

Auswertung GBL Umfrage Zufriedenheit

1. Einleitung

Um die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der GBL und mit der Wohnsituation in Erfahrung zu bringen, wurde bei allen ihren Bewohnerinnen und Bewohnern eine Umfrage durchgeführt. Befragt wurden alle Haushalte der GBL mit einem Genossenschaftler-Mietverhältnis. Die Umfrage wurde online durchgeführt. Auf Wunsch konnte der Fragebogen in Papierform angefordert werden. Pro Haushalt wurde ein Fragebogen ausgefüllt.

2. Auswertung Teilnehmende

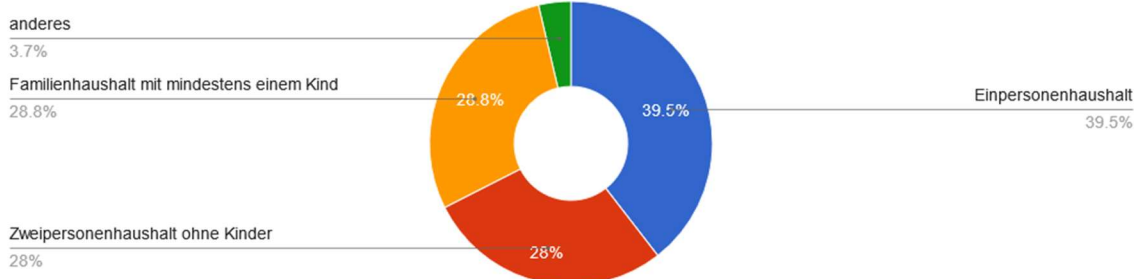
2.1. Siedlungen

Es wurden 1'435 Haushalte angeschrieben. Insgesamt haben 612 Personen bzw. Haushalte an der Umfrage teilgenommen, wovon 522 den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben. Das entspricht einer Rücklaufquote von 36 %. Betrachtet man die Rücklaufquoten innerhalb der jeweiligen Siedlungen, so lagen diese mehrheitlich zwischen 30 % bis 40 %. (siehe Anhang Tabelle1).

2.2. Wohnsituation

Rund 40 % der Befragten gaben an, in einem Einpersonenhaushalt zu leben. Den Rest teilen sich die Familienhaushalte und Zweipersonenhaushalte mit je knapp 30 % sowie ein kleiner Anteil anderer Wohnformen.

Wie sieht Ihre Wohnsituation aus?



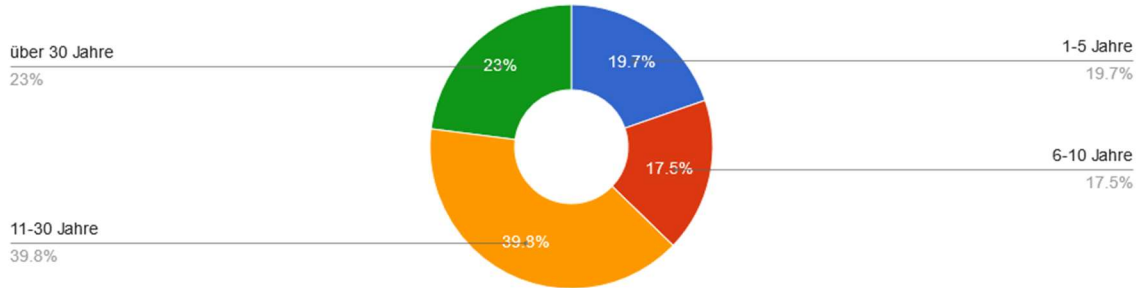
2.3. Altersstruktur

Von den insgesamt 735 Bewohnenden sind 16 % Kinder, 8 % Jugendliche, 6 % junge Erwachsene und 40 % Erwachsene. Die verbleibenden 30 % sind Bewohnende im Pensionsalter.

2.4. Dauer Mitgliedschaft

Fast ein Viertel der Befragten ist über 30 Jahre Mitglied in der Genossenschaft. Weitere 40 % sind über 10 Jahre in der Genossenschaft. Das macht zusammen einen hohen Anteil langjähriger Genossenschaftlerinnen und Genossenschaftler.

Wie lange sind Sie schon Mitglied in der GBL?

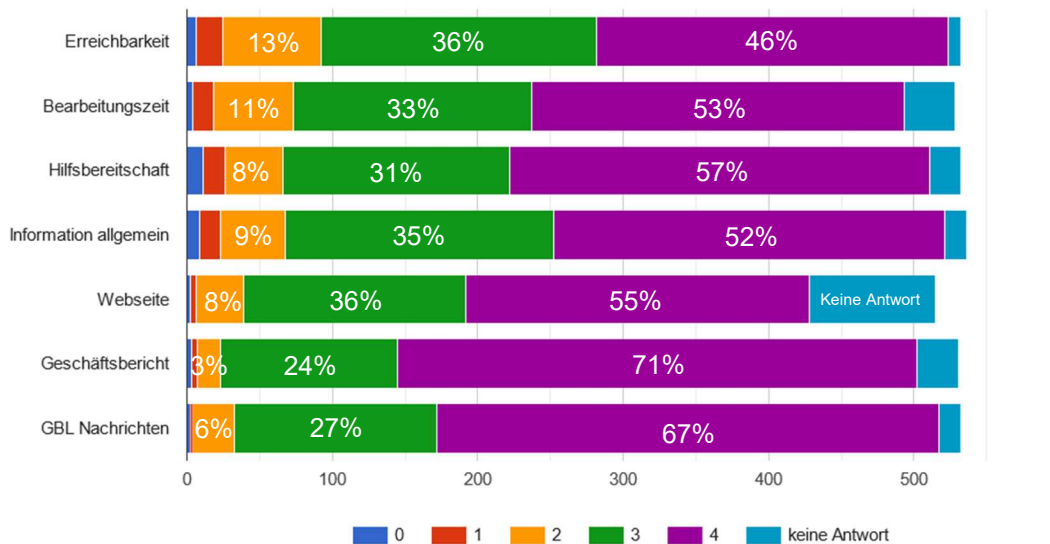


3. Organisation und Dienstleistungen

3.1. Dienstleistungen der Geschäftsstelle

Mit den Dienstleistungen der Geschäftsstelle sind die Befragten mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden und zwar im Hinblick auf alle abgefragten Themen. Rund die Hälfte der Befragten gab an, mit der Erreichbarkeit, der Bearbeitungszeit, der Hilfsbereitschaft und der Information allgemein «vollumfänglich zufrieden» zu sein. Ein weiteres Drittel ist mit den Dienstleistungen «mehrheitlich zufrieden». Überdurchschnittlich gut werden der Geschäftsbericht und die GBL Nachrichten bewertet. Bei der Beurteilung der Webseite fällt die hohe Anzahl «keine Antwort» auf. Eine mögliche Erklärung ist ein fehlender Internetzugang oder, dass die Webseite als Informationsquelle nicht genutzt wird.

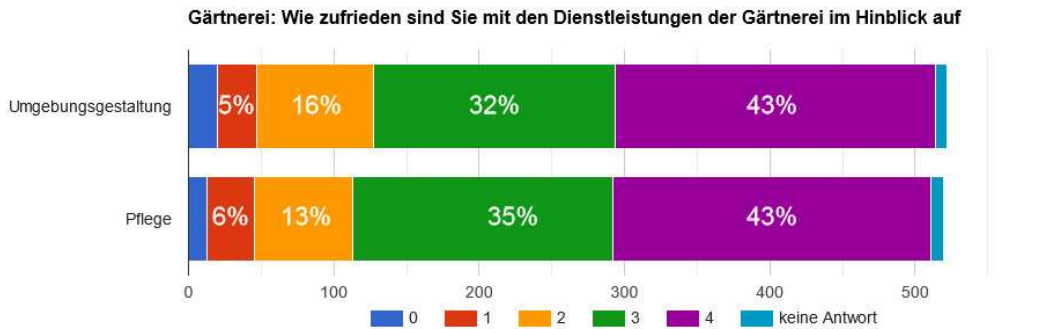
Verwaltung: Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen der Geschäftsstelle im Hinblick auf



- 0 «gar nicht zufrieden»
- 1 «weniger zufrieden»
- 2 «weder zufrieden noch unzufrieden»
- 3 «mehrheitlich zufrieden»
- 4 «vollumfänglich zufrieden»

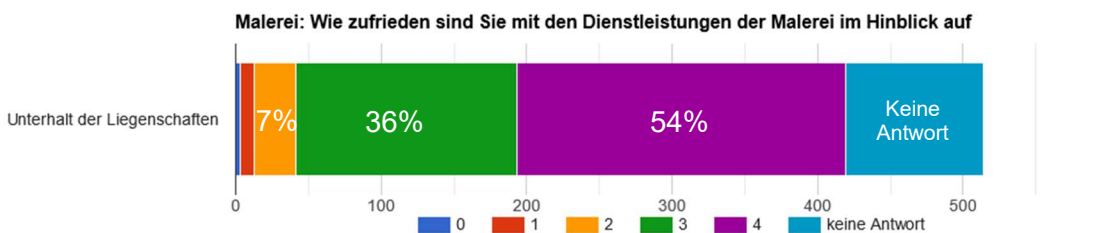
3.2. Dienstleitungen Gärtnerei

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Gärtnerei. Die überwiegende Mehrheit ist sowohl mit der Umgebungsgestaltung als auch mit der Pflege «mehrheitlich zufrieden» bis «vollumfänglich zufrieden». Die Anzahl unzufriedener und weniger zufriedener Stimmen fällt mit rund 10 % etwas höher aus.



3.3. Dienstleitungen Malerei

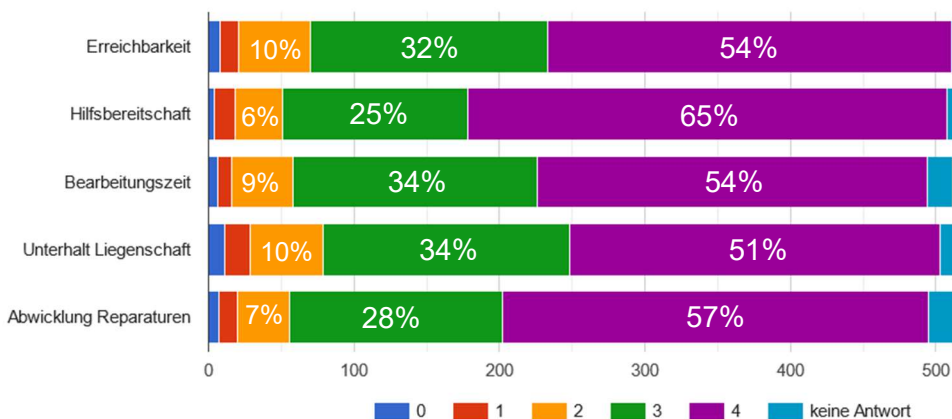
Die Beurteilung der Dienstleistungen der Malerei ist ebenfalls überwiegend sehr gut bis gut. Hier fällt der vergleichsweise hohe Anteil von «keine Antwort» auf. Dies könnte damit zusammenhängen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner im Alltag wenig Berührungspunkte mit dem Regiebetrieb haben.



3.4. Dienstleistungen Hauswartung

Auch den Hauswarten wird ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Die Situation präsentiert sich ähnlich wie bei der Geschäftsstelle. Mehr als die Hälfte der Befragten gab an, mit den Dienstleistungen «vollumfänglich zufrieden» zu sein und rund ein Drittel ist «mehrheitlich zufrieden».

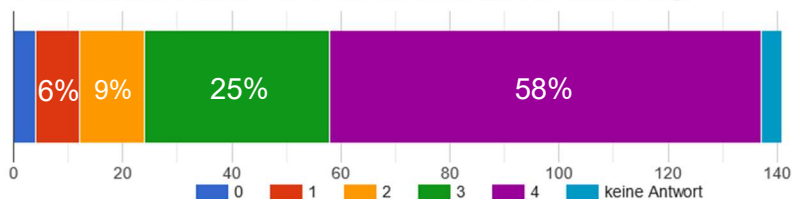
Hauswartung: Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen der Hauswartung im Hinblick auf



3.5. Notfalldienst der Hauswartung

Rund ein Viertel der Befragten gab an, den Notfalldienst schon einmal beansprucht zu haben. Über die Hälfte dieser Personen ist mit der Abwicklung «vollumfänglich zufrieden» und rund ein Viertel «mehrheitlich zufrieden». Knapp 10 % waren mit dem Notfalldienst entweder «gar nicht» oder «weniger zufrieden».

Notfalldienst: Wie zufrieden sind Sie mit dem Notfalldienst der Hauswartung?



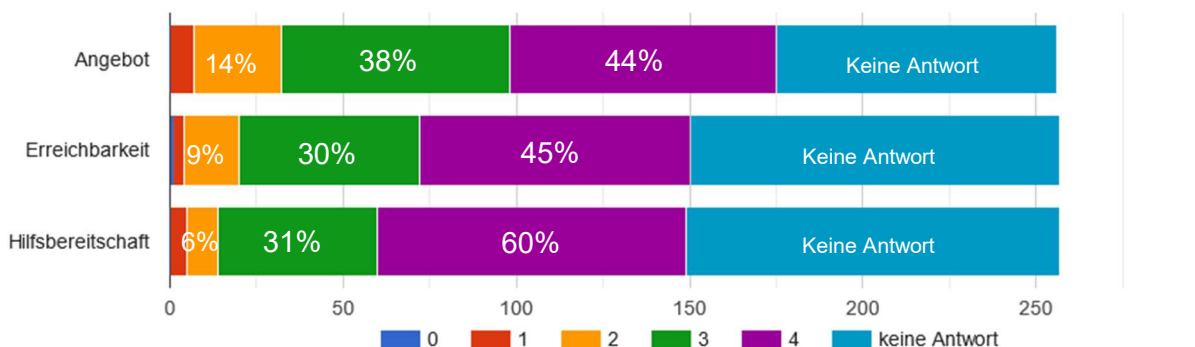
3.6. Bekanntheitsgrad Sozialberatung

Rund 40 % der Befragten kennen das Angebot der Sozialberatungsstelle nicht. In diesem Bereich besteht noch Potenzial, um die Bekanntheit zu steigern.

3.7. Bewertung Soziokultur

Rund die Hälfte der Personen, welche das Angebot der Soziokultur kennen, gab an, mit den Dienstleistungen der Soziokultur «vollumfänglich zufrieden» oder «mehrheitlich zufrieden» zu sein. Auffällig ist jedoch die hohe Anzahl «keine Antwort». Eine mögliche Erklärung ist, dass es sich um Personen handelt, die das Angebot der Soziokultur zwar kennen, aber noch nie an einer soziokulturellen Veranstaltung teilgenommen oder eine solche selber organisiert haben und somit die Dienstleistung nicht bewerten können.

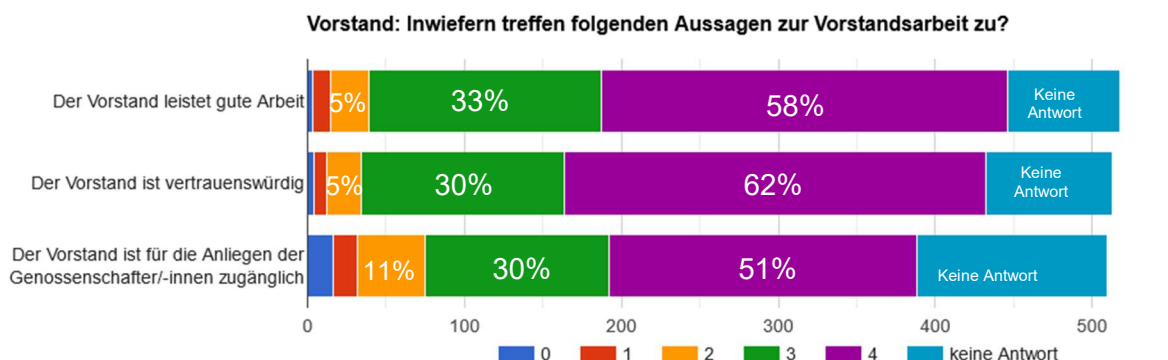
Soziokultur: Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen der Soziokultur im Hinblick auf



4. Vorstandsarbeit, Wohnsituation und Generalversammlung

4.1. Beurteilung Vorstandsarbeit

Die Vorstandsarbeit wird ebenfalls überwiegend als sehr gut und der Vorstand als vertrauenswürdig bewertet. Für fast 60 % trifft die Aussage, der Vorstand leiste gute Arbeit «vollumgänglich zu». Weitere 33 % geben an, die Aussage treffe «überwiegend zu». Ähnlich sind die Werte punkto Vertrauenswürdigkeit. Etwas tiefer schneidet die Zugänglichkeit für Anliegen der Genossenschafter/-innen ab, wobei auch hier die Bewertung mit über 80 % bejahenden Stimmen ebenfalls gut bis sehr gut ist.

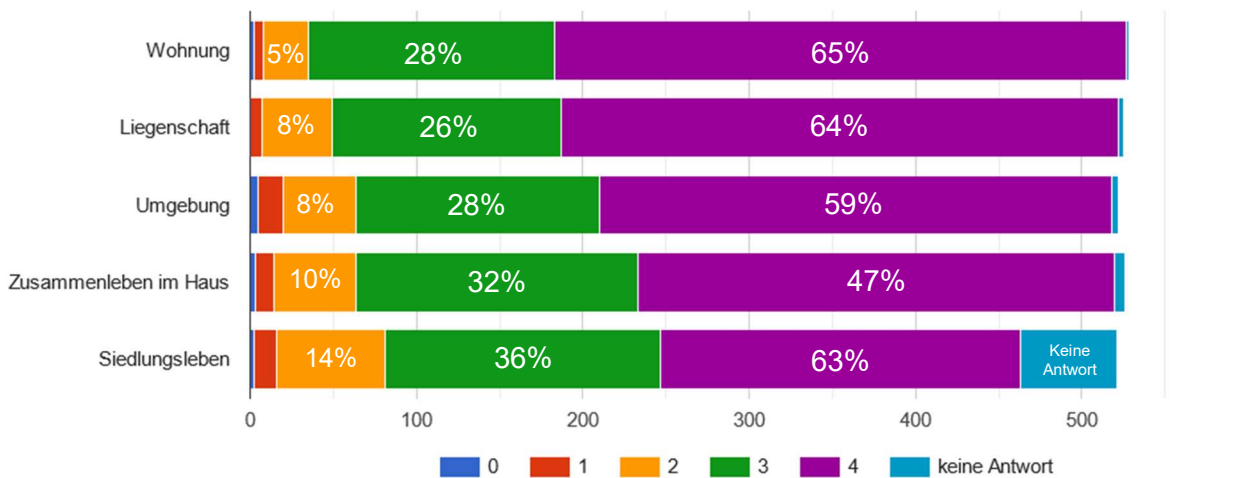


Der hohe Anteil mit «keine Antwort» lässt sich auf den Umstand zurückführen, dass der Kontakt der Mieter/-innen meistens über die Geschäftsstelle läuft und nur wenige mit ihren Anliegen direkt an den Vorstand gelangen.

4.2. Wohnsituation

Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation ist allgemein sehr hoch. Rund 90 % der Befragten sind mit ihrer Wohnung, der Liegenschaft und der Umgebung «vollumfänglich» bis «mehrheitlich zufrieden». Etwas weniger gut schneiden das Zusammenleben im Haus sowie das Siedlungsleben ab. Bezüglich letzterem Punkt fällt die vergleichsweise gross Anzahl «keine Antwort» auf.

Wohnsituation: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnsituation im Hinblick auf



Obwohl die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihrer Wohnsituation grundsätzlich zufrieden bis sehr zufrieden sind, gibt es einzelne Punkte, welche in rund 178 Einzelkommentaren teilweise kritisch beurteilt werden. Das Zusammenleben im Haus und in der Siedlung birgt viel Konfliktpotenzial. Wiederholt werden die mangelnde Rücksichtnahme durch die Nachbarinnen und Nachbarn oder auch Nutzungskonflikte in der Waschküche genannt. Nutzungskonflikte im Aussenraum betreffen den Rasen, Spielplätze und Planschbecken, die von Auswärtigen genutzt werden oder auch Kinderlärm.

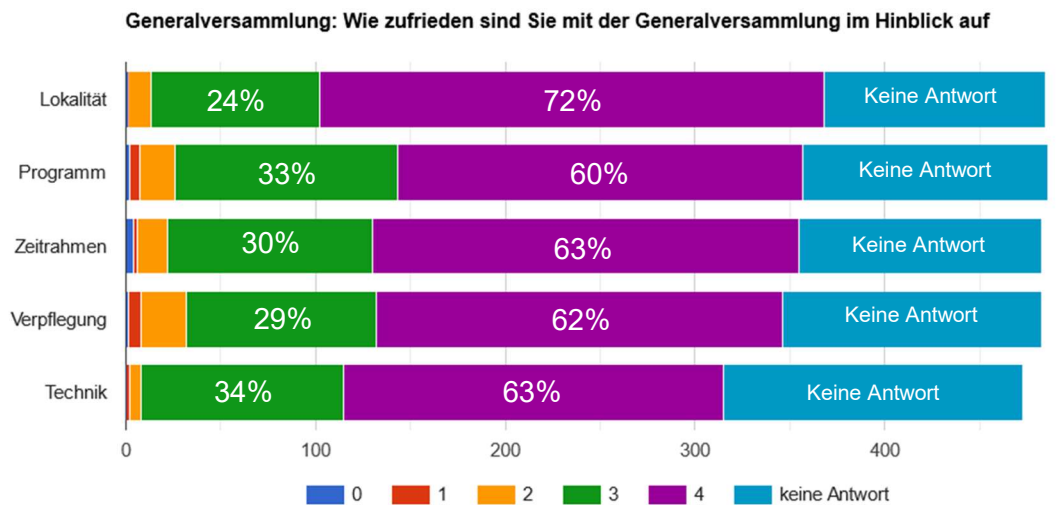
Ebenfalls für Unmut sorgen Ordnung und Sauberkeit im Aussenraum, in den Hauseingängen und Treppenhäusern, eine mangelhafte Treppenhausreinigung sowie mangelhafte Ordnung und Sauberkeit in den Waschküchen und in den Tiefgaragen. Bei den Kommentaren zu den sozialen Begegnungen halten sich die positiven und negativen Rückmeldungen die Waage. Während die einen das Interesse aneinander, gemeinschaftliche Aktivitäten sowie Begegnungsmöglichkeiten vermissen, loben andere den Zusammenhalt und das aktive Miteinander in der Siedlung.

Am meisten Rückmeldungen gingen zur Wohnung und Infrastruktur ein. Die Bandbreite der Themen ist hier sehr gross. Für viele ist die Ringhörigkeit der Wohnung ein grosses Problem. Anlass zu Kritik gibt auch die Beleuchtung in Treppenhaus und im Aussenraum sowie die Schliessung von Eingangstüren. Anlass zu Klagen gibt die Parkplatzsituation für Autos und Velos. Manche wünschen sich mehr Infrastruktur für gemeinschaftliche Aktivitäten. Mehrfach genannt wird auch der Bedarf nach Zusatzräumen für Homeoffice sowie der Wunsch nach Gästezimmer/-wohnungen.

Diverser Rückmeldung beziehen sich auf die Gestaltung und die Pflege der Umgebung. Gewünscht werden mehr Biodiversität, mehr schattenspendende Bäume und Pflanzen zur Hitzeminderung oder als Schallschutz. Anlass zu Kritik geben in einzelnen Siedlungen die Bepflanzung oder die Umgebungspflege. Mehrere Rückmeldungen zielen auf mehr Nachhaltigkeit ab. Gewünscht werden mehr Biodiversität, mehr Begrünung sowie Massnahmen zur Reduktion des Energieverbrauchs sowie Förderung der Eigenstromproduktion. Verbesserungspotenzial wird auch bei der Kommunikation verortet. Man wünscht sich eine bessere und direktere Kommunikation auf allen Ebenen sowie den Dialog und Ernstnehmen der Anliegen der Bewohnerschaft.

4.3. Generalversammlung

Mit der Durchführung der Generalversammlung ist die Mehrheit der Befragten ebenfalls «mehrheitlich zufrieden» bis «vollumfänglich zufrieden». Rund ein Viertel gab keine Bewertung ab.



Bei den Kommentaren zur Generalversammlung deckt sich das Bild mit den Umfrageergebnissen. Auch hier überwiegen positive Stimmen. Lobend erwähnt wird, dass bei der Generalversammlung auch das genossenschaftliche Zusammensein und der Austausch gepflegt wird. Für andere wiederum stehen die demokratische Mitwirkung und kritische Diskussion im Vordergrund. Letzte wird von einzelnen an der GV vermisst. Kritik wurde vor allem bei der Verpflegung geäußert. Vereinzelt wird auch kritisiert, dass die GV für Berufstätige zu früh angesetzt sei.

4.4. Allgemeine Kommentare

Bei den allgemeinen Kommentaren überwiegen die positiven Rückmeldungen. Rund die Hälfte spricht der GBL ein Lob aus oder bekräftigt ihre Zufriedenheit mit ihrer Wohnsituation. Die meisten wohnen seit vielen Jahre in der GBL. Sie sind dankbar für eine schöne und günstige Wohnung und zufrieden mit den Dienstleistungen der Genossenschaft. Ein Viertel äussert eine Kritik und ein weiteres Viertel bringt einen Verbesserungsvorschlag. Vereinzelt wird der Wunsch nach mehr Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten geäußert.

Fazit

Mit den Dienstleistungen der Geschäftsstelle sowie der Regiebetriebe sind die Befragten mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden und zwar im Hinblick auf alle abgefragten Themen. Und auch die Vorstandsarbeit wird überwiegend als sehr gut und der Vorstand als vertrauenswürdig bewertet. Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation ist ebenfalls allgemein sehr hoch. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Quote der positiven Stimmen mit über 80 % über alle abgefragten Bereiche erfreulich hoch ist.

Zürich, 20. April 2023 / drm

Anhang

Tabelle 1: Siedlungen

Siedlungen	Mietpar- teien mit Genos- sen- schafter- status	An- zahl Teil- neh- mer Um- frage	Anteil am Ge- sam- bestand	Anteil Anz. Teil- neh- mer	Rück- lauf- quote	Anmerkungen
Sägestrasse	48	31	3%	6%	65%	
Langgrüt	7	4	0%	1%	57%	100 Vollbestand
Fellenberg 1 (206-215)	18	10	1%	2%	56%	42 Vollbestand
Weihermatt	18	10	1%	2%	56%	
Heidenkeller	70	36	5%	7%	51%	
Stooss	57	26	4%	5%	46%	
Sackzelg 2 (34-36)	62	24	4%	5%	39%	
Langhag	112	43	8%	8%	38%	
Wässeri (In der Wässeri)	60	23	4%	4%	38%	
Thalbächli	192	73	13%	14%	38%	
Guggenbühl	11	4	1%	1%	36%	
Kleinzelgli	40	14	3%	3%	35%	
Sackzelg 3 (Gutstrasse 227, Sackzelg 10-14)	92	31	6%	6%	34%	
Fellenberg 2 (184-188)	30	10	2%	2%	33%	
Hubertus	36	12	3%	2%	33%	
Letzihof	51	17	4%	3%	33%	
Weissenbrunnen	34	11	2%	2%	32%	
Altweg	60	19	4%	4%	32%	
Kamp	196	60	14%	11%	31%	
Albert Schneider Weg	93	26	6%	5%	28%	
Wässeri (In der Ey)	36	10	3%	2%	28%	
Gjuch	45	12	3%	2%	27%	
Holzwies	42	9	3%	2%	21%	
Sackzelg 1 (35-49)	19	4	1%	1%	21%	48 Vollbestand
Pflugstrasse	19	3	1%	1%	16%	
Total	1435	522	101%	100%	37%	

Tabelle 2: Geschäftsstelle

	0	1	2	3	4	Total
	6	19	67	190	242	524
Erreichbarkeit	1%	4%	13%	36%	46%	100%
	4	14	55	164	265	502
Bearbeitungszeit	1%	3%	11%	33%	53%	100%
	11	15	40	156	289	511
Hilfsbereitschaft	2%	3%	8%	31%	57%	100%
	9	14	45	184	269	521
Information allgemein	2%	3%	9%	35%	52%	100%
	2	4	33	153	236	428
Webseite	0%	1%	8%	36%	55%	100%
	3	4	16	122	357	502
Geschäftsbericht	1%	1%	3%	24%	71%	100%
	2	2	29	139	345	517
GBL Nachrichten	0%	0%	6%	27%	67%	100%

Tabelle 3: Gärtnerei

	0	1	2	3	4	Total
	20	27	80	167	220	514
Umgebungsgestaltung	4%	5%	16%	32%	43%	100%
	13	32	68	179	219	511
Pflege Umgebung	3%	6%	13%	35%	43%	100%

Tabelle 4: Malerei

	0	1	2	3	4	Total
	3	10	28	152	226	419
Unterhalt Liegenschaften	1%	2%	7%	36%	54%	100%

Tabelle 5: Hauswartung

	0	1	2	3	4	Total
	8	13	49	163	278	511
Erreichbarkeit	2%	3%	10%	32%	54%	100%
	4	14	33	127	330	508
Hilfsbereitschaft	1%	3%	6%	25%	65%	100%
	6	10	42	168	268	494
Bearbeitungszeit	1%	2%	9%	34%	54%	100%
	11	18	50	169	255	503
Unterhalt	2%	4%	10%	34%	51%	100%
	7	13	36	146	293	495
Reparaturen	1%	3%	7%	28%	57%	96%

Tabelle 6: Notfalldienst

	0	1	2	3	4	Total
Nofalldienst	4	8	12	34	79	137
	3%	6%	9%	25%	58%	100%

Tabelle 7: Soziokultur

	0	1	2	3	4	Total
		7	25	66	77	175
Angebot	0%	4%	14%	38%	44%	100%
	1	3	16	52	78	150
Erreichbarkeit	1%	2%	9%	30%	45%	86%
	0	5	9	46	89	149
Hilfsbereitschaft	0%	3%	6%	31%	60%	29%

Tabelle 8: Vorstand

	0	1	2	3	4	Total
	3	12	24	148	259	446
Arbeit	1%	3%	5%	33%	58%	100%
	4	8	22	130	268	432
Vertrauenswürdigkeit	1%	2%	5%	30%	62%	100%
	16	16	43	117	196	388
Zugänglichkeit für Anliegen	4%	4%	11%	30%	51%	100%

Tabelle 9: Wohnsituation

	0	1	2	3	4	Total
	2	6	27	148	344	527
Wohnung	0%	1%	5%	28%	65%	100%
	0	7	42	138	335	522
Liegenschaft	0%	1%	8%	26%	64%	100%
	5	15	44	146	308	518
Umgebung	1%	3%	8%	28%	59%	100%
	3	11	50	168	287	519
Zusammenleben im Haus	1%	2%	10%	32%	55%	100%
	2	14	65	166	216	463
Siedlungsleben	0%	3%	14%	36%	47%	100%

Tabelle 10: Generalversammlung

	0	1	2	3	4	Total
	1		12	89	266	368
Lokalität	0%	0%	3%	24%	72%	100%
	2	5	19	117	214	357
Programm	1%	1%	5%	33%	60%	100%
	4	2	16	108	225	355
Zeitraumen	1%	1%	5%	30%	63%	100%
	1	7	24	100	214	346
Verpflegung	0%	2%	7%	29%	62%	100%
		2	6	107	200	315
Technik	0%	1%	2%	34%	63%	100%