

Marketing

Mieter der Deutsche Wohnen sind zufrieden – Ergebnisse der zweiten Mieterbefragung

Deutsche Wohnen-Mieter sind überwiegend mit ihrer Wohnsituation zufrieden bis sehr zufrieden. Das ergab eine repräsentative Mieterbefragung der Deutsche Wohnen, die von September bis November 2019 durchgeführt wurde.



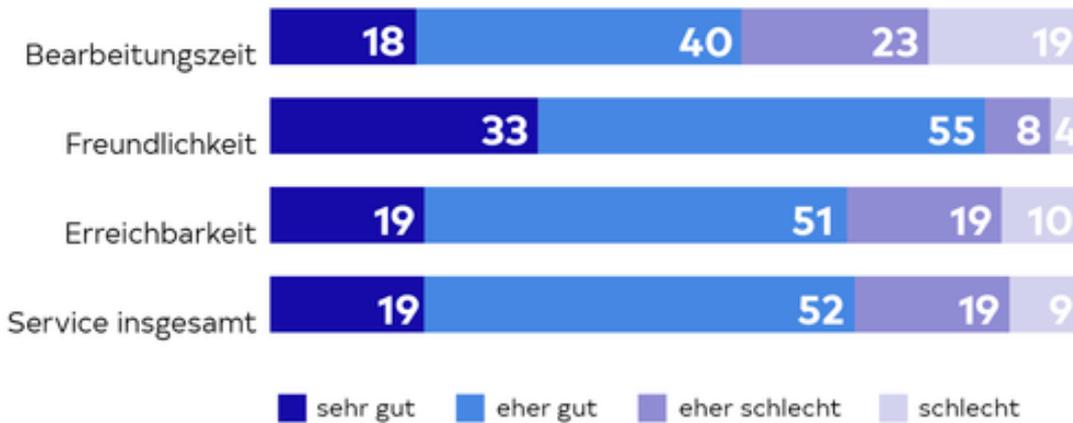
Wohnstadt Carl Legien gehört als Denkmal der Moderne zum UNESCO-Weltkulturerbe. 1.149 Wohnungen wurden zwischen 1928 und 1930 im heutigen Prenzlauer Berg in kurzer Zeit gebaut. Der Planung und dem Bau der Siedlungen lag ein ganz neues Konzept zugrunde. Eine neue Architektur für eine neue Gesellschaft sollte geschaffen werden: modern, luftig und hell, mit einer solidarischen Nachbarschaft. Foto: Deutsche Wohnen. Wer wohnt in einem Weltkulturerbe und warum? [KLICKEN Sie auf das Bild und ein Youtube-Video öffnet sich.](#)

Gute Nachbarschaft bei der Deutsche Wohnen

Insgesamt liegt die Zufriedenheit der Mieter mit ihren Wohnungen bei mehr als 87 %. Das ist noch einmal ein Anstieg gegenüber dem Wert der ersten Befragung im Jahr 2017 (81 %). Mit der Deutsche Wohnen insgesamt sind 78 % der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden, ein Plus von sieben Prozentpunkten gegenüber der letzten Befragung. Sehr positiv bewerten die Mieter auch das nachbarschaftliche Verhältnis vor Ort sowie die Freundlichkeit von Mitarbeitern und Handwerkern. Hier liegt die Zufriedenheit jeweils bei rund 90 %. Die Teilnehmerquote an der Mieterbefragung lag bei rund 36 %, was fast einer Verdopplung gegenüber der Teilnehmerquote in 2017 (20%) entspricht.

Zufriedenheit mit dem Kundenservice

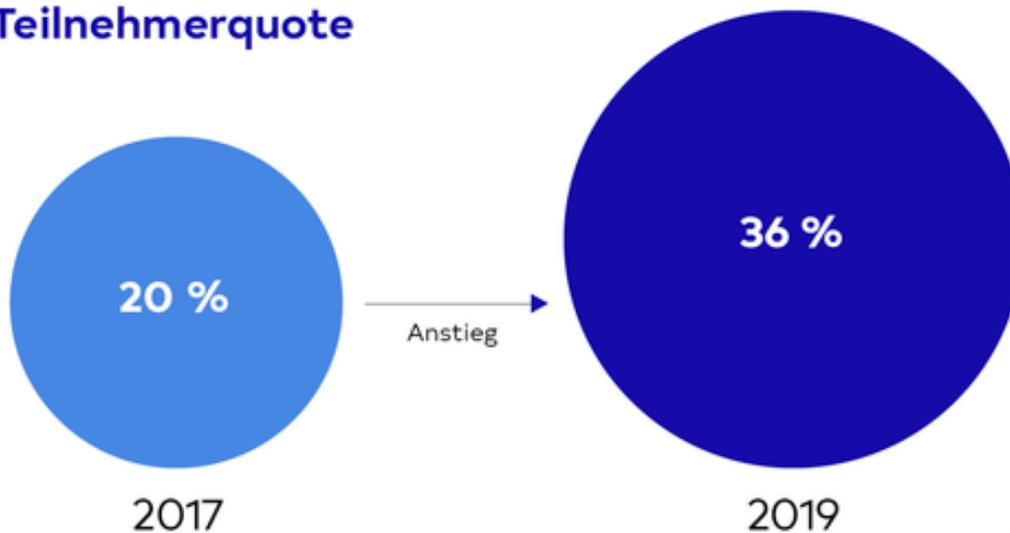
Angaben in Prozent



Quelle: Mieterbefragung der Deutsche Wohnen 2019

„Wir freuen uns, dass wir in die öffentliche Debatte der vergangenen Monate nun die Meinung derjenigen einbringen können, auf die es ankommt: Unsere Mieter. Das Ergebnis der Umfrage zeigt, dass sich unsere Mieter bei uns in guten Händen fühlen. Das ist eine sehr gute Nachricht. Die hohe Beteiligung an der Befragung zeigt auch das Interesse unserer Mieter, mit uns in den Dialog zu treten. Das nochmals gesteigerte Teilnehmerinteresse verdeutlicht die positiven Erfahrungen, die unsere Mieter mit diesem Instrument bisher gemacht haben“, resümiert Lars Urbansky, Vorstand der Deutsche Wohnen SE. „Die Befragung zeigt uns aber natürlich auch die Themenfelder, in denen wir noch besser werden müssen. Das gilt vor allem für die Reaktionszeiten bei der Bearbeitung von Mieteranliegen und Schadensmeldungen.“

Teilnehmerquote



Quelle: Mieterbefragung der Deutsche Wohnen 2019

Maßnahmen zur Verbesserung der Reaktionszeiten

An diesen Punkten arbeitet die Deutsche Wohnen bereits aktiv und sieht die Mieterbefragung als Bestätigung für den eingeschlagenen Weg. Derzeit wird der Kundenservice zentral gebündelt mit dem Ziel, die Prozessgeschwindigkeit spürbar zu steigern und Anfragen künftig zügiger zu bearbeiten. Die Umsetzung der neuen Struktur erfolgt zu Beginn dieses Jahres. Auch der Ausbau des digitalen Kundenportals soll den Service weiter verbessern.

Die Umfrage zeigt zudem weitere Verbesserungspotenziale, insbesondere bei der Sauberkeit der Anlagen. Für die engmaschige Kontrolle und Betreuung vor allem in den Berliner Beständen hat die Deutsche Wohnen bereits in den vergangenen zwei Jahren bei ihrer 100-prozentigen Tochtergesellschaft FACILITA Berlin GmbH deutlich personell und organisatorisch nachgesteuert: So wurde hier die Zahl der Hausmeister auf 300 erhöht. Das bedeutet mehr Zeit vor Ort, um Service, Sauberkeit und Sicherheit in den Objekten zu verbessern und den Mietern feste Ansprechpartner zu bieten.

Im Jahr 2017 hat die Deutsche Wohnen ihre erste Mieterbefragung durchgeführt. Künftig soll jährlich eine Erhebung stattfinden. Ziel ist es, damit noch schneller auf die Bedürfnisse der Kunden zu reagieren und Kundenfreundlichkeit sowie Produktqualität der Deutsche Wohnen weiter zu steigern.

„Nach unserem Berlin-Dialog mit der interessierten Öffentlichkeit ist insbesondere der kontinuierliche Dialog mit unseren Mietern eine wesentliche Voraussetzung für die Deutsche Wohnen, immer besser zu werden. Es ist unser Anspruch, dass sich jeder Mieter der Deutsche Wohnen wohl und fair behandelt fühlt. Der Mieter steht im Mittelpunkt unseres Handelns“, bekräftigt Lars Urbansky.

Zur Befragung

Die Mieterbefragung 2019 der Deutsche Wohnen wurde erstmalig von AktivBo durchgeführt. Das Analyse- und Beratungsinstitut wurde 1991 gegründet und hat sich auf Mieterbefragungen für die Wohnungswirtschaft spezialisiert. Insgesamt wurden für die aktuelle, repräsentative Befragung 34.000 Haushalte in ganz Deutschland angeschrieben, wobei einzelne Quartiere insbesondere in Berlin voll erhoben wurden. Die Rücklaufquote lag bei rund 36 %. Die Befragung wurde in jedem Fall anonymisiert und lässt keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zu. Das Feedback der Mieter wurde ausschließlich aggregiert ausgewertet.

Romy Mothes

Die Deutsche Wohnen

Die Deutsche Wohnen ist eine der führenden börsennotierten Immobiliengesellschaften in Deutschland und Europa, deren operativer Fokus auf der Bewirtschaftung und Entwicklung ihres Portfolios, mit dem Schwerpunkt auf Wohnimmobilien, liegt. Der Bestand umfasste zum 30. September 2019 insgesamt 169.500 Einheiten, davon 166.700 Wohneinheiten und 2.800 Gewerbeeinheiten. Die Deutsche Wohnen ist Eigentümerin von Wohnungen in vier Siedlungen der Berliner Moderne, welche im Juli 2008 zum UNESCO-Welterbe erklärt wurden: der Weißen Stadt, der Hufeisensiedlung Britz, der Wohnstadt Carl Legien sowie der Ringsiedlung Siemensstadt.

Der beste Zeitpunkt für Ihren Website-Relaunch? Jetzt.



stolp+friends
Immobilienmarketing
seit 1989

Fon 0541 800493-0 | www.stolpundfriends.de