

Pressemitteilung

Deutsche Wohnen startet Mieterbefragung 2020

Berlin, 26. August 2020. Heute startet die Deutsche Wohnen eine deutschlandweite Befragung unter 31.000 Wohnungsmietern. Schwerpunktregionen sind Braunschweig, Hannover, Dresden und Berlin-Hellersdorf, wo in diesem Jahr Vollbefragungen in den Beständen der Deutsche Wohnen durchgeführt werden. Ziel ist es, die Meinung der Mieter in Bezug auf Dienstleistungen, Service und Kundenorientierung zu erfahren und so die Qualität im Sinne dieser Bedürfnisse zu verbessern.

Der Fokus liegt dabei auf den folgenden Themen: Zufriedenheit mit der Wohnung und Wohnanlage, Kundenservice sowie mit den Mietkosten und soziodemographischen Faktoren.

Lars Urbansky, Vorstand der Deutsche Wohnen: „Der Deutsche Wohnen ist die Meinung ihrer Mieter sehr wichtig. Mit den regelmäßigen Befragungen haben wir ein Angebot geschaffen, das unsere Mieter gerne annehmen. 2019 lag die Teilnahmequote bei 36 Prozent – ein außerordentlich positives Ergebnis. Die Rückmeldungen helfen uns, uns stetig weiterzuentwickeln und die Themen anzugehen, die unsere Mieter beschäftigen.“

Bedarfe erkennen und Maßnahmen einleiten

In den letzten Jahren zeigte sich, dass ein zentrales Anliegen der Mieter die Reaktionszeiten bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen ist. Inzwischen hat die Deutsche Wohnen den Kundenservice zentral gebündelt, um die Prozessgeschwindigkeit zu steigern und aufkommende Anfragen zügiger zu bearbeiten. Zudem werden Mieterdialogformate wie das digitale Kundenportal stetig weiterentwickelt.

Weitere Verbesserungspotenziale zeigten sich in der Sauberkeit und Pflege der Außenanlagen. Mit einem Beschilderungssystem an Müllplätzen, einer verbesserten Beleuchtung in Außenanlagen und der Schaffung von Fahrradstellplätzen wurden bereits erste Maßnahmen umgesetzt, um den Bedarfen der Mieter gerecht zu werden.

Zur Befragung

Wie in den vergangenen Jahren spendet die Deutsche Wohnen für jede gültige Teilnahme an der Befragung einen Euro. In diesem Jahr gehen die Erlöse an die Kampagne [#sicherheit](#). Dabei handelt es sich um eine Initiative, die sich für Opfer

häuslicher Gewalt starkmacht und das Thema aus dem Verborgenen in die Öffentlichkeit trägt.

Die Mieterbefragung 2020 wird von dem unabhängigen Umfrageinstitut AktivBo durchgeführt und bis Anfang November 2020 laufen. Die Deutsche Wohnen hat bereits im Jahr 2019 rund 34.000 Haushalte in ganz Deutschland befragt. Die Mieterbefragung wird jährlich durchgeführt und in jedem Fall anonymisiert, sodass sich keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen ziehen lassen. Das Feedback der Mieter 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 2020 insgesamt rund 165.000 Einheiten, davon 162.200 Wohneinheiten und 2.900 Gewerbeeinheiten. Die Deutsche Wohnen SE 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.