

# Pressemitteilung

## Deutsche Wohnen hält Qualität - Stabile Ergebnisse der Mieterbefragung 2021

**Berlin, 27. Januar 2022.** Die Deutsche Wohnen führte bereits zum vierten Mal ihre Mieterbefragung durch. Neu in diesem Jahr: neben den rund 31.000 postalisch Befragten werden zusätzlich rund 3.700 digital befragte Mieter:innen-Meinungen verglichen.

Die Ergebnisse sind gleichbleibend positiv im Vergleich zu den Vorjahren. Demnach sind rund 86 % der Mieter:innen der Deutsche Wohnen zufrieden mit ihrer Wohnung (2020: 88 %) und 81 % der Mieter:innen mit der Deutsche Wohnen insgesamt (2020: 82 %). Die Rücklaufquote der Befragung lag unverändert zum Vorjahr auf einem hohen Niveau von rund 34 %. Bei der digitalen Stichprobe lag die Rücklaufquote sogar bei 42 %.

Lars Urbansky, Co-CEO der Deutsche Wohnen: „Es liegt ein turbulentes Jahr hinter uns, sowohl gesellschaftlich als auch für die Deutsche Wohnen als Unternehmen. Nach wie vor dominiert die Corona-Pandemie unseren Alltag. Umso wichtiger ist es, dass sich unsere Mieter:innen in ihrem Zuhause wohl und sicher fühlen. Es ist eine wirklich positive Rückmeldung, dass unsere Mieter:innen uns dies bestätigen.“

### Größte Verbesserungen im Bereich Außenanlagen

Bereits zum dritten Mal in Folge meldeten die Mieter:innen Verbesserungen bei der Sauberkeit im Quartier zurück. Dies zeigt sich insbesondere in den Bewertungen der Außenanlagen der Deutsche Wohnen-Quartiere. Die Werte steigerten sich hier von 66,1 % auf 68,5 % in 2021 (+2,4%). Auch die Pflege der Außen- und Grünanlagen hat sich aus Mieter:innen-Sicht signifikant verbessert, sodass die Zufriedenheit nun bei 66,3 % liegt (2020: 61,9 %). Das zeigt, dass sich die in den letzten Jahren umgesetzten Maßnahmen, wie zum Beispiel die Umstellung von Dienstleistungen sowie eine erweiterte Qualitätskontrolle und -sicherung, inzwischen etabliert haben und auch nach außen immer mehr sichtbar werden. Zudem hatte die Deutsche Wohnen vor rund zwei Jahren das Programm „Bienen finden ein Zuhause“ aufgesetzt. Hier können sich Mieter:innen melden, die eine bienenfreundliche Gestaltung in ihren Außenanlagen wünschen. Dadurch wurden bereits 31.200 m<sup>2</sup> Grünflächen umgestaltet.

Im letzten Jahr wurde außerdem vermehrt der Wunsch nach mehr Fahrradabstellmöglichkeiten geäußert. Mit dem im vergangenen Jahr initiierten Programm „5.000 Fahrradstellplätze in 5 Jahren“ wurden auch hier erste

Maßnahmen in die Wege geleitet – angefangen mit großflächigen Besichtigungen bis hin zur Auswahl der Anbieter:innen und Varianten der Stellplätze, abhängig der Anforderungen des jeweiligen Quartiers.

### **Erstmaliger Vergleich der digitalen Stichproben**

Die Ergebnisse der digitalen Stichprobe bewegen sich auf einem ähnlichen Level wie die der postalischen Stichprobe. Besonders hervorzuheben ist hier eine signifikante Steigerung von 5,5 % im Bereich Kundenservice, sodass die Zufriedenheitswerte nun bei 70,3 % liegen. In den letzten Jahren gab es maßgebliche Weiterentwicklungen des digitalen Kundenportals, um den Service für die Mieter:innen zu verbessern.

### **Zur Befragung**

Die Mieterbefragung wurde zum dritten Mal von AktivBo durchgeführt und lief von August bis November 2021. Das Analyse- und Beratungsinstitut wurde 1991 gegründet und hat sich auf Mieterbefragungen für die Wohnungswirtschaft spezialisiert. Für die aktuelle, repräsentative Befragung wurden rund 32.000 Haushalte in ganz Deutschland postalisch angeschrieben, wobei einzelne Quartiere in Berlin, Koblenz, Leipzig und Magdeburg voll erhoben wurden. Die Befragung wird in jedem Fall anonymisiert und lässt keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zu. Das Feedback der Mieter:innen wird ausschließlich aggregiert ausgewertet.

Weiterführende Grafiken und Daten können bei der Deutsche Wohnen über [pr@deutsche-wohnen.com](mailto:pr@deutsche-wohnen.com) angefordert werden.

Für jeden zurückgesendeten Fragebogen spendete die Deutsche Wohnen, wie im letzten Jahr, einen Euro an die Kampagne #sicherheim (sicherheim.org). Der Gesamtbetrag in 2021 beläuft sich auf 10.000 Euro. Die Initiative setzt sich für Opfer häuslicher Gewalt ein und trägt das Thema aus dem Verborgenen in die Öffentlichkeit. Die Spende dient zur Unterstützung der Arbeit von Frauenrechtsorganisationen.

### **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. September 2021 insgesamt rund 158.000 Einheiten, davon rund 155.000 Wohneinheiten und rund 3.000 Gewerbeeinheiten.