

# Große Zufriedenheit und guter Service

Wir haben gefragt, unsere Mitglieder haben geantwortet. Die Mitgliederbefragung 2025 hat gezeigt: Sie sind mit ihrem Wohnraum und der HBH als Vermieter sehr zufrieden. Eine hohe Wohnzufriedenheit, ein starker Service und klare Impulse für Modernisierung und Klimaschutz zeichnen das Ergebnis aus.

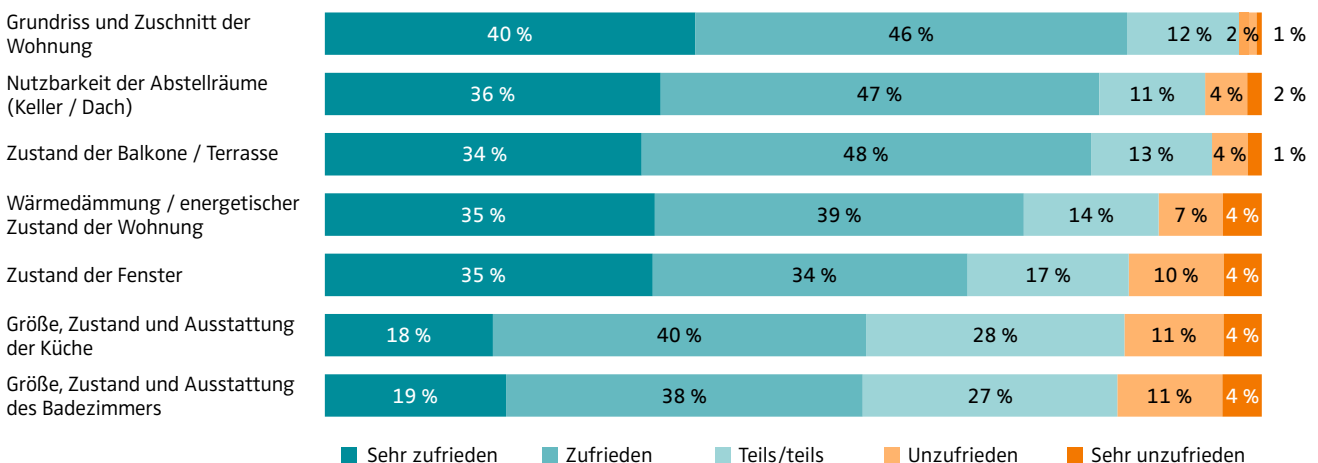
Von Mitte November bis kurz vor Weihnachten hatten unsere Mitglieder die Möglichkeit, uns ihre Meinung mitzuteilen. 1.928 Personen haben an der repräsentativen Befragung teilgenommen. Vielen Dank dafür! Die als kleines Dankeschön ausgelosten Einkaufsgutscheine wurden bereits verschickt.

Die Ergebnisse der Befragung geben uns wertvolle Hinweise, wie wir unsere Wohn- und Serviceangebote für unsere Mitglieder weiter verbessern können. Nachfolgend ein paar Einblicke zu wichtigen Themen wie Wohnzufriedenheit, Ausstattung und Wohnkosten.

## Wohnzufriedenheit

Die Ergebnisse der Mitgliederbefragung zeichnen ein äußerst positives Bild: Die große Mehrheit der Mitglieder ist mit ihrer Wohnsituation und mit der HBH als Vermieter sehr zufrieden. Insgesamt geben 78 Prozent an, mit ihrer Wohnsituation (sehr) zufrieden zu sein, während nur 4 Prozent (sehr) unzufrieden sind. Dieses Ergebnis bestätigt eindrucksvoll, dass die HBH als kompetenter, verlässlicher und fairer Anbieter von preiswertem Wohnraum wahrgenommen wird. Besonders gefreut hat uns: Unsere Mitglieder haben auch konkrete Verbesserungsvorschläge gemacht, beispielsweise in Bezug auf die Außenanlagen, die Abstellmöglichkeiten für Autos und Fahrräder sowie Spielplätze. Diese werden wir genau unter die Lupe nehmen.

## Wohnzufriedenheit: Wohnung



## Gemeinsam wohnen

Die Nachbarschaftsverhältnisse in unseren Wohnanlagen befinden sich auf einem guten Niveau. Konflikte sind die große Ausnahme. 46 Prozent der Mitglieder geben sogar an, ein gutes Verhältnis zu ihren Nachbarn zu haben oder mit ihnen befreundet zu sein. Dieses positive Miteinander trägt wesentlich zur hohen Wohnzufriedenheit bei und unterstreicht das angenehme Zusammenleben innerhalb der HBH.

## Wohnung und Ausstattung

Besonders hohe Zufriedenheitswerte erhalten der Schnitt der Wohnungen sowie der Zustand von Abstellräumen und Balkonen. Dies zeigt, dass Grundrissqualität und praktische Nutzbarkeit für die Mitglieder eine große Rolle spielen. Gleichzeitig werden auch Verbesserungsbedarfe benannt, die in Teilen des Bestands vor allem Fenster, Küchen und Badezimmer betreffen. Diese sind uns bekannt, daher ist die Erneuerung der Fenster bereits in Umsetzung und energetische Maßnahmen wie Dämmungen erfolgen seit Jahrzehnten planmäßig. Damit werden Wohnqualität, Werterhalt und Klimaschutz miteinander verbunden.

## Wohnkosten

Auch bei den Wohnkosten zeigt sich ein sehr positives Stimmungsbild. 92 Prozent bewerten die Nutzungsgebühr als angemessen oder sogar als (sehr) günstig. 86 Prozent schätzen auch die Betriebs- und Heizkosten insgesamt als angemessen ein. Dennoch wird deutlich, dass insbesondere die stark gestiegenen Energiekosten zu einem allgemeinen Kostendruck führen. Hier bleibt es eine zentrale Aufgabe der HBH, Wirtschaftlichkeit und soziale Verantwortung in Einklang zu bringen.

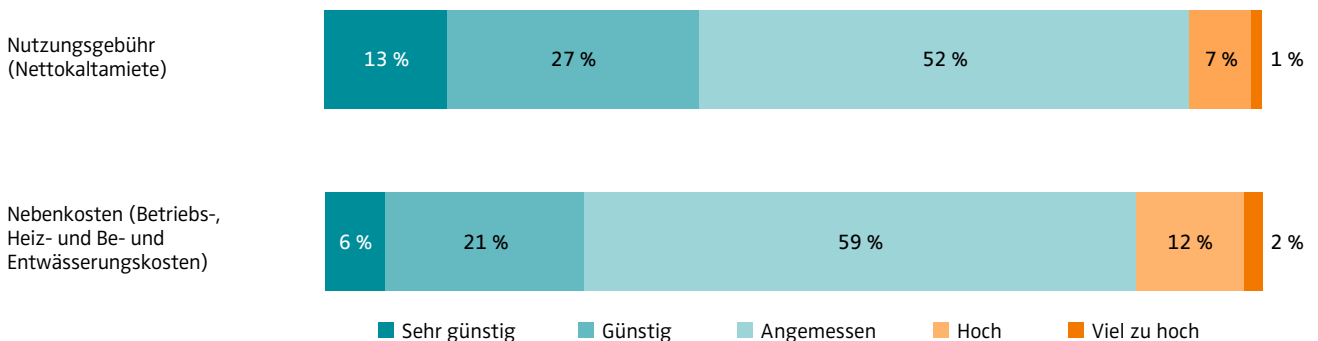


## Warum gab es eine Mitgliederbefragung?

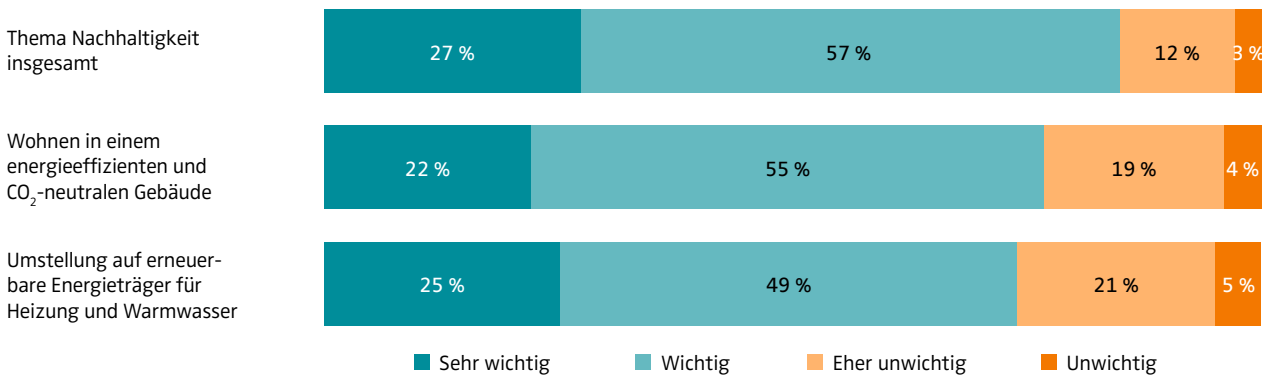
Die letzte Befragung unserer Mitglieder fand 2016 statt. Seitdem haben sich Hamburg, das Wohnumfeld und die HBH verändert. Wir wollten wissen, was gut läuft, wo Verbesserungen möglich wären und wie zufrieden die Mitglieder mit ihrer Wohnung, dem Gebäude, dem Wohnumfeld und unserem Service sind. Neu war, dass auch Stellplatznutzer teilnehmen konnten. Die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage geben uns nun fundierte Einblicke in die Bedürfnisse aller Mitgliedergruppen. Sie bilden die Grundlage für gezielte Verbesserungen, Investitionen und langfristige Entscheidungen für ein noch besseres Zuhause.



## Wohnkosten



## Klimaschutz und Nachhaltigkeit: Relevanz



## Nachhaltigkeit und Klimaschutz

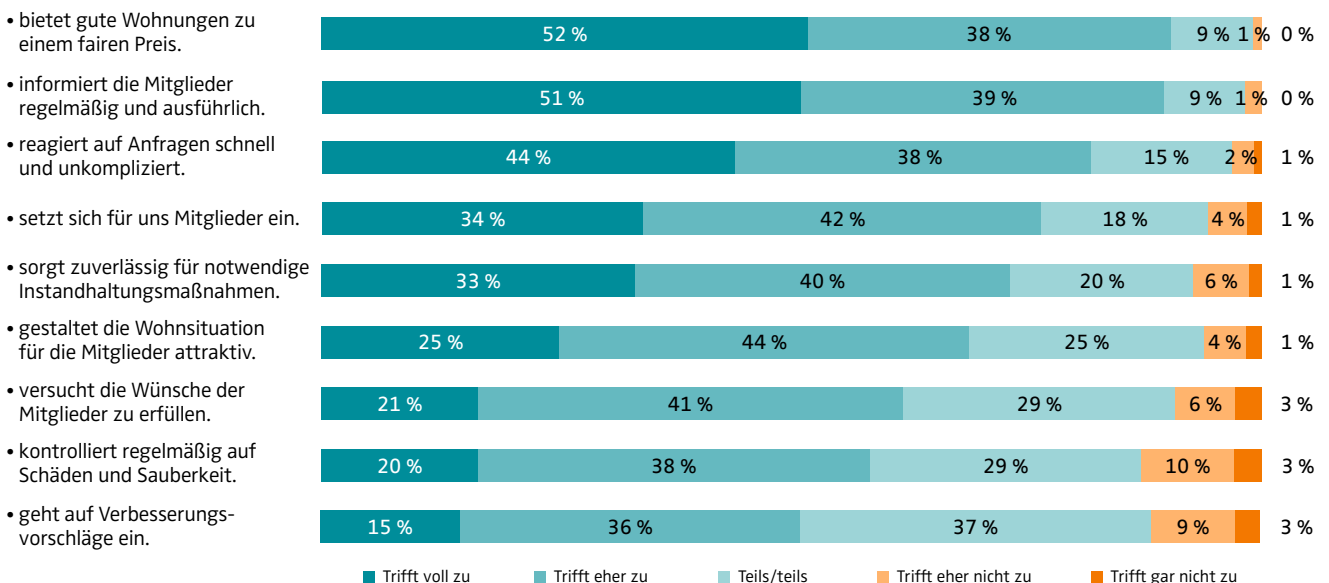
HBH-Mitgliedern ist Nachhaltigkeit ein echtes Anliegen. 85 Prozent ist das Thema insgesamt (sehr) wichtig. Daher wird das Engagement der HBH für Klimaschutzmaßnahmen von einer überwältigenden Mehrheit der Mitglieder ausdrücklich unterstützt. Gleichzeitig wünschen sich viele ein gutes Augenmaß bei der Umsetzung. Bemerkenswert ist, dass knapp die Hälfte der Befragten bereit wäre, für entsprechende Maßnahmen auch ein höheres Nutzungsentgelt zu akzeptieren. Dies zeigt ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein und Identifikation mit den Zielen der Genossenschaft.

## Umzugspläne

Die Bindung an die HBH ist insgesamt sehr stark. Nur sechs Prozent der Mitglieder haben konkrete Umzugspläne, weitere 13 Prozent sind noch unentschlossen. Als wichtigster Umzugsgrund wird mit deutlichem Abstand Platzmangel genannt, also eine zu geringe Zimmeranzahl oder Wohnfläche. Auch familiäre Veränderungen oder Probleme im nachbarschaftlichen Umfeld spielen eine Rolle. Zu hohe Wohnkosten werden hingegen nur selten als Grund angegeben. Besonders erfreulich ist, dass 76 Prozent der umzugsbereiten Mitglieder gerne in ihrem Quartier und innerhalb der HBH bleiben möchten. Daraus ergibt sich vor allem ein Bedarf an Wohnungswechseln oder Wohnungstausch innerhalb des Bestands.

## Unternehmen: Leistungsprofil der HBH

Die HBH ...





### Wer wohnt bei der HBH?

Im Durchschnitt leben 1,84 Personen in einem HBH-Haushalt, wobei 47 % Ein-Personen- und 34 % Zwei-Personen-Haushalte sind. In 19 % der Haushalte leben Kinder unter 18 Jahren, davon leben 5 % bei Alleinerziehenden. Das Durchschnittsalter der HBH-Mieterinnen und -Mieter liegt bei 49 Jahren, wobei gut die Hälfte 50+ ist und 13 % noch jung sind, d.h. zwischen 18 und 29 Jahren alt. 67 % unserer Mitglieder sind erwerbstätig, 29 % beziehen Rente. Im Durchschnitt wohnen sie 14 Jahre in ihrer Wohnung: 16 % sind Neumieter, 27 % wohnen schon seit über 20 Jahren in ihrer Wohnung.

### Servicequalität

Auch die Servicequalität wird sehr positiv bewertet. 80 Prozent der Befragten bestätigen, dass ihr Anliegen beim letzten Kontakt mit der HBH geklärt werden konnte. Meist ging es dabei um eine Schadensmeldung oder eine Reparatur. Mit deren Abwicklung sowie der Durchführung sind mindestens 80 Prozent der Mitglieder (sehr) zufrieden.

### Kommunikation

Das Mitgliedermagazin HBHnews spielt in der Kommunikation eine zentrale Rolle. 58 Prozent der Mitglieder lesen jede Ausgabe, weitere 32 Prozent zumindest gelegentlich. Nur 9 Prozent geben an, das Magazin nicht zu lesen. Damit erreicht die HBH mit ihrem Mitgliedermagazin nahezu alle Haushalte. Bei der HBH-App zeigt sich hingegen noch Entwicklungspotenzial: Gut ein Drittel der Mitglieder nutzt sie bereits, 17 Prozent möchten sie in nächster Zeit ausprobieren, während 40 Prozent bislang noch nichts von der App mitbekommen haben. Darüber hinaus werden auch die Aushänge im Haus und die Rundschreiben als Informationsquelle genutzt.

### Fazit

Wir freuen uns riesig, dass die HBH als Anbieter guter Wohnungen zu einem fairen Preis und die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so positiv bewertet werden. Das motiviert für die Zukunft! Die hohe Zufriedenheit und die breite Unterstützung für Zukunftsthemen wie Klimaschutz sind zugleich Bestätigung und Auftrag. Selbstverständlich werden wir uns auch mit den kritischen Anmerkungen auseinandersetzen, denn uns ist bewusst, dass wir nicht perfekt sind. Die HBH wird weiterhin daran arbeiten, die Wohnqualität zu sichern, Modernisierungen verantwortungsvoll voranzutreiben, wirtschaftlich zu handeln und den genossenschaftlichen Gedanken mit Leben zu füllen. ■

## Unternehmen: Leistungsprofil der Mitarbeitenden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Geschäftsstelle ...

