

Düsseldorf, Juni 2014

Ältere Menschen in Wohnarealen der Diakonie

Abschlussbericht zum Forschungsprojekt

im Auftrag des Evangelischen
Christophoruswerkes e.V.

Projektleitung: Prof. Dr. Reinhard Liebig
Studentische Mitarbeit: Abelina Hundt

Inhalt

1. Anlass und Eckdaten der Untersuchung
2. Zusammenfassung der Befunde
3. Kommentierte Befunde
4. Grundauswertung in Tabellenform
5. Folien der Präsentation
6. Das Erhebungsinstrument

Prof. Dr. Reinhard Liebig
Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände/Sozialwirtschaft
Fachhochschule Düsseldorf
Universitätsstraße, Geb. 24.21
40225 Düsseldorf
E-Mail: reinhard.liebig@fh-duesseldorf.de

1 Anlass und Eckdaten der Untersuchung

Der demografische Wandel wird die Bevölkerungsstruktur und damit auch das politische, wirtschaftliche und soziale Gefüge in einer Art und Weise verändern, die ohne ein historisches Vorbild ist. So betont beispielsweise der Demografiebericht der Bundesregierung, „dass sich Deutschland in den nächsten Jahrzehnten stärker als die meisten anderen OECD-Länder auf einen Rückgang und eine Alterung der Bevölkerung einstellen muss. Diese Entwicklung hat Auswirkungen auf nahezu alle Gesellschafts-, Lebens- und Politikbereiche. Hieraus ergeben sich neue Herausforderungen, um das gesellschaftliche Zusammenleben und den wirtschaftlichen Wohlstand in Deutschland langfristig zu sichern“ (Bundesministerium des Innern 2011, S. 242). Die damit verbundenen immensen Anforderungen betreffen insbesondere auch das System der Sozialen Sicherung – von der (Klein-)Kinderbetreuung über die solidarisch zu garantierenden Pflege und Altersvorsorge bis hin zu den Maßnahmen, die für annähernd gleichwertige Lebensbedingungen in ländlichen und urbanen Räumen sorgen sollen. Mittlerweile wird diese Erwartung, dieses Bild von der „alternden Gesellschaft“ allerdings immer seltener als Schreckensszenario behandelt, sondern vielmehr – nüchterner und sachlicher – eher als gesellschaftliche Aufgabe betrachtet, die bewältigt werden kann, wenn Ressourcen bereitgestellt und Innovationen gewagt werden. Die Entwicklung der Konturen eines Handlungsfeldes einer seniorenfreundlichen bzw. alternssensiblen Sozialpolitik ist nicht nur notwendig, sondern erscheint auch als zu verwirklichende Option mit vielen positiven Konnotationen.

Hinsichtlich der sozialstaatlichen Strukturen für ältere bzw. älter werdende Menschen selbst wird es von besonderer Bedeutung sein, bei den notwendigen Veränderungen die Wünsche der älteren Menschen nach Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und sozialer Integration angemessen zu berücksichtigen. Dabei werden vor dem Hintergrund eines absehbaren Verlustes familiärer Hilfpotenziale die Aspekte der Eigenverantwortung und der gegenseitigen Hilfe zwischen älteren Menschen und den Generationen sowie die Aktivierung sozialer Netze fokussiert und als Potentiale identifiziert werden müssen. „Vor Ort in den Kommunen und Wohnquartieren muss eine für alle Generationen bedarfsgerechte Wohn- und Lebenswelt gestaltet werden, in der sich Alt und Jung ergänzen und sich gegenseitig unterstützen können. Eigeninitiative und selbstständiges Wohnen muss unterstützt, neue Wohnformen für selbstständiges Zusammenleben müssen verbreitet und soziale Netze gestärkt werden. Ohne die Mitwirkung der – alten und jungen – Bürgerinnen und Bürger sowie die Kooperation der Akteure wird dies nicht zu leisten sein“ (Mitchell-Auli 2009, S. 8). Dabei scheint selbst die Mitwirkung der ältesten Menschen (der Hochaltrigen ab 85 Jahren) auch ein Faktor zu sein, der – entgegen vieler Vorurteile – als ein in dieser Hinsicht wertvoller Beitrag zu berücksichtigen ist. Dies bestätigen die Befunde einer neueren Studie, in der 400 hochbetagte Menschen (66% Frauen und 34% Männer) zwischen dem 85-sten und dem 99-sten Lebensjahr befragt wurden: „Das Eingebun-

densein in soziale Beziehungen, der Austausch mit anderen Menschen, das Engagement für andere Menschen, die Erfahrung, von anderen Menschen geschätzt und gebraucht zu werden, sowie die mitverantwortliche Lebenshaltung sind auch im hohen Alter bedeutende Merkmale eines persönlich zufriedenstellenden und sinnerfüllten Lebens“ (Generali Zukunftsfonds, S. 16). Mit anderen Worten: Eine durch Mitverantwortung geprägte Lebenseinstellung ist auch für die ältesten Menschen bzw. die letzten Lebensphase kennzeichnend. Auch die Sorge für und die Sorge um andere Menschen ist ein Handlungsmotiv für Hochaltrige ab 85 Jahren.

Um diesen oben skizzierten Katalog von Anforderungen und Potenzialen gerecht zu werden, bedarf es also der Anstrengungen mehrerer sozialpolitischer Akteure und einer neuen Architektur des Sozialen, die als „welfare-mix“ etikettiert werden kann (vgl. Lincke 2012). Auch die Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege sind dementsprechend aufgefordert, neue Wege zu gehen und innovative Konzepte umzusetzen.

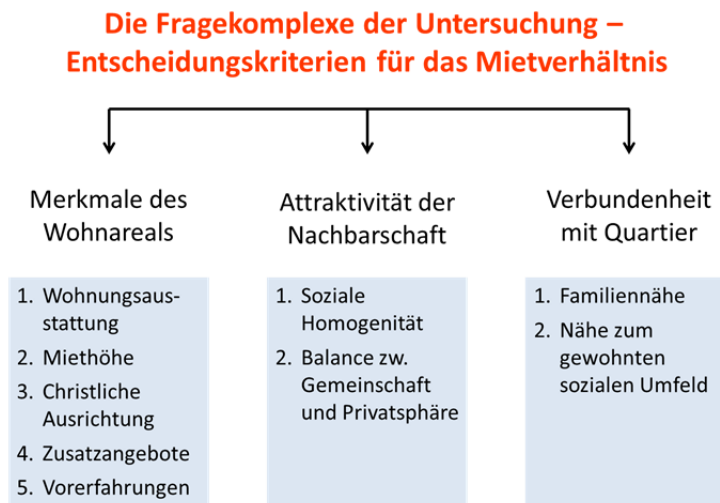
Vor diesem Hintergrund wurde der Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände/Sozialwirtschaft der Fachhochschule Düsseldorf von dem Christophoruswerk e.V. beauftragt, in zwei Wohnarealen des Trägers die Mieter und Mieterinnen zu befragen. Dort wird mit einem Wohnangebot für ältere Menschen geworben, das einerseits die Unabhängigkeit und Selbständigkeit eines normalen Mietverhältnisses bietet, andererseits allerdings auch die Ausgangsbedingungen für ein Wohnen in begleiteten und nachbarschaftlichen Verhältnissen gewährleistet. Durch das Christophoruswerk werden hauptamtliche Fachkräfte „bereitstellt“, die beraten, unterstützen und Hilfen für die Alltagsbewältigung vermitteln sowie besondere (räumliche) Gegebenheiten zur Förderung nachbarschaftlicher Beziehungen angeboten. Auf diese Weise sollen die Mieter und Mieterinnen auf zweifache Weise profitieren können: Einerseits bietet sich ein schneller, persönlicher und unkomplizierter Zugang zu Hilfenetzwerken und andererseits sollen sie in ein die Grundversorgung garantierendes Areal sowie in eine Nachbarschaft mit verbindender gegenseitiger Unterstützung integriert sein – so ist es unter anderem dem Werbeflyer für das „Nachbarschaftswohnen“ im Christophorus-Hof in Duisburg-Buchholz zu entnehmen.

Die schriftliche Befragung der Bewohner und Bewohnerinnen erfolgte in zwei Wohnarealen in Duisburg („Christophorus-Hof“ in Du-Buchholz und „Wohnpark Christophorus“ in DU-Meiderich) und nutzte größtenteils geschlossene Fragestellungen. In den sechsseitigen Fragebogen wurden drei Fragekomplexe aufgenommen. Gefragt wurde nach

1. Gründen für die Wohnungs- bzw. Standortauswahl (retrospektiv)
2. Einschätzungen zu den besonderen Merkmalen der Wohnanlagen (gegenwartsbezogen)
3. Wünschen zu bestimmten Merkmalen der Wohnanlagen (zukunftsbezogen)

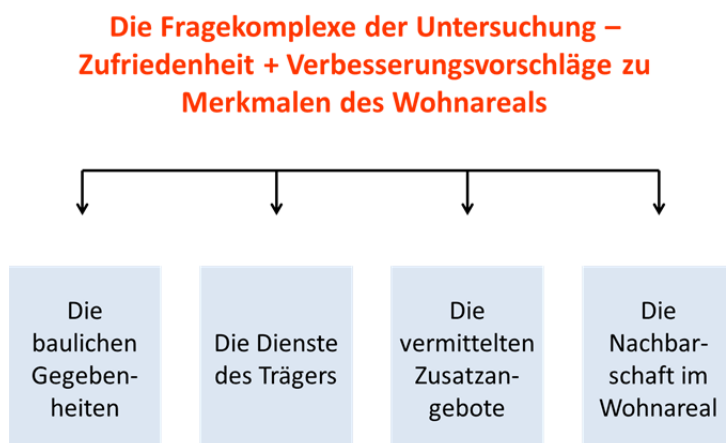
Hinsichtlich des ersten Fragekomplexes wurden insgesamt neun mögliche Entscheidungskriterien berücksichtigt, die sich in drei Kategorien subsumieren lassen (vgl. Abb. 1).

Abb. 1: Gründe für die Wohnungs- bzw. Standortauswahl



Neben der Abfrage zu der Nutzung und der Bewertung von (eingekauften) Dienstleistungen (von der ambulanten Krankenpflege über die Krankengymnastik bis zur Fußpflege) wurden weitere besondere Merkmale der Wohnareale berücksichtigt. So wurden auch Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge zu den baulichen Gegebenheiten und dem Beziehungsgefüge der Nachbarschaft eingeholt (vgl. Abb. 2).

Abb. 2: Fragekomplexe der Zufriedenheitsabfrage



Abgeschlossen wurde die Befragung durch die Abfrage einiger sozio-demografischen Daten und einer offenen Fragestellung zu Verbesserungsvorschlägen. Die Mieter und Mieterinnen wurden in der folgenden Weise aufgefordert zu antworten: „Zum Schluss möchten wir Ihnen die Möglichkeit geben, noch zwei Dinge loszuwerden, die Ihnen vielleicht am

Herzen liegen. Angenommen Sie wären die Leiterin oder der Leiter dieses Wohnprojekts – welche Änderungen würden Sie realisieren?“

Literatur

Bundesministerium des Innern (Hrsg.): Demografiebericht. Bericht der Bundesregierung zur demografischen Lage und künftigen Entwicklung des Landes. Berlin 2011.

Generali Zukunftsfonds (Hrsg.): Der Ältesten Rat. Generali Hochaltrigenstudie: Teilhabe im hohen Alter. Eine Erhebung des Instituts für Gerontologie der Universität Heidelberg mit Unterstützung des Generali Zukunftsfonds. Köln o.J.

Lincke, H.-J.: Welfare-Mix als neue Architektur des Sozialen. In: DStGB (Hrsg.): Lebensräume zum Älterwerden. Anregungen und Praxisbeispiele für ein neues Miteinander im Quartier. DStGB Dokumentation Nr. 110. Burgwedel 2012, S. 9-10.

Michell-Auli, P.: „Wie wollen wir künftig leben?“ In: Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.): Wie wollen wir künftig leben? Lösungsansätze und Beispiele für Wohnformen älterer Menschen. Dokumentation der Fachtagung am 10. November 2008 in Bonn. Köln 2009, S. 7-9.

2 Zusammenfassung der Befunde

Die Befragung

Die Untersuchung war als Vollerhebung angelegt und wurde im November 2013 als schriftliche Befragung durchgeführt. Mit anderen Worten: Alle 148 Mieter und Mieterinnen der beiden Wohnareale (Christophorus-Hof und Wohnpark) erhielten einen Fragebogen und damit prinzipiell eine Antwortmöglichkeit. Der Fragebogen, insbesondere die Antwortkategorien, wurden im Vorfeld der Feldphase mit Vertreter_innen des Christophoruswerks abgestimmt und einem Pretest in beiden Standorten unterzogen. Insgesamt konnten 83 ausgefüllte Fragebögen ausgewertet werden, was einem Rücklauf von 56% entspricht. Im Vergleich lag die Beteiligungsquote im Christophoruswerk (CW) mit 62% deutlich höher als im Wohnpark (WP) (51%). Geantwortet haben insbesondere die Älteren; so liegt in beiden Wohnarealen das Durchschnittsalter der Antworteten über dem Durchschnittsalter der Mieter und Mieterinnen. In über der Hälfte der auswertbaren Fragebögen (58%) wurde ein Alter von 80 Jahren und älter angegeben.

Gründe für die Wohnungs- bzw. Standortauswahl

Grundsätzlich lassen sich die Entscheidungsgründe für eine Wohnung nur schlecht bündeln oder gewichten. Positiv formuliert: Es wird eine Fülle von Gründen bzw. Faktoren genannt, die scheinbar nur zusammen zu einer positiven Entscheidung für ein Wohnangebot des Christophoruswerkes geführt haben. Sowohl die spezifischen Merkmale der Wohnanlagen und deren Lage als auch die Nachbarschaft sind für die Entscheidung in der Vergangenheit wichtig gewesen – sieben der neun abgefragten Faktoren werden von mehr als drei Fünftel der Befragten als relevant eingestuft. Insgesamt betrachtet scheinen hinsichtlich der Merkmale der Wohnareale die eher „harten“ Faktoren (Ausstattung der Wohnung, Miethöhe und die Option der Vermittlung von Zusatzangeboten) für die positiven Entscheidungen der aktuellen Bewohner_innen wichtiger gewesen zu sein als die eher „weichen“ Faktoren (christliche Ausrichtung und positive Vorerfahrungen). Die Differenzen hinsichtlich der Relevanz dieser beiden „Klumpen“ von Entscheidungskriterien fallen insbesondere beim Wohnpark besonders hoch aus. Im Detail betrachtet zeigen sich hinsichtlich der Entscheidungsgründe zum Teil erhebliche Unterschiede zwischen den beiden Wohnarealen, die scheinbar darauf hindeuten, dass für die beiden Standorte spezifische Attraktoren relevant werden.

Einschätzungen und Wünsche zu den besonderen Merkmalen der Wohnanlagen

Die Besonderheiten der Wohnareale und der Bewohnerstruktur zeigt sich unter anderem auch in dem Nutzungsverhalten bei den optionalen Zusatzangeboten und bei den abgefragten Zufriedenheitswerten mit diesen Angeboten. Dies lässt sich am Beispiel des Angebots der ambulanten Pflege verdeutlichen: Knapp weniger als ein Drittel der Bewoh-

ner_innen nutzt dieses von Außerhalb eingekaufte Angebot; wobei die Dienstleistung bei den Nutzer_innen im Christophoruswerk die „Bestnote“ („bin sehr zufrieden“) bekommen hat, geben die Nutzer_innen des Wohnparkes ein deutlich schlechteres Urteil ab – es ergibt sich ein Durchschnittswert von 2,9 auf einer 6-Skala. Diese Besonderheit der beiden Standorte im Vergleich ist auch der auffälligste Befund zu den weiteren Befragungsteilen, die die Zufriedenheit mit den baulichen Gegebenheiten, den Diensten des Trägers und der Nachbarschaft abfragen. Obwohl die Beurteilungen zu diesen Aspekten der Wohnsituation insgesamt recht gut ausfallen – bis auf eine Antwortkategorie geben in beiden Wohnarealen mehr als 70% eine gute Bewertung ab („gut so, wie es ist“) und sehen entsprechend keinen Veränderungsbedarf – offenbaren sich ebenfalls Ansatzpunkte für gewünschte Veränderungen. So mahnen im Christophorus-Hof immerhin 21% Verbesserungen hinsichtlich der Wohnungsausstattung an und 26% wünschen sich eine intensivere Pflege der Grünanlagen. Im Wohnpark bemängeln 18% die Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnungen und es zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit den Bedingungen der Nachbarschaft im Vergleich und durchgängig weniger gegeben ist als im vergleichbaren zweiten Wohnareal.

3 Kommentierte Befragungsbefunde

Tab. 1: Geschlecht und Alter der befragten Personen (in %)

Alter	Geschlecht		Insgesamt
	Frauen	Männer	
Unter 50 Jahren	0	0	0
50 bis unter 60 Jahren	2	5	3
60 bis unter 70 Jahren	2	0	1
70 bis unter 80 Jahren	43	27	39
80 bis unter 90 Jahren	38	55	43
Über 90 Jahre	15	14	15

Die Personen, die an der Befragung teilnahmen, haben in der Regel das 7. Lebensjahrzehnt erreicht oder überschritten, nur 4% sind jünger als 70 Jahre. Im Geschlechtervergleich wird deutlich, dass die an der Befragung teilnehmenden Männer im Durchschnitt etwas älter sind als die Frauen.

Der Anteil der über 90-Jährigen beträgt insgesamt 15% und fällt damit unerwartet hoch aus. Insbesondere die älteren Bewohner und Bewohnerinnen haben sich also durch die Befragung angesprochen gefühlt und haben geantwortet. Diese Aussage wird auch durch den Blick auf das Durchschnittsalter gestützt. Das Durchschnittsalter der teilnehmenden Personen liegt bei beiden Standorten über dem Durchschnittsalter der Bewohnerinnen und Bewohner. Diese Differenz fällt insbesondere im Wohnareal Christophorus-Hof – mit 3,7 Jahren – besonders hoch aus.

Tab. 2: Das Durchschnittsalter (Vergleich Ist und Befragung)

	Ch.-Hof	Wohnpark
Durchschnittsalter (in Jahren) für alle Bewohner/innen	79,0	78,4
Durchschnittsalter (in Jahren) bei der Befragung	82,7	79,3

Tab. 3: Entfernung zum Wohnort der Kinder

Entfernung	Areal	Ch.-Hof Absol. (Sp.-%)	Wohnpark Absol. (Sp.-%)	Insgesamt Absol. (Sp.-%)
00-05 km		17 (63%)	9 (33%)	26 (48%)
06-10 km		2 (7%)	4 (15%)	6 (11%)
11-15 km		1 (4%)	0 (0%)	1 (2%)
16-20 km		0 (0%)	5 (19%)	5 (9%)
21-25 km		0 (0%)	3 (11%)	3 (6%)
Über 25 km		7 (26%)	6 (22%)	13 (24%)

Gefragt nach der Entfernung zum Wohnort der Kinder scheinen sich – etwas vereinfachend und bezogen auf die Gesamtergebnisse – zwei Varianten abzubilden:

- Einerseits ist von einer räumlichen Nähe zu der Kindergeneration auszugehen. Fast 6 von 10 Befragten geben an, dass sich der Wohnort ihrer Kinder in einem Umkreis von maximal 10 Kilometern von der eigenen Wohnung befindet. Diese Gesamtergebnisse sind vor allem den Antworten aus dem Areal Chistophorus-Hof zu verdanken. Dort liegt der Prozentsatz derjenigen, die ihre Kinder in einem Umkreis von maximal 10 Kilometern erreichen können, bei 70%. Die errechnete Größe für den Wohnpark liegt entsprechend deutlich niedriger, nämlich bei 48%.
- Andererseits werden nennenswerte Prozentwerte erst wieder bei größeren Entfernungen erreicht. In etwa einem Viertel der Fälle ist von einer Entfernung von über 25 Kilometern auszugehen. Allerdings zeigt ein Blick auf die beiden Standorte auch hier durchaus unterschiedliche Situationen: Während die „mittleren Distanzen“ (= 16 bis 25 km) im Wohnpark immerhin von 30% der Antwortenden als zutreffend bezeichnet wurden, liegt der entsprechende Wert für den Chistophorus-Hof bei 0.

Auch bei der Frage nach den Entscheidungskriterien für die Wohnareale des Chistophoruswerkes zeigen sich Unterschiede zwischen den Arealen bzw. zwischen den Antworten der jeweiligen Bewohner und Bewohnerinnen:

- **Merkmale des Wohnareals:** Während für die Mieter des Wohnparks die Wohnungsausstattung – also der Standard der Wohnungen und die Zimmeraufteilung – das mit deutlichem Abstand wichtigste Kriterium darstellt und mit sechs Prozentpunkten oberhalb des entsprechenden Wertes für den Chistophorus-Hof liegt, scheinen die anderen drei abgefragten Merkmale bei der Entscheidung für die Wohnungen weniger relevant gewesen zu sein. Obwohl die Rangfolgen der angebotenen Aussagen zu

den Merkmalen der Wohnareale im Vergleich der Standorte identisch ausfallen, variieren die einzelnen Zustimmungswerte erheblich. Die Differenz zwischen den Standorten fällt insbesondere bei dem Merkmal „christliche Ausrichtung des Trägers“ besonders groß aus. Während dieses Kriterium für exakt zwei Drittel der Mieter/innen des Christophorus-Hofs bei ihrer Entscheidung für ihre Wohnung im Alter wichtig gewesen ist, trifft dies im Wohnpark „nur“ für etwas mehr als ein Drittel der Mieter/innen zu. Insgesamt betrachtet scheinen die eher „harten“ Faktoren (Ausstattung der Wohnung, Miethöhe und die Option der Vermittlung von Zusatzangeboten) für die positiven Entscheidungen der aktuellen Bewohner/innen wichtiger gewesen zu sein als die eher „weichen“ Faktoren (christliche Ausrichtung und positive Vorerfahrungen), die einzeln betrachtet allerdings immer noch – mit 52% und 36% der Nennungen – hohe Zustimmungswerte erlangen.

Tab. 4: Entscheidungskriterien (Zustimmung zu Merkmalen des Wohnareals)

Kriterien	Areal	Ch.-Hof (%)	Wohnpark (%)	Insgesamt (%)
Wohnungsausstattung		86	92	89
Miethöhe		73	56	65
Christliche Ausrichtung		66	36	52
Zusatzangebote		68	51	60
Positive Vorerfahrungen		41	31	36

- **Bedeutung der Nachbarschaft:** Die beiden angebotenen Aussagen, die auf das Miteinander der Bewohner/innen in den Arealen bzw. der direkten Nachbarschaft zielen, erhalten (in beiden Standorten) hohe Zustimmungswerte – zwischen 85% und 95%. Mit anderen Worten: Für die positive Entscheidung ist sowohl der Blick auf die soziale Homogenität in der Nachbarschaft als auch die Erwartung, eine Balance zwischen Gemeinschaftserleben und Privatheit realisieren zu können, wichtig gewesen.

Tab. 5: Entscheidungskriterien (Zustimmung zur Bedeutung der Nachbarschaft)

Kriterien	Areal	Ch.-Hof (%)	Wohnpark (%)	Insgesamt (%)
Soziale Homogenität		86	85	86
Gemeinschaft und Privatsphäre		95	82	89

Tab. 6: Entscheidungskriterien (Verbundenheit mit dem Quartier)

Kriterien	Areal	Ch.-Hof (%)	Wohnpark (%)	Insgesamt (%)
Familiennähe		82	72	77
Soziales Umfeld		73	74	73

- **Verbundenheit mit dem Quartier:** Auch die Aussagen hinsichtlich der Wichtigkeit des Quartiers erhalten insgesamt hohe Zustimmungswerte – allerdings mehr als 10 Prozentpunkte weniger als die Merkmale, die die Nachbarschaft fokussieren. Deutlich mehr als 70% der Antworten stimmen darin überein, dass sowohl die Nähe zur Familie als auch zum gewohnten sozialen Umfeld wichtig bei der eigenen Entscheidungsfindung waren. Diese Daten hinsichtlich der Nähe zur Familie korrespondieren mit den oben bereits kommentierten Werten bezüglich der Distanzen zu den Wohnorten der Kinder. Die Nähe zur Familie ist – mit 10 Prozentpunkten Differenz – für die Bewohner/innen des Areals Christophorus-Hof entscheidender als im Vergleichsstandort. Entsprechend ist auch dort der Anteil derjenigen, die ihre Kinder in der Nähe erreichen können, deutlich höher als bei den Bewohner/innen des Wohnparks.

Tab. 7: Häufigkeit der Nutzung hinsichtlich der Zusatzangebote

Häufigkeit	Angebote im Ch.-Hof (%)	Angebote im Wohnpark (%)
0-24 Prozent	Blumenservice (3) Getränkeliieferant (11) Wäschereinigung (11) Einkaufsdienste (13) Friseur (14) Internetzugang (14) Hauswirtschaftliche Hilfe (18) Krankengymnastik (21)	Hauswirtschaftliche Hilfe (11) Wäschereinigung (11) Blumenservice (11)
25-49 Prozent	Krankenpflege (26) Fußpflege (28) Apotheke (33) Anschluss an ein Notrufsystem (41)	Krankengymnastik (25) Internetzugang (26) Einkaufsdienste (27) Apotheke (29) Krankenpflege (30) Fußpflege (32) Getränkeliieferant (43) Friseur (47)
50-74 Prozent	/	Anschluss an ein Notrufsystem (50)
75-100 Prozent	/	/

Tab. 8: Nutzungsverhalten bei Zusatzangeboten (aktuelle + frühere Nutzung)

Zusatzangebot	Ch.-Hof (in %)	Wohnpark (in %)	Insgesamt (in %)
Anschluss an ein Notrufsystem	41	50	45
Krankenpflege	26	30	26
Krankengymnastik	21	25	23
Hauswirtschaftliche Hilfe	18	11	15
Getränkeliieferant	11	43	27
Wäschereinigung	11	3	7
Einkaufsdienste	13	27	20
Apotheke	33	29	31
Blumenservice	3	11	7
Fußpflege	28	32	30
Friseur	14	47	31
Internetzugang	14	26	20

Die Zusatzangebote werden in unterschiedlichem Ausmaß genutzt. Insgesamt zeigt sich, dass die Mehrheit der Mieter/innen kein Zusatzangebot nutzt oder nur wenige Angebote in Anspruch nimmt. Das – mit 45% – am häufigsten genutzte Angebot ist der Anschluss an ein Notrufsystem. Für etwa ein Drittel der Bewohner/innen sind ebenfalls die Dienstleistungen der Apotheke, der Fußpflege und des Frisörs wichtig. Interessant sind die Tatsachen, dass allem Anschein nach sehr unterschiedliche Bedarfslagen in den beiden Wohnarealen anzutreffen sind (vgl. Tab. 7) und überwiegend auch spezifische Beurteilungen der Zusatzangebote abgegeben werden (vgl. Tab. 9).

Zwischen dem Christophorus-Hof und dem Wohnpark gibt es hinsichtlich einiger Zusatzangebote sehr unterschiedliche Angaben bei der Zufriedenheit mit den Zusatzangebo-

ten.¹ Während beispielsweise die „ambulante Pflege“ von den Bewohner/innen des Christophorus-Hofs mit einer glatten „1“ („bin sehr zufrieden“) benotet wird, bewerten die Bewohner/innen des Wohnparks dieses Zusatzangebot im Durchschnitt „nur“ mit meiner „2,9“ – was bei einer 6er-Skala in der „guten Mitte“ liegt.

Tab. 9: Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten (Ø-Werte auf 6er-Skala)

Zusatzangebot	Ch.-Hof	Wohnpark	Insgesamt
Anschluss an ein Notrufsystem	2,2	1,4	1,8
Ambulante Pflege	1	2,9	2,2
Krankengymnastik	1,4	2,4	2
Hauswirtschaftliche Hilfe	1,8	3,3	2,6
Hausmeisterdienste	1,9	2,1	2
Getränkeliieferant	1,4	1,8	1,7
Wäschereinigung	2	2	2
Einkaufsdienste	1	1,7	1,5
Apotheke	1,1	1,4	1,3
Blumenservice	1	2	1,6
Fußpflege	1,7	2	1,6
Friseur im Gebäudekomplex	1,5	2,1	2
Internetzugang	2	2,1	2,1

Auch bei dem Angebot „hauswirtschaftliche Hilfe“ wird eine Differenz der Standorte bei der Zufriedenheit deutlich. Für den Christophorus-Hof ergibt sich ein Mittelwert von

¹ Da die Einschätzung zur Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten Erfahrungen mit diesen Diensten bzw. ihre Nutzung voraussetzt und – wie oben beschrieben – die Mehrheit der befragten Personen keine Zusatzangebote in Anspruch nimmt, erscheint es folgerichtig, dass bei diesem Fragekomplex die Anzahl der auswertbaren Fragebögen erheblich geringer als bei den anderen Komplexen ausfällt und somit die Aussagekraft der in Prozent ausgedruckten Befunde entsprechend reduziert wurde. Dies gilt es hinsichtlich der Zufriedenheitsabfrage mit den 13 Zusatzangeboten grundsätzlich zu beachten – insbesondere bei den folgenden Antwortkategorien/Angeboten, wo die auswertbaren Fallzahlen besonders gering sind: „Blumenservice“, „hauswirtschaftliche Hilfe“, „Wäschereinigung“, „Einkaufsdienste“, „Krankengymnastik“, „Fußpflege“ und „ambulante Krankenpflege“.

„1,8“, wohingegen die Bewohner/innen des Wohnparks durchschnittlich mit „3,3“ bewerten. Insgesamt lässt sich aussagen, dass von den 13 abgefragten Zusatzangeboten beim Christophorus-Hof in 11 Fällen (bzw. bei 11 Angeboten) eine höhere Zufriedenheit angegeben wurde.

Hinsichtlich der baulichen Gegebenheiten äußert sich die Mehrheit der Befragten positiv. Sowohl die Ausstattung der Wohnung als auch der bauliche Zustand des Wohnareals werden mindestens von drei Vierteln der Bewohner/innen als gut und nicht verbesserungsbedürftig angesehen. Auffällig ist allerdings der Unterschied zwischen den Wohnarealen, wobei die Werte für den Wohnpark – insbesondere hinsichtlich der Wohnungsausstattung (mit 15 Prozentpunkten) – insgesamt besser ausfallen. Für den Christophorus-Hof mahnen zu diesem Aspekt immerhin zwei von zehn Bewohner/innen eine Verbesserungsbedürftigkeit an.

Tab. 10: Zufriedenheit mit Wohnareal Wohnpark (bauliche Gegebenheiten; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Ausstattung der Wohnung	89	11	0
Baulicher Zustand	86	14	0

Tab. 11: Zufriedenheit mit Wohnareal Ch.-Hof (bauliche Gegebenheiten; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Ausstattung der Wohnung	74	21	5
Baulicher Zustand	80	14	6

Mit Blick auf die Dienste, die dem Christophoruswerk direkt zuzurechnen sind, geben die Bewohner/innen ein sehr areal-spezifisches und differenziertes Votum ab, das sicherlich für zukünftige Maßnahmen der Qualitätsentwicklung genutzt werden kann. Aus diesem Grund sollen die vielleicht wichtigsten Aussagen für die beiden Standorte einzeln beschrieben werden:

- **Wohnpark:** Sowohl der aktuelle Zustand der Gemeinschaftsräume als auch der der Grünanlagen werden insgesamt sehr positiv beurteilt – jeweils über 90% der Antwortenden haben der Aussage zugestimmt, dass diese Merkmale bzw. Dienste im Augenblick gut bewertet werden. Bei allen anderen abgefragten Diensten des Trägers fällt die Quote derer, die meinen, dass es Verbesserungen bedarf, allerdings höher aus. Im Vergleich zu den Werten des Christophorus-Hofs ist auffällig, dass insbesonde-

re die Hausmeistertätigkeiten und die direkten personenbezogenen Dienstleistungen (Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen und deren Beratungsqualität) im Wohnpark schlechter beurteilt werden. Gleichwohl drücken die Prozentwerte derer, die das Handeln der Mitarbeiter/innen als gut bezeichnen (86% bzw. 80%), eine Zufriedenheit der großen Mehrheit der Bewohner/innen aus.

Tab. 12: Zufriedenheit mit Wohnareal Wohnpark (Dienste des Trägers; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Sauberkeit und Zustand der Gemeinschaftsräume	92	5	3
Pflege der Grünanlagen	97	3	0
Hausmeistertätigkeiten	83	14	3
Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung	71	18	12
Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	86	11	3
Beratungsqualität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	80	11	9

Tab. 13: Zufriedenheit mit Wohnareal Ch.-Hof (Dienste des Trägers; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Sauberkeit und Zustand der Gemeinschaftsräume	98	2	0
Pflege der Grünanlagen	71	26	3
Hausmeistertätigkeiten	90	8	3
Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung	79	12	9
Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	100	0	0
Beratungsqualität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	95	2	2

- **Chistophorus-Hof:** Während die Zufriedenheitswerte mit der Sauberkeit und dem Zustand der Gemeinschaftsräume einen sehr hohen Wert erreicht (98%), wird von den Bewohner/innen des Chistophorus-Hofs bei den Grünanlagen ein deutlicher Verbesserungsbedarf gesehen. 26% der Befragten haben sich in dieser Weise deutlich positioniert – dies ist in dieser Kategorie der höchste Wert für beide Wohnareale.

Sehr hohe Zufriedenheitswerte erzielen die abgefragten direkten personenbezogenen Dienste. Von dem Handeln der Mitarbeiter/innen des Chistophorus-Hofs sind die Mieter/innen dort sehr angetan und möchten, dass in diesem Punkt zukünftig keine Änderung eintritt.

Die Daten, die die Zufriedenheitsabfrage zur Nachbarschaft ergeben hat, sind eher als wenig eindeutig zu interpretieren. Vergleichsweise viele der Antwortenden haben sich bei diesen Items nicht positioniert und entsprechend „keine Meinung dazu“ weitergegeben. Allerdings scheint die Nachbarschaft im Chistophorus-Hof einen wichtigeren Faktor des Alltagslebens darzustellen als dies im Wohnpark der Fall ist. Durchweg fallen die Prozentwerte, die die Zufriedenheit ausdrücken, für den Chistophorus-Hof höher aus. Dies korrespondiert durchaus mit der oben beschriebenen besonderen Erwartungshaltung hinsichtlich der Nachbarschaft, die im Wohnpark anders – etwas niedriger ambitioniert – ausgeprägt war bzw. ist (vgl. Tab. 5). Dennoch scheinen viele der Bewohner/innen des Wohnparks sich in dieser Hinsicht Verbesserungen zu wünschen – nicht nur mit Blick auf das Handeln der Anderen (in der Nachbarschaft), sondern auch bezüglich der Optionen, selbst Hilfen anzubieten.

Tab. 14: Zufriedenheit mit Wohnareal Wohnpark (Nachbarschaft; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Konkrete Hilfestellungen von Nachbarn	72	14	14
Zusammenhalt in der Nachbarschaft allgemein	73	14	14
Möglichkeiten, eigene Hilfen anzubieten	66	13	22

Tab. 15: Zufriedenheit mit Wohnareal Ch.-Hof (Nachbarschaft; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Konkrete Hilfestellungen von Nachbarn	77	8	15
Zusammenhalt in der Nachbarschaft allgemein	88	5	7
Möglichkeiten, eigene Hilfen anzubieten	85	3	12

4 Grundausswertung

Inhalt

Nr.	Text	Seite
Tab. 16:	Rücklaufquoten.....	19
Tab. 17:	Geschlecht und Ausbildung der befragten Personen (absolut)	19
Tab. 18:	Das Durchschnittsalter der befragten Personen	19
Tab. 19:	Anzahl der Personen im Haushalt (Durchschnittswert)	19
Tab. 20:	Die drei wichtigsten Entscheidungskriterien.....	20
Tab. 21:	Zufriedenheit mit Wohnareal Ch.-Hof (Zusatzangebote; in %)	20
Tab. 22:	Zufriedenheit mit Wohnareal Wohnpark (Zusatzangebote; in %)	20
Tab. 23:	Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (bauliche Gegebenheiten; in %)	20
Tab. 24:	Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (Dienste des Trägers; in %).....	21
Tab. 25:	Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (Zusatzangebote; in %).....	21
Tab. 26:	Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (Nachbarschaft; in %)	21
Tab. 27:	Die benannten Verbesserungsvorschläge im Ch.-Hof.....	22
Tab. 28:	Die benannten Verbesserungsvorschläge im Wohnpark	23
Tab. 29:	Vorschläge für Veränderungen in den Wohnarealen.....	24

Tab. 16: Rücklaufquoten

Anzahl Bewohner_innen (absol.)			Rücklaufquote in % (absol.)		
Ch.-Hof	Wohnpark	Gesamt	Ch.-Hof	Wohnpark	Gesamt
71	77	148	62% (44)	51% (39)	56% (83)

Tab. 17: Geschlecht und Ausbildung der befragten Personen (absolut)

Ausbildung	Geschlecht	Frauen	Männer	Summe
Abgeschl. gewerbliche o. landwirtschaftl. Lehre		8	6	14
Abgeschlossene kaufmännische Lehre		16	4	20
Fachschulabschluss		4	10	14
Fachhochschul- oder Hochschulabschluss		2	1	3
Anderer beruflicher Ausbildungsabschluss		9	4	13
Keine berufliche Ausbildung		9	1	10

Tab. 18: Das Durchschnittsalter der befragten Personen

	Frauen	Männer	Insgesamt
Durchschnittsalter (in Jahren)	81	80	81

Tab. 19: Anzahl der Personen im Haushalt (Durchschnittswert)

	Ch.-Hof	Wohnpark
Anzahl der Personen (\emptyset)	1,2	1,5

Tab. 20: Die drei wichtigsten Entscheidungskriterien

	Ch.-Hof	Wohnpark
1	Gemeinschaft/Privatsphäre (95%)	Wohnungsausstattung (92%)
2	Soziale Homogenität (86%)	Soziale Homogenität (85%)
3	Wohnungsausstattung (86%)	Gemeinschaft/Privatsphäre (82%)

Tab. 21: Zufriedenheit mit Wohnareal Ch.-Hof (Zusatzangebote; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Vielfalt der vermittelten Dienst-/Serviceleistungen	69%	3%	29%
Kosten der vermittelten Dienst-/Serviceleistungen	42%	10%	48%
Verständlichkeit der Abrechnungen anderer Dienstleister	50%	7%	43%

Tab. 22: Zufriedenheit mit Wohnareal Wohnpark (Zusatzangebote; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Vielfalt der vermittelten Dienst-/Serviceleistungen	55%	14%	31%
Kosten der vermittelten Dienst-/Serviceleistungen	37%	20%	43%
Verständlichkeit der Abrechnungen anderer Dienstleister	42%	18%	39%

Tab. 23: Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (bauliche Gegebenheiten; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Ausstattung der Wohnung	81%	16%	3%
Baulicher Zustand	83%	14%	3%

Tab. 24: Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (Dienste des Trägers; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungs- bedürftig	Keine Meinung dazu
Sauberkeit und Zustand der Gemeinschaftsräume	95%	4%	1%
Pflege der Grünanlagen	84%	15%	1%
Hausmeistertätigkeiten	86%	11%	3%
Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung	75%	15%	10%
Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	94%	5%	1%
Beratungsqualität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	88%	7%	5%

Tab. 25: Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (Zusatzangebote; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungs- bedürftig	Keine Meinung dazu
Vielfalt der vermittelten Dienst-/Serviceleistungen	63%	8%	30%
Kosten der vermittelten Dienst-/Serviceleistungen	39%	15%	46%
Verständlichkeit der Abrechnungen anderer Dienstleister	46%	13%	41%

Tab. 26: Zufriedenheit mit beiden Wohnarealen (Nachbarschaft; in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungs- bedürftig	Keine Meinung dazu
Konkrete Hilfestellungen von Nachbarn	75%	11%	15%
Zusammenhalt in der Nachbarschaft allgemein	81%	9%	10%
Möglichkeiten, eigene Hilfen anzubieten	76%	8%	17%

Tab. 27: Die benannten Verbesserungsvorschläge im Ch.-Hof

Kategorie	Verbesserungsvorschläge/Meinungen der BewohnerInnen
Wohnung und Gelände	<ul style="list-style-type: none"> - An manchen Toiletten fehlt ein Haltegriff. - Es sollten mehrere Steckdosen da sein. - Es fehlen Steckdosen, 1 Lichtschalter im Wohnzimmer - Risse in den Wänden - Setzrisse an den Wänden - Der Gemeinschaftsraum könnte größer sein. - Der Hintereingang macht keinen guten Eindruck - Zu selten [Pflege der Grünanlage] - Sollte mehrmals im Jahr gepflegt werden. [Grünanlage] - Vorgarten wird von Mietern bepflanzt und gepflegt - Einbeziehung in die turnusmäßige Grünanlagenpflege der Terrassenanlagen Erdgeschoss - Die Rasenflächen sollten besser gepflegt werden (nur Unkraut und Moos!)
Nachbarschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Nachbarn sind nicht dazu [zu Hilfestellungen] in der Lage. Zu alt, zu behindert - Einige scheinen kein großes Interesse an guter Nachbarschaft zu haben!
Kosten und Abrechnungen	<ul style="list-style-type: none"> - Nicht immer leicht. [Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung] - Waschmaschine und Trocknernutzung sind zu teuer, vor allem zu mir bekannten Preisen im Bekanntenkreis - Kosten für die Betreuungspauschale sollten aufgeschlüsselt werden - Essensplan ohne Preise

Tab. 28: Die benannten Verbesserungsvorschläge im Wohnpark

Kategorie	Verbesserungsvorschläge/Meinungen der BewohnerInnen
Wohnung und Gelände	<ul style="list-style-type: none"> - Sitzhöhe der Toiletten - Fenster schwergängig, Badezimmer schwer zu reinigen; zu kleine Wandfliesen - Fenstergriffe zu hoch, Türspion zu hoch, Thermostat Ventile an Heizung zu niedrig - An den Heizungen [müssten] die Regler abgeändert werden. Sind zu tief. - zu glatte Wege - Laubengänge bei Regen und Schnee sehr sehr glatt - Laubengänge bei Nässe zu gefährlich - Pfützen, bei Regen auf dem Laubengang. Sehr starker Wind. Bei Frost sehr glatt. - Boden zu dunkel, sieht immer schmutzig aus - Wir sind nicht informiert, was der Hausmeister machen muss!
Nachbarschaft	<ul style="list-style-type: none"> - kann man nicht erwarten [Hilfestellungen von Nachbarn], zu krank - die meisten Nachbarn sind hilfebedürftig, sie können nichts tun. - Aus Alters- u. Behinderungsgründen leider nicht möglich [eigene Hilfen anzubieten] - Handreichungen, Hilfestellung
Kosten und Abrechnungen	<ul style="list-style-type: none"> - Könnte besser spezifiziert sein [Nebenkostenabrechnung] - PreisLeistungsverhältnis [der Angebote] stimmt nicht - [Angebote] zu teuer - [Verständlichkeit der Abrechnung anderer Dienstleister] könnte besser spezifiziert sein.
Angebote und Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> - Es wird nicht zugehört. [Mitarbeiter] - Leider fehlen am Wochenende Ansprechpartner - Schade, dass es übers Wochenende schwierig ist Ansprechpartner zu finden - Es müsste rund um die Uhr ein Ansprechpartner da sein.

Tab. 29: Vorschläge für Veränderungen in den Wohnarealen

	Ch.-Hof	Wohnpark
Wohnung und Gelände	<ul style="list-style-type: none"> - Den Fremden Autofahrern die Zufahrt + Parken auf dem Hof verbieten. - Winterräumung bei Schnee auf dem Hof, - Glättegefahr! Die Mülltonnen sind ungeeignet und zu schwer zu öffnen im Winter wird oft der Schnee nicht wegeräumt. - Beibehaltung des Wohnstils wie beim Erstbezug des Hauses. - Ich würde einen Generalschlüssel im Seniorenheim Altenbrucher Damm 8 hinterlegen, der dann gegebenenfalls durch Unterschrift ausgeliehen werden könnte! - Regelmäßige Reinigung der Arkadengänge mit einem Hochdruckreiniger! Die Fliesen werden durch Wischen nicht sauber. - Lärm, Auspuffgase, zu wenig Parkraum für die Mieter. - Klingelsystem für viele Ältere schwer zu bedienen. - Die Rasenflächen vertikulieren und düngen. Neue Grasaussaat! 	<ul style="list-style-type: none"> - Streichen der Decken von Balkon und Laubengängen - mehr Parkmöglichkeiten für Besucher! - Rutschfester Bodenbelag auf den Laubengängen - Was ist, wenn der Aufzug ausfällt. (Schon vorgekommen) Ein Heizkörper funktioniert nicht. (der Monteur kommt lange nicht) - Die Wahrung der Privatheit, teilweise gestört ist. Damit meine ich, dass der Wohnpark an einem falschen Platz erbaut wurde. - Vorfahrtsregelung auf der Straße vor Haus Nr. 16? - Briefkasten fehlt!
Kultur		<ul style="list-style-type: none"> - Außerdem könnten mal Vorträge gehalten werden zu interessanten Themen. - Kulturelle Angebote - Musik - Gesang - Vorträge – Besichtigungen - Kulturelle Angebote wären wünschenswert!
Nachbarschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Die Mieter kommen nur noch zu Grillfesten oder Waffelessen. Gemütliches Treffen am Nachmittag ist fast ganz eingeschlafen. Es werden Spiel- und Singnachmittage angeboten, - wenig Interesse. Sylvesterfeier, - kaum noch Interesse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ich wünsche mir mit Menschen zu wohnen, wo ich mich in Gesprächskreisen mitteilen kann. - Das die zwei Wohngruppen 1.+2. Etage nicht im Wohnpark leben würden. Das wurde uns auch nicht vorher mitgeteilt. Wir wären nicht eingezogen. - Hätte ich vorher gewusst, welche Wohngruppen auf der 1 und 2 Etage wohnen, wäre ich nicht eingezogen. - Das die Mitbewohner alle ein

		bisschen mehr an die ihre Nachbarn denken würden
Zusatzangebote	<ul style="list-style-type: none"> - Kabel-Fernsehen - Mittagessen liefern vom Christophoruswerk Altenbrucher Damm 8a -> auch am Samstag + Sonntag in den Christophorushof Altenbrucher Damm 70 - Ich wünsche mir, dass samstags und sonntags etwas unternommen wird. - Ab und zu Wegwerfaktionen durchführen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Weitere Einkaufsdienste, Geschäfte liegen etwas weit entfernt! - Einkaufsmöglichkeiten zu weit entfernt. Lebensmittel + Metzgerei auf dem Gelände. Frisches Fleisch, Wurst-Auswahl, Obst + Gemüse
Kosten	<ul style="list-style-type: none"> - Ich vermisse eine Abrechnung über Waschmaschinen u. Trocknerkosten - Preissenkung der Trockner und Maschinennutzung 	<ul style="list-style-type: none"> - Für Zusatzkosten "Betreuungsgeld", sollte das Angebot deutl. verbessert werden z. B. regelmäßige Nachfrage u. persönliche Ansprache an die Bewohner - Verursachergerechte Umlage des Allgemeinstroms im Fahrradkeller
Mitarbeiter und Projekt	<ul style="list-style-type: none"> - Ab freitags Nachmittag niemand für uns zuständig - ...dass auch am Wochenende eine Ansprechperson vor Ort ist. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es wurden m.E. manche Probleme u. Fragen der Mieter nicht angesprochen. Z. B. von Freitag Mittag bis Montag früh ist kein Ansprechpartner zu erreichen. Der Hausmeister wohnt zu weit weg. - das Wohnprojekt betreutes wohnen müsste anders geführt werden, durch Betreuer die sich um die Menschen kümmern, weil unter diesen Menschen mehrere nicht sehr saubere und stark riechende Alkoholiker sind. Dieser Anblick stört die Nachbarschaft. - Schade, dass am Wochenende keine Ansprechpartner da sind - Mehr christliche Nächstenliebe zeigen. - z.B. dass an Wochenenden auch ein Ansprechpartner in dem Wohnpark zu erreichen ist. Auch wochentags, nachmittags und abends. Der Betreuungsbetrag den alle Bewohner monatl. Zahlen sollte dafür genutzt werden!
Positives	<ul style="list-style-type: none"> - Ich bin mit allem zufrieden. - Alles OK - Ich bin seit 2 Jahren hier und 	

	sehr zufrieden, lebe sehr zurückgezogen und kann daher dazu nichts sagen. - Die Nachbarschaft ist sehr gut.	
--	--	--

Befunde der Befragung der Bewohner und Bewohnerinnen im Christophoruswerk



FH D
Fachhochschule für Sozialarbeit
University of Applied Sciences

Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 1

Die Struktur der Powerpoint-Präsentation

1. Die Präsentation der Befunde – der Abschlussbericht
2. Ziele und Anlage der schriftlichen Befragung
3. Die Frage- bzw. Aussagekomplexe der Untersuchung
4. Ausgewählte Befunde hinsichtl. Wohnungswahl
5. Ausgewählte Befunde hinsichtl. Zufriedenheit und Änderungswünsche der BewohnerInnen
6. Fragen im Nachgang der Untersuchung
7. Informationen zu den Forschenden und dem FSP

FH D
Fachhochschule für Sozialarbeit
University of Applied Sciences

Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 2

Der Abschlussbericht

1. Eckdaten der Untersuchung
2. Zusammenfassung der wichtigsten Befunde (1,5 S.)
3. Kommentierte Befunde
4. Grundausswertung in Tabellenform
5. Folien der Präsentation
6. Das Erhebungsinstrument

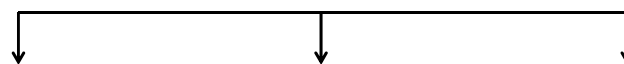
Die Themenkomplexe der Befragung (Auftrag)

1. Gründe für die Wohnungs- bzw. Standortauswahl (retrospektiv)
2. Einschätzungen zu den besonderen Merkmalen der Wohnanlagen (gegenwartsbezogen)
3. Wünsche zu bestimmten Merkmalen der Wohnanlagen (zukunftsbezogen)

Die Themenkomplexe der Befragung (Übersetzung)

1. Entscheidungskriterien für das Mietverhältnis
2. Nutzung von und Zufriedenheit mit den vermittelten Zusatzangeboten
3. Zufriedenheit + Verbesserungsvorschläge zu Merkmalen des Wohnareals
4. Sonstige Änderungsvorschläge (offene Frage)

Die Fragekomplexe der Untersuchung – Entscheidungskriterien für das Mietverhältnis



Merkmale des Wohnareals

1. Wohnungsausstattung
2. Miethöhe
3. Christliche Ausrichtung
4. Zusatzangebote
5. Vorerfahrungen

Attraktivität der Nachbarschaft

1. Soziale Homogenität
2. Balance zw. Gemeinschaft und Privatsphäre

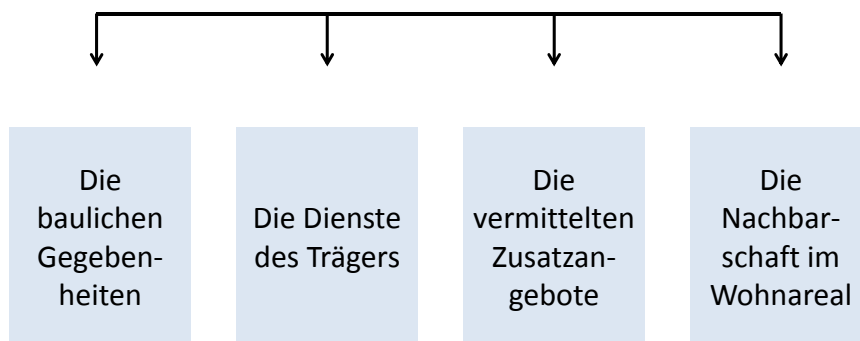
Verbundenheit mit Quartier

1. Familiennähe
2. Nähe zum gewohnten sozialen Umfeld

Die Fragekomplexe der Untersuchung – Nutzung von und Zufriedenheit mit Zusatzangeboten

1. Anschluss an ein Notrufsystem (Rund-um-die-Uhr-Notruf)
2. Ambulante Krankenpflege
3. Krankengymnastik
4. Hauswirtschaftliche Hilfe von ambulanten Pflegediensten
5. Hausmeisterdienste
6. Getränkelieferant
7. Wäschereinigung
8. Einkaufsdienste
9. Apotheke
10. Blumenservice
11. Fußpflege
12. Friseur im Gebäudekomplex
13. Internetzugang

Die Fragekomplexe der Untersuchung – Zufriedenheit + Verbesserungsvorschläge zu Merkmale des Wohnareals



Stichprobe bzw. Beteiligung

Ausgangsfragen:

Mit welcher Beteiligungsquote haben Sie gerechnet?

Was ist für Sie eine „gute“ Beteiligung der Mieter_innen an der Befragung?



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 9

Rücklaufquoten

Anzahl Bewohner_innen (absol.)			Rücklaufquote in % (absol.)		
Ch.-Hof	Wohnpark	Gesamt	Ch.-Hof	Wohnpark	Gesamt
71	77	148	62% (44)	51% (39)	56% (83)



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 10

Geschlecht und Alter der befragten Personen

Insgesamt	
Unter 70 Jahre	4 %
70 – 90 Jahre	82 %
Über 90 Jahre	15 %
Frauen	
Unter 70 Jahre	4 %
70 – unter 80 Jahre	43 %
80 – unter 90 Jahre	38 %
Über 90 Jahre	15 %
Männer	
Unter 70 Jahre	5 %
70 – unter 80 Jahre	27 %
80 – unter 90 Jahre	55 %
Über 90 Jahre	14 %

Durchschnittsalter – Vergleich Ist und Befragung

	Ch.-Hof	Wohnpark
Durchschnittsalter (in Jahren) für alle Bewohner/innen	79	78,4
Durchschnittsalter (in Jahren) bei der Befragung	82,7	79,3

Entfernung zum Wohnort der Kinder

- Die Kinder der meisten Mieterinnen und Mieter wohnen in unmittelbarer Nähe zur Wohnanlage. 59 % der Kinder wohnen nur bis zu 10 km entfernt.
- Im Wohnpark gibt es einige Bewohner, deren Kinder zwischen 11 und 25 km entfernt wohnen (30 %), wohingegen im Christophorus-Hof diese Kategorie lediglich mit 1 % vertreten ist.
- Erst bei einer Entfernung von über 25 km ist wieder eine Häufung in Form von 24 % zu erkennen.

Entscheidungskriterien (Zustimmung zu Merkmalen des Wohnareals)

Kriterien	Areal	Ch.-Hof (%)	Wohnpark (%)	Insgesamt (%)
Wohnungsausstattung		86	92	89
Miethöhe		73	56	65
Christliche Ausrichtung		66	36	52
Zusatzangebote		68	51	60
Positive Vorerfahrungen		41	31	36

Entscheidungskriterien (Zustimmung zur Bedeutung der Nachbarschaft)

Areal	Ch.-Hof (%)	Wohnpark (%)	Insgesamt (%)
Kriterien			
Soziale Homogenität	86	85	86
Gemeinschaft und Privatsphäre	95	82	89

Entscheidungskriterien (Verbundenheit mit dem Quartier)

Areal	Ch.-Hof (%)	Wohnpark (%)	Insgesamt (%)
Kriterien			
Familiennähe	82	72	77
Soziales Umfeld	73	74	73

Nutzungsverhalten bei Zusatzangeboten (aktuelle und frühere Nutzung)

Christophorus-Hof		Wohnpark Christophorus	
Notrufsystem	41 %	50 %	Notrufsystem
Apotheke	33 %	47 %	Friseur
Fußpflege	28 %	43 %	Getränkeliieferant
Ambulante Krankenpfl.	26 %	32 %	Fußpflege
Krankengymnastik	21 %	30 %	Ambulante Krankenpfl.
Hauswirts. Hilfe	18 %	29 %	Apotheke
Friseur	14 %	27 %	Einkaufsdienste
Internetzugang	14 %	26 %	Internetzugang
Einkaufsdienste	13 %	25 %	Krankengymnastik
Getränkeliieferant	11 %	11 %	Hauswirts. Hilfe
Wäschereinigung	11 %	11 %	Blumenservice
Blumenservice	3 %	3 %	Wäschereinigung

Im folgenden Abschnitt der Befragung wird die **Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten** dargestellt. Hierfür wurde zunächst abgefragt, ob die jeweilige Dienstleistung genutzt wurde – wenn dies der Fall war, konnte die Zufriedenheit mit dem Angebot auf einer 6-er Skala angegeben werden.



Zusatzangebote mit Note 1,9 oder besser sortiert nach Wohnanlage (Ø-Werte auf 6er-Skala)

Christophorus-Hof

Krankenpflege	1
Einkaufsdienste	1
Blumenservice	1
Apotheke	1,1
Getränkeliieferant	1,4
Krankengymnastik	1,4
Friseur	1,5
Fußpflege	1,7
Hauswirts. Hilfe	1,8
Hausmeisterdienste	1,9

Wohnpark Christophorus

Notrufsystem	1,4
Apotheke	1,4
Einkaufsdienste	1,7
Getränkeliieferant	1,8



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 19

Zusatzangebote mit Note 2,0 oder schlechter sortiert nach Wohnanlage (Ø-Werte auf 6er-Skala)

Christophorus-Hof

Wäschereinigung	2
Internetzugang	2
Notrufsystem	2,2

Wohnpark Christophorus

Wäschereinigung	2
Blumenservice	2
Fußpflege	2
Hausmeisterdienste	2,1
Friseur	2,1
Internetzugang	2,1
Krankengymnastik	2,4
Krankenpflege	2,9
Hauswirts. Hilfe	3,3



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 20

Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten (Zusammenfassung)

- Zwischen dem Chistophorus-Hof und dem Wohnpark gibt es sehr unterschiedliche Angaben bei der Zufriedenheit mit den Zusatzangeboten.
- Während die „ambulante Pflege“ von den Bewohner/innen des Chistophorus-Hofs mit einer glatten „1“ („bin sehr zufrieden“) benotet wird, bewerten die Bewohner/innen des Wohnparks dieses Zusatzangebot im Durchschnitt „nur“ mit meiner „2,9“ – was bei einer 6er-Skala in der „guten Mitte“ liegt.
- Auch bei dem Angebot „hauswirtschaftliche Hilfe“ wird eine Differenz der Standorte bei der Zufriedenheit deutlich. Für den Chistophorus-Hof ergibt sich ein Mittelwert von „1,8“, wohingegen die Bewohner/innen des Wohnparks durchschnittlich mit „3,3“ bewerten.

Im folgenden Abschnitt geht es um die **Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter hinsichtlich bestimmter Merkmale der Areale**. Hierfür werden die Antworten zu den beiden Einrichtungen in folgenden Kategorien gegenübergestellt: Baulicher Zustand des Wohnareals, nachbarschaftliche Möglichkeiten und Dienste des Trägers.

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Bitte vervollständigen: Wenn verbesserungsbedürftig, dann sollte ...	Habe hierzu keine Meinung
---------	--------------------	------------------------	--	---------------------------

Zufriedenheit mit den baulichen Gegebenheiten im Christophorus-Hof (in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Ausstattung der Wohnung	74	21	5
Baulicher Zustand	80	14	6

Zufriedenheit mit den baulichen Gegebenheiten im Wohnpark Christophorus (in %)

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Ausstattung der Wohnung	89	11	0
Baulicher Zustand	86	14	0



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 23

Zufriedenheit mit den baulichen Gegebenheiten (Zusammenfassung)

- Hinsichtlich der baulichen Gegebenheiten äußert sich die Mehrheit der Befragten positiv. Sowohl die Ausstattung der Wohnung als auch der bauliche Zustand des Wohnareals werden mindestens von drei Vierteln der Bewohner/innen als gut und nicht verbesserungsbedürftig angesehen.
- Auffällig ist der Unterschied zwischen den Wohnarealen, wobei die Werte für den **Wohnpark** – insbesondere hinsichtlich der Wohnungsausstattung (mit 15 Prozentpunkten) – insgesamt besser ausfallen. Für den **Christophorus-Hof** mahnen zu diesem Aspekt immerhin zwei von zehn Bewohner/innen eine Verbesserungsbedürftigkeit an.



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 24

Zufriedenheit mit den nachbarschaftlichen Gegebenheiten im Christophorus-Hof

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Konkrete Hilfestellungen von Nachbarn	77	8	15
Zusammenhalt in der Nachbarschaft allgemein	88	5	7
Möglichkeiten, eigene Hilfen anzubieten	85	3	12

Zufriedenheit mit den nachbarschaftlichen Gegebenheiten im Wohnpark Christophorus

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Konkrete Hilfestellungen von Nachbarn	72	14	14
Zusammenhalt in der Nachbarschaft allgemein	73	14	14
Möglichkeiten, eigene Hilfen anzubieten	66	13	22



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 25

Zufriedenheit mit den nachbarschaftlichen Gegebenheiten (Zusammenfassung)

- Die Daten, die die Zufriedenheitsabfrage zur Nachbarschaft ergeben hat, sind eher als wenig eindeutig zu interpretieren. Vergleichsweise viele der Antwortenden haben sich bei diesen Items nicht positioniert und entsprechend „keine Meinung dazu“ weitergegeben.
- Die Nachbarschaft im **Christophorus-Hof** scheint einen wichtigeren Faktor des Alltagslebens darzustellen als dies im **Wohnpark** der Fall ist. Durchweg fallen die Prozentwerte, die die Zufriedenheit ausdrücken, für den **Christophorus-Hof** höher aus.
- Viele der Bewohner/innen des **Wohnparks** wünschen sich in diesem Kontext Verbesserungen – nicht nur mit Blick auf das Handeln der Anderen (in der Nachbarschaft), sondern auch bezüglich der Optionen, selbst Hilfen anzubieten.



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 26

Fazit: Mit Blick auf die Dienste, die dem Christophoruswerk direkt zuzurechnen sind, geben die Bewohner/innen ein sehr areal-spezifisches und differenziertes Votum ab, das sicherlich für zukünftige Maßnahmen der Qualitätsentwicklung genutzt werden kann. Aus diesem Grund sollen die vielleicht wichtigsten Aussagen für die beiden Standorte einzeln beschrieben werden:

Zufriedenheit mit den Diensten des Trägers im **Christophorus-Hof**

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Keine Meinung dazu
Sauberkeit und Zustand der Gemeinschaftsräume	98	2	0
Pflege der Grünanlagen	71	26	3
Hausmeisterarbeiten	90	8	3
Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung	79	12	9
Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	100	0	0
Beratungsqualität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	95	2	2

Zufriedenheit mit den Diensten des Trägers im **Christophorus-Hof**

- Während die Zufriedenheitswerte mit der Sauberkeit und dem Zustand der Gemeinschaftsräume einen sehr hohen Wert erreicht (98%), wird von den Bewohner/innen des Christophorus-Hofs bei den Grünanlagen ein deutlicher Verbesserungsbedarf gesehen. 26% der Befragten haben sich in dieser Weise deutlich positioniert – dies ist in dieser Kategorie der höchste Wert für beide Wohnareale.
- Sehr hohe Zufriedenheitswerte erzielen die abgefragten direkten personenbezogenen Dienste. Von dem Handeln der Mitarbeiter/innen des Christophorus-Hofs sind die Mieter/innen dort sehr angetan und möchten, dass in diesem Punkt zukünftig keine Änderung eintritt.



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 29

Zufriedenheit mit den Diensten des Trägers im **Wohnpark Christophorus**

Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungs- bedürftig	Keine Meinung dazu
Sauberkeit und Zustand der Gemeinschaftsräume	92	5	3
Pflege der Grünanlagen	97	3	0
Hausmeistertätigkeiten	83	14	3
Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung	71	18	12
Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	86	11	3
Beratungsqualität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	80	11	9



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 30

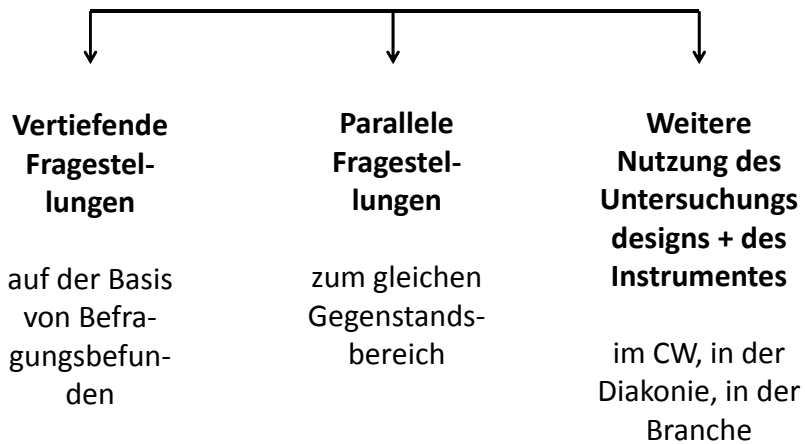
Zufriedenheit mit den Diensten des Trägers im Wohnpark Christophorus

- Sowohl der aktuelle Zustand der Gemeinschaftsräume als auch der der Grünanlagen werden insgesamt sehr positiv beurteilt – jeweils über 90% der Antwortenden haben der Aussage zugestimmt, dass diese Merkmale bzw. Dienste im Augenblick gut bewertet werden.
- Im Vergleich zu den Werten des Christophorus-Hofs ist auffällig, dass insbesondere die Hausmeistertätigkeiten und die direkten personenbezogenen Dienstleistungen (Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen und deren Beratungsqualität) im Wohnpark schlechter beurteilt werden.
- Gleichwohl drücken die Prozentwerte derer, die das Handeln der Mitarbeiter/innen als gut bezeichnen (86% bzw. 80%), eine Zufriedenheit der großen Mehrheit der Bewohner/innen aus.

Fragen im Nachgang der Untersuchung

- Welche Befunde können in welcher Form über die Internetseite und/oder über die Publikationen der FH öffentlich gemacht werden?
- Gibt es Ansatzpunkte für eine weitere Kooperation (Forschung, Evaluation, Abschlussarbeiten, Lehrforschungsprojekte etc.) zwischen dem CW und dem Forschungsschwerpunkt der FH?
- Wie könnte das Konzept des CW hinsichtlich Quartiersbezug und „Nachbarschaftswohnen“ weiter entwickelt werden?

Optionen zur Weiterführung der Untersuchung (Forschung, Konzeptentwicklung, Beratung, Begleitung)



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 33

Kontakt



FACHHOCHSCHULE DÜSSELDORF
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES DÜSSELDORF

Stud. MA: Abelina Hundt

Mail: reinhard.liebig@fh-duesseldorf.de

Tel.: 0211/81-14654

Adresse: Universitätsstraße, Geb. 24.21
40225 Düsseldorf



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 34

Prof. Dr. Reinhard Liebig

Ausbildung: Dipl.-Soz.Wiss.; Dr. phil.; Sozialmanager; Ind.-Kfm.

Tätigkeit: Professor an der FH Düsseldorf

Fachbereich: Sozial- und Kulturwissenschaften

Lehrgebiete: → Verwaltung + Organisationswissenschaft (BA)
→ Propädeutik (BA)
→ Sozialmanagement (MA)

Leitung des Forschungsschwerpunktes „Wohlfahrtsverbände/
Sozialwirtschaft“ (gemeinsam mit Prof. Dr. Thomas Münch)



Forschungsschwerpunkt
Wohlfahrtsverbände

Prof. Dr. R. Liebig, Bewohnerbefragung CW, S. 35

Sehr geehrte Mieter und Mieterinnen des Christophorus-Hofs,
sehr geehrte Mieter und Mieterinnen des Wohnparks Christophorus,

im Auftrag des Christophoruswerkes möchte der Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände der Fachhochschule Düsseldorf Ihre Meinung zu Angeboten Ihres Wohnareals (entweder Christophorus-Hof oder Wohnpark Christophorus) in Erfahrung bringen. Dies soll durch eine schriftliche Befragung passieren. Dazu finden Sie auf den nächsten Seiten einen Fragebogen. Wir möchten Sie bitten, diesen Fragebogen auszufüllen.

Bitte lesen Sie sich – bevor Sie antworten – die nachfolgenden Erläuterung und die Texte vor den Frageblöcken durch.

Sie werden auf unterschiedliche Frageformen treffen: Zumeist werden Sie aufgefordert, sich zwischen zwei oder mehreren alternativen Antwortmöglichkeiten zu entscheiden. Hierbei ist es wichtig, dass nur eine Antwortmöglichkeit pro Frage angekreuzt wird. Im zweiten Frageblock können Sie Ihre persönliche Einschätzung zur Zufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 6 angeben – dabei bedeutet das Ankreuzen der Ziffer „1“: „Ich bin sehr zufrieden“; ein Kreuz unter der Ziffer „6“ bedeutet: „Ich bin überhaupt nicht zufrieden“ (also ähnlich den Schulnoten). Außerdem finden Sie offene Fragestellungen. In solchen Fällen schreiben Sie Ihre Antwort auf die vorgegebenen Linien bzw. in die vorgegebenen Freistellen.

Wir werden bei der Auswertung darauf achten, dass keine Rückverfolgung zu den antwortenden Personen möglich ist und die Anonymität gewährleistet wird. Falls Sie Fragen zum Fragebogen haben, besteht die Möglichkeit, entweder die MitarbeiterInnen des Christophoruswerkes anzusprechen oder per Telefon an der FH Düsseldorf nachzufragen (**dienstags in der Zeit zwischen 15 und 16 Uhr**; Tel.-Nr.: 0211/ 81-14654).

Wir bitten Sie, den Fragebogen **bis spätestens zum 22. November** auszufüllen und anschließend in die dafür vorbereiteten Boxen (**in den jeweiligen Gemeinschaftsräumen**) zu schmeißen. **Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

		
Prof. Dr. Reinhard Liebig (FH Düsseldorf)	Frank Frischauf (Ev. Christophoruswerk)	Michaela Welles (Ev. Christophoruswerk)

- 1** Im ersten Abschnitt des Fragebogens geht es um mögliche Aspekte, welche Sie dazu veranlasst haben, ihre Wohnung im Christophorus-Hof/Wohnpark Christophorus auszusuchen bzw. zu mieten. Hierzu werden Ihnen mögliche Aussagen vorgegeben, mit denen Sie entweder übereinstimmen oder nicht übereinstimmen. Bitte erinnern Sie sich an Ihre Auswahlkriterien und kreuzen Sie hierzu in jeder Zeile das zutreffende Feld an.

	Aussage	Stimme zu	Stimme nicht zu
1.1	Es war mir wichtig, in der Nähe meiner Familie zu bleiben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2	Mir war es wichtig, einen Wohnort zu finden, an dem andere Menschen in vergleichbaren Lebenssituationen wohnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3	Die Palette der Zusatzangebote (z. B. Krankengymnastik, Einkaufsdienst, Fußpflege ...), die durch das Christophoruswerk vermittelt werden können, war wichtig für meine Entscheidung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4	Der Standard und die Zimmeraufteilung der Wohnung(en) war ein positives Kriterium für meine Auswahl.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5	Bei der Auswahl der Wohnanlage spielte auch die Höhe der Miete eine Rolle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6	Ich wollte in der Nähe meines gewohnten sozialen Umfeldes (Vereine, Freunde, Dienste etc.) bleiben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7	Die christliche Ausrichtung des Trägers war ein wesentliches Kriterium bei meiner Entscheidung für das Christophoruswerk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.8	Ich hatte bereits positive Erfahrung mit anderen Projekten/Angeboten oder Mitarbeitern des Christophoruswerks gemacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.9	Ich hatte die Erwartung, dass in den Wohnarealen sowohl Privatheit als auch Gemeinschaftserleben zu verwirklichen sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 Im dritten Teil der Befragung geht es um bestimmte Merkmale der Wohnanlage, die angebotene Beratung durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie um deren Qualität. Sollten Sie bei einigen Punkten Verbesserungsbedarf sehen, dann nennen Sie uns bitte Vorschläge – falls Ihnen dazu etwas einfällt.

	Merkmale	Gut so, wie es ist	Verbesserungsbedürftig	Bitte vervollständigen: Wenn Verbesserungsbedarf, dann sollte ...	Habe hierzu keine Meinung
3.1	Ausstattung der Wohnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.2	Baulicher Zustand des Wohnareals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.3	Sauberkeit und Zustand der Gemeinschaftsräume	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.4	Pflege der Grünanlagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.5	Hausmeistertätigkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.6	Verständlichkeit der Nebenkostenabrechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.7	Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.8	Beratungsqualität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.9	Konkrete Hilfestellungen von Nachbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.10	Zusammenhalt in der Nachbarschaft allgemein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.11	Möglichkeiten, eigene Hilfen anzubieten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

	Merkmal	Gut so, wie es ist	Verbesserungsfähig	Bitte vervollständigen: Wenn verbesserungsfähig, dann sollte ...	Habe hierzu keine Meinung
3.12	Vielfalt der vermittelten Dienst- bzw. Serviceleistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.13	Kosten der vermittelten Dienst- bzw. Serviceleistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3.14	Verständlichkeit der Abrechnungen anderer Dienstleister	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

4 Im vierten Teil der Umfrage möchten wir Sie bitten, uns einige persönliche Daten über sich zu nennen. Dies ist wichtig, damit wir die Antworten detailliert auswerten können. Wir werden dafür Sorge tragen, dass keine Antworten auf konkrete Personen zurückführbar sind.

Geschlecht

männlich

weiblich

Alter

_____ Jahre

Anzahl der Personen im Haushalt

_____ Personen

Anzahl der Kinder

_____ Kinder

Entfernung zum Wohnort ihrer Kinder (in km)

_____ km

Wohnort vor Einzug ins Wohnprojekt (Stadt)

Wenn Sie bereits in Duisburg gelebt haben,
in welchem Stadtteil genau?

Höchster Berufsabschluss

Abgeschlossene gewerbliche o. landwirtschaftliche Lehre

Abgeschlossene kaufmännische Lehre

Fachschulabschluss (einschl. Meister- und Technikerabschluss)

Fachhochschul- o. Hochschulabschluss

Anderen beruflichen Ausbildungsabschluss , nämlich: _____

Keinen beruflichen Ausbildungsabschluss

5 Zum Schluss möchten wir Ihnen die Möglichkeit geben, noch zwei Dinge loszuwerden, die Ihnen vielleicht am Herzen liegen. Angenommen Sie wären die Leiterin oder der Leiter dieses Wohnprojekts – welche Änderungen würden Sie realisieren?

A

B