

WIR HABEN GEFRAGT – UNSERE MITGLIEDER HABEN GEANTWORTET.

Kundenservice

91,2%
„gute Informationen“

Mit der telefonischen Erreichbarkeit der Wohnbau sind 95,3% der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden. **91,2% vergeben gute Noten in der Rubrik „Informationen“.** 97,6% beurteilen die zweimal jährlich erscheinende Wohnbau-Zeitung positiv, und auch die Informationen und Serviceangebote auf der Homepage finden großen Zuspruch. Über geplante Maßnahmen im Haus fühlen sich 80,9% der Befragten gut informiert. „Hier wollen wir unseren Service künftig noch etwas verbessern“, sagt Andreas Riepe, der die Befragung auf Seiten der Wohnbau betreut hat.

Schadensmeldung

89,9%
„das läuft gut“

Bei der Aufnahme und der Bearbeitung von Schadensmeldungen schneidet die Wohnbau sehr gut ab: **Knapp 90% der befragten Mitglieder vergeben in dieser Kategorie Bestnoten.** Zufrieden bis sehr zufrieden ist man auch mit dem Auftreten der Handwerker und mit der Sauberkeit der Wohnung nach dem Abschluss von Handwerkerarbeiten. Eine sehr gute Beurteilung erhält die Wohnbau auch für ihren 24-Stunden-Notdienst. Und schnell geht es: Bei der Frage nach der Bearbeitungszeit liegt die Wohnbau 10% über dem Branchendurchschnitt.

Sicherheit

91%
„sicher“

91% der Mitglieder fühlen sich in ihrer Nachbarschaft sicher. Bemängelt wird allerdings in vielen Fällen die Einbruchssicherheit der Keller und der Wohnungs- bzw. Haustüren sowie die Beleuchtung der Hauseingänge. „Das ist definitiv ein Punkt, an dem wir für einige Objekte ansetzen wollen. Hier gilt es, das subjektive Sicherheitsempfinden unserer Mitglieder zu verbessern“, so Andreas Riepe.

Wohnung & Gebäude

93,2%
„zufrieden“

Der weitaus größte Teil der Wohnbau-Mitglieder fühlt sich in seinen eigenen vier Wänden rundum wohl: **93,2% sind mit ihrer Wohnung zufrieden bis sehr zufrieden** – bei den Haushalten, die zwischen 2008 und 2020 in eine Genossenschaftswohnung gezogen sind, ist die Quote sogar noch höher. Deutlich besser als bei der letzten Befragung im Jahr 2017 schneidet das Erscheinungsbild der Hauseingänge ab. „Wir haben seitdem einige Eingangsbereiche überarbeitet und freuen uns, dass sich wohl auch diese Maßnahmen auszahlen“, sagt Andreas Riepe.

Mitsprache

2.040
Fragebögen
verschickt

Rücklaufquote

51,3%
16% digital

Reinigung & Abfallbeseitigung

71,9%
„positiv“

Die Reinigung und Abfallbeseitigung wird von 71,9% der Befragten als positiv bewertet. Ebenso wie beim Schneeräumen im Winter gibt es hierbei aber große Unterschiede bei den externen Dienstleistern, mit denen die Genossenschaft zusammenarbeitet. „Die Befragung liefert uns wertvolle Hinweise für die Gespräche und Verhandlungen mit den einzelnen Dienstleistern. Auch ein Wechsel kann auf diesem Wege natürlich angestoßen und überlegt werden“, betont Andreas Riepe.

Image

95,6%
„gut“

Die Befragung hat gezeigt: **Die Wohnbau Lemgo hat ein gutes Image. 95,6% der Befragten geben an, im Fall der Fälle eine Weiterempfehlung der Genossenschaft auszusprechen.** 88,4% finden das Preis-Leistungs-Verhältnis angemessen bzw. sehr angemessen. Hier liegt der Wert 5% über dem der letzten Befragung. „Unsere Mitglieder erkennen an, dass man bei der Wohnbau zu fairen Mieten wohnen kann“, freut sich Andreas Riepe.