

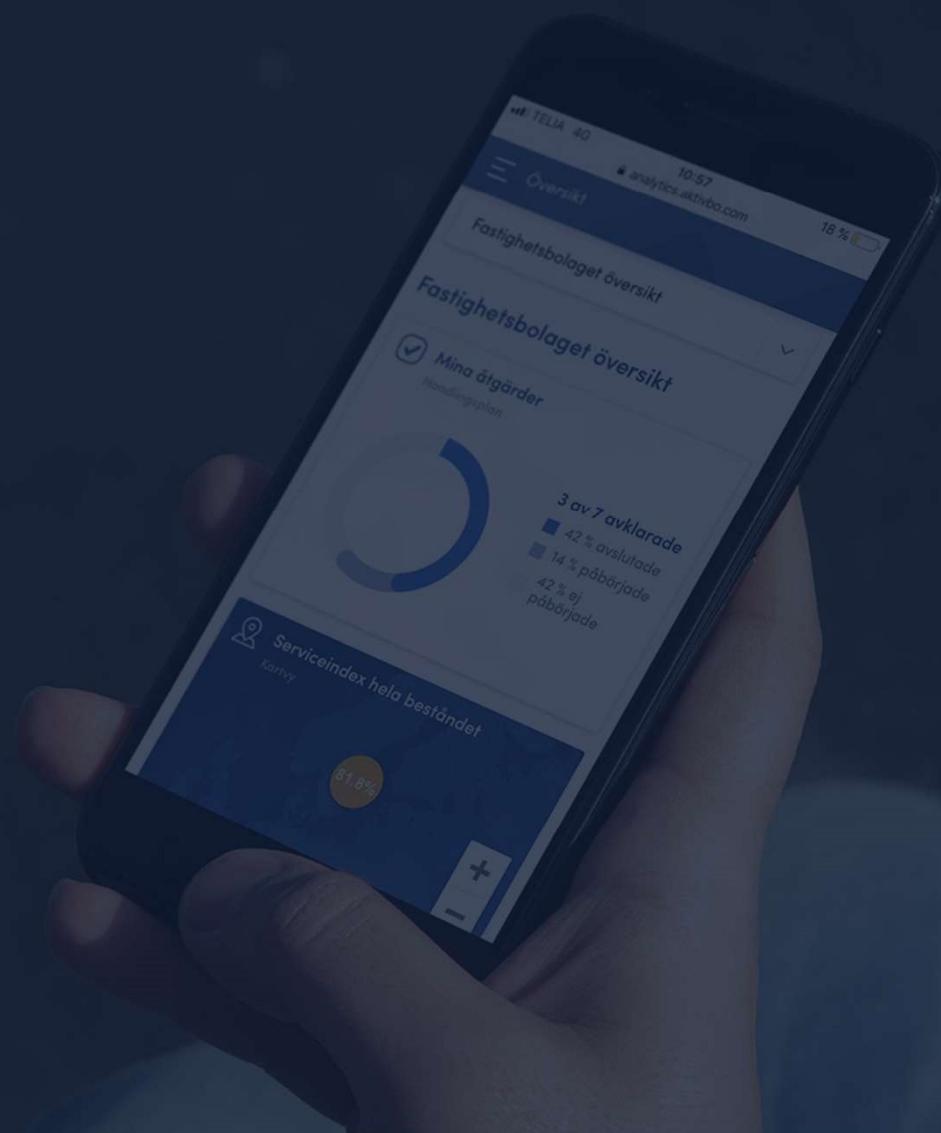
Allgemeine Deutsche Schiffszimmerer- Genossenschaft eG

Ergebnispräsentation Mitgliederbefragung 2023

Abschlusspräsentation

Agenda

- Eckdaten der Mitgliederbefragung 2023
- Ergebnisse der Befragung
- Service
- Produkt
- Image
- Sonstige Themen
- Sonderthemen
- Wortwolke





Mitgliederbefragung 2023

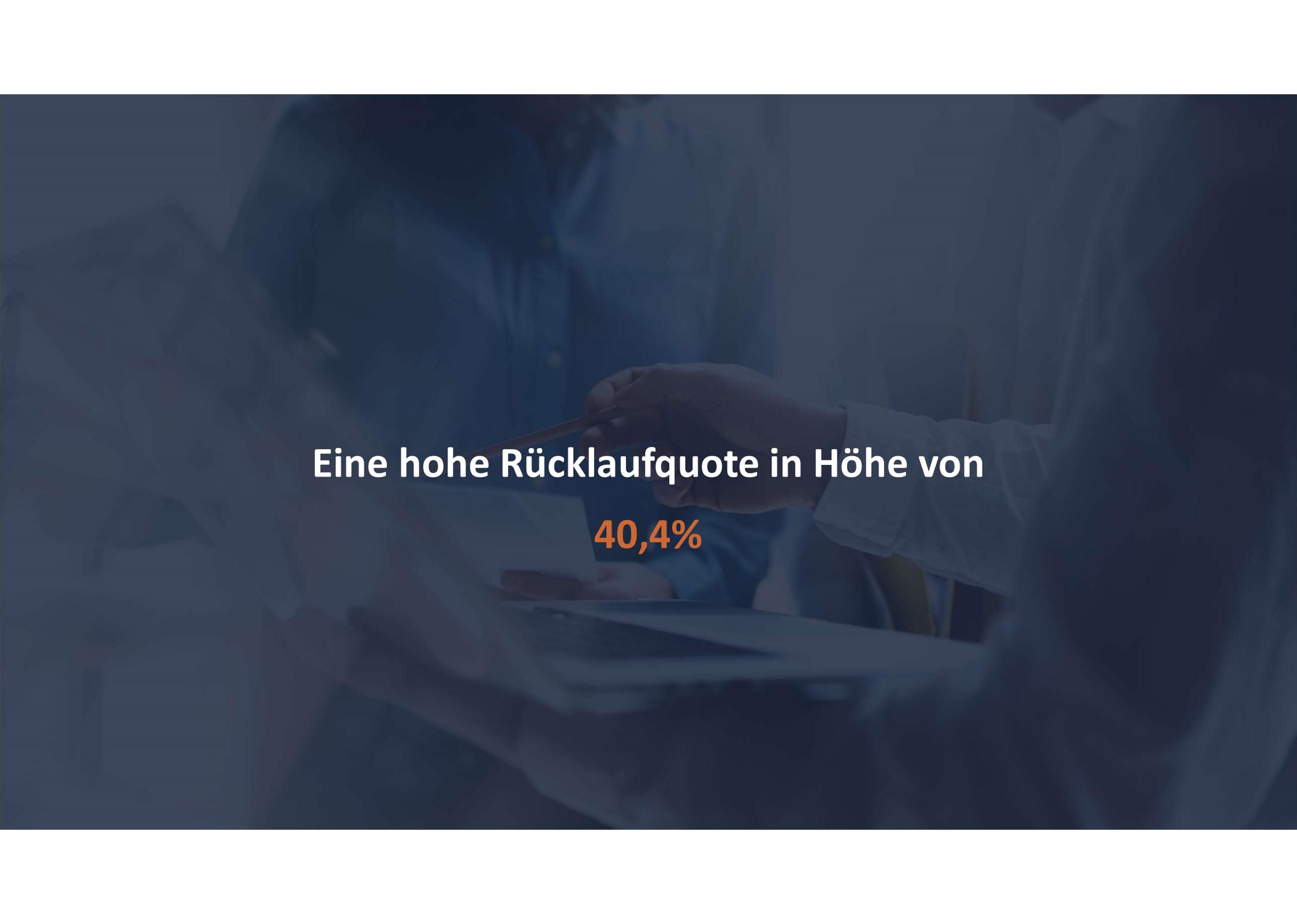




Eckdaten

Mitgliederbefragung 2023

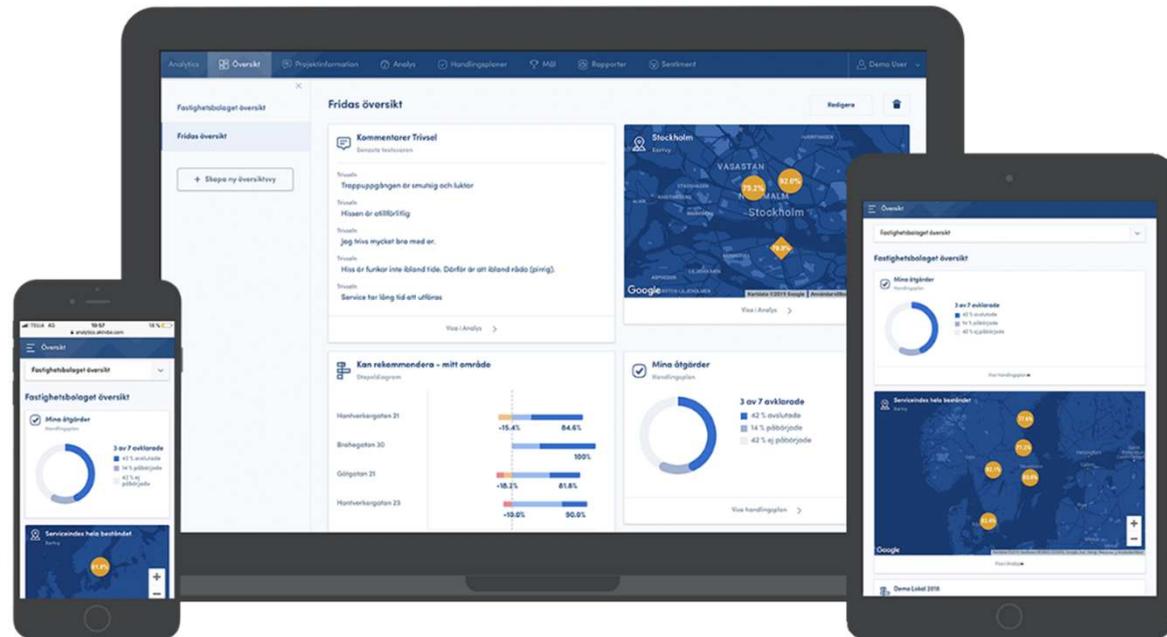
- **Zeitraum der Befragung:** Anfang Januar 2023 bis Ende Dezember 2023
- **Stichprobe:** 8.815 Mitglieder (Gesamtbestand)
- **Befragungskanal:** postalisch
- **Befragungsart:** anonym
- **Sprache:** Deutsch
- **Benchmark:**
 - Genossenschaften (Deutschlandweit)

A person wearing a white lab coat is shown from the chest down, holding a pipette. The image is overlaid with a dark blue semi-transparent layer. In the center, there is white text that reads "Eine hohe Rücklaufquote in Höhe von" and below it, the percentage "40,4%" is written in a bold orange font.

Eine hohe Rücklaufquote in Höhe von

40,4%

Digitale Teilnahme



Digitale Teilnahme

26 %



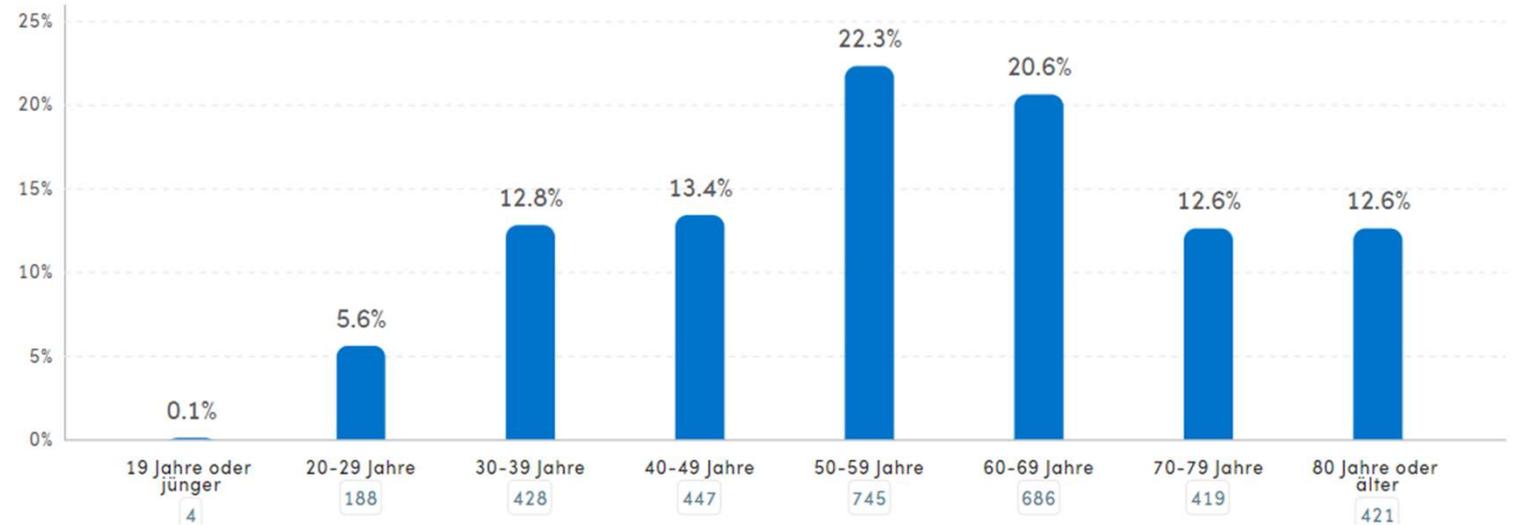
**Ergebnisse
Mitgliederbefragung 2023**

Mitgliederprofil

Mitgliederbefragung 2023

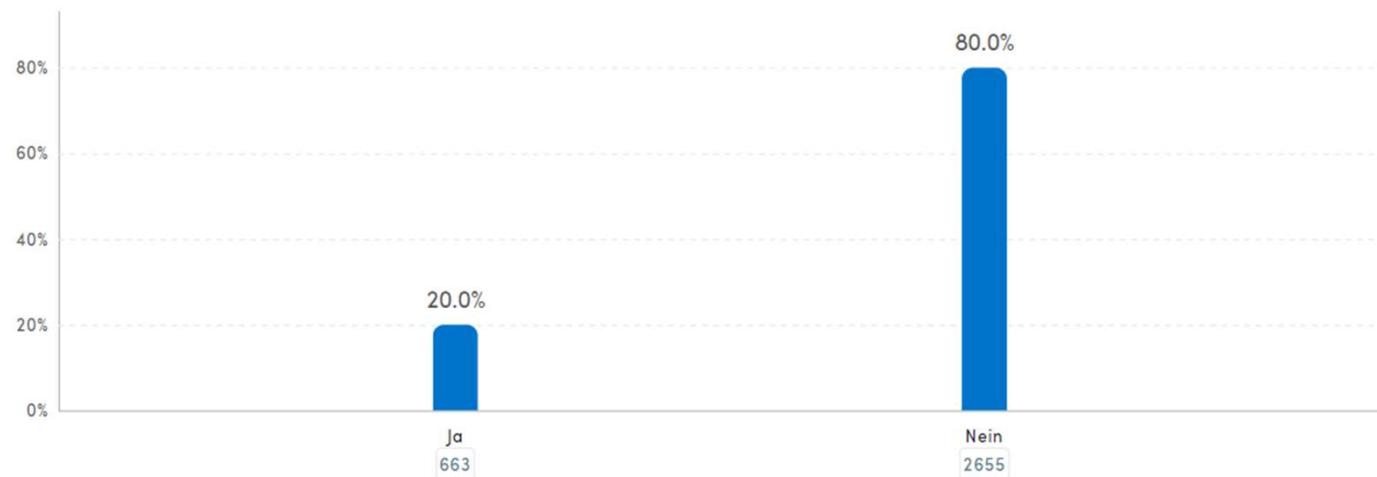
Alter

3338  



Kinder im Haushalt

3318  

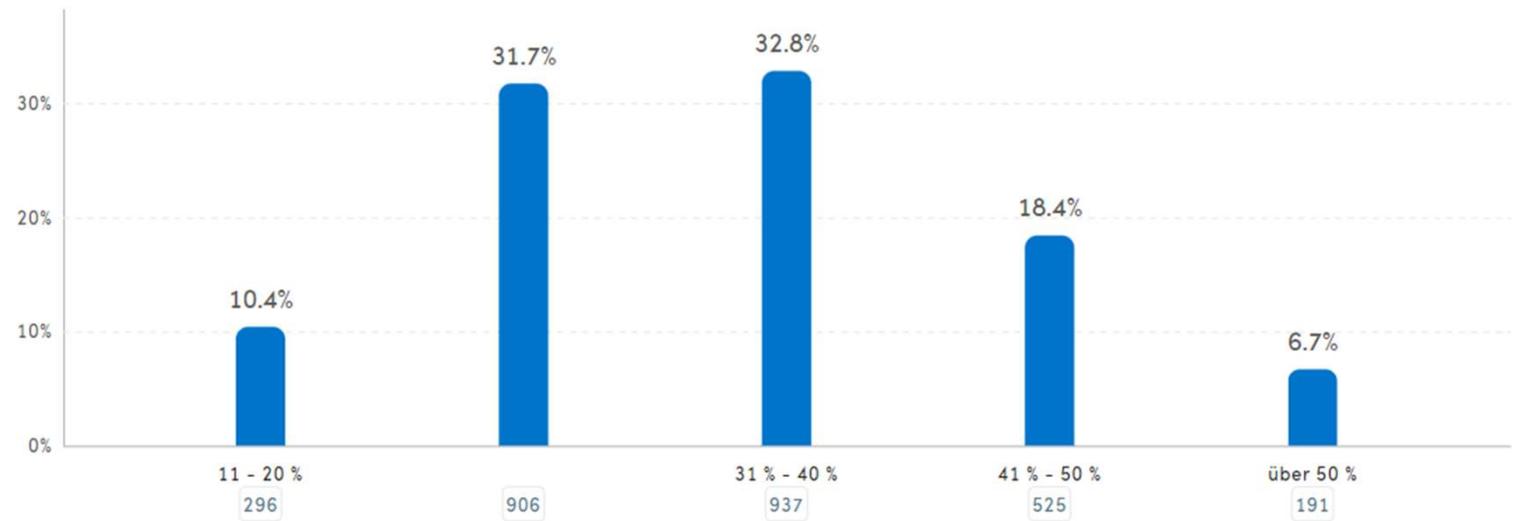


Mitgliederprofil

Mitgliederbefragung 2023

Anteil des Nettoeinkommens für Warmmiete

2855  



Hauptindex

Überblick

Attraktivität



Preis-Leistung



Image



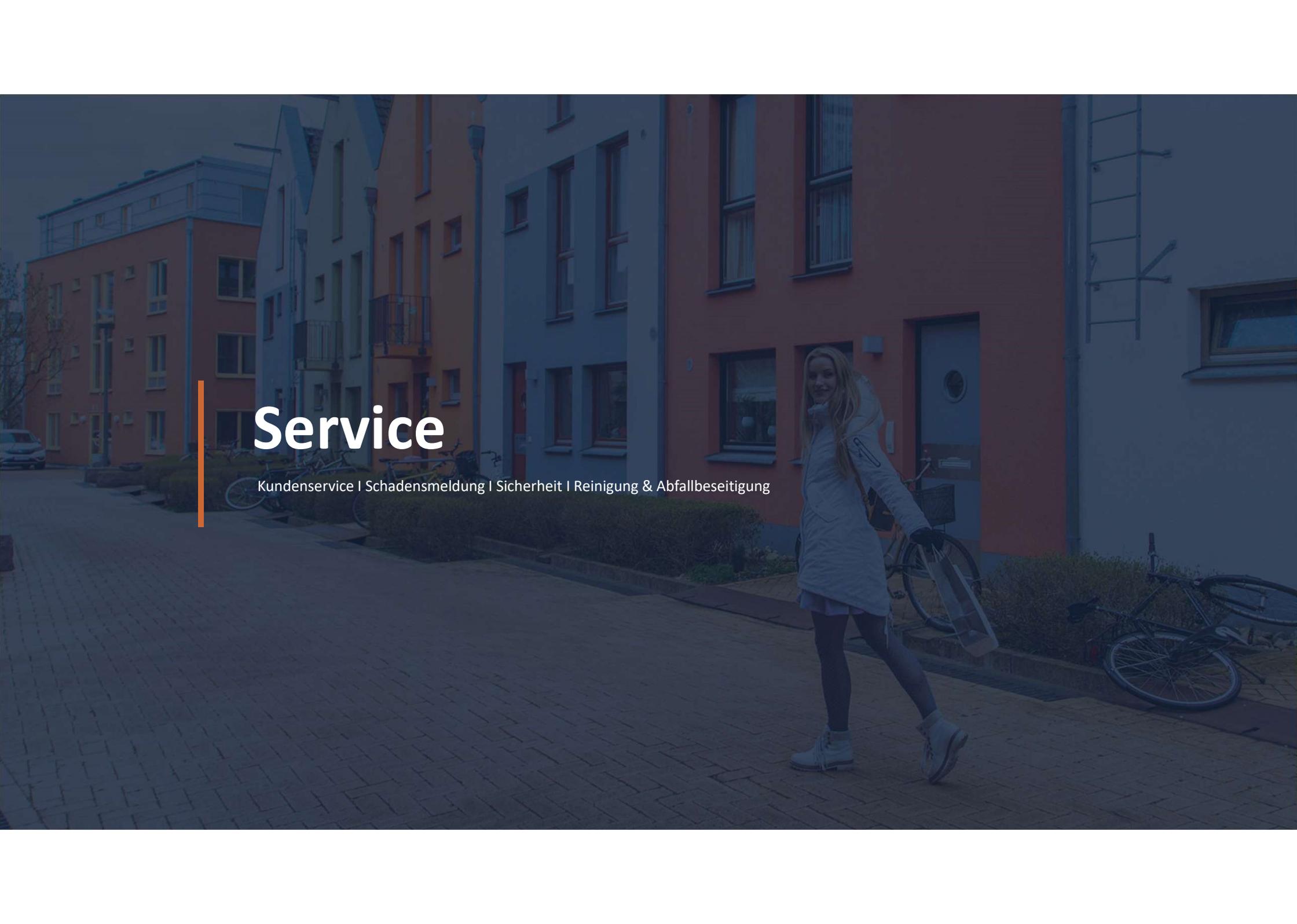
Produkt



Service



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

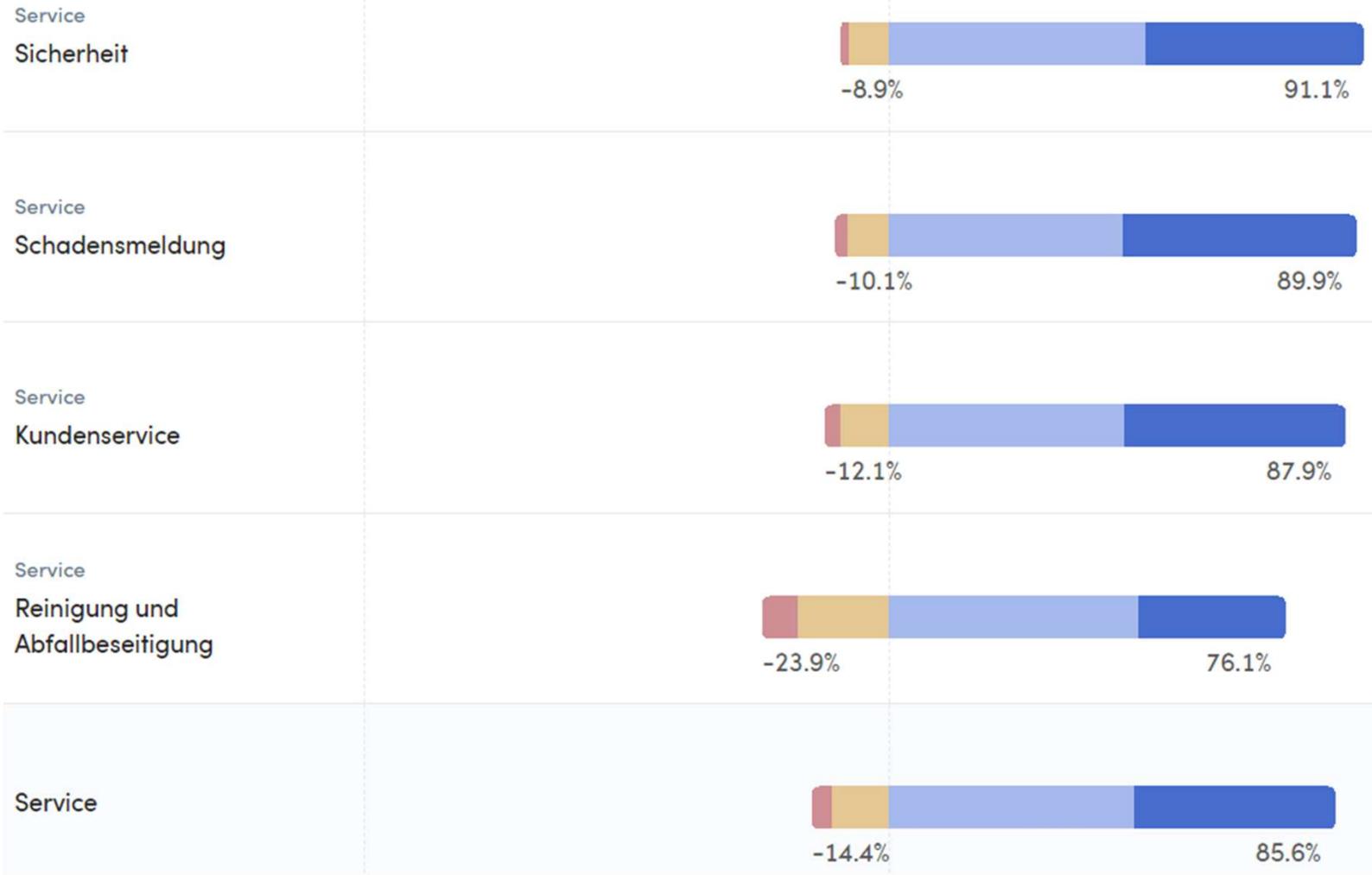
A woman with long blonde hair, wearing a white winter coat and a light-colored skirt, is walking on a brick-paved path. She is smiling and looking towards the camera. In her left hand, she is holding a bicycle, and in her right hand, she is holding a shopping bag. The background shows a modern apartment building with a mix of red and grey facades, several windows, and a blue door. A bicycle is parked on the path to the right. The overall scene is dimly lit, suggesting dusk or dawn.

Service

Kundenservice | Schadensmeldung | Sicherheit | Reinigung & Abfallbeseitigung

Service

Überblick Hauptindizes



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Kundenservice

Überblick

Service • Kundenservice

Freundlichkeit Ihrer Ansprechpersonen



Service • Kundenservice

Informationen und Serviceangebote auf der Homepage



Service • Kundenservice

Öffnungszeiten



Service • Kundenservice

E-Mail-Kontakt



Service • Kundenservice

Einhaltung von getroffenen Absprachen



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Kundenservice

Überblick

Sonderthemen

Information während Krisen (Corona, Energiekrise)



Service • Kundenservice

Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpersonen



Sonderthemen

Reaktionszeit für das Anliegen



Service • Kundenservice

Telefonische Erreichbarkeit



Service • Kundenservice

Informationen über geplante Maßnahmen für das Haus



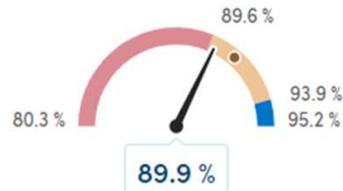
Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Kundenservice

Externer Benchmark

Genossenschaften

E-Mail-Kontakt



entspricht -1.2% unter dem Branchendurchschnitt (91.1)

Einhaltung von getroffenen Absprachen



entspricht -1.1% unter dem Branchendurchschnitt (90.0)

Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpersonen



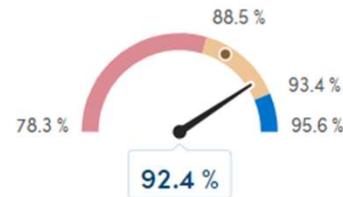
entspricht -2.4% unter dem Branchendurchschnitt (87.5)

Freundlichkeit Ihrer Ansprechpersonen



entspricht 0.6% über dem Branchendurchschnitt (93.2)

Informationen und Serviceangebote auf der Homepage



entspricht 2.5% über dem Branchendurchschnitt (89.9)

Informationen zur Mülltrennung



entspricht -0.4% unter dem Branchendurchschnitt (80.1)

Informationen über geplante Maßnahmen für das Haus



entspricht -0.9% unter dem Branchendurchschnitt (82.9)

Telefonische Erreichbarkeit



entspricht -3.4% unter dem Branchendurchschnitt (86.8)

Öffnungszeiten



entspricht -1.1% unter dem Branchendurchschnitt (91.7)

Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

Kundenservice

Grund des letzten Kontakts

Letzter Kontakt: Grund

2981



Antwortmöglichkeiten ausblenden ^

1. Schadensmeldung
2. Betriebskostenabrechnung
3. Wohnungsangebot / Umzugwunsch
4. Terminabsprachen
5. Nutzungsgebühr / Miete
6. Treppenhausreinigung / Gebäudemanagement
7. Nachbarschaftskonflikte
8. Sonstiges (Bitte erläutern):

Schadensmeldung

Überblick

Benchmark-Fragen

Service • Schadensmeldung

Auftreten der
Handwerkerinnen
und Handwerker



Service • Schadensmeldung

Freundlichkeit der
Ansprechpersonen
bei der
Schadensmeldung



Service • Schadensmeldung

Sauberkeit der
Wohnung nach Ab-
schluss der
Handwerksarbeiten



Service • Schadensmeldung

Aufnahme der
Schadensmeldung



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Schadensmeldung

Überblick

Benchmark-Fragen

Service • Schadensmeldung

Qualität der
Mängelbeseitigung



Service • Schadensmeldung

Notdienst



Service • Schadensmeldung

Bearbeitungszeit
und die
Informationen



Service

Schadensmeldung



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Schadensmeldung

Externer Benchmark

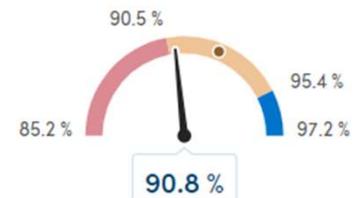
Genossenschaften

Freundlichkeit der Ansprechpersonen bei der Schadensmeldung



entspricht 0% über dem Branchendurchschnitt (93.5)

Aufnahme der Schadensmeldung



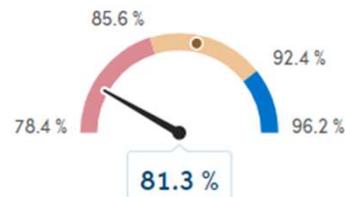
entspricht -1.9% unter dem Branchendurchschnitt (92.7)

Auftreten der Handwerkerinnen und Handwerker



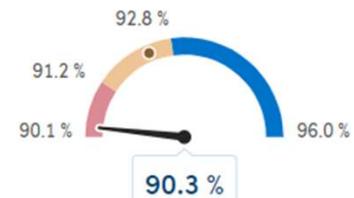
entspricht -0.5% unter dem Branchendurchschnitt (95.6)

Bearbeitungszeit und die Informationen



entspricht -7.1% unter dem Branchendurchschnitt (88.4)

Erkennbarkeit der Handwerkerinnen und Handwerker



entspricht -2% unter dem Branchendurchschnitt (92.3)

Notdienst



entspricht -2.6% unter dem Branchendurchschnitt (86.5)

Qualität der Mängelbeseitigung



entspricht -1.8% unter dem Branchendurchschnitt (89.8)

Sauberkeit der Wohnung nach Abschluss der Handwerksarbeiten



entspricht -1.5% unter dem Branchendurchschnitt (93.8)

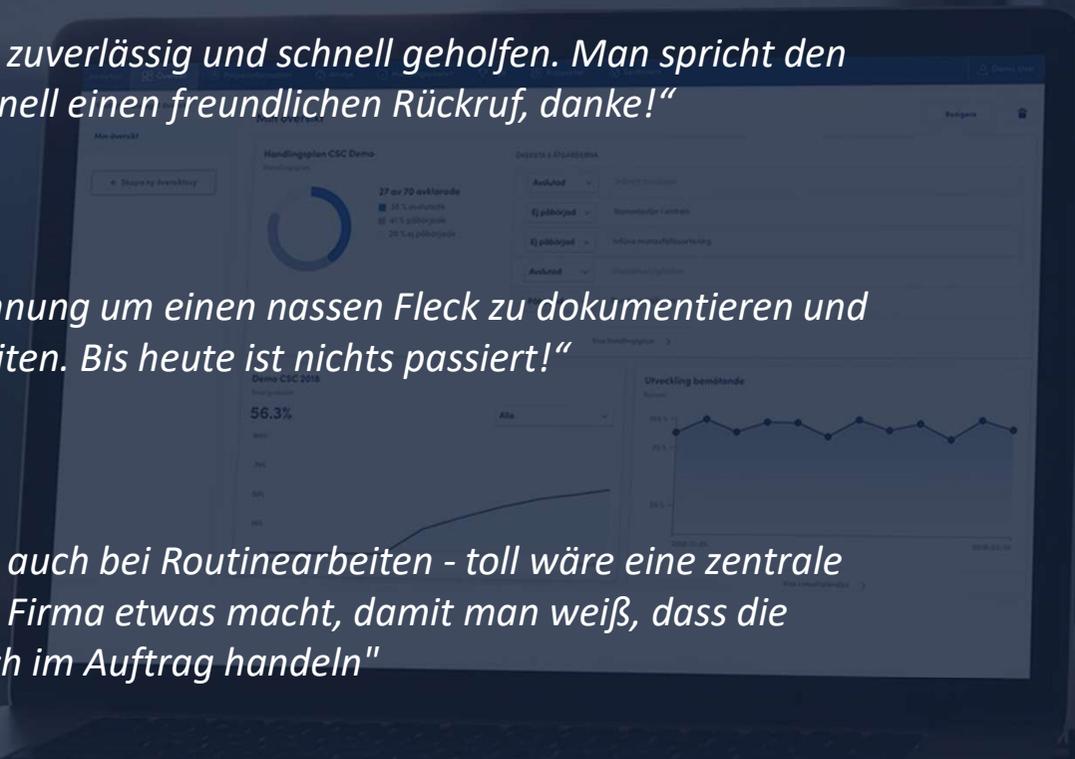
Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

Mitgliederkommentare

"Wenn mal ein Mangel aufgetreten ist, wurde mir zuverlässig und schnell geholfen. Man spricht den Verwalter auf den AB und bekommt schnell einen freundlichen Rückruf, danke!"

"Im Februar 2023 war der Verwalter in meiner Wohnung um einen nassen Fleck zu dokumentieren und es an einen Fachmann weiterzuleiten. Bis heute ist nichts passiert!"

"Die Handwerker sind ja immer von Fremdfirmen, auch bei Routinearbeiten - toll wäre eine zentrale Information durch die Genossenschaft, welche Firma etwas macht, damit man weiß, dass die Handwerker tatsächlich im Auftrag handeln"



Sicherheit

Überblick

Service • Sicherheit

Nachbarschaftliches
Verhältnis



Sonderthemen

Persönliches Si-
cherheitsgefühl im
Gebäude



Service • Sicherheit

Beleuchtung des
Hauseingangs



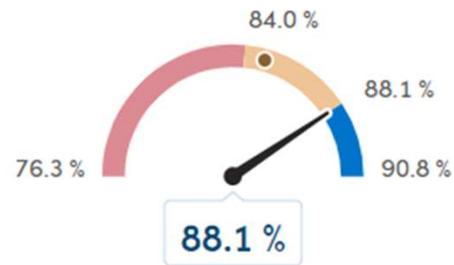
Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Sicherheit

Externer Benchmark

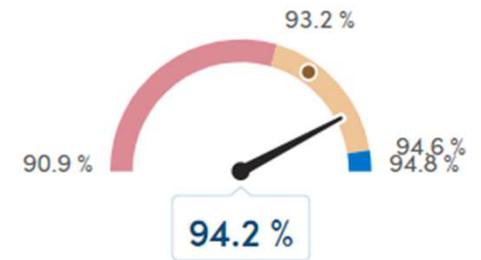
Deutschlandweit

Beleuchtung des Hauseingangs



entspricht 3.3% über dem Branchendurchschnitt (84.8)

Nachbarschaftliches Verhältnis



entspricht 0.6% über dem Branchendurchschnitt (93.6)

Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

Reinigung & Abfallbeseitigung

Überblick

Benchmark-Fragen

Service • Reinigung und Abfallbeseitigung

Pflege der Außen- und Grünanlagen



Service • Reinigung und Abfallbeseitigung

Sauberkeit der Außenanlagen



Service • Reinigung und Abfallbeseitigung

Informationen zur Mülltrennung



Service • Reinigung und Abfallbeseitigung

Sauberkeit des Müllstellplatzes



Service • Reinigung und Abfallbeseitigung

Treppenhausreinigung



Service • Reinigung und Abfallbeseitigung

Sauberkeit des Kellers/Dachbodens



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Reinigung & Abfallbeseitigung

Externer Benchmark

Genossenschaften

Informationen zur Mülltrennung



entspricht -0.4% unter dem Branchendurchschnitt (80.1)

Pflege der Außen- und Grünanlagen



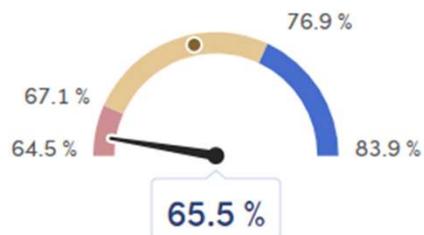
entspricht 4.7% über dem Branchendurchschnitt (82.0)

Sauberkeit der Außenanlagen



entspricht 4.7% über dem Branchendurchschnitt (81.1)

Sauberkeit des Kellers/Dachbodens



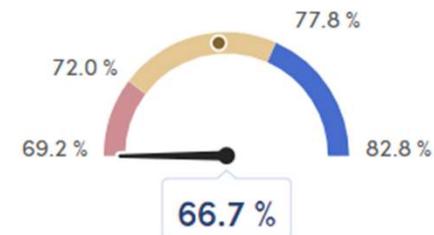
entspricht -7.5% unter dem Branchendurchschnitt (73.0)

Sauberkeit des Müllstellplatzes



entspricht -3% unter dem Branchendurchschnitt (74.9)

Treppenhausreinigung



entspricht -9% unter dem Branchendurchschnitt (75.7)

Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

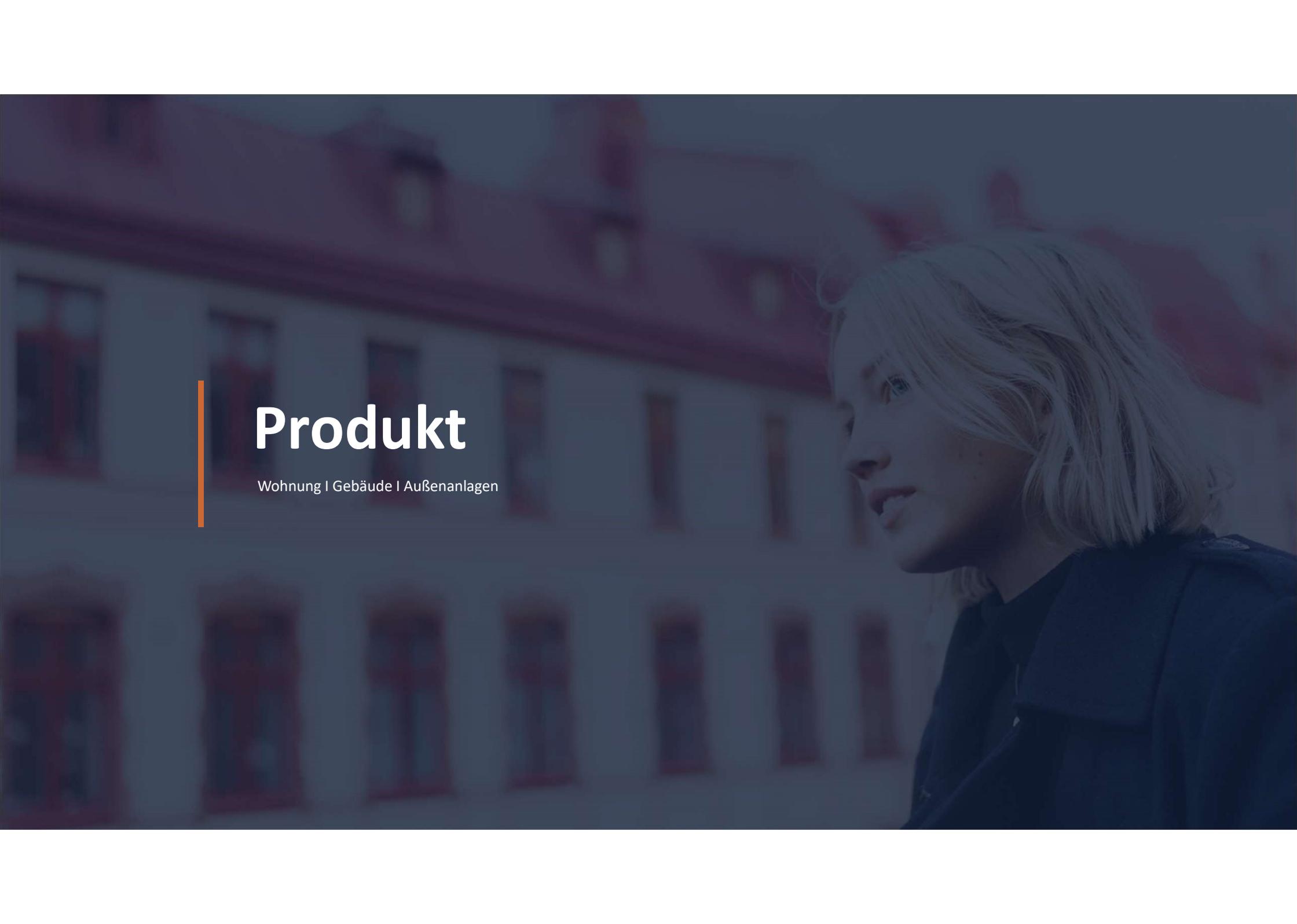
Mitgliederkommentare

"Das Wohnklima ist gut, die Nachbarn sind freundlich und tolerant."

"Aufgrund der Unzuverlässigkeit der Mieter bzgl. des Putzplan, wäre eine Putzfirma für die wöchentliche Reinigung des Treppenhauses sehr zu empfehlen."

*"In der Anlage stehen mehrere Müllplätze zur Verfügung. Auf jedem Müllplatz entsorgen die Mieter*innen mehrerer Gebäude Müll. Wenn die gerade gewählte Tonne voll ist, fällt der Abfall gerne daneben. Riesenkartons stehen fast immer solo auf dem Platz. Ärger bereiten Menschen, die mit ihrem Auto dicht ranfahren und beliebig Müll entsorgen.,,"*

"Durch die Feuchtigkeit im Keller ist meistens ein unangenehmer Geruch im Treppenhaus."

A woman with blonde hair is shown in profile, looking towards the left. She is wearing a dark jacket. The background is a blurred building with many windows, suggesting an urban setting at dusk or dawn. The overall color palette is muted, with a dark blue overlay.

Produkt

Wohnung | Gebäude | Außenanlagen

Produkt

Überblick

Hauptindizes

Produkt
Wohnung



Produkt
Außenanlagen



Produkt
Gebäude



Produkt



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Wohnung

Überblick

Benchmark-Fragen

Produkt • Wohnung
Zufriedenheit mit
der Wohnung



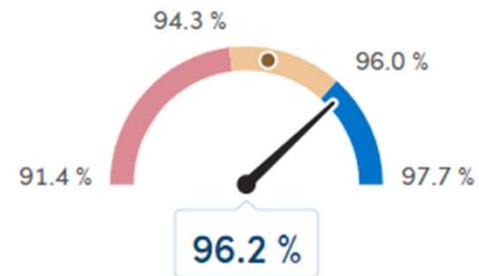
Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Wohnung

Externer Benchmark

Deutschlandweit

Zufriedenheit mit der Wohnung



entspricht 1.3% über dem Branchendurchschnitt (94.9)

Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

Gebäude

Überblick

Benchmark-Fragen

Produkt • Gebäude
Erscheinungsbild
des Hauseingangs



Produkt • Gebäude
Zustand des
Treppenhauses



Produkt • Gebäude
Zufriedenheit mit
dem Treppenhaus



Produkt • Gebäude
Zustand des
Kellers/Dachbo-
dens



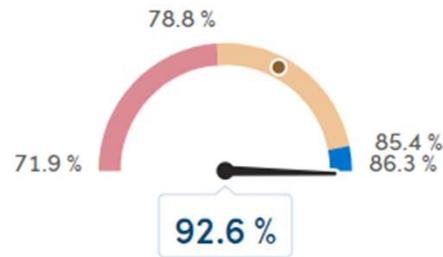
Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Gebäude

Externer Benchmark

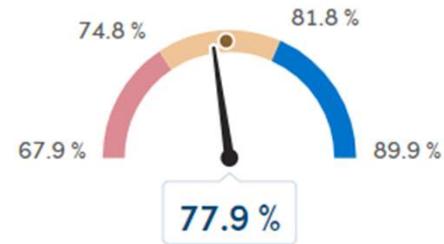
Genossenschaften

Erscheinungsbild des Hauseingangs



entspricht 11.3% über dem Branchendurchschnitt (81.3)

Zufriedenheit mit dem Treppenhaus



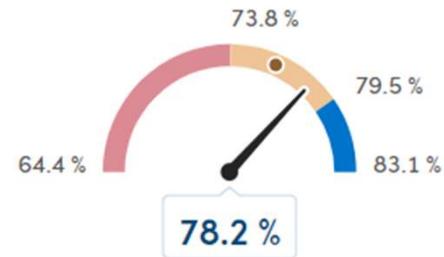
entspricht -0.8% unter dem Branchendurchschnitt (78.7)

Zustand des Kellers/Dachbodens



entspricht -3.8% unter dem Branchendurchschnitt (74.2)

Zustand des Treppenhauses



entspricht 2% über dem Branchendurchschnitt (76.2)

Außenanlagen

Überblick

Produkt • Außenanlagen

Gestaltung der Außenanlagen



Produkt • Außenanlagen

Zustand des Spielplatzes



Produkt • Außenanlagen

Gestaltung des Müllstellplatzes



Produkt • Außenanlagen

Fahrradabstellmöglichkeiten



Sonderthemen

Parkplatzsituation



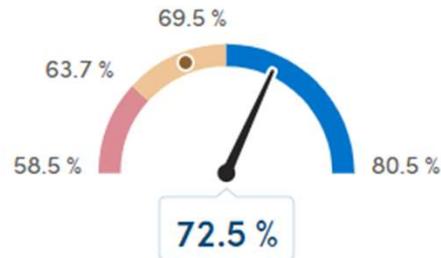
Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Außenanlagen

Externer Benchmark

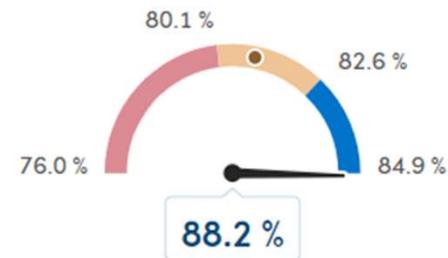
Genossenschaften

Fahrradabstellmöglichkeiten



entspricht 5.5% über dem Branchendurchschnitt (67.0)

Gestaltung der Außenanlagen



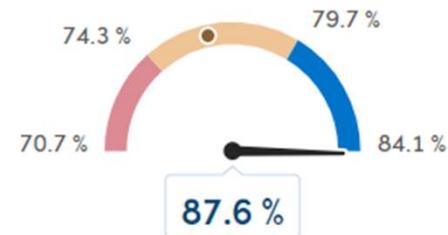
entspricht 7.2% über dem Branchendurchschnitt (81.0)

Gestaltung des Müllstellplatzes



entspricht 0.7% über dem Branchendurchschnitt (83.8)

Zustand des Spielplatzes



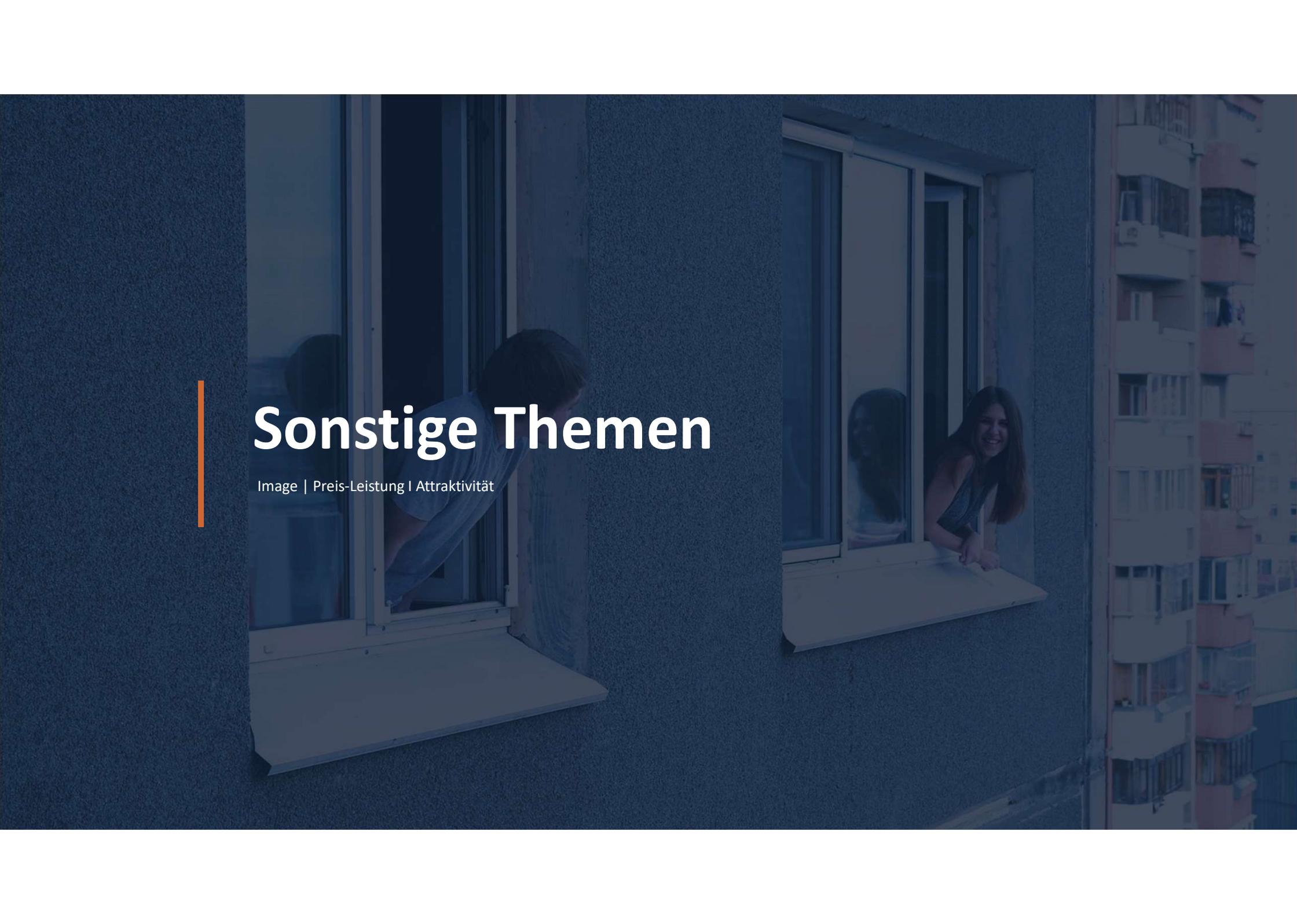
87.6 %

Mitgliederkommentare

"Es ist fantastisch, dass im Laufe der Jahrzehnte, die ich hier schon wohne, immer wieder Verbesserungen in der Wohnanlage (z. B. neuer Spielplatz), im Treppenhaus und in der Wohnung (z. B. neue Fenster) vorgenommen werden."

"Feuchte Keller, Geruch zieht ins Treppenhaus. Treppenhaus müsste mal renoviert werden."

"Fahrradraum im Keller, gibt Probleme für ältere Mitbewohner und Kinder, gehört auf höhere Ebene."



Sonstige Themen

Image | Preis-Leistung | Attraktivität

Image

Überblick

Image

Weiterempfehlungsbereitschaft:
Schiffszimmerer-
Genossenschaft



Image

Erkennbarkeit der
Handwerkerinnen
und Handwerker



Image

Erkennbarkeit des
Personals Ihrer
Wohnanlage



Image

Wertschätzung als
Mitglied



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Image

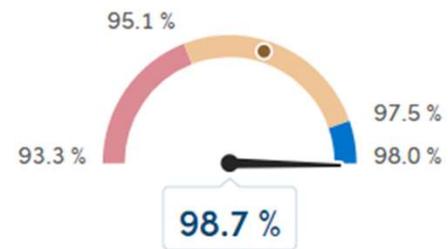
Externer Benchmark
Genossenschaften

Erkennbarkeit des Personals Ihrer Wohnanlage



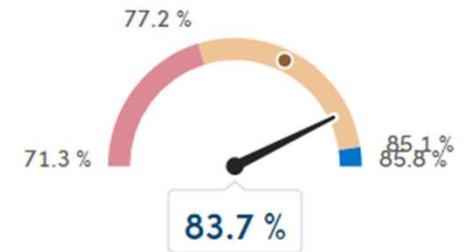
entspricht 0% über dem
Branchendurchschnitt (88.0)

Weiterempfehlungsbereitschaft : Schiffszimmerer- Genossenschaft



entspricht 2.6% über dem
Branchendurchschnitt (96.1)

Wertschätzung als Mitglied



entspricht 3.1% über dem
Branchendurchschnitt (80.6)

Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

Preis-Leistung

Überblick

Preis-Leistung
Nutzungsgebühr in
angemessenen Ver-
hältnis zu Ihrer
Wohnung



Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Preis-Leistung

Externer Benchmark

Genossenschaften

Nutzungsgebühr in angemessenen Verhältnis zu Ihrer Wohnung



entspricht 2.2% über dem Branchendurchschnitt (90.4)

Unteres Quartil (untere 25%) Mitte (mittlere 50%) Oberes Quartil (obere 25%)

Attraktivität

Überblick

Attraktivität
Weiterempfehlungsbereitschaft:
Wohnanlage



Attraktivität
Zufriedenheit mit
Wohnanlage



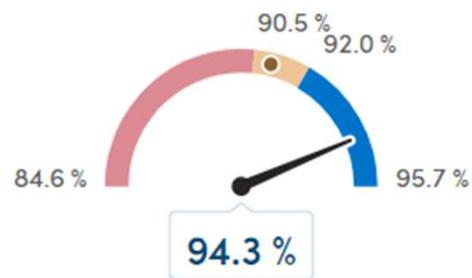
Schlecht Eher schlecht Eher gut Sehr gut

Attraktivität

Externer Benchmark

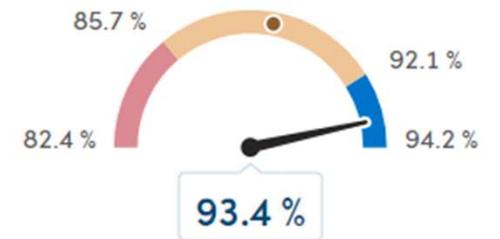
Genossenschaften

Weiterempfehlungsbereitschaft: Wohnanlage



entspricht 3.3% über dem Branchendurchschnitt (91.0)

Zufriedenheit mit Wohnanlage



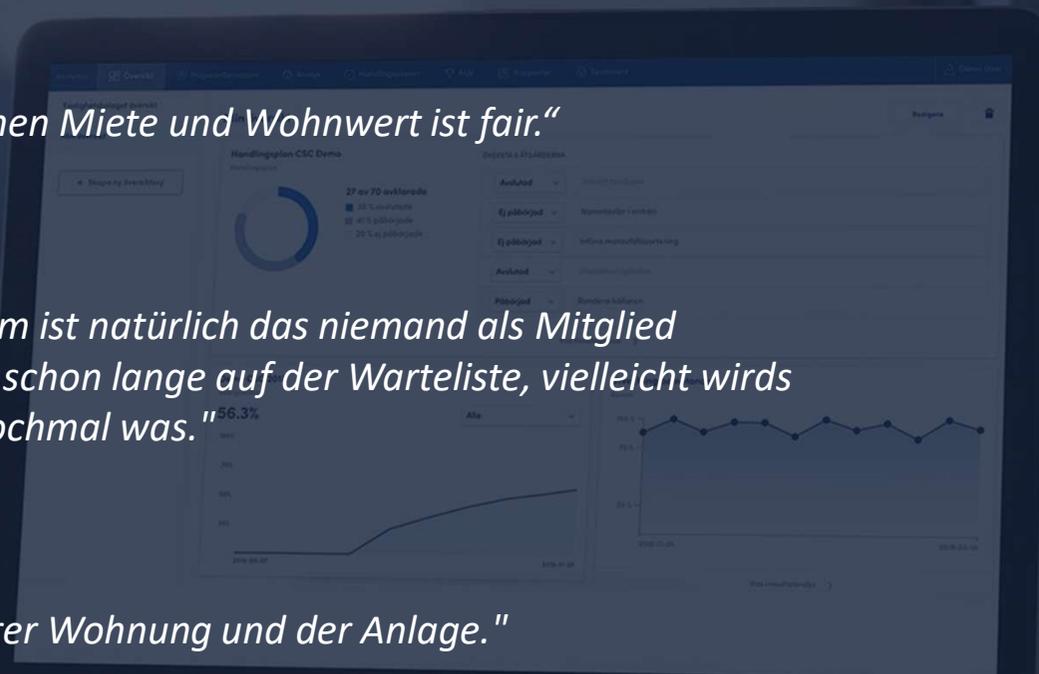
entspricht 4.4% über dem Branchendurchschnitt (89.0)

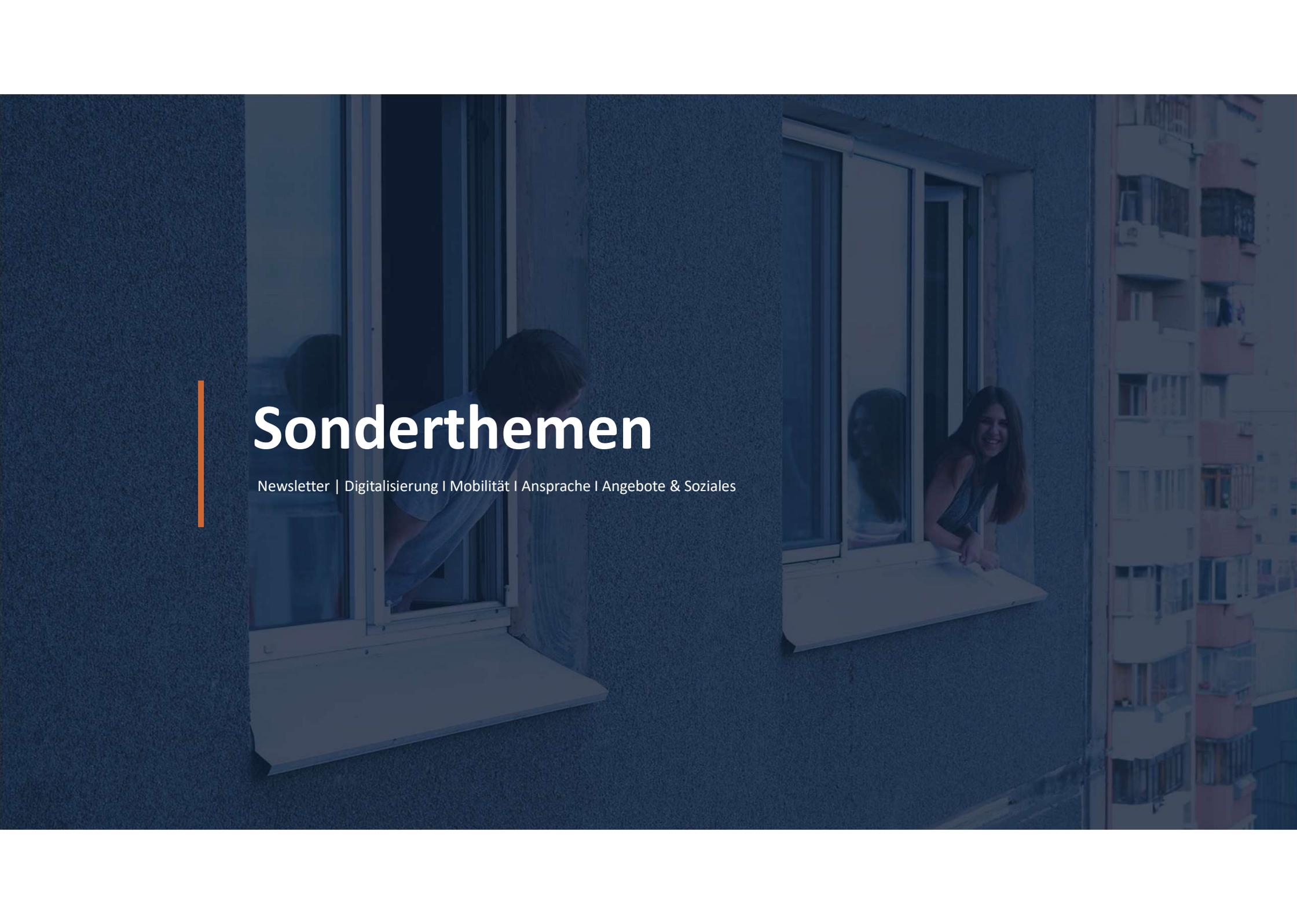
Mitgliederkommentare

"Das Preis-Leistungsverhältnis zwischen Miete und Wohnwert ist fair."

"Hab ich schon oft weiterempfohlen, Problem ist natürlich das niemand als Mitglied aufgenommen wird. Ein Freund von mir steht aber schon lange auf der Warteliste, vielleicht wirds ja irgendwann nochmal was."

"Wir sind sehr zufrieden mit unserer Wohnung und der Anlage."





Sonderthemen

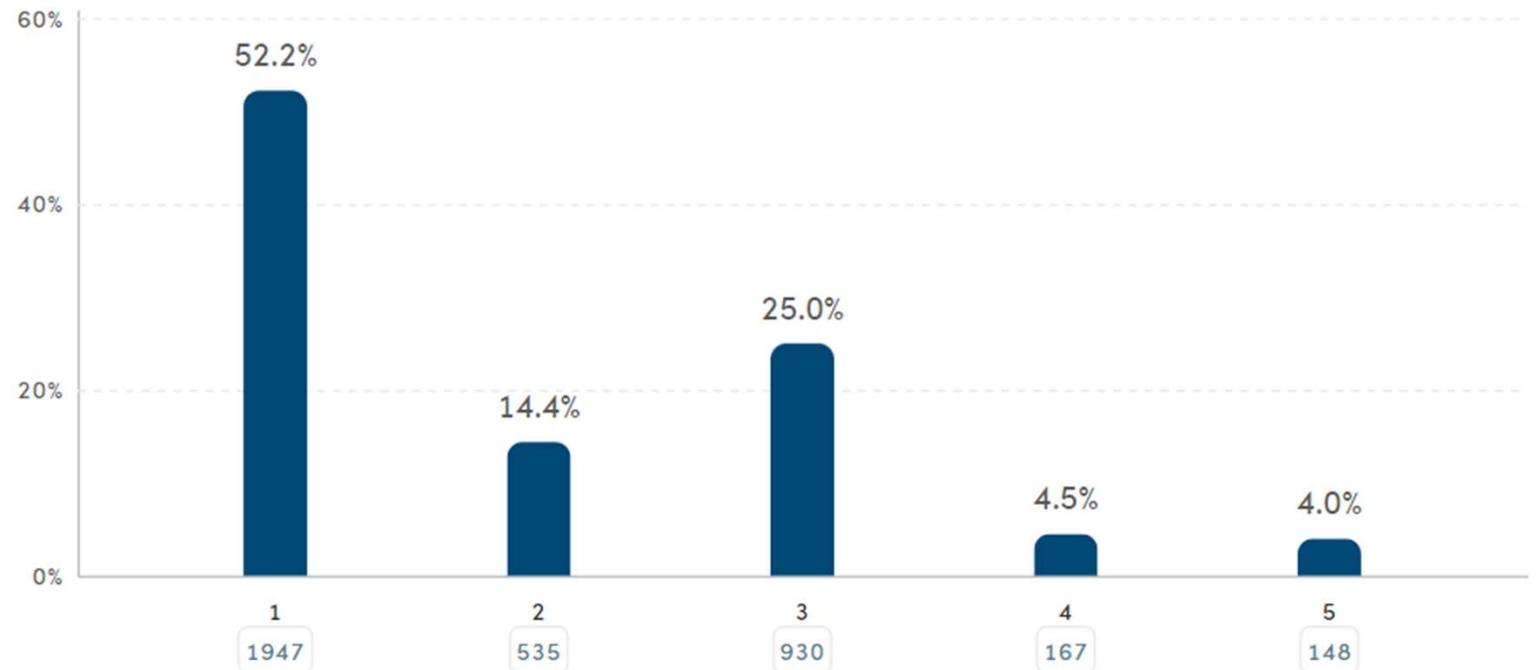
Newsletter | Digitalisierung | Mobilität | Ansprache | Angebote & Soziales

Digitalisierung

Mitgliederzeitung

Mitgliederzeitung der Schiffszimmerer-Genossenschaft

3727  



[Antwortmöglichkeiten ausblenden](#) 

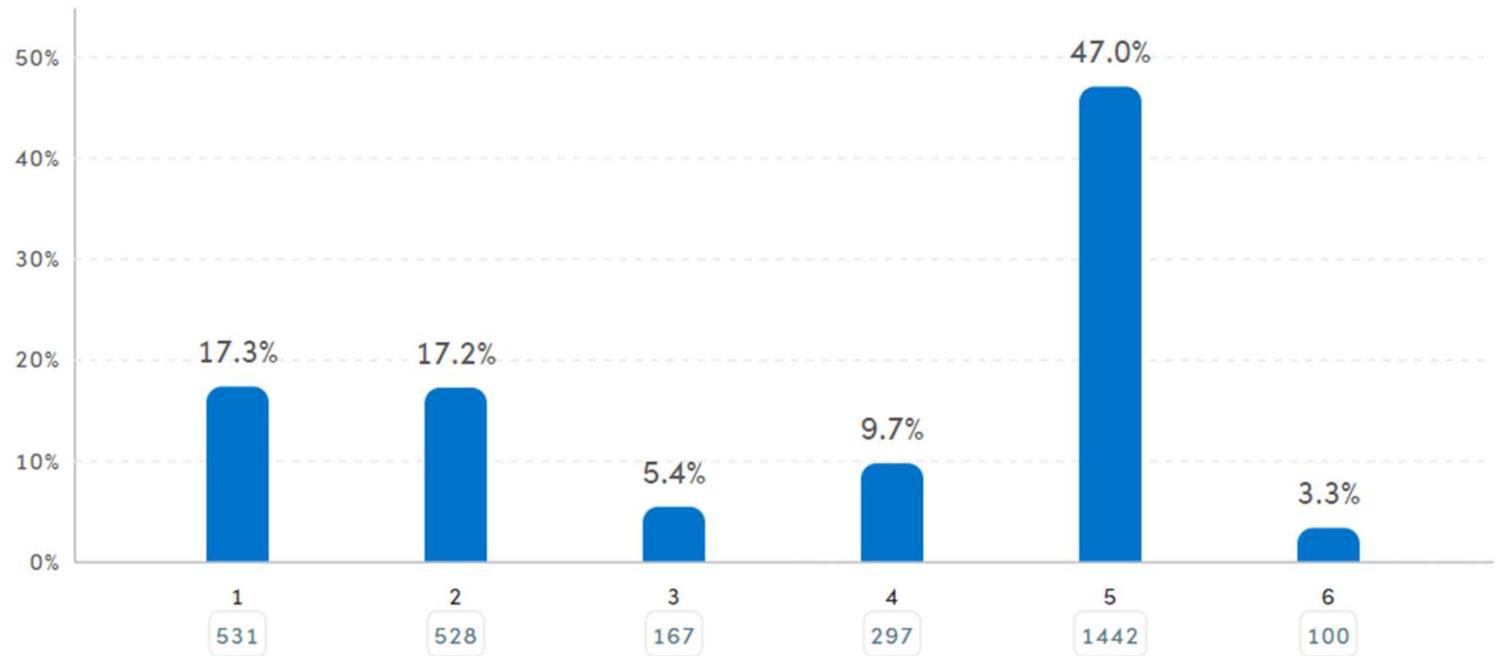
1. Als Druckausgabe im Briefkasten
2. Als Blätter-pdf über die Website
3. Als Download-Link per E-Mail
4. Ich möchte die Mitgliederzeitung nicht mehr erhalten.
5. Weiß nicht

Mobilität

Bedarf und Zahlungsbereitschaft zu Mobilitätsangeboten

Mobilität: Bedarf und Zahlungsbereitschaft für Mobilitätsangebote

3065  



[Antwortmöglichkeiten ausblenden](#) 

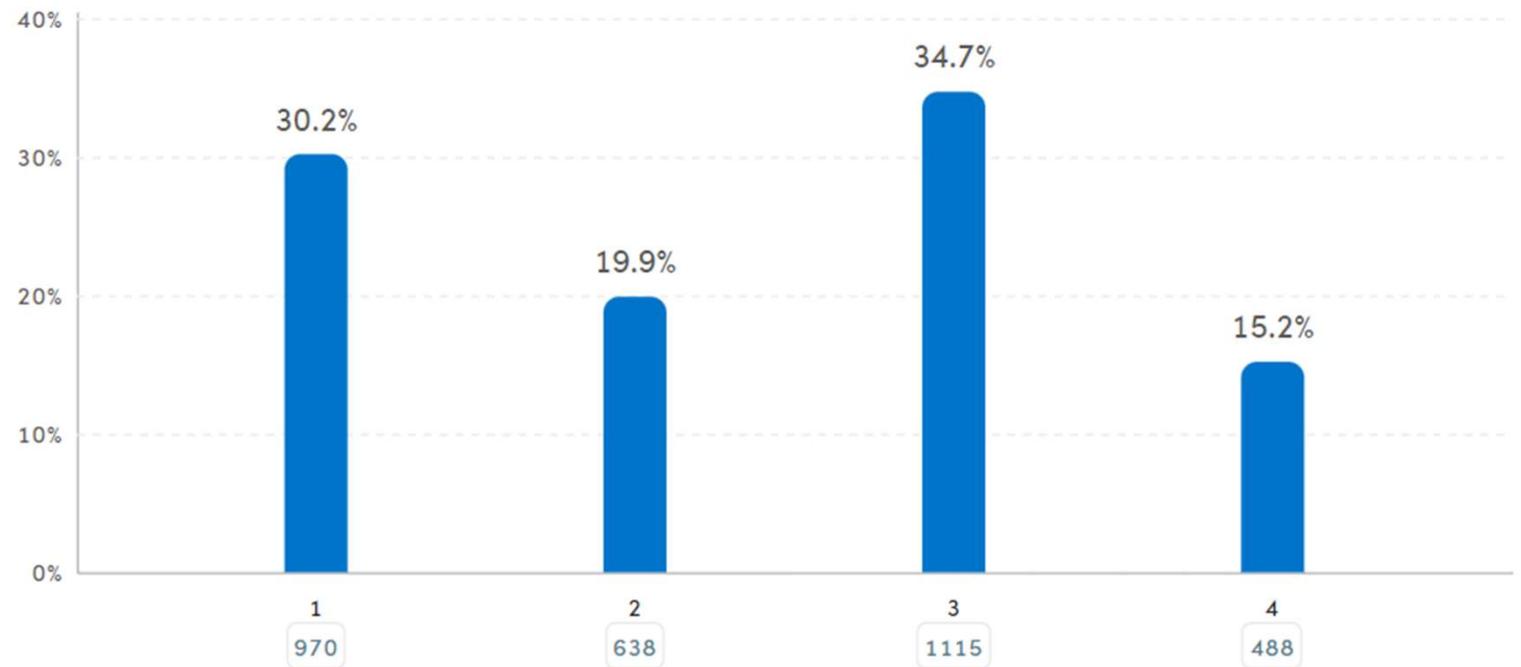
1. E-Ladestationen für PKW
2. Abschließbare Fahrradabstellmöglichkeit (mit Strom)
3. Elektro-Lastenrad-Sharing
4. Carsharing
5. Kein Interesse
6. Sonstiges (Bitte erläutern):

Ansprache

Bevorzugte Ansprache

Bevorzugte Ansprache durch die Schiffszimmerer-Genossenschaft

3211



Antwortmöglichkeiten ausblenden ^

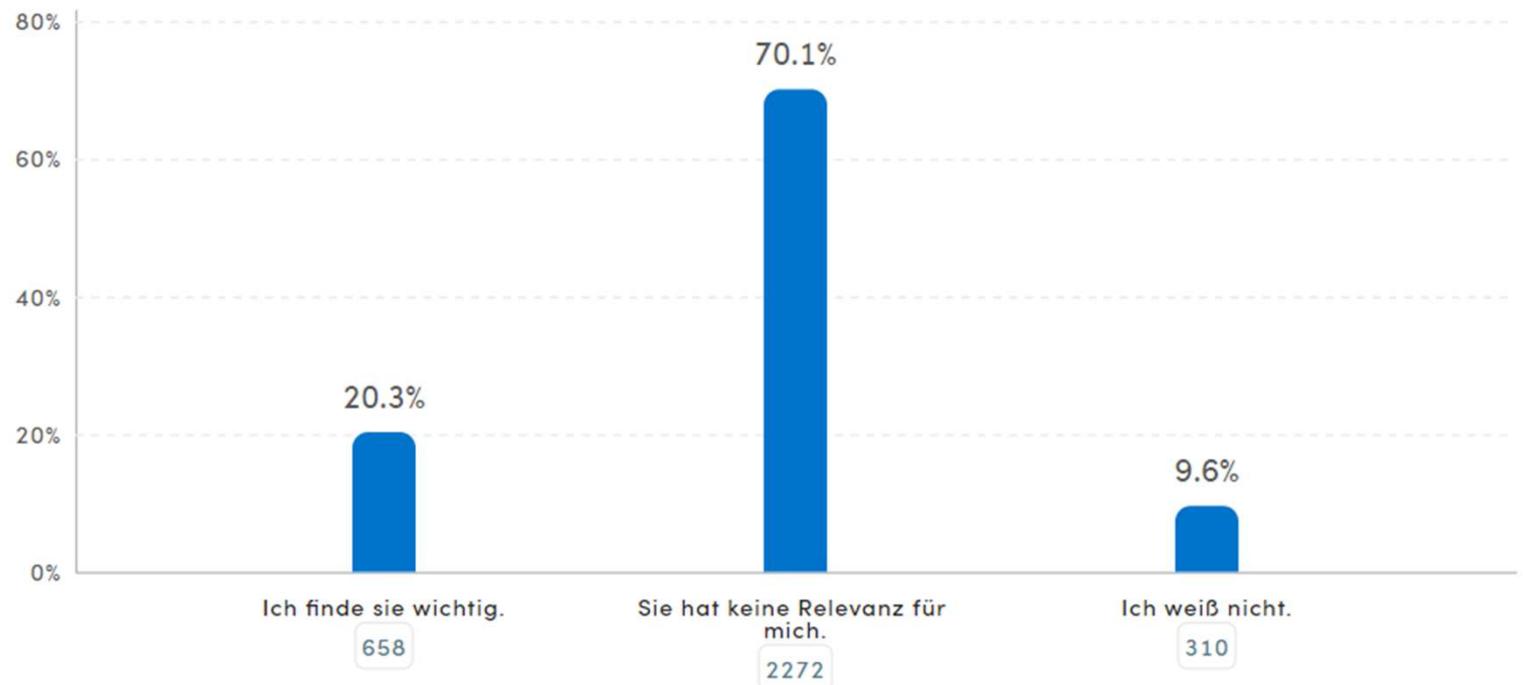
1. Wohnungsnutzer*in
2. Wohnungsnutzer und Wohnungsnutzerin
3. Ich möchte nicht, dass die Schiffszimmerer-Genossenschaft gegenderte Ansprache verwendet.
4. Ich weiß nicht.

Ansprache

Meinung zu gendergerechter Sprache

Meinung zu gendergerechter Sprache

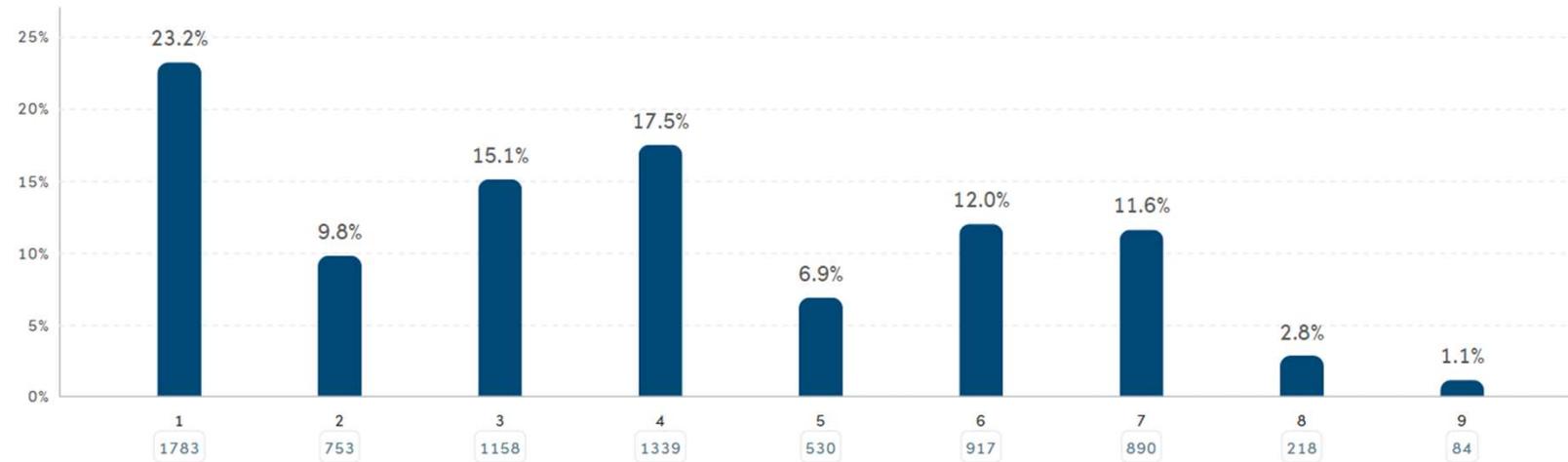
3240  



Angebote & Soziales

Zukünftige Wohnformen

Bedarf: Zukünftige Wohnformen



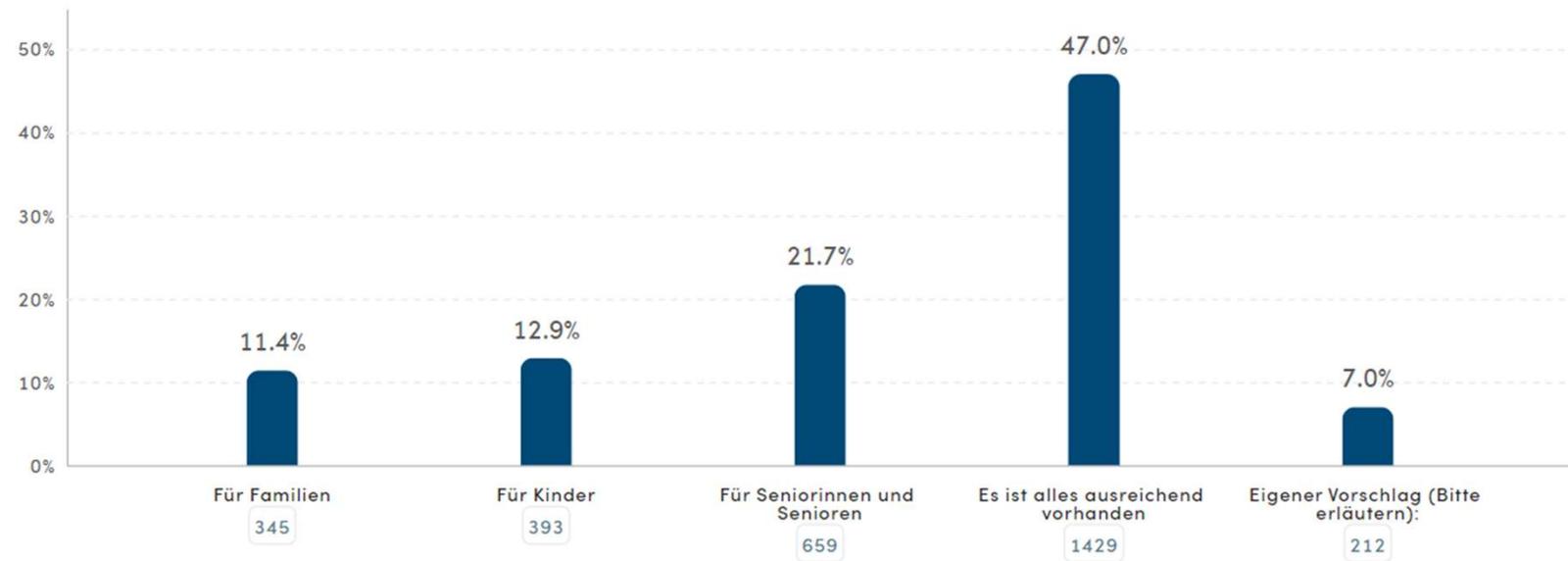
Antwortmöglichkeiten ausblenden ^

1. Barrierearmes / barrierefreies Wohnen
2. Single-Wohnungen
3. Generationenübergreifendes Wohnen
4. Seniorenwohnungen
5. Wohngemeinschaften
6. Wohnen mit zusätzlichen entgeltlichen Serviceangeboten
7. Reihenhäuser / Stadthäuser
8. Mich spricht keine dieser Wohnformen an.
9. Sonstiges (Bitte erläutern):

Angebote & Soziales

Fehlender Angebote im Quartier

Bedarf: Fehlende Angebote im Quartier

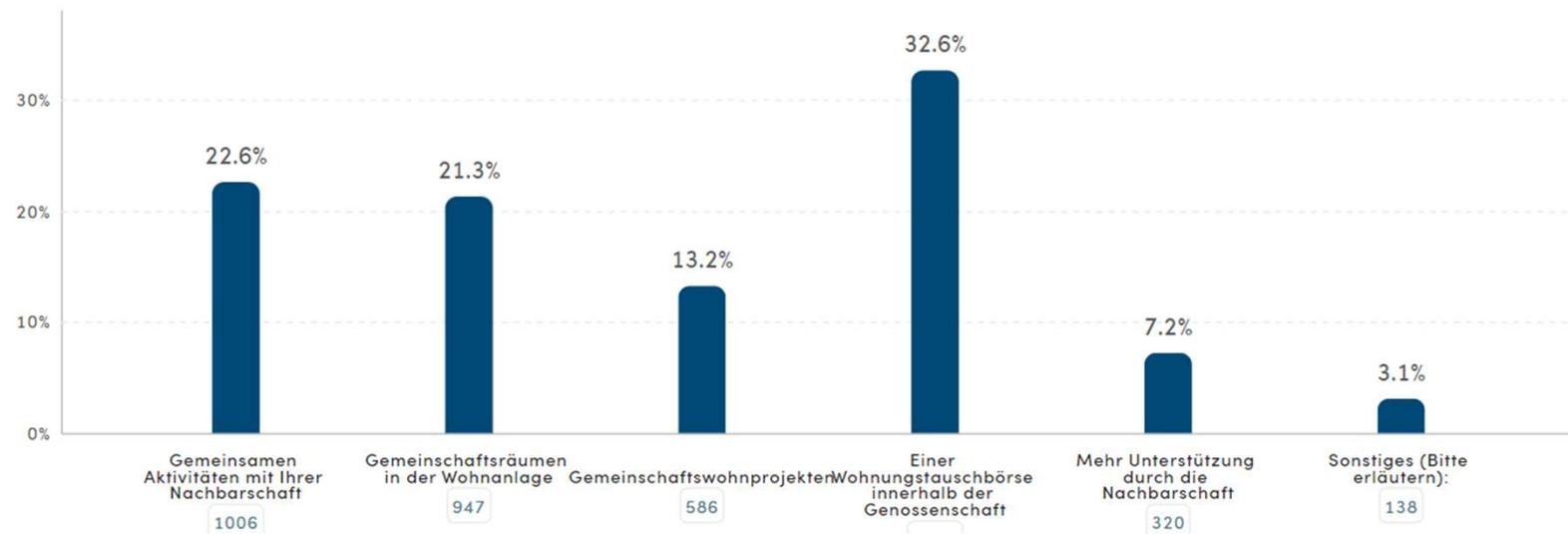


Angebote & Soziales

Bedarf an
Nachbarschaftsangeboten

Bedarf: Nachbarschaftsangebote

4447  



Angebote & Soziales

Ehrenamtliches Engagement

Ehrenamtliches Engagement

