

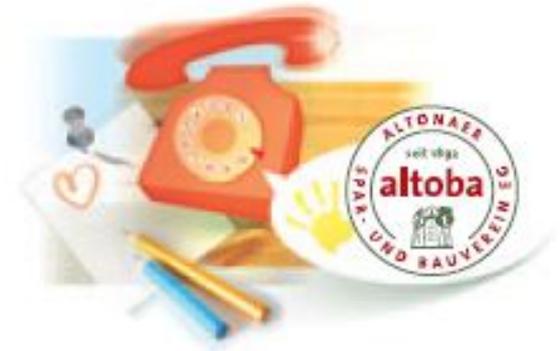


# Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

Kurzpräsentation

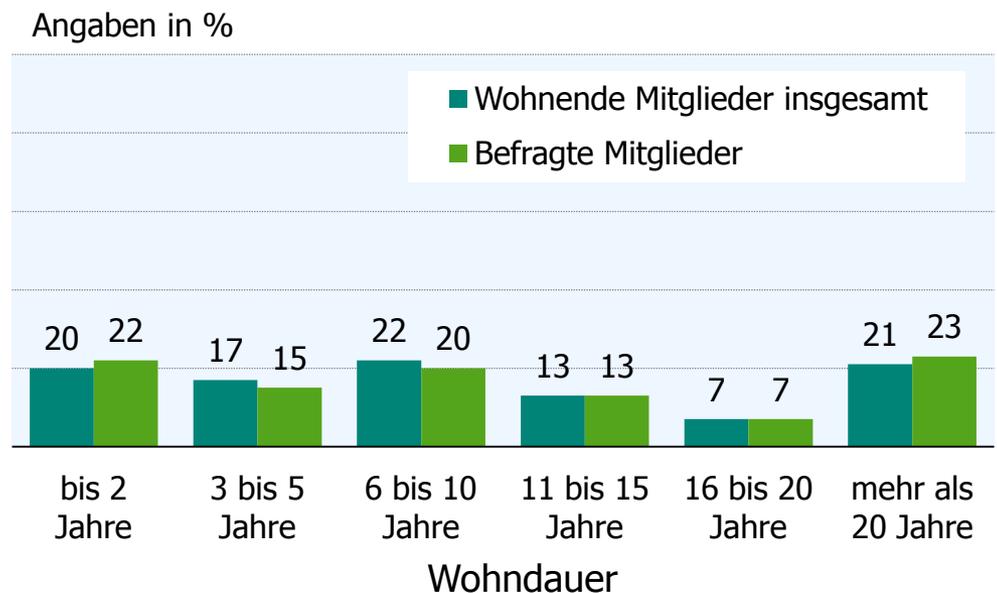
## Ziele der Befragung

- & Informationen zur Zufriedenheit der Mitglieder mit Wohnung und Service
- & Evaluation der Veränderung durch die Einführung von altoba-Service und weiterer Maßnahmen
- & Kennzahlen für die strategische Weiterentwicklung

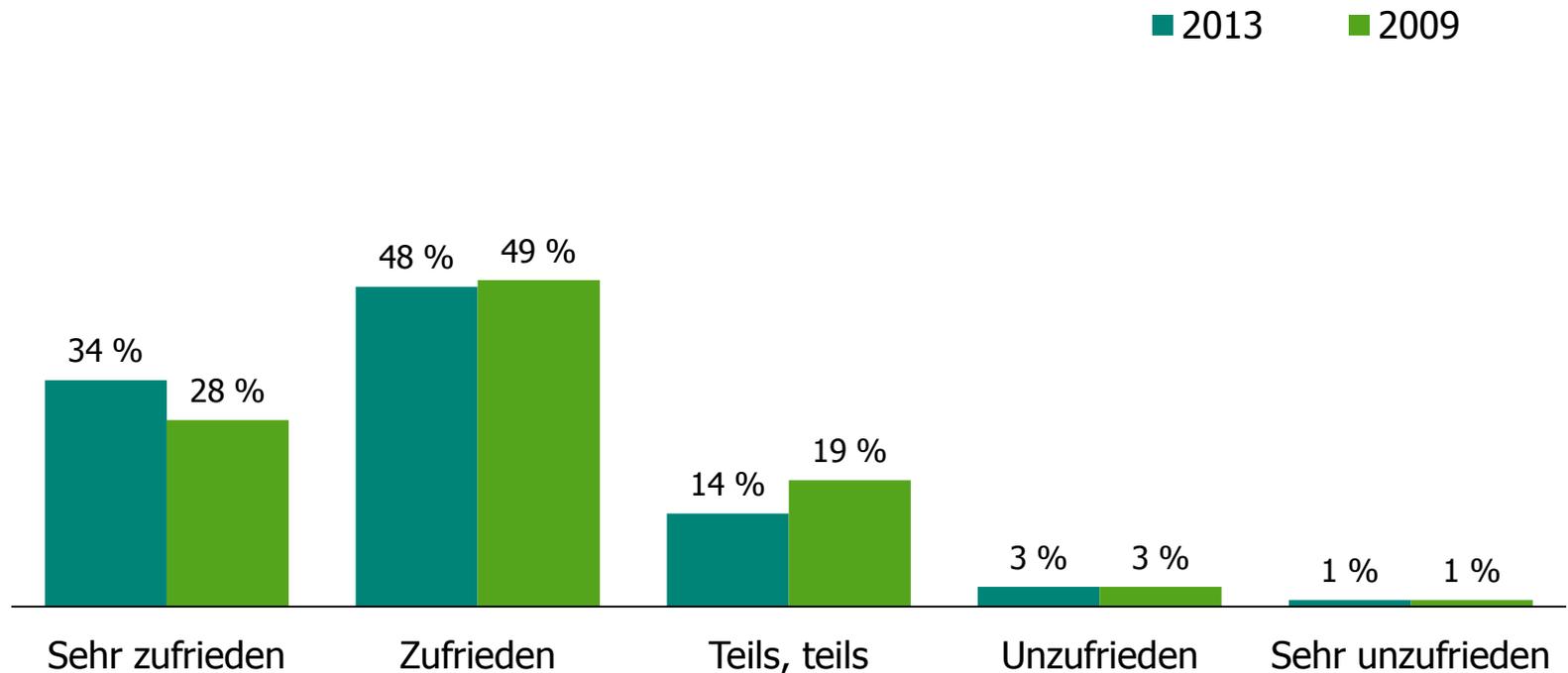


## Wer wurde wie befragt?

- & 1.204 wohnende Mitglieder
- & Telefonische Befragung, Interviewdauer ca. 20 Minuten
- & Repräsentativ für wohnende Mitglieder insgesamt

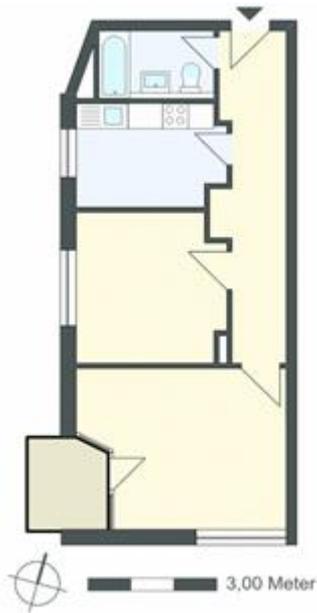


## Wohnzufriedenheit ist weiter angestiegen



Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## Die 3 wichtigsten Gründe für die Unzufriedenheit sind ...



5 % Art der  
Wohnung

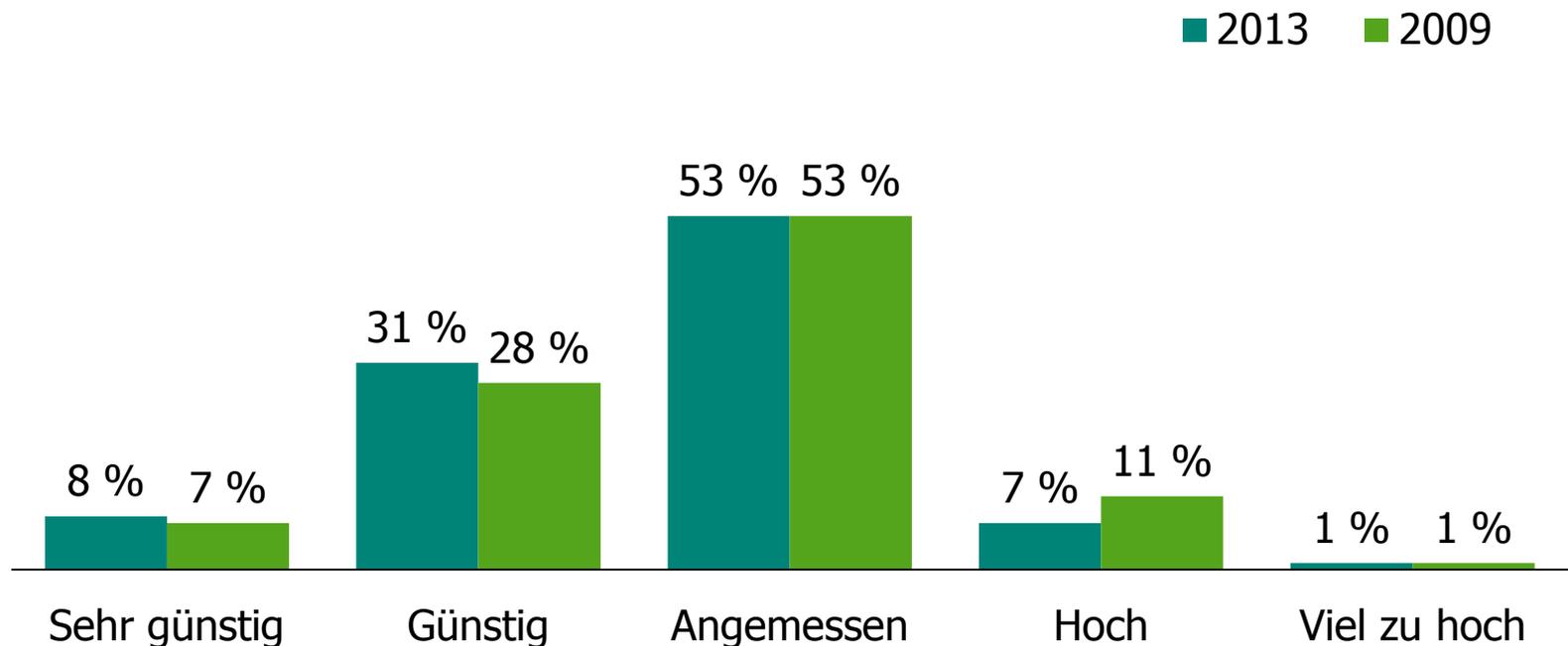


5 % Zustand der  
Wohnung



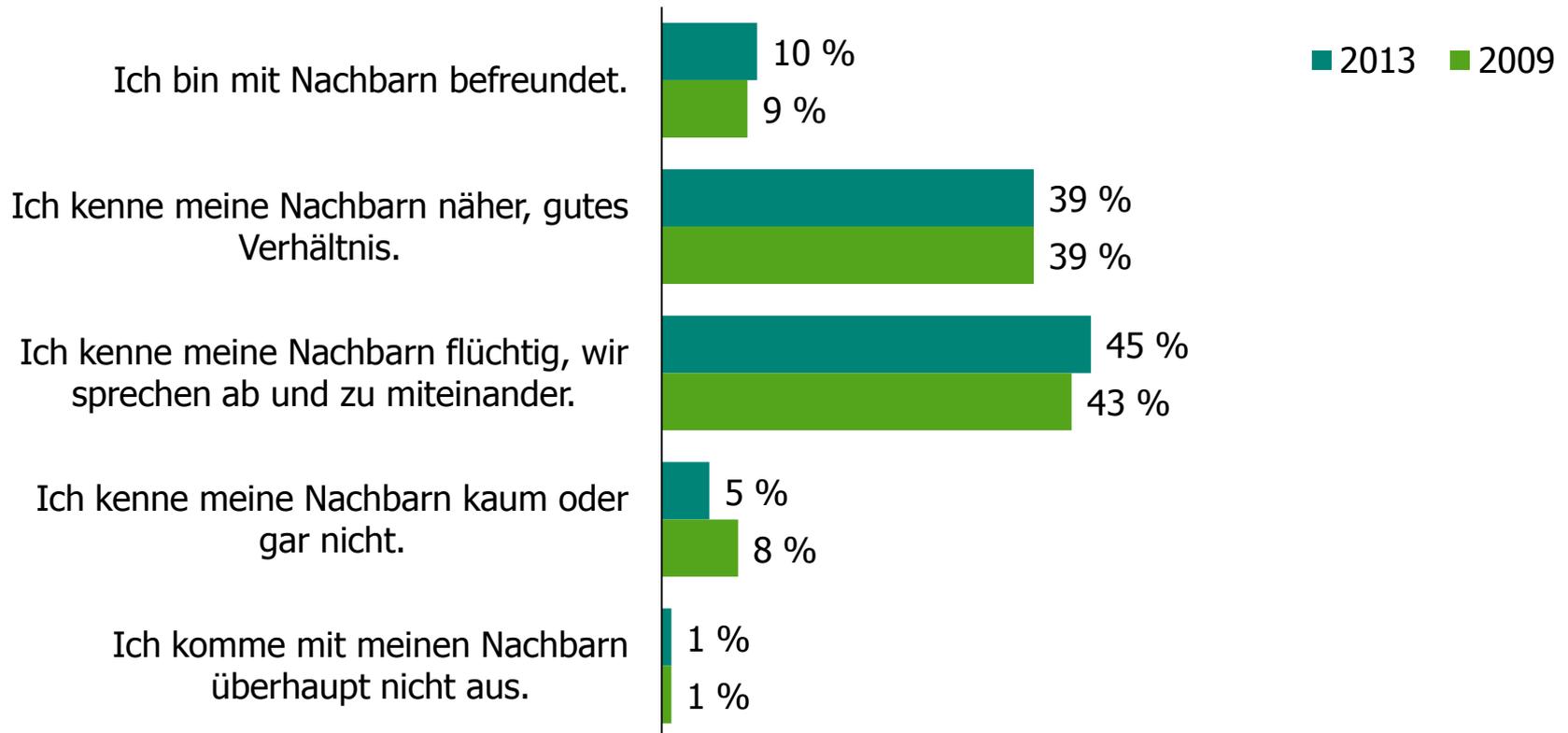
4 % Gebäude

## Beurteilung der Nutzungsgebühr



Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

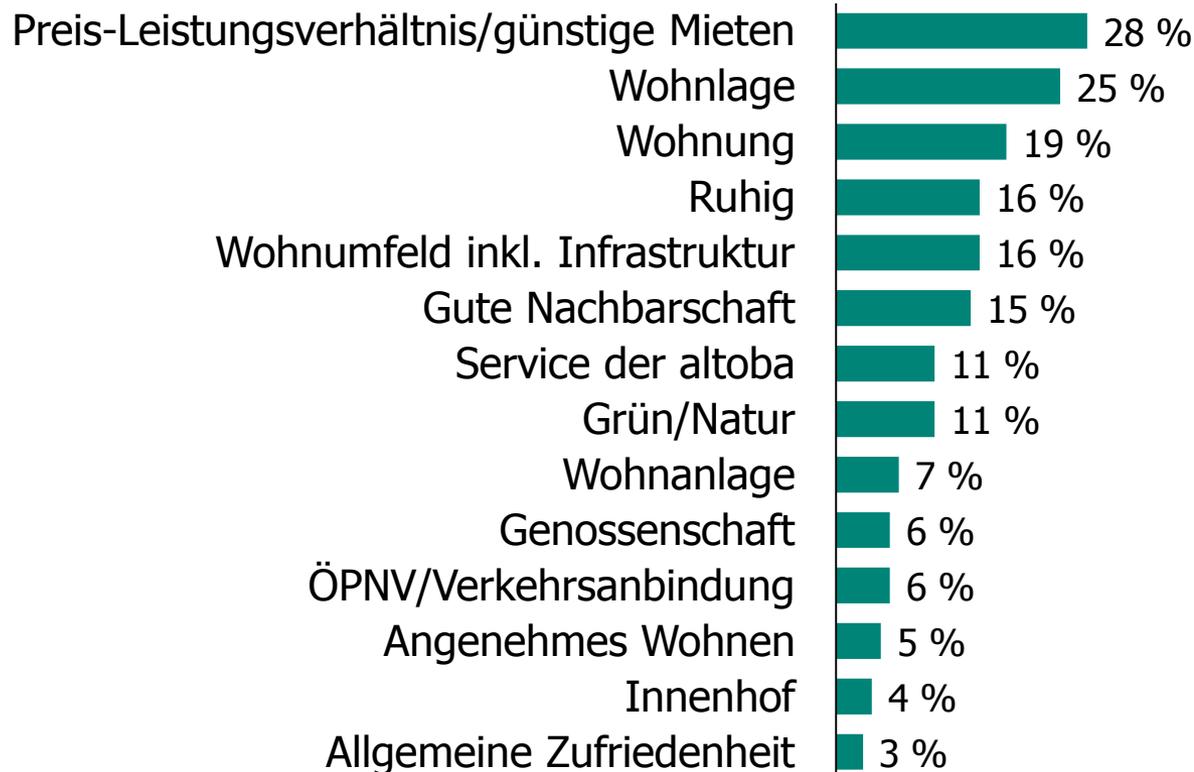
## Freundschaften bei Nachbarn mit Kindern besonders hoch



Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

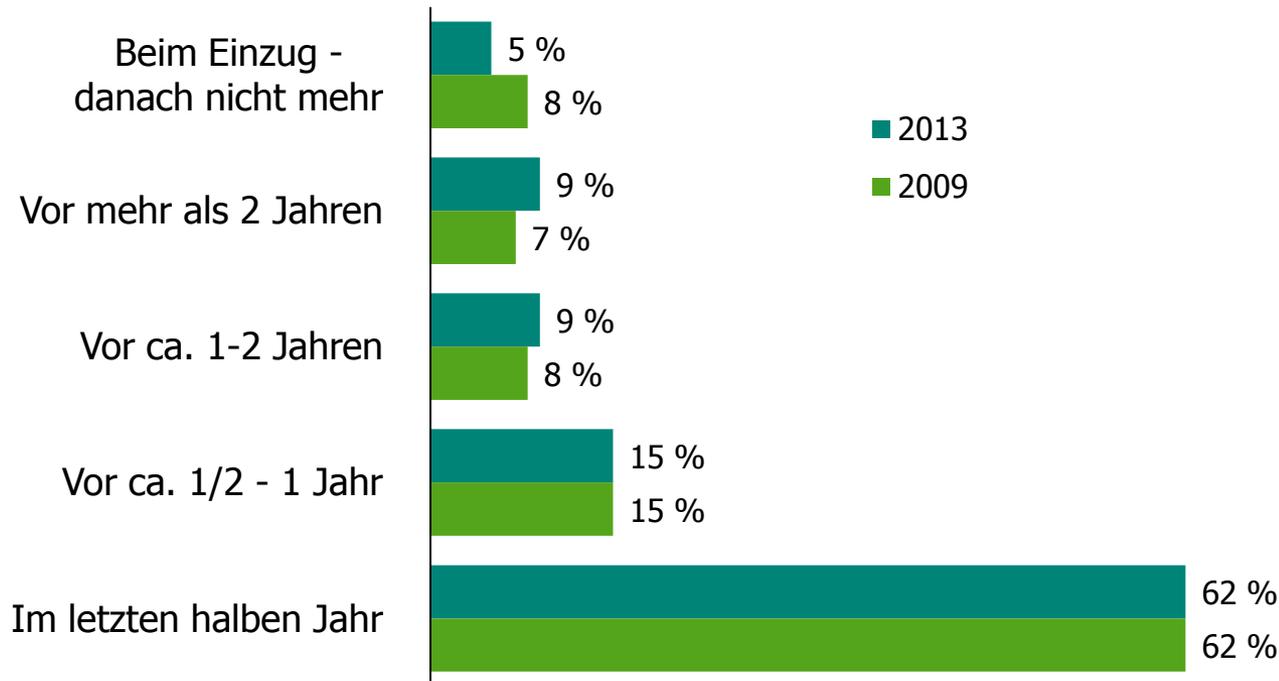
# 94 % empfehlen eigene Wohnanlage weiter

## Gründe für Weiterempfehlungsbereitschaft



Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## Häufigkeit der Kontaktaufnahme ist unverändert hoch



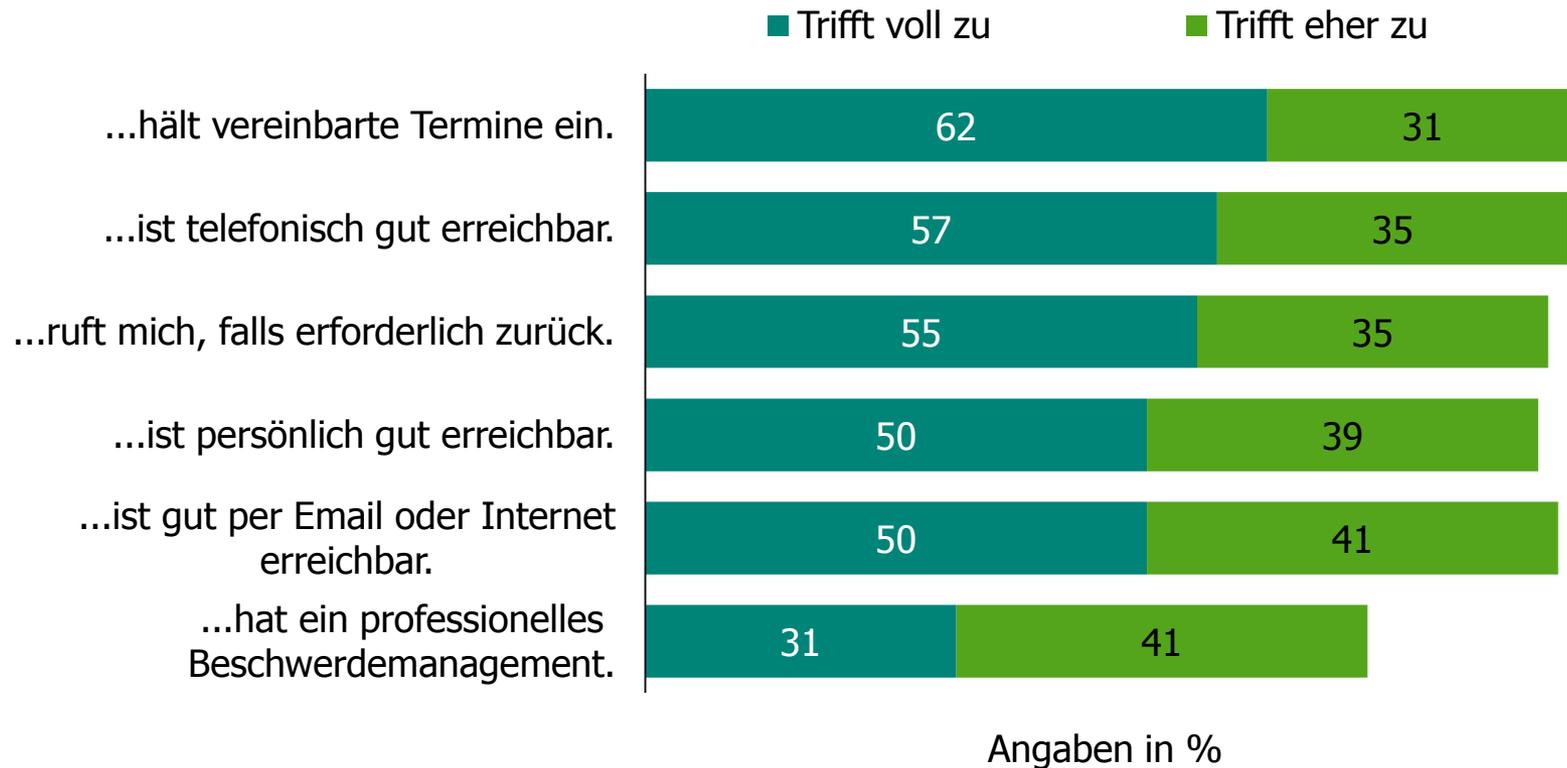
Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## In 76 % der Fälle wurde Anliegen beim ersten Kontakt geklärt



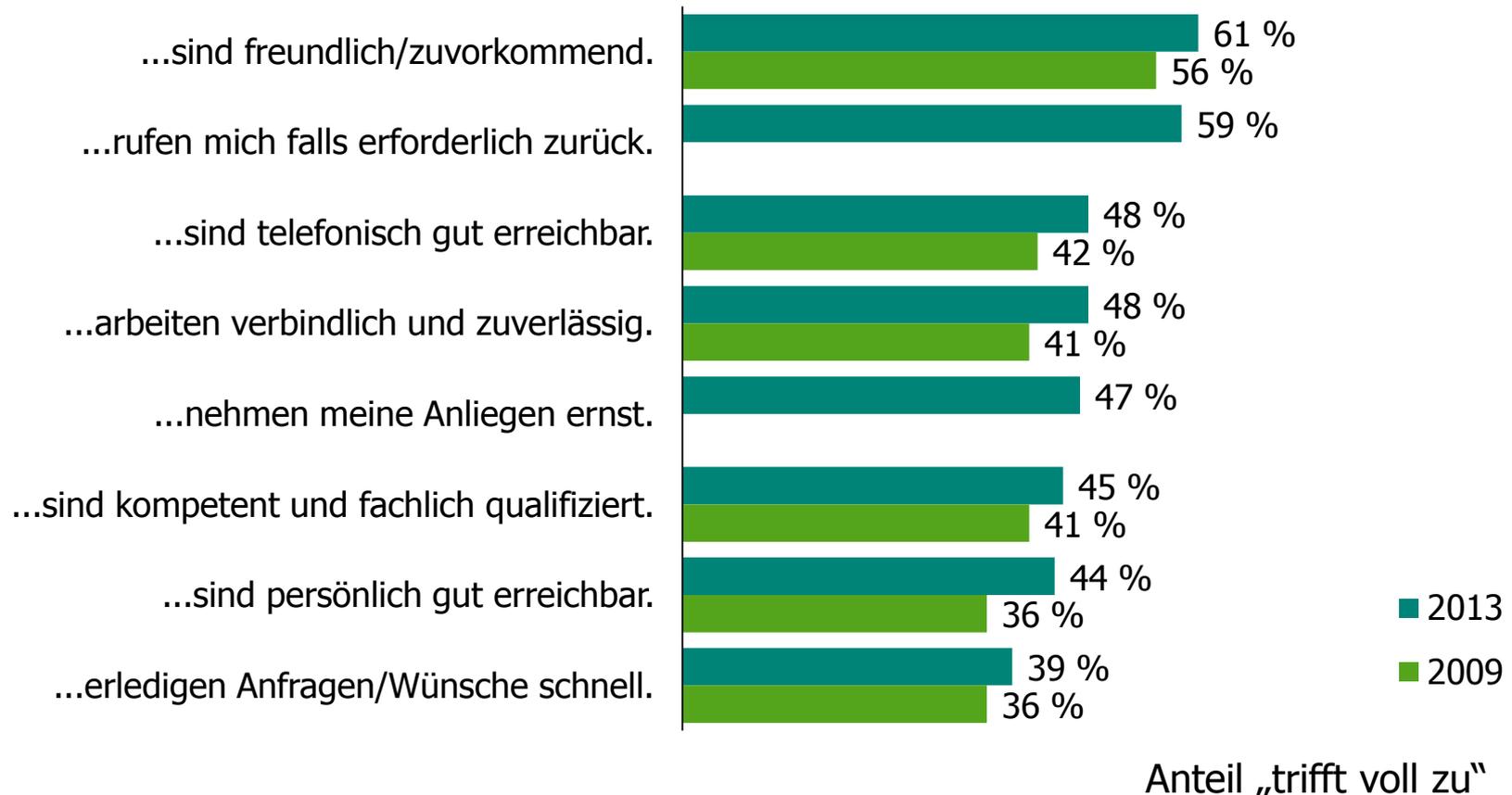
Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## Beurteilung der Kontaktaufnahme: Die altoba ...



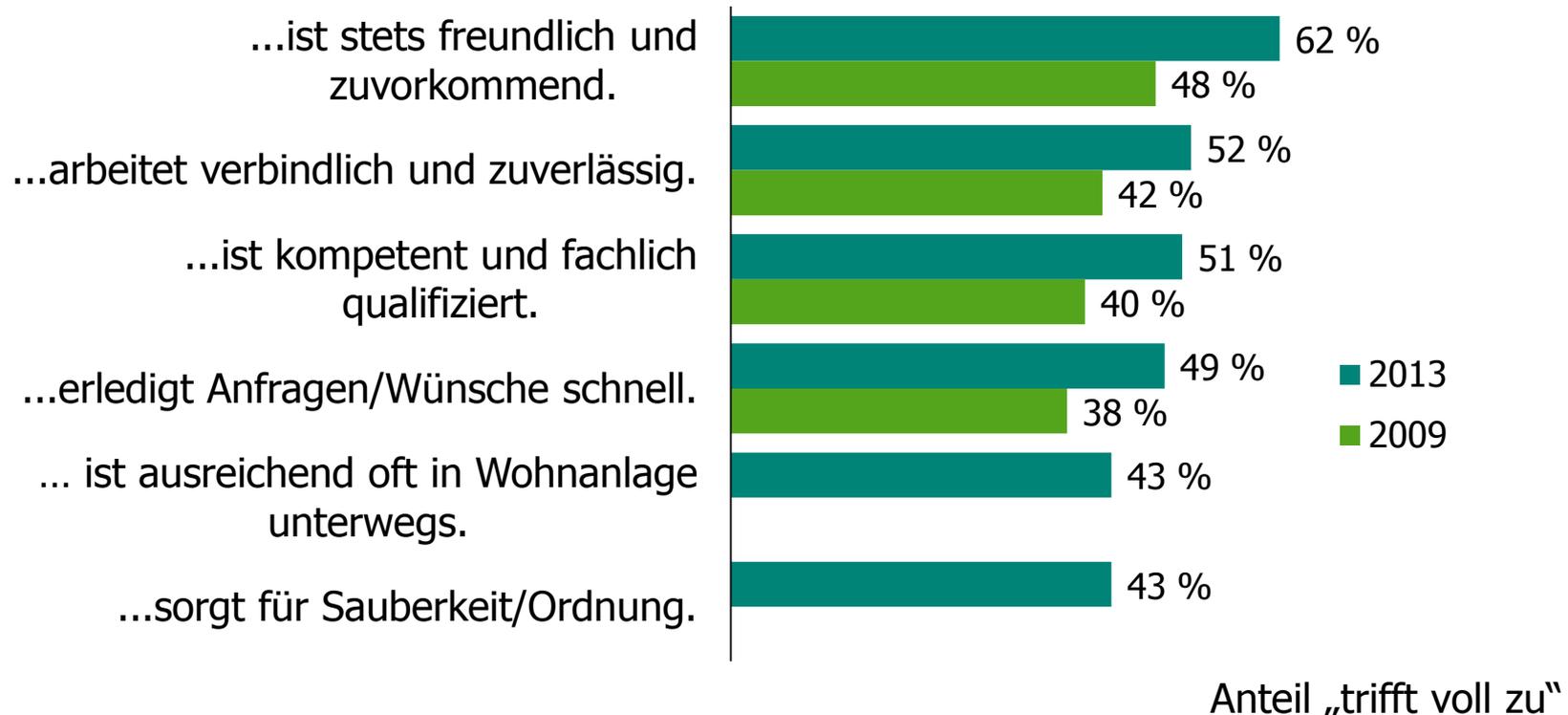
Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## Kundenorientierung der Mietercentren wurde gesteigert



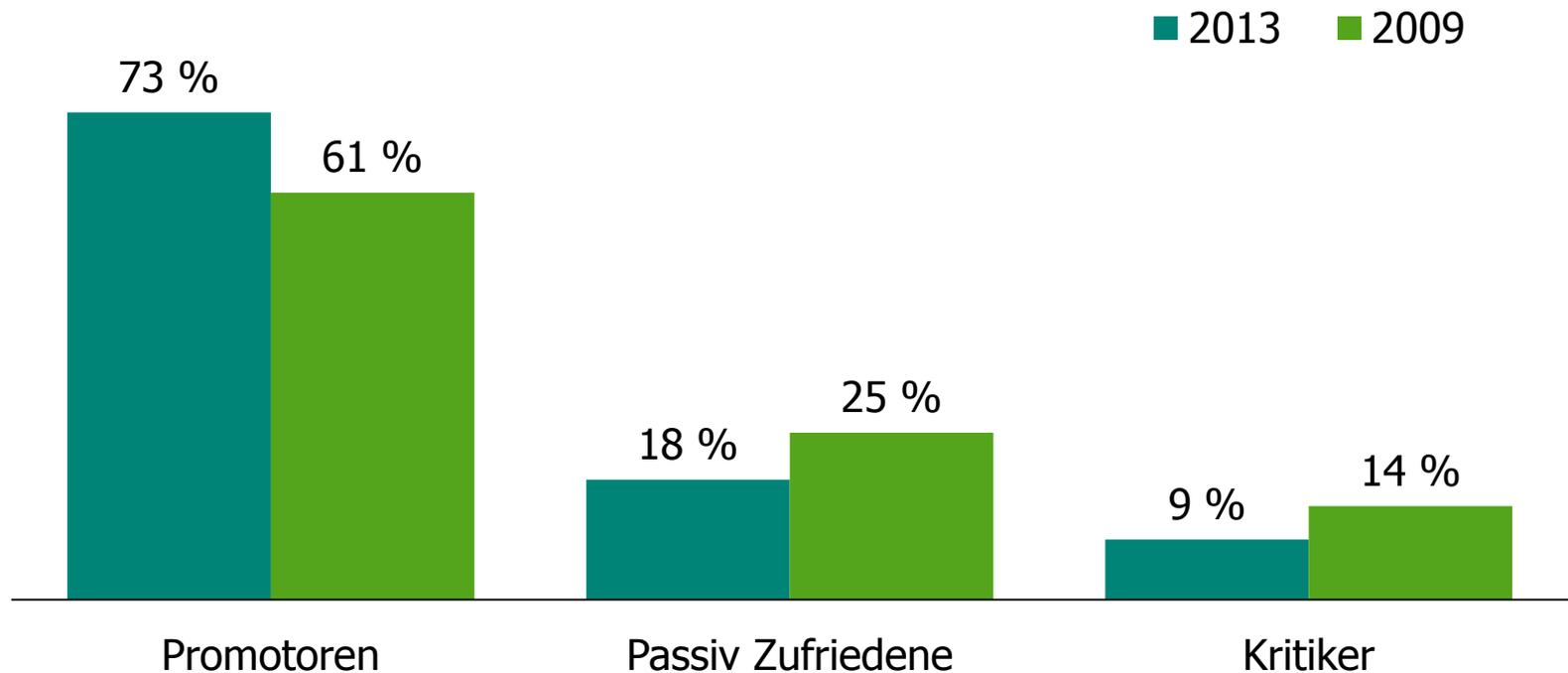
Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## Vom Wohnanlagenmanager zum Wohnanlagenbetreuer – Mehr Service für die Mitglieder



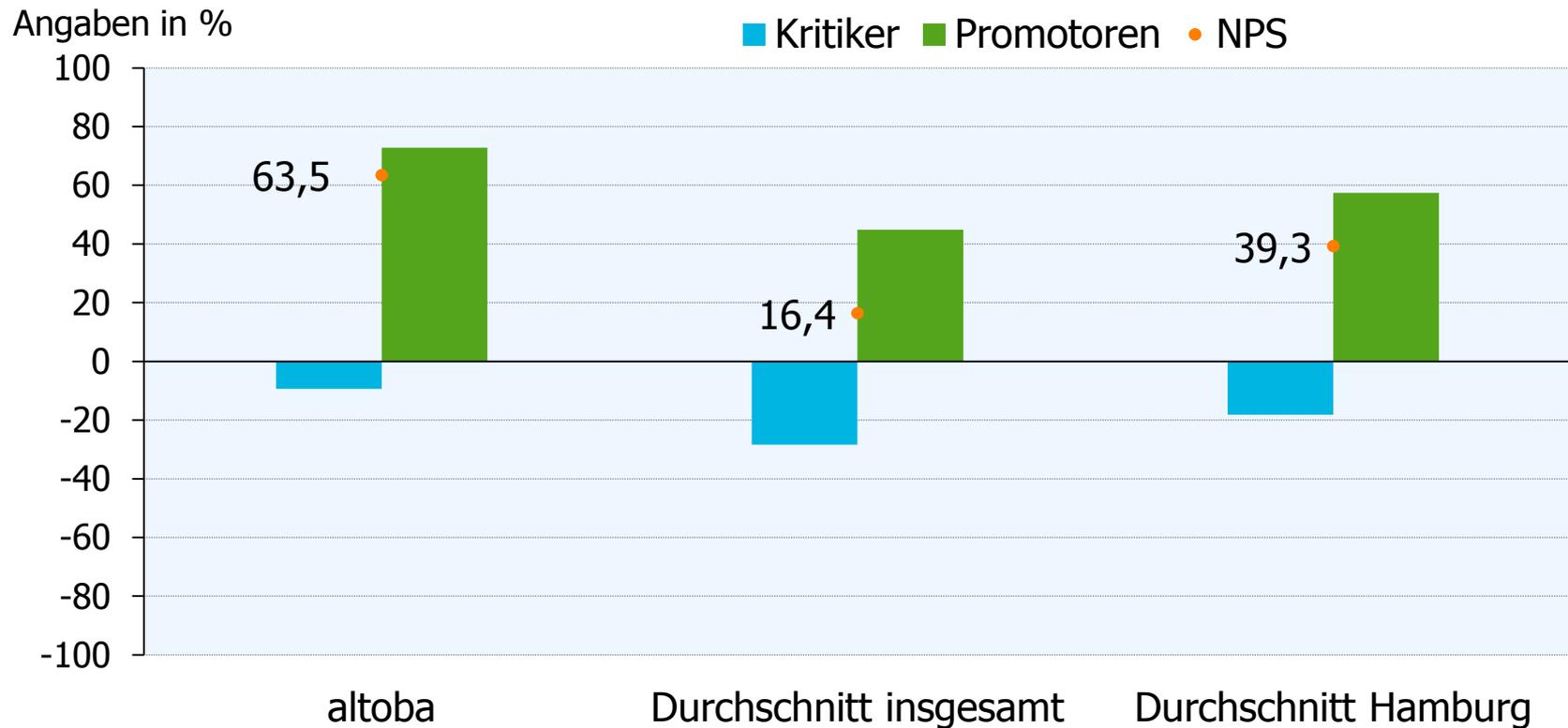
Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

## Weiterempfehlungsbereitschaft



Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

# Net-Promoter-Score Benchmarking



Quelle: altoba Wohnzufriedenheitsanalyse 2013

ANALYSE &  
KONZEPTE

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

phone + 49 40 4850 098-0  
mail [info@analyse-konzepte.de](mailto:info@analyse-konzepte.de)  
[www.analyse-konzepte.de](http://www.analyse-konzepte.de)