

Pressemitteilung

Deutsche Wohnen startet jährliche Mieterbefragung

Berlin, 23. August 2021. Mit dem heutigen Tag können Mieter:innen wieder ihre Erfahrungen und Wünsche an die Deutsche Wohnen rückmelden. Für die aktuelle, repräsentative Befragung werden rund 32.000 Haushalte in ganz Deutschland postalisch angeschrieben, wobei einzelne Quartiere in Berlin, Koblenz, Leipzig und Magdeburg voll erhoben werden.

Es ist bereits die dritte Befragung, die in dieser Form durchgeführt wird. Seit 2019 werden jährlich rund 30.000 Haushalte angeschrieben. Die Mieterbefragung wird bis 2022 so fortgesetzt, dass in diesen vier Jahren eine Vollbefragung über den Gesamtbestand der Deutsche Wohnen entsteht. Darüber hinaus wird es in diesem Jahr eine digitale Erhebung über das Kundenportal der Deutsche Wohnen mit rund 4.000 Mieter:innen geben.

„Die Mieterbefragung trägt ganz wesentlich dazu bei, den Service für unsere Mieter:innen kontinuierlich zu verbessern. Mit den gewonnenen Erkenntnissen können wir konkrete Maßnahmen identifizieren und gezielt in die Zufriedenheit unserer Mieter:innen investieren. Wir hoffen auf eine rege Beteiligung, damit wir unsere Bemühungen möglichst nah an den Bedürfnissen der Mieter:innen ausrichten können“, erklärt **Lars Urbansky, Vorstand der Deutsche Wohnen.**

Rückmeldungen vergangener Befragungen in konkrete Maßnahmen überführt

In den vergangenen Jahren wurden verschiedene in den Befragungen geäußerte Wünsche und Erwartungen der Mieter:innen direkt umgesetzt.

So wurde im letzten Jahr mehrfach der Wunsch nach mehr Fahrradstellplätzen geäußert. Die Deutsche Wohnen hat dieses Feedback aufgenommen und daraufhin das Programm „5.000 Fahrradstellplätze in 5 Jahren“ aufgesetzt. Damit entstehen in den kommenden fünf Jahren in den Quartieren der Deutsche Wohnen 5.000 zusätzliche Abstellmöglichkeiten für Fahrräder.

Ein weiteres Beispiel ist die Reaktionszeit bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen. Diese empfanden Mieter:innen in den vergangenen Jahren häufig als zu lang.

Um die Bearbeitungszeiten zu beschleunigen, hat die Deutsche Wohnen ihr digitales Kundenportal weiterentwickelt und den Kundenservice zentral gebündelt. Zudem wurde ein eigenes Feedbackmanagement eingerichtet. Das Team nimmt positive sowie kritische Rückmeldungen der Mieter:innen auf und konzentriert sich gezielt auf besonders komplexe Problemlagen. Aus der Arbeit gewonnene Erfahrungen nutzt das Team, um Bearbeitungsprozesse anzupassen und zu verbessern. Dazu gehört auch, schneller und transparenter in die Kommunikation mit den Mieter:innen zu gehen.

Diese und weitere Maßnahmen haben dazu beigetragen, dass sich die Zufriedenheit mit der Bearbeitungszeit von Schadensmeldungen laut Befragung im vergangenen Jahr verbessert hat.



Die Ergebnisse der Mieterbefragung 2020 bescheinigen der Deutsche Wohnen auch an anderen Stellen Verbesserungen und die Zufriedenheit der Mieter:innen. Demnach sind rund 88 % der Mieter:innen der Deutsche Wohnen zufrieden mit ihrer Wohnung (2019: 87 %) und 82 % der Mieter:innen mit der Deutsche Wohnen insgesamt (2019: 78 %).

Zur Befragung

Für jeden zurückgesendeten Fragebogen spendet die Deutsche Wohnen, wie im letzten Jahr, einen Euro an die Kampagne #sicherheit ([sicherheit.org](https://www.sicherheit.org)). Im Rahmen der Mieterbefragung 2020 kamen so 10.000 Euro zusammen. Die Initiative setzt sich für Opfer häuslicher Gewalt ein und trägt das Thema aus dem Verborgenen in die Öffentlichkeit.

Die Mieterbefragung wird zum dritten Mal von AktivBo durchgeführt und bis Mitte November 2021 laufen. Das Analyse- und Beratungsinstitut wurde 1991 gegründet und hat sich auf Mieterbefragungen für die Wohnungswirtschaft spezialisiert. Die Befragung wird in jedem Fall anonymisiert und lässt keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zu. Das Feedback der Mieter:innen wird ausschließlich aggregiert ausgewertet.

Die Deutsche Wohnen

Die Deutsche Wohnen ist eine der führenden börsennotierten Immobiliengesellschaften in Europa. Der operative Schwerpunkt des Unternehmens liegt auf der Bewirtschaftung des eigenen Wohnimmobilienbestandes in dynamischen Metropolregionen und Ballungszentren Deutschlands. Die Deutsche Wohnen sieht sich in der gesellschaftlichen Verantwortung und Pflicht, lebenswerten und bezahlbaren Wohnraum in lebendigen Quartieren zu erhalten und neu zu entwickeln. Der Bestand umfasste zum 30. Juni 2021 insgesamt rund 158.000 Einheiten, davon rund 155.000 Wohneinheiten und rund 3.000 Gewerbeeinheiten. Die Deutsche Wohnen ist im DAX der Deutschen Börse gelistet und wird zudem in den wesentlichen Indizes EPRA/NAREIT, STOXX Europe 600, GPR 250 und DAX 50 ESG geführt.