



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

Deutsche Wohnen führt Mieterbefragung durch

09.09.2019 Fachinformation

Das Wohnungsunternehmen Deutsche Wohnen führt bis November 2019 eine Mieterbefragung in rund 29.000 Haushalten in ausgewählten Beständen in Frankfurt am Main, Mainz und der Berliner Siemensstadt sowie in weiteren 5.000 zufällig ausgewählten Haushalten durch. Die Mieterbefragung wird bis zum Jahr 2022 jährlich fortgesetzt, so dass in diesen vier Jahren eine Vollbefragung entsteht. Ziel der Befragung ist es, die Meinung der Kunden in Bezug auf Dienstleistungen, Service und Kundenorientierung zu erfahren und die Qualität der Deutsche Wohnen im Sinne dieser Bedürfnisse zu verbessern. Dies gab das Unternehmen am 9. September 2019 bekannt.

Der Fragebogen bezieht sich auf die Themen Wohnung und Wohnanlage, Gesamtzufriedenheit mit der Deutsche Wohnen, Kundenservice, Zufriedenheit mit Mietkosten sowie soziodemographische Fragen. Die Teilnahme kann online oder postalisch erfolgen. Für jeden eingesandten Fragebogen spendet die Deutsche Wohnen einen Euro an eine gemeinnützige Organisation, die sich für das Wohl von Kindern und Jugendlichen einsetzt. Im Rahmen der Mieterbefragung im Jahr 2017 wurde eine Summe von rund 29.000 Euro an das Deutsche Kinderhilfswerk gespendet. Den Betrag nutzte die Organisation für seine deutschlandweite Schulranzenaktion und ermöglichte somit Kindern aus finanziell schwierigen Verhältnissen einen guten Schulstart.

Bei der letzten Mieterbefragung 2017 waren über 80 Prozent der befragten Mieter mit ihrer Wohnung zufrieden, 70 Prozent mit der Deutsche Wohnen als Vermieter. Gewünscht wurde z.B. der Ausbau von persönlichen Kontaktmöglichkeiten vor Ort in den Quartieren. Auf diesen Wunsch hat die Deutsche Wohnen reagiert und einen eigenen Hausmeister-Service in den Berliner Quartieren erfolgreich aufgebaut.

„Die Ergebnisse aus unserer letzten Mieterbefragung waren sehr wertvoll für uns. Nicht nur, weil wir die Perspektive unserer Kunden besser kennengelernt haben, sondern auch, weil wir Anregungen bekommen haben, um konkret reagieren zu können“, so Lars Urbansky, Mitglied des Vorstands der Deutsche Wohnen und für das operative Kundengeschäft zuständig. „Auch die diesjährigen Ergebnisse werden uns dabei helfen, die eigenen Arbeitsabläufe kritisch zu hinterfragen, um die Qualität unserer Dienstleistungen im Sinne der Mieterbedürfnisse zu verbessern.“

Um die aktuelle Mieterbefragung durchzuführen, arbeitet die Deutsche Wohnen mit der AktivBo GmbH zusammen, die Wohnungsunternehmen bei der Durchführung professioneller Mieterbefragungen unterstützt. Das Unternehmen ist damit beauftragt, alle Fragebögen statistisch auszuwerten. Die Ergebnisse werden ausschließlich zusammengefasst ausgewertet, weshalb keine Rückschlüsse auf einzelne Personen durch die Deutsche Wohnen SE möglich sind. Die Ergebnisse der Befragung werden nach Abschluss voraussichtlich Anfang 2020 veröffentlicht.