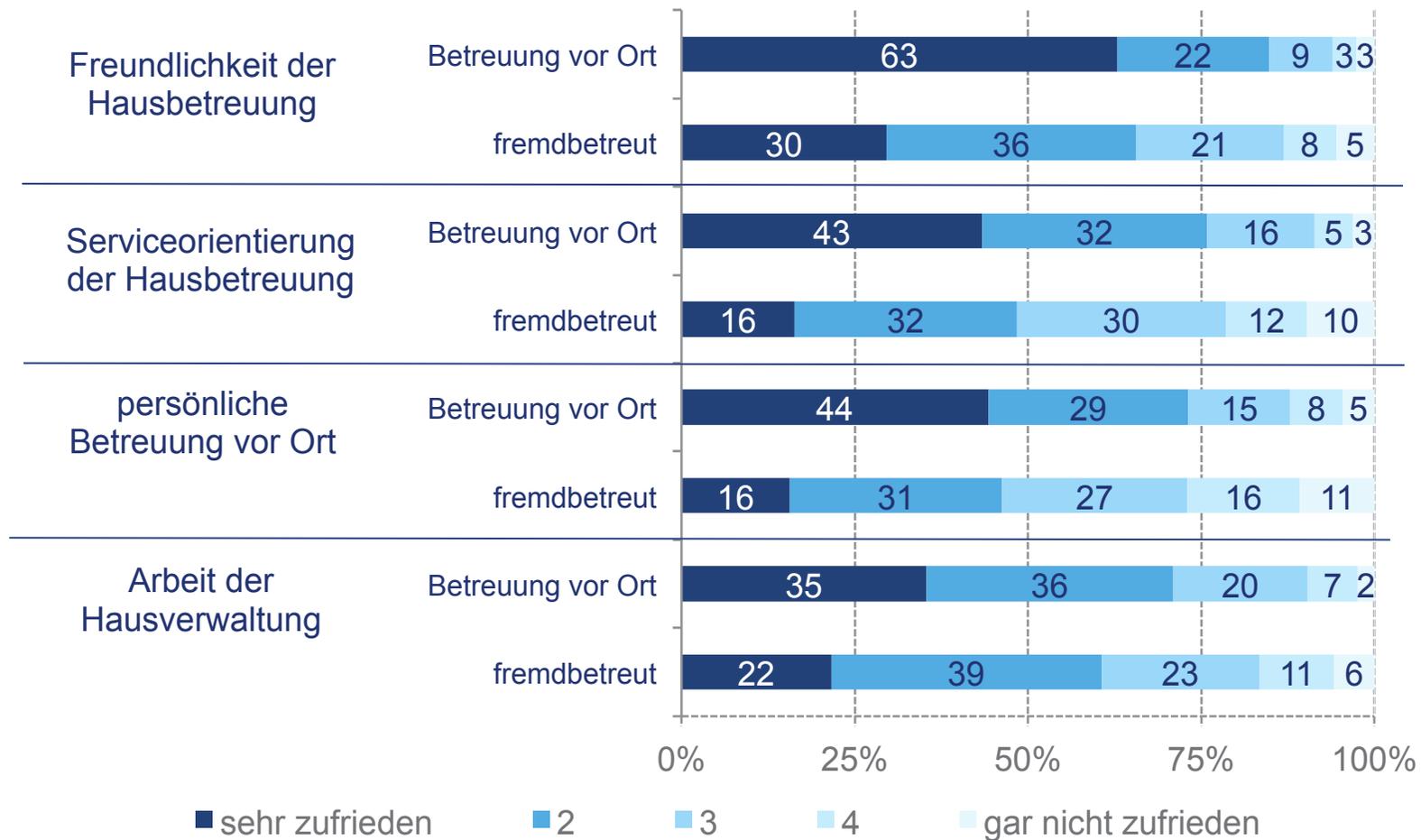
Bewertung der Hausbetreuung/-verwaltung

FRAGE 4 Wie zufrieden sind Sie in den folgenden Bereichen in Ihrer **Wohnanlage** mit...?



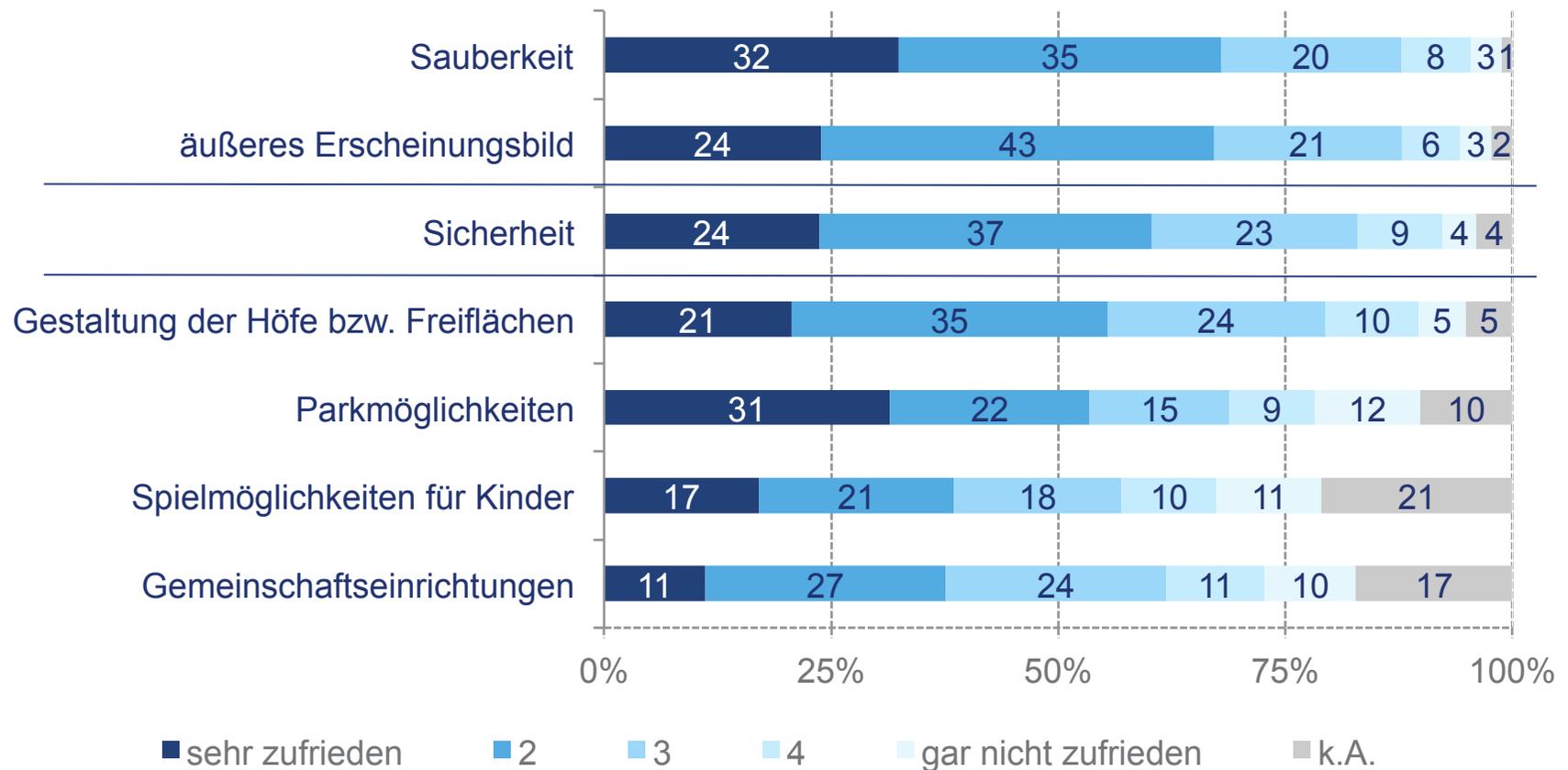
Bewertung der Hausbetreuung/-verwaltung

FRAGE 4 Wie zufrieden sind Sie in den folgenden Bereichen in Ihrer **Wohnanlage** mit...?

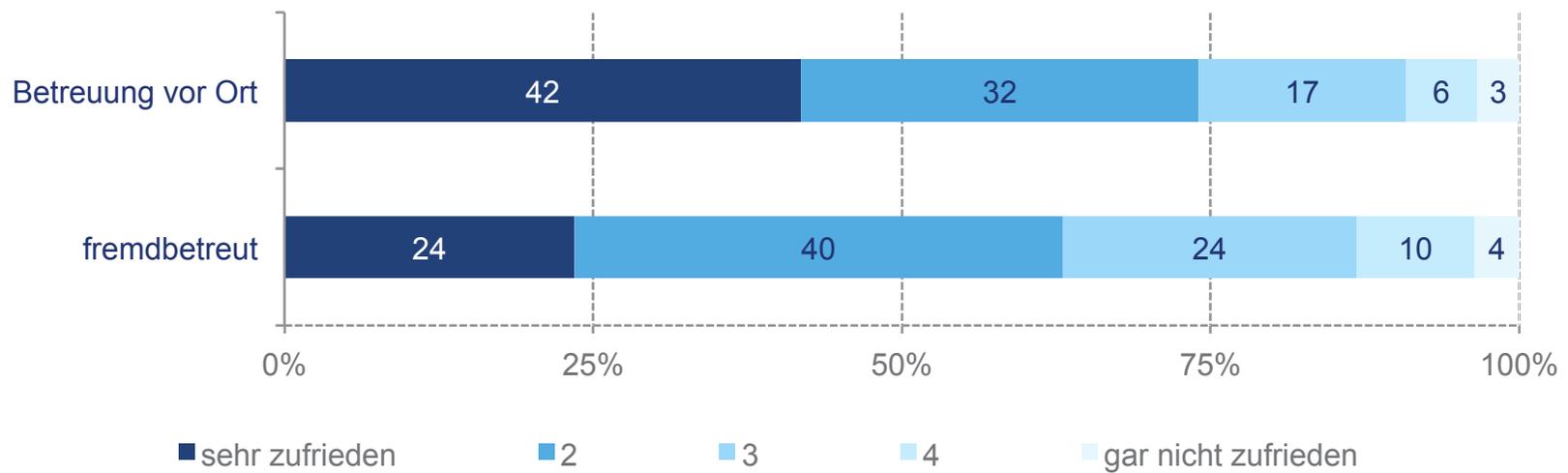


Bewertung der Wohnanlage

FRAGE 4 Wie zufrieden sind Sie in den folgenden Bereichen in Ihrer **Wohnanlage** mit...?



Bewertung der Sauberkeit



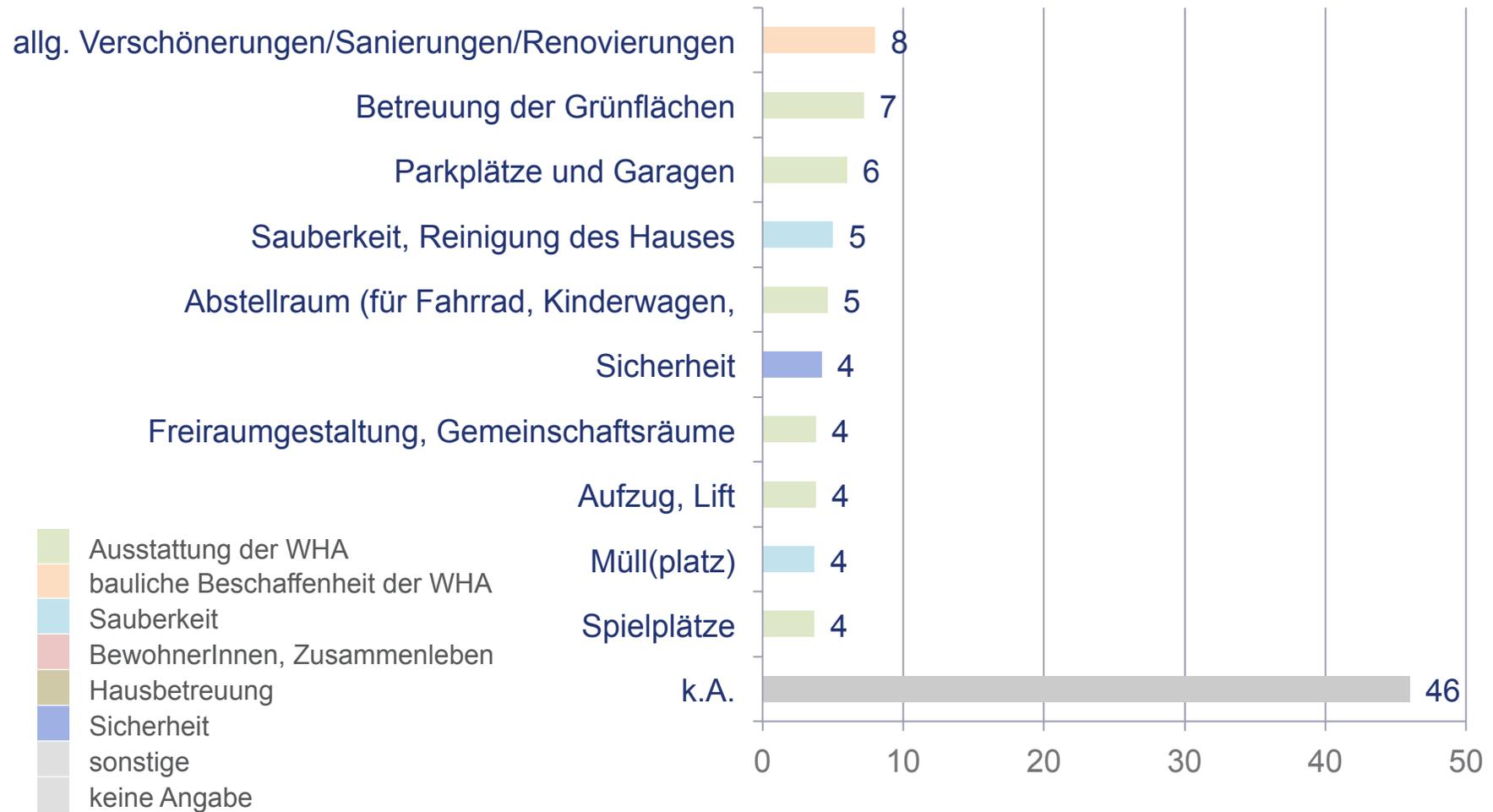
Verbesserungswünsche

FRAGE 6 Gibt es Dinge, die Sie in Ihrer Wohnanlage gerne verbessern würden?

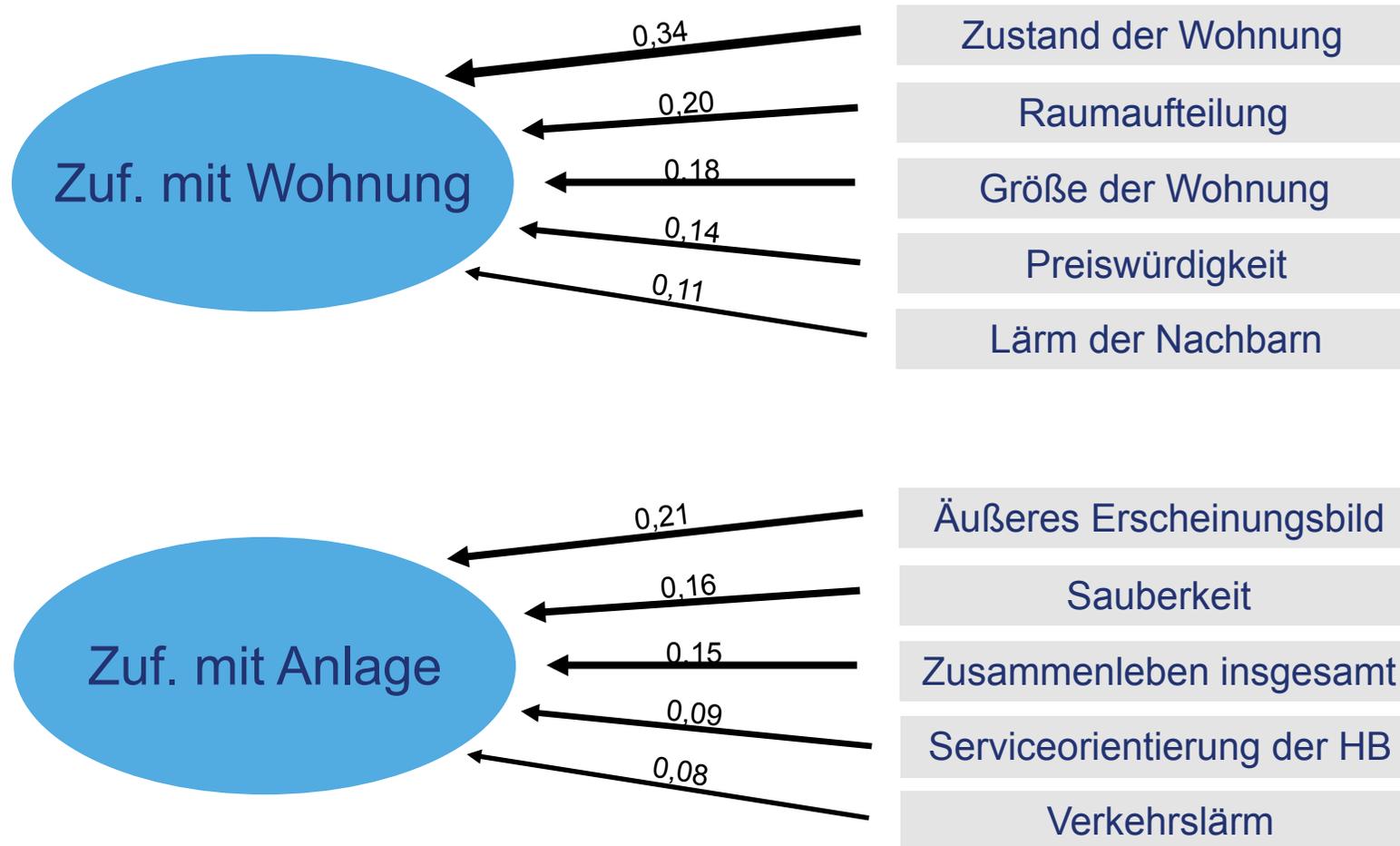
zusammengefasste Themen	n	%
Ausstattung der WHA	863	37
bauliche Beschaffenheit der WHA	415	18
Sauberkeit	206	9
Zusammenleben, BewohnerInnen	184	8
Hausbetreuung	71	3
Sicherheit	98	4
Sonstige	86	4
k.A.	1.081	46
Gesamt	3.004	128

Verbesserungswünsche

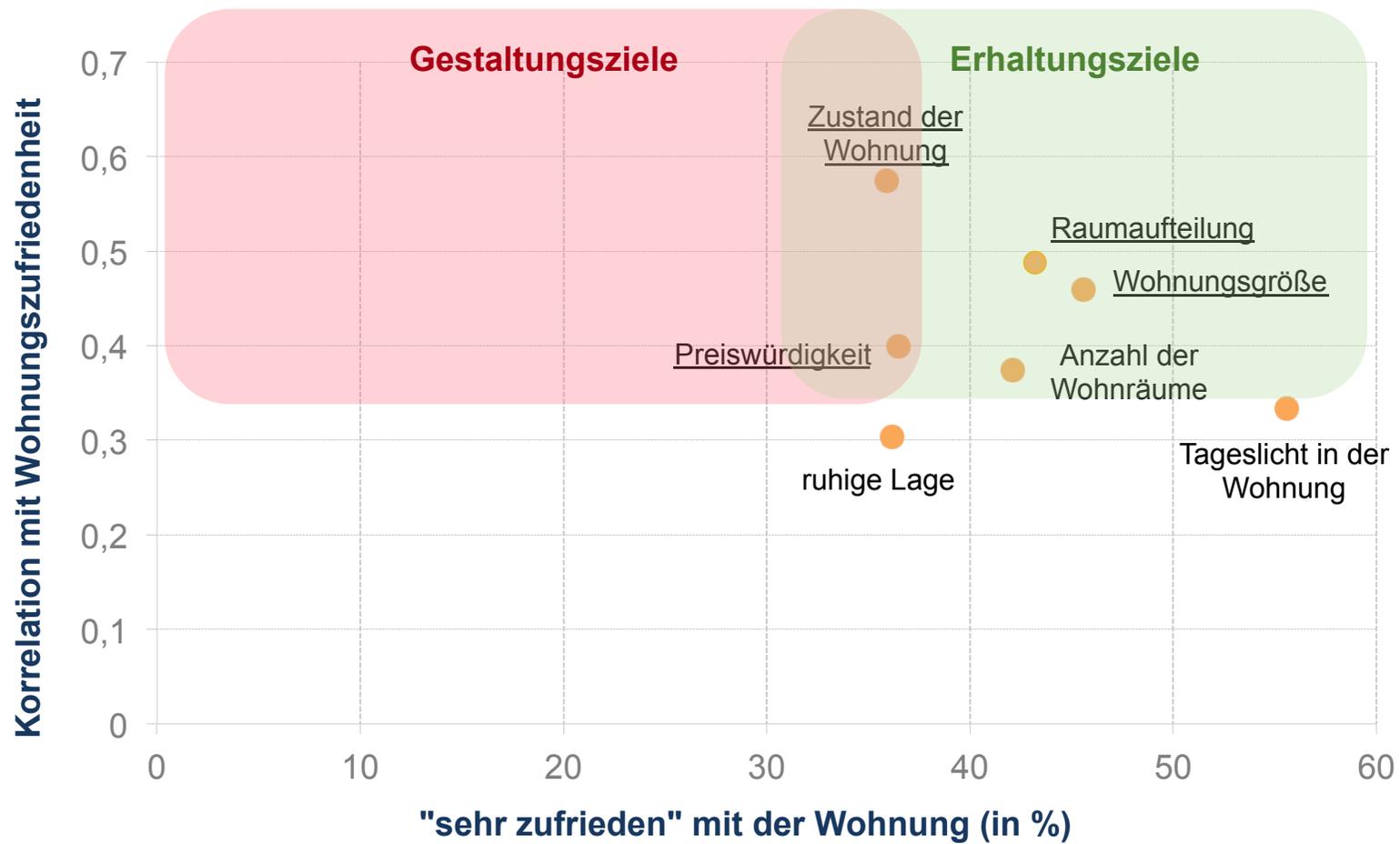
FRAGE 6 Gibt es Dinge, die Sie in Ihrer Wohnanlage gerne verbessern würden?



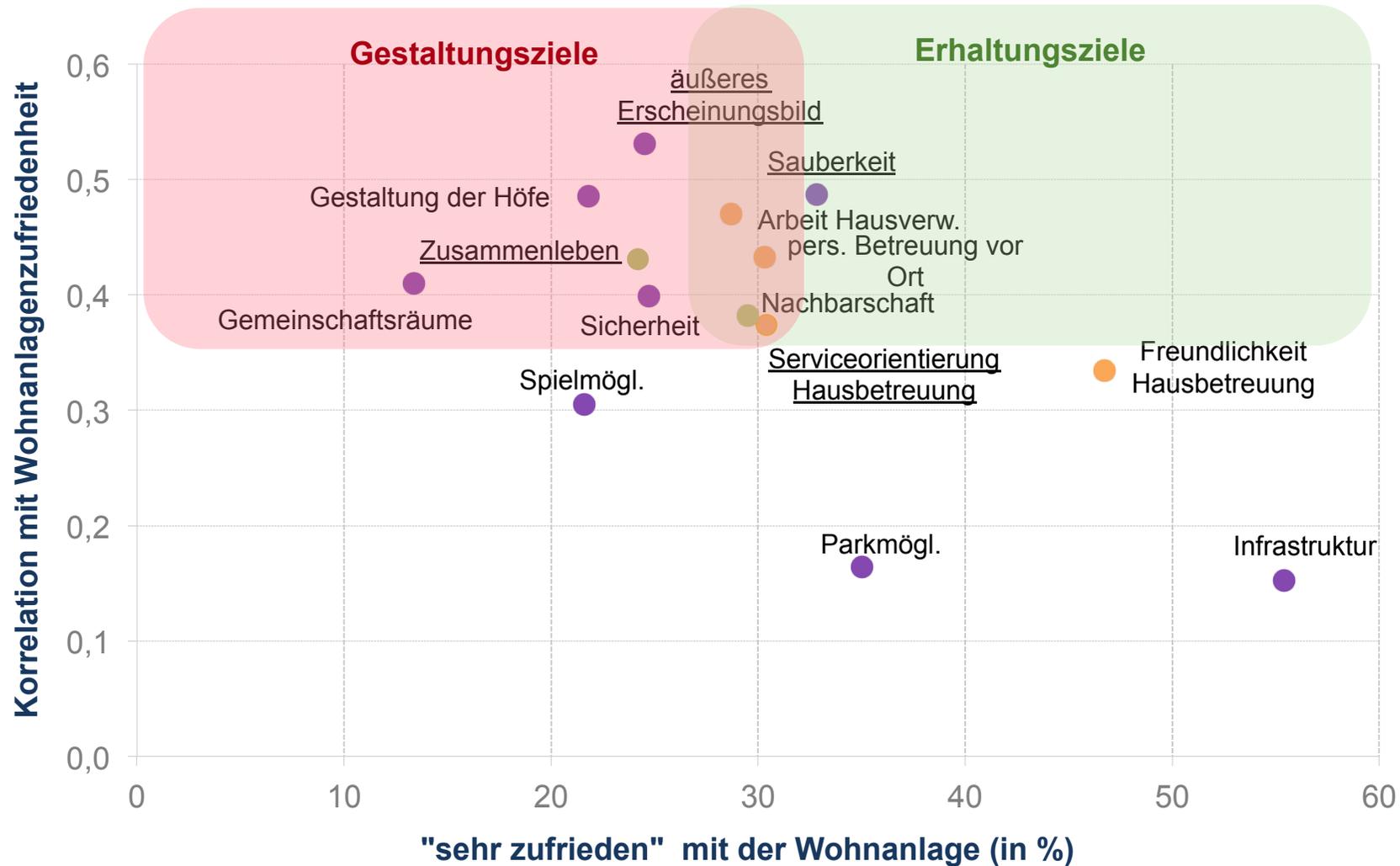
Einflüsse auf die Wohnzufriedenheit



Einflüsse auf die Wohnzufriedenheit

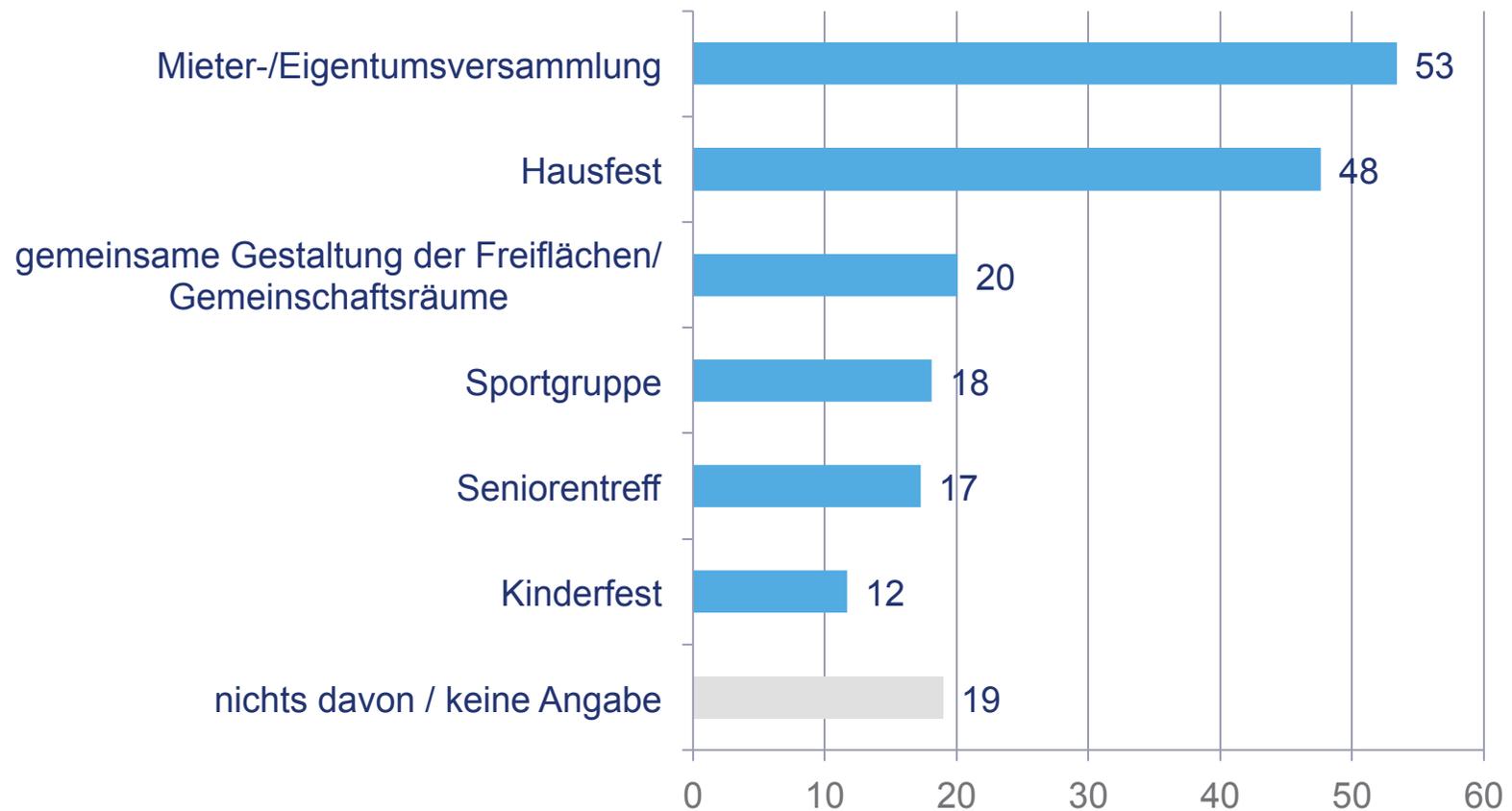


Einflüsse auf die Wohnzufriedenheit



Gewünschte Veranstaltungen

FRAGE 11 Welche der folgenden Veranstaltungen würden Sie besuchen, wenn diese in Ihrer Wohnanlage angeboten werden? (bitte alle zutreffenden Punkte ankreuzen)



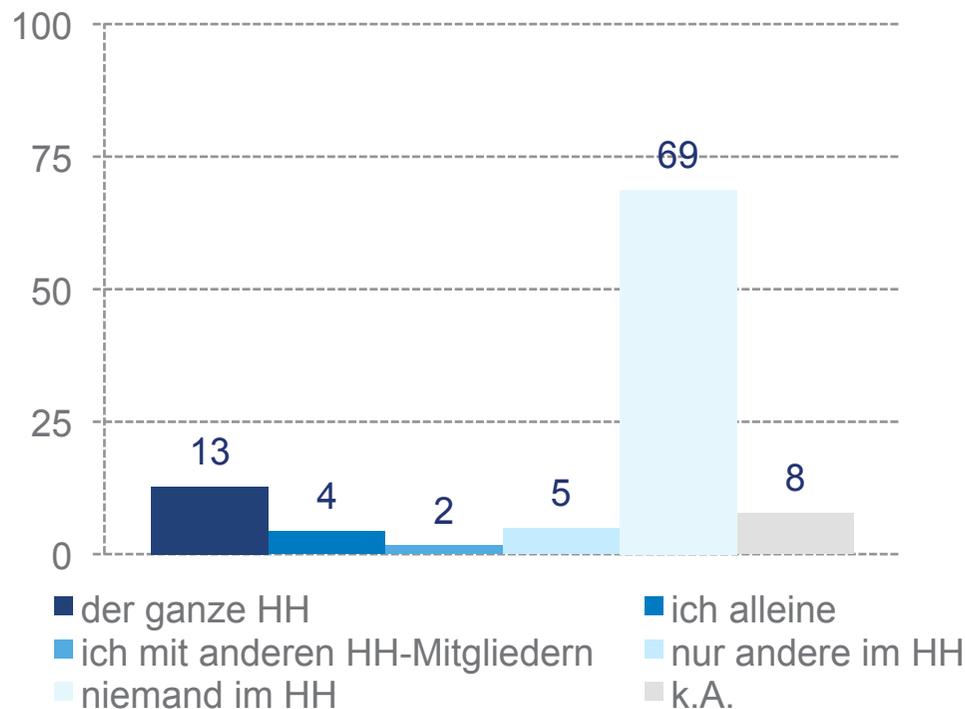
Zusammenleben

- 68% ist Kontakt zu den NachbarInnen wichtig
- 66% kennen NachbarInnen in der Anlage näher
- nur 20% haben Kontakt über digitale Medien
 - 13% per Email
 - 7% über Facebook

Geplanter Wohnungswechsel in den nächsten fünf Jahren

FRAGE 13 Planen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt innerhalb der nächsten fünf Jahre einen Wohnungswechsel? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

FRAGE 14 Was sind die Gründe für den geplanten Wohnungswechsel? (bitte alle zutreffenden Punkte ankreuzen)



häufigste Auszugsgründe:

- zu klein - 37%
- andere - 37%
- zu laut - 21%
- zu teuer - 19%
- schlechter Wohnungszustand - 12%
- geringer Ausstattungsstandard - 11%

(% beziehen sich nur auf die Haushalte, in denen zumindest ein HH-Mitglied ausziehen will)

Geplanter Wohnungswechsel in den nächsten fünf Jahren

FRAGE 13 Planen Sie oder jemand in Ihrem Haushalt innerhalb der nächsten fünf Jahre einen Wohnungswechsel? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

FRAGE 14 Was sind die Gründe für den geplanten Wohnungswechsel? (bitte alle zutreffenden Punkte ankreuzen)

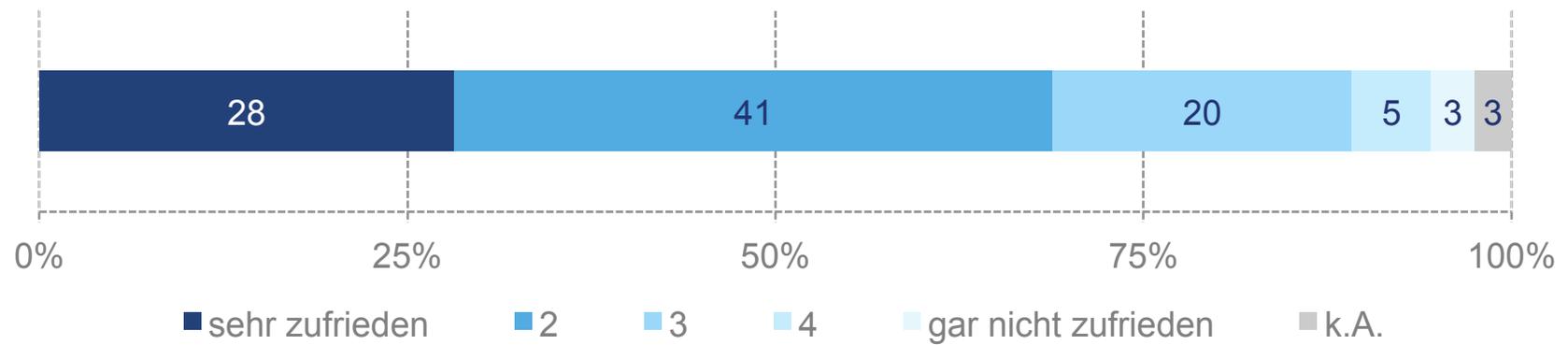
- 69% planen keinen Umzug in den nächsten 5 Jahren
- 13% planen einen Umzug mit dem ganzen Haushalt
- Auszugsgründe:
 - Wohnung zu klein (37%)
 - sonstige (familiäre) Gründe (37%)
 - Wohnung zu laut (21%)
 - Wohnung zu teuer (19%)

Inhalt

- Allgemeine Zufriedenheit & Wohnsituation
- **Image der WBV-GPA & Kontakt zur WBV-GPA**
- Zusammenfassung & Empfehlungen

Image der WBV-GPA

FRAGE 15 Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Arbeit der WBV-GPA?



Bewertung von Eigenschaften

Ergebnis der Faktorenanalyse

FRAGE 16 Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach folgende Eigenschaften auf die WBV-GPA zu?

Kundenbetreuung

freundliche Beratung

vertrauenswürdig

fachlich kompetent

verlässlich

seriös

sympathisch

menschlich

professionell

serviceorientiert

preisgünstig

Fortschritt

innovativ

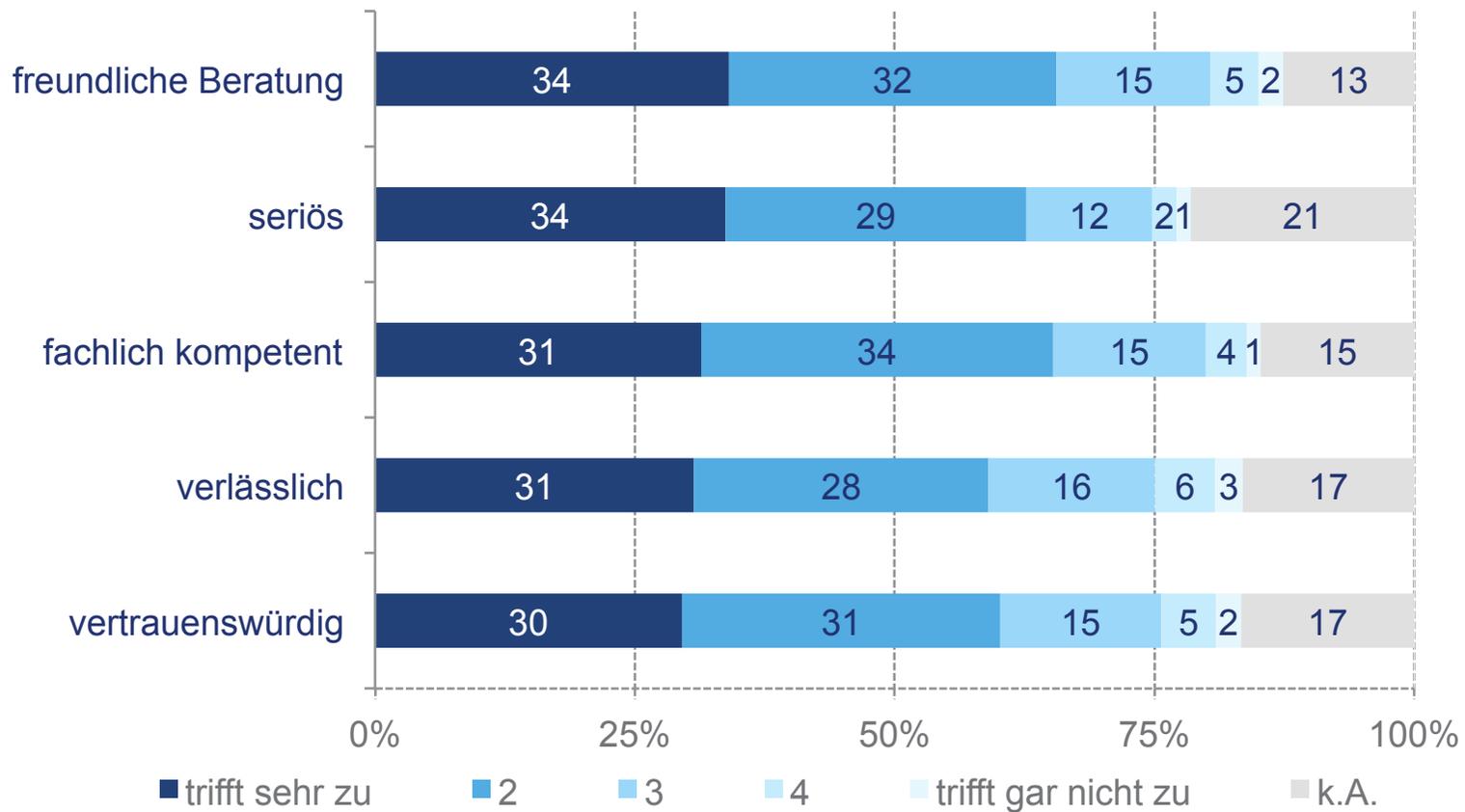
modern

umweltbewusst, ökologisch

familiär

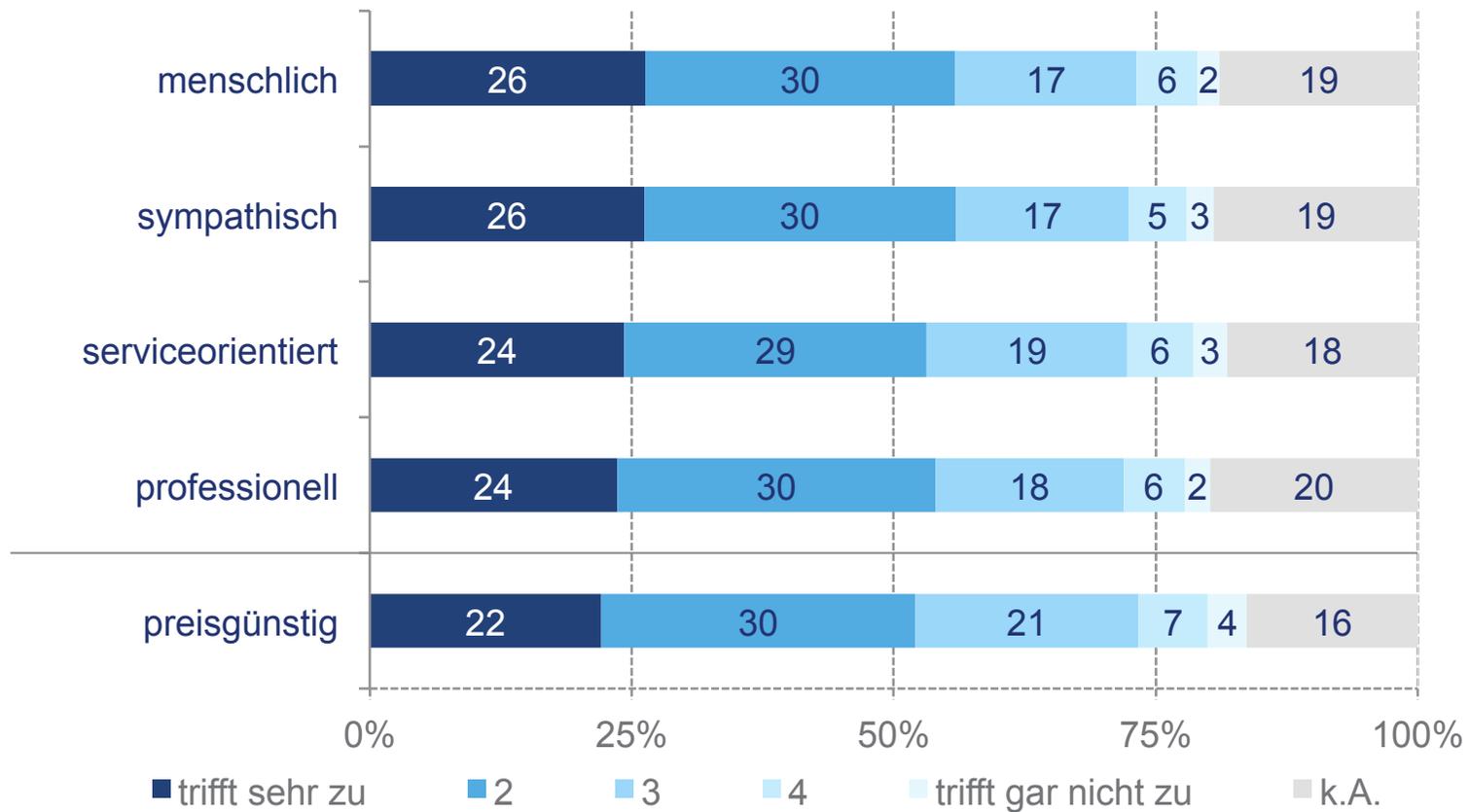
Bewertung von Eigenschaften der WBV-GPA Kundenbetreuung

FRAGE 16 Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach folgende Eigenschaften auf die WBV-GPA zu?



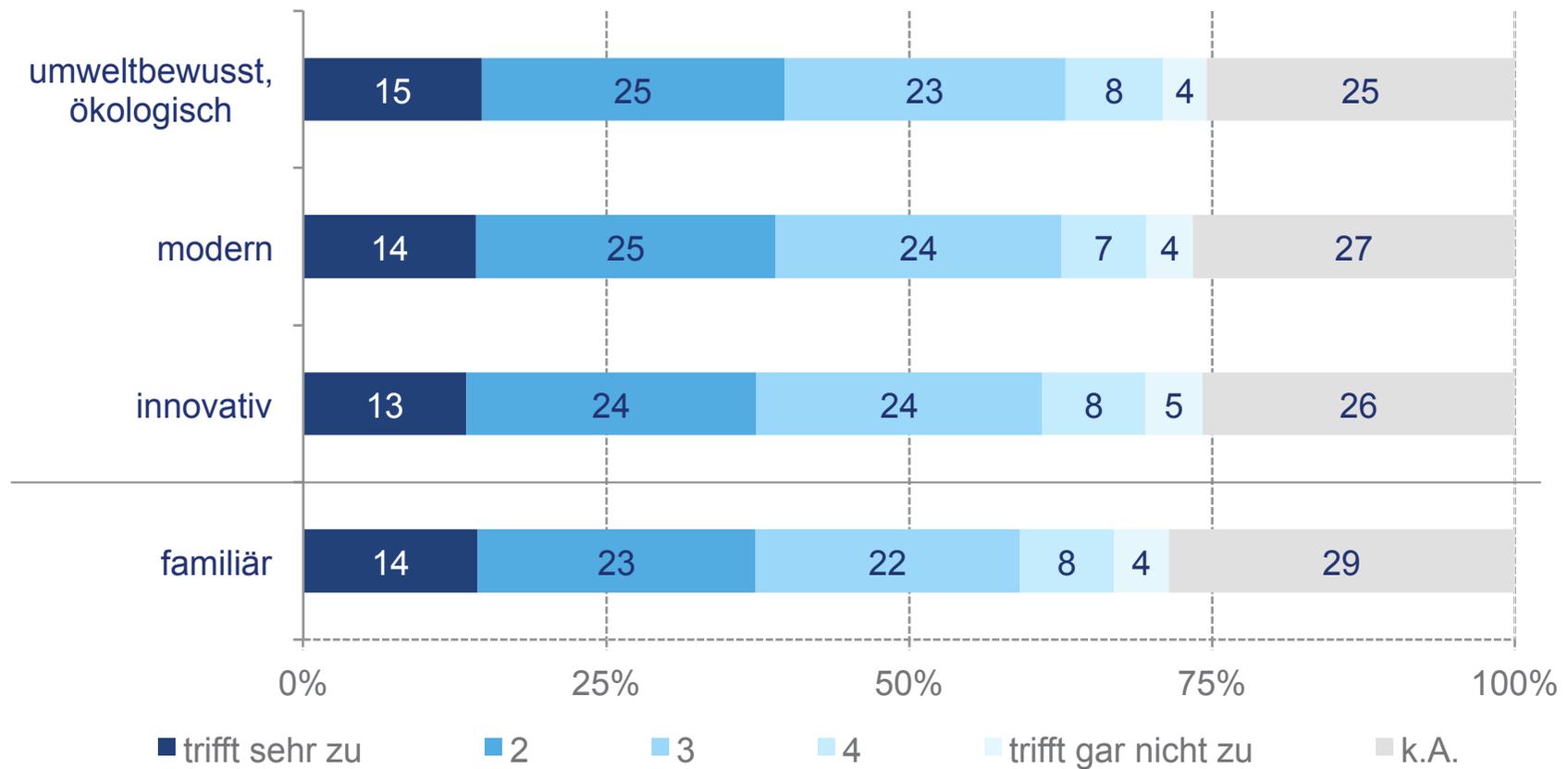
Bewertung von Eigenschaften der WBV-GPA Kundenbetreuung

FRAGE 16 Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach folgende Eigenschaften auf die WBV-GPA zu?



Bewertung von Eigenschaften - Fortschritt

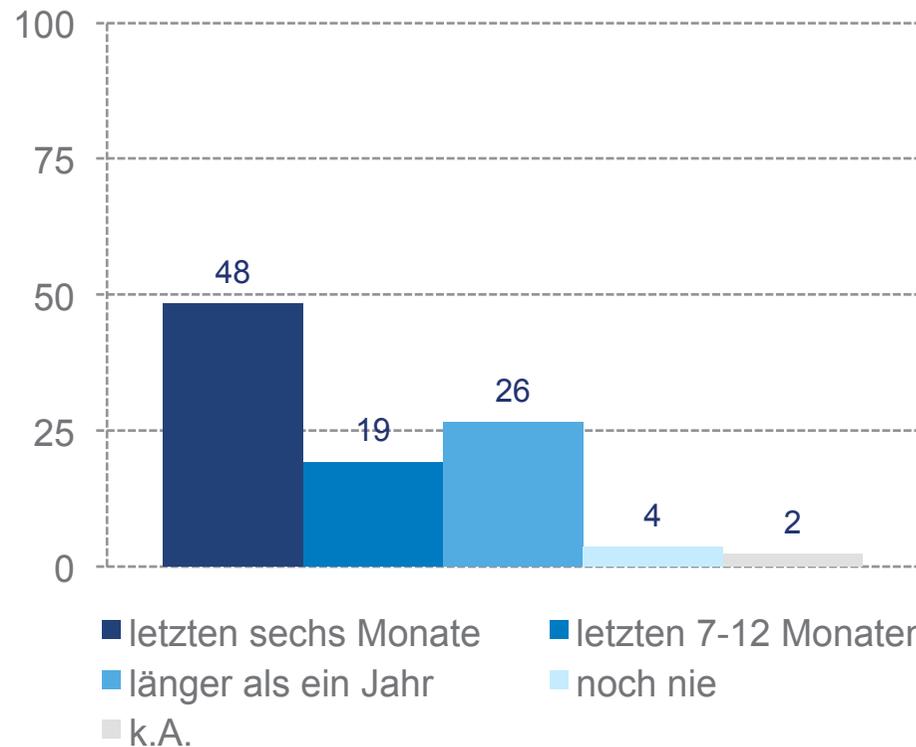
FRAGE 16 Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach folgende Eigenschaften auf die WBV-GPA zu?



Kontakt mit der WBV-GPA

FRAGE 17 Wann hatten Sie zuletzt mit MitarbeiterInnen der WBV-GPA Kontakt? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

FRAGE 18 Und wie hatten Sie damals Kontakt mit MitarbeiterInnen der WBV-GPA?



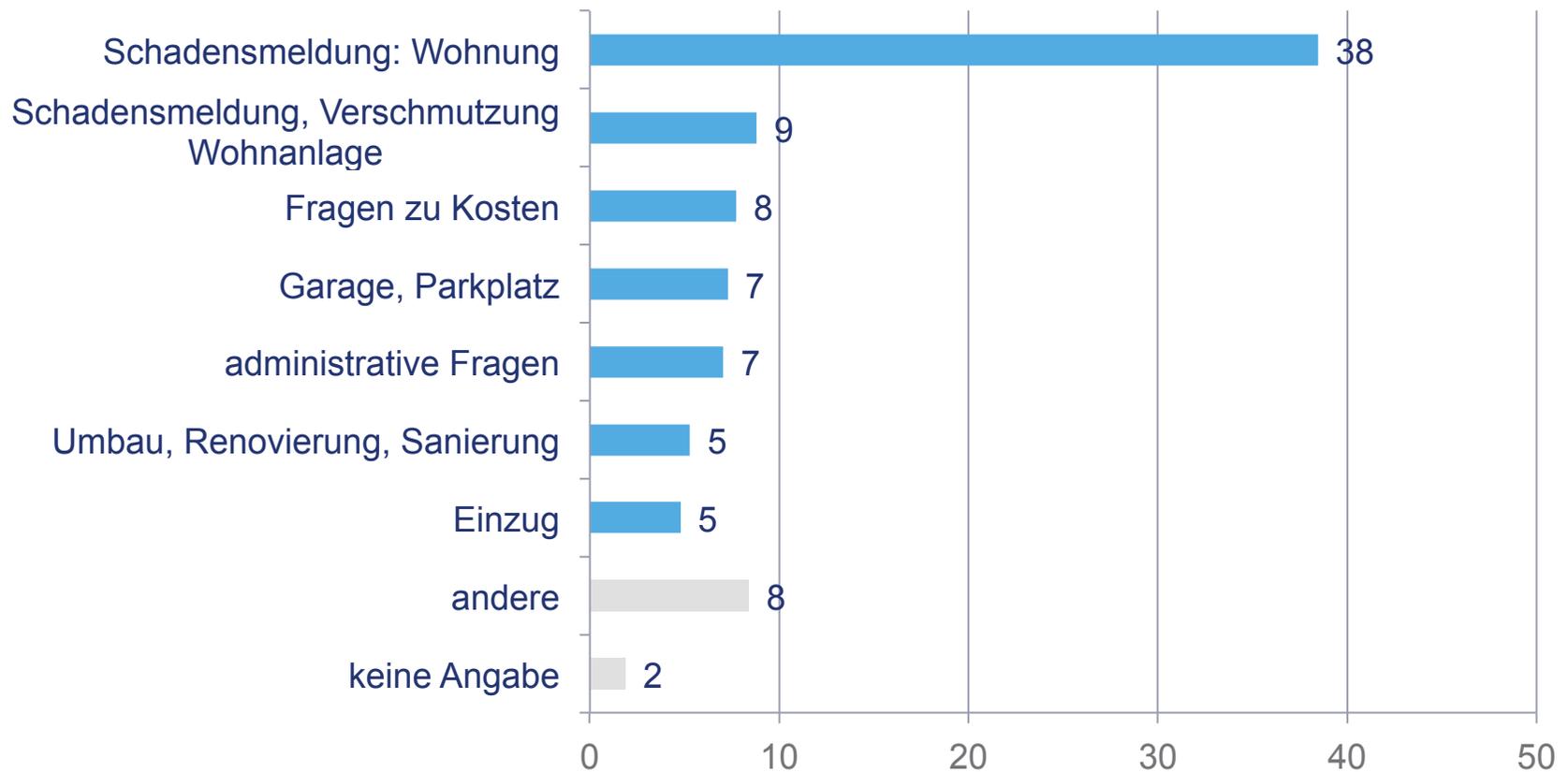
Art der Kontaktaufnahme:

telefonisch - 73%
per Email - 12%
persönlich - 10%
per Post - 3%
anders - 1%
keine Angabe - 1%

(% beziehen sich nur auf diejenigen, die Kontakt zur WBV-GPA hatten)

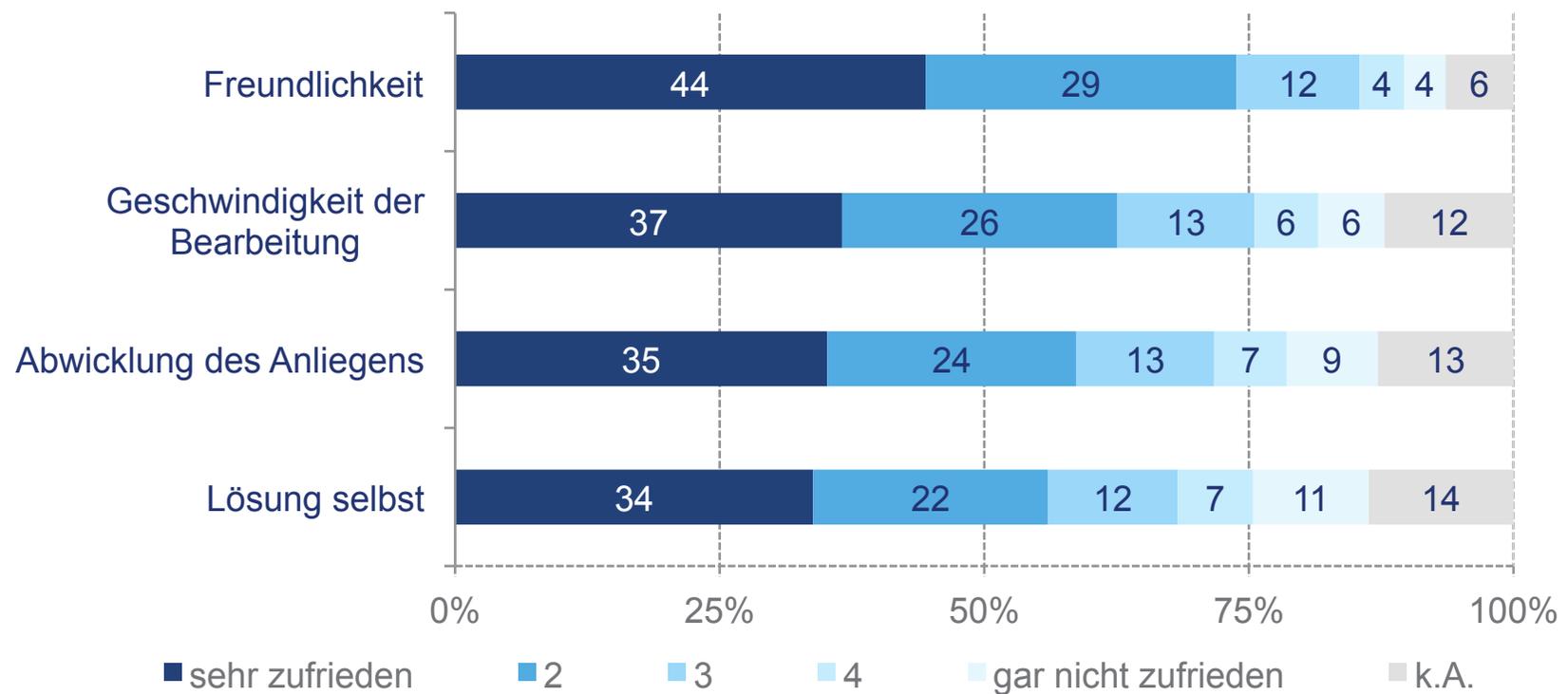
Grund für Kontaktaufnahme

FRAGE 19 Was war damals der Grund für die Kontaktaufnahme mit der WBV-GPA?



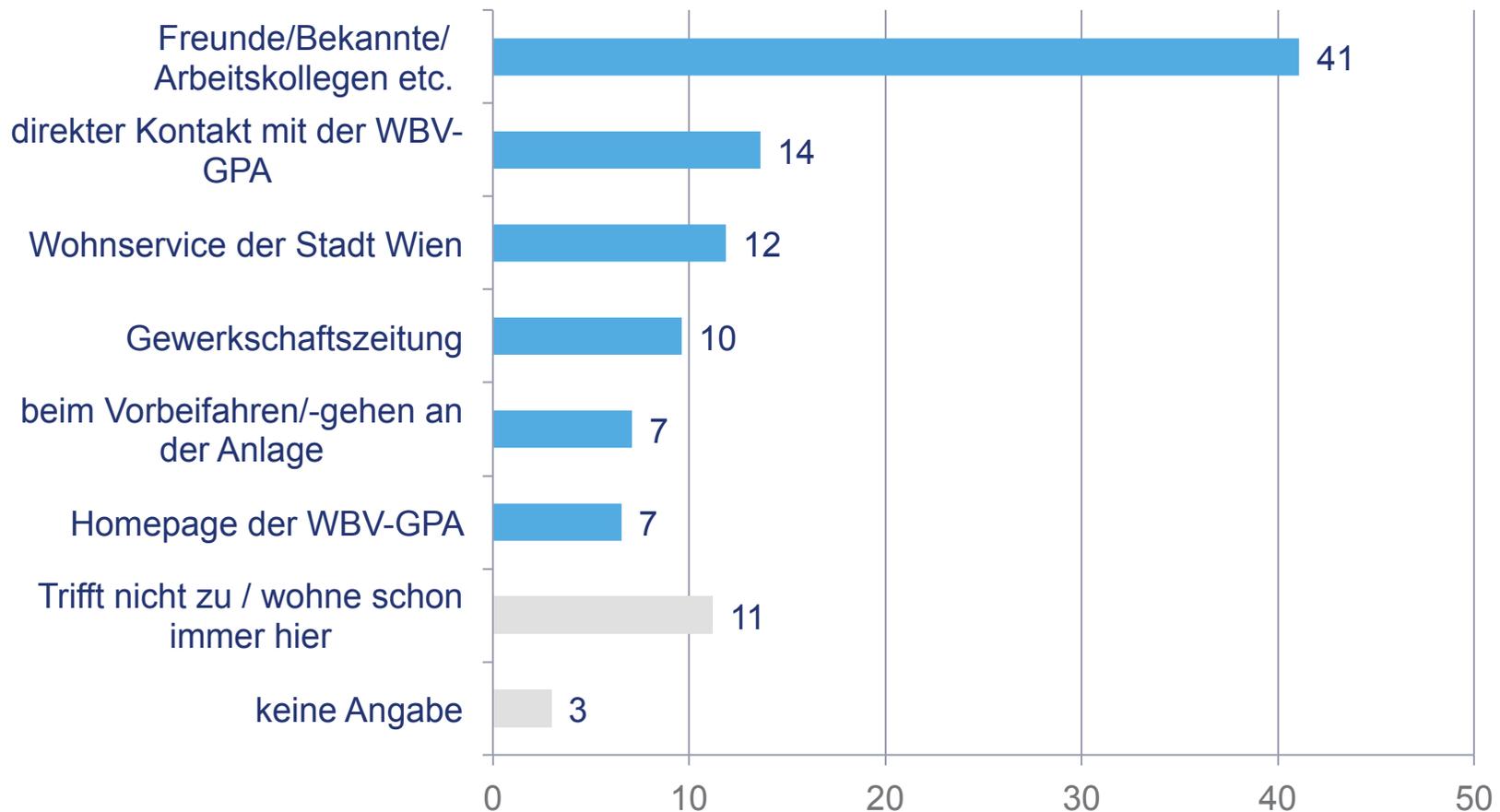
Bewertung des Kontaktes

FRAGE 20 Wie zufrieden waren Sie mit den folgenden Aspekten des Kontaktes?



Auf WBV-GPA aufmerksam geworden durch...

FRAGE 21 Bevor Sie eingezogen sind. Wie sind Sie auf diese Anlage der WBV-GPA aufmerksam geworden?



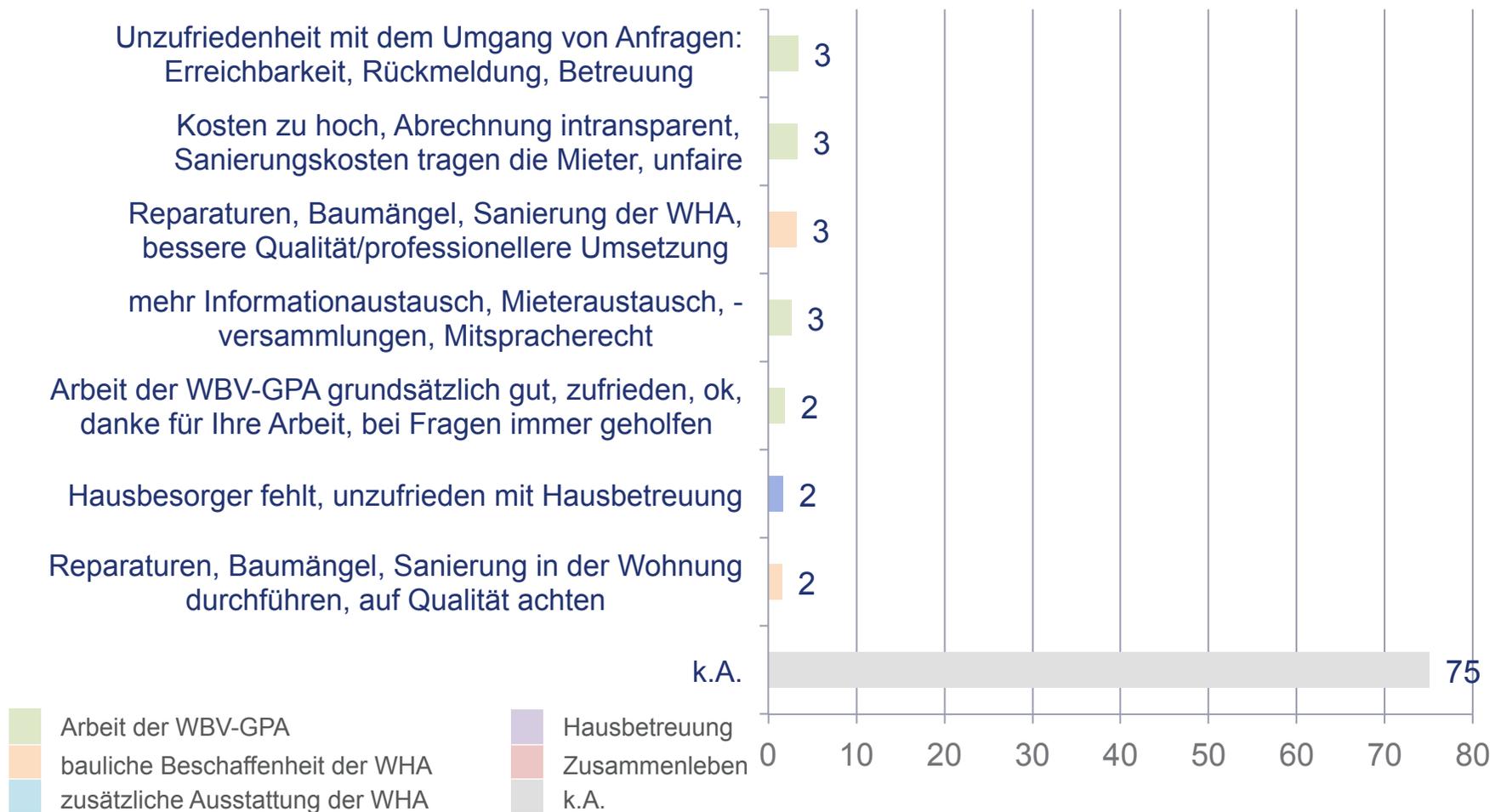
Mitteilung an WBV-GPA

FRAGE 25 Gibt es wichtige Dinge bezüglich der WBV-GPA, die Sie uns noch mitteilen möchten?

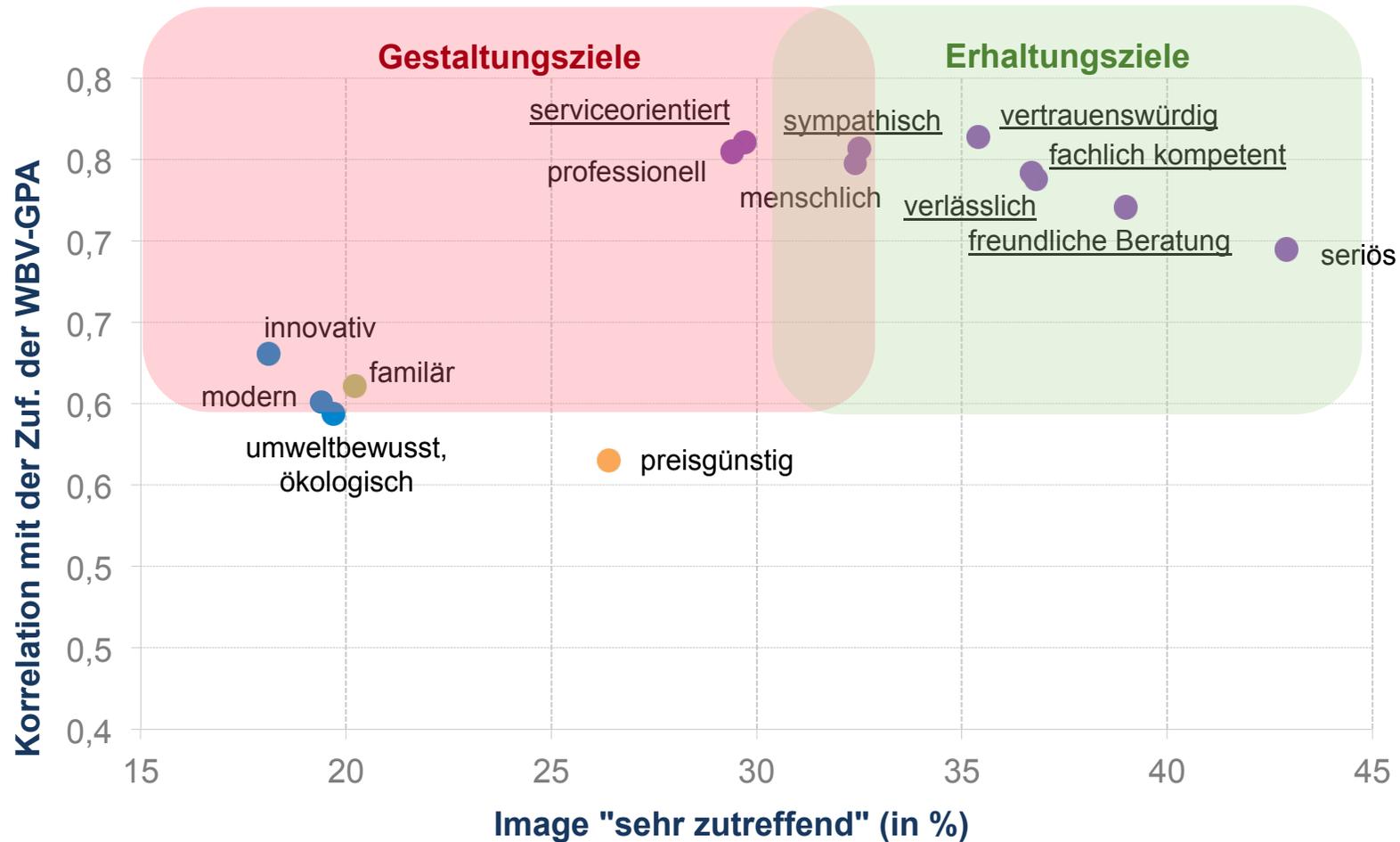
zusammengefasste Themen	n	%
Verbesserung der Arbeit der WBV-GPA	349	15
Verbesserung der baulichen Beschaffenheit der WHA	140	6
zusätzliche Ausstattung der WHA	108	5
bessere Hausbetreuung vor Ort	69	3
Verbesserungen beim Zusammenleben	62	3
Sonstige	94	4
k.A.	1.765	75
Gesamt	2.587	110

Mitteilung an WBV-GPA

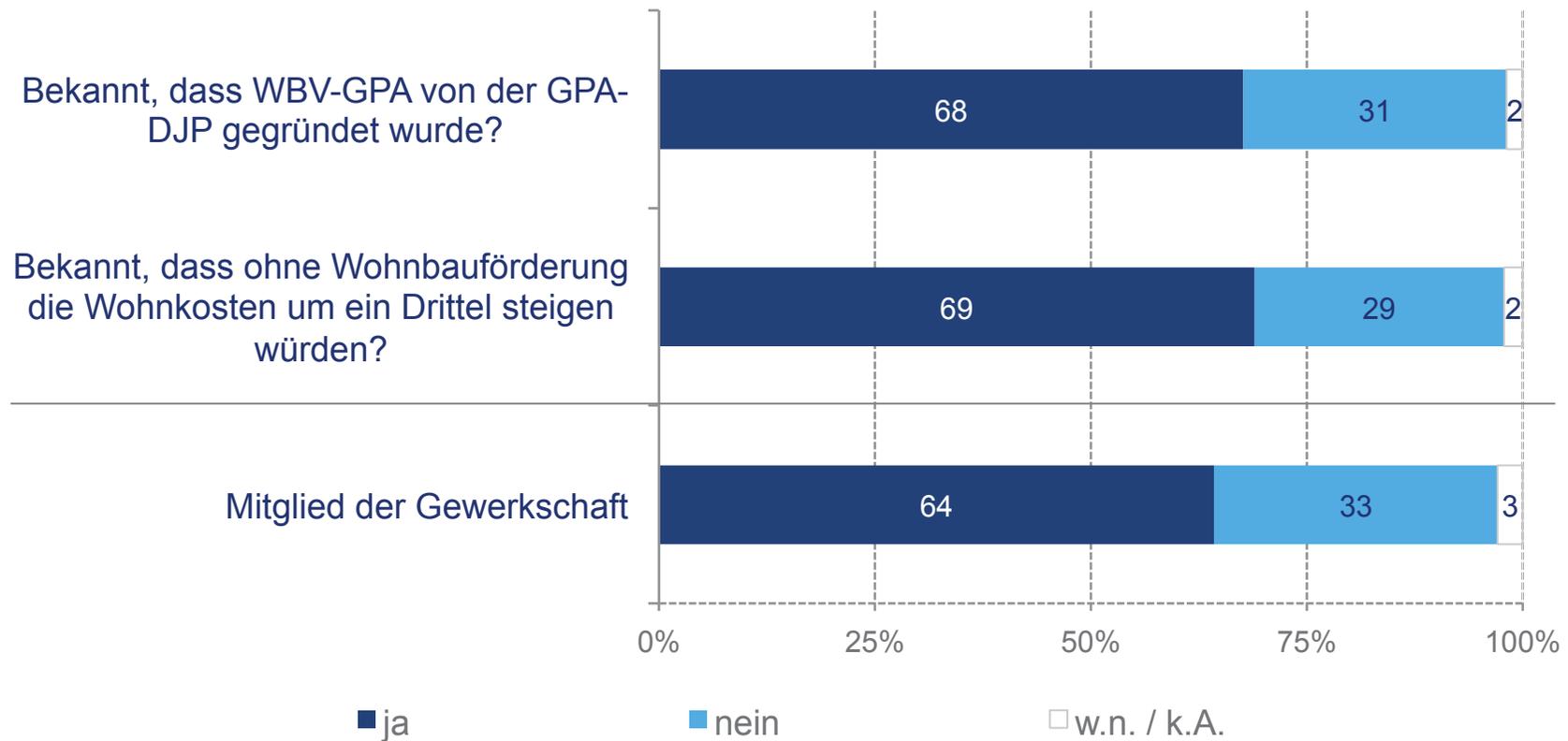
FRAGE 25 Gibt es wichtige Dinge bezüglich der WBV-GPA, die Sie uns noch mitteilen möchten?



Einflüsse auf die Zufriedenheit mit WBV-GPA



Wissen über die WBV-GPA, Gewerkschaftsmitglied



Inhalt

- Allgemeine Zufriedenheit & Wohnsituation
- Image der WBV-GPA & Kontakt zur WBV-GPA
- **Zusammenfassung & Empfehlungen**

Zusammenfassung I

- Allgemeine Wohnzufriedenheit hoch, aber Luft nach oben
- Weniger zufrieden
 - Haushalte mit Kindern (inkl. AlleinerzieherInnen)
 - jüngere BewohnerInnen (bis 45 Jahre)
 - Personen mit höheren Schulabschlüssen (ab Matura)

Zusammenfassung II

- Wohnsituation wird ebenfalls positiv bewertet
 - insbesondere das Tageslicht in der Wohnung
 - aber auch Größe & Raumaufteilung

- Raum für Verbesserungen bei
 - Ruhe der Lage
 - Preiswürdigkeit
 - Zustand der Wohnung

Zusammenfassung III

- Hausbetreuung wird als freundlich wahrgenommen
 - verbessert werden können v.a. Serviceorientierung & pers. Betreuung vor Ort
 - fremdbetreute Anlagen werden schlechter bewertet

Zusammenfassung IV

- Verbesserungswünsche für die Anlagen
 - Verbesserung der Ausstattung
Grünflächen, Parkplätze, Abstellräume
 - allgemeine Sanierungen, Verschönerungen etc.
 - Sauberkeit

Zusammenfassung V

- die WBV-GPA hat ein positives Image
 - Kundenbetreuung ist das Aushängeschild
 - Eigenschaften innovativ, modern, familiär & umweltbewusst können noch verbessert werden
 - Wünsche an die WBV:
 - besserer Umgang mit Anfragen
 - Abrechnung der Mietkosten
 - Beseitigung von Baumängel, Reparaturen