

### Deutsche Wohnen präsentiert Ergebnisse ihrer Mieterbefragung

**Berlin, 07. Dezember 2017.** Die Deutsche Wohnen Gruppe hat von Mitte August bis Ende September 2017 eine breit angelegte Mieterbefragung durchgeführt, deren Ergebnisse nun vorliegen. Befragt wurden alle Mieter (ohne Gewerbe) in ganz Deutschland. Fast 20 %, d.h. 29.000 Mieter, beteiligten sich an dieser ersten Mieterbefragung des Unternehmens.

„Von dieser ungewöhnlich hohen Beteiligung waren wir positiv überrascht.“, so Michael Zahn, Vorstandsvorsitzender der Deutsche Wohnen SE. „Wir haben jetzt klare Rückmeldung von einer sehr großen Anzahl unserer Kunden zu Kundenservice, Wohnumfeld und Durchführung von Sanierungsmaßnahmen. Es ist sehr wertvoll, nun die Perspektive unserer Mieter zu kennen. Gleichzeitig legen die Ergebnisse auch Schwächen offen. Natürlich kann unsere Strategie, die Kundenorientierung weiter auszubauen, immer noch verbessert werden, indem wir z. B. die Präsenz im Quartier erhöhen.“

Die Deutsche Wohnen hat deshalb bereits in den letzten Monaten erste Schritte zur Verbesserung des Kundenservice unternommen. Die FACILITA Berlin GmbH, eine Tochtergesellschaft des Unternehmens, wurde mit dem kurzfristigen Ziel, den gesamten Berliner Bestand betreuen zu können, personell deutlich aufgestockt. Durch den Einsatz von Mitarbeitern vor Ort, fest zuständigen Hausmeistern in der jeweiligen Siedlung, gibt es zukünftig im gesamten Berliner Bestand weitere direkte Ansprechpartner für Kunden- und Quartiersbelange.

Über alle Regionen hinweg sind 80% der Befragten mit ihrer Wohnung zufrieden bis sehr zufrieden, lediglich 4% sind überhaupt nicht zufrieden. Gefragt nach den wichtigsten Punkten in Bezug auf ihre Wohnanlage und ihr Wohnumfeld nannten die Befragten aller Regionen vor allem die Aspekte Sicherheit, Sauberkeit und Müllentsorgung.

Michael Zahn: „Das Thema Sicherheit im Wohnumfeld stufen unsere Kunden als besonders wichtig ein. Dies ist nicht nur ein wichtiger Hinweis für uns als Vermieter sondern m. E. auch von gesellschaftspolitischer Relevanz. Wir werden unseren Teil dazu beitragen, dass bei den so wichtigen Aspekten *Sauberkeit* und *gepflegte Grünanlagen* die richtigen Weichen gestellt werden. Unsere Mitarbeiter nehmen dies als wichtige Aufgabe an. Und die Basis für die gute Zusammenarbeit vor Ort ist da, denn die deutliche Mehrzahl unserer Kunden stufen die Mitarbeiter und Partner der Deutsche Wohnen Gruppe als freundlich, kompetent und zuverlässig ein.“

Thema der Befragung war auch, welche zukünftigen Leistungen Mieter erwarten und nutzen würden. Über 80% der Mieter haben ein hohes Interesse am Ausbau der persönlichen Kontaktmöglichkeiten vor Ort oder in Wohnungsnähe. Auch Online-Services wie eine Service App sind für die Mehrheit interessant. Die Nachfrage nach Carsharing-Angeboten war hingegen vergleichsweise gering.

Die Befragung wurde von SKOPOS durchgeführt, ein international tätiges Marktforschungsinstitut mit über 20 Jahren Erfahrung in der Durchführung von Studien im Bereich der Markt- und Kommunikationsforschung. Die Anonymität der Befragung wurde durch die Beauftragung von SKOPOS gewährleistet. Die Ergebnisse wurden ausschließlich zusammengefasst ausgewertet, Rückschlüsse auf einzelne Personen sind deshalb nicht möglich.

## **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 2017 rund 163.500 Einheiten, davon 161.000 Wohneinheiten und 2.500 Gewerbeeinheiten. Die Deutsche Wohnen ist im MDAX der Deutschen Börse gelistet und wird zudem in den wesentlichen Indizes EPRA/NAREIT, STOXX® Europe 600 und GPR 250 geführt.