



Pressemitteilung

GEWOFAG erreicht 92 Prozent Mieterzufriedenheit

Sehr gute Ergebnisse bei der GEWOFAG-Mieterbefragung 2019

München, 27. Februar 2020. Die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden der GEWOFAG liegt weiterhin auf sehr hohem Niveau:

- **92 % der Mieterinnen und Mieter sind zufrieden oder sehr zufrieden.**
- **Die Weiterempfehlungsrate liegt ebenfalls deutlich über 90 Prozent.**
- **Damit wurde das sehr gute Vorjahresergebnis bei der Gesamtzufriedenheit und der Weiterempfehlungsrate noch übertroffen.**
- **Verbesserungspotenzial gibt es bei den Themen Reinigung und Abfallbeseitigung.**
- **Die telefonische Erreichbarkeit konnte spürbar gesteigert werden.**

Die GEWOFAG hat von Oktober bis Dezember 2019 erneut ein Drittel ihrer Kundinnen und Kunden ausführlich zur Zufriedenheit mit ihrer Wohnsituation und den Dienstleistungen der GEWOFAG befragt. Auch dieses Mal stellte die Mieterschaft der kommunalen Wohnungsbaugesellschaft ein hervorragendes Zeugnis aus. Die Mieterinnen und Mieter wohnen sehr gerne bei der GEWOFAG. 92 Prozent sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit ihrer Vermieterin. Auch die Weiterempfehlungsquote liegt solide bei deutlich über 90 Prozent. Dr. Klaus-Michael Dengler, Sprecher der Geschäftsführung der GEWOFAG, freut sich über die erneut hervorragenden Ergebnisse: „Die detaillierte Befragung liefert uns wichtige Indikatoren. Wir nehmen alle Verbesserungshinweise sehr ernst und leiten entsprechende Maßnahmen ab. Gleichzeitig ist die hohe Mieterzufriedenheit eine schöne Bestätigung für die sehr gute Arbeit des gesamten GEWOFAG-Teams, bei dem ich mich hierfür herzlich bedanke. Insbesondere einige erstmals kommunizierte Benchmarkwerte zeigen, dass wir auf einem sehr guten Weg sind.“

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit der GEWOFAG bewerteten die Mieterinnen und Mieter auch ihre Wohnung noch besser als bei der letzten Befragung: Mehr als 93 Prozent



gefällt es gut oder sogar sehr gut in ihrer Wohnung. Auch der Grundriss, die Ausstattung und der Zustand der Wohnung erhielten von der großen Mehrheit der Mieterinnen und Mieter gute oder sogar sehr gute Noten.

In den Bereichen Reinigung und Abfallbeseitigung sind die Ergebnisse noch nicht zufriedenstellend. Zwar bewertet eine Mehrheit die erhaltenen Leistungen positiv, doch sehen hier je nach Kategorie bis zu rund 40 Prozent der Mieterinnen und Mieter Verbesserungsbedarf. Die GEWOFAG testet seit den ähnlichen Ergebnissen der letzten Befragung verschiedene Maßnahmen, um die Zufriedenheitswerte auch in diesem Bereich zu steigern. In einem anderem Bereich ist dies bereits gelungen: Die telefonische Erreichbarkeit des Kundenservice konnte spürbar erhöht werden. Aktuell beurteilen knapp 80 Prozent der Befragten diese positiv. Insgesamt sehr gut schnitt der Kundendienst der GEWOFAG-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter ab. Gärtner-, Hausmeister- und Handwerkerservices sowie die Leistungen der Mieterzentren erreichten hohe bzw. in einigen Kategorien sogar sehr hohe Zufriedenheitswerte.

Aussagekräftige Ergebnisse durch breite Datenbasis

Die jährliche schriftliche Mieterbefragung, die nun bereits zum siebten Mal durchgeführt wurde, ist ein zentrales Instrument der mieterorientierten Wohnungsverwaltung der GEWOFAG. Dabei werden die Rückmeldungen der Mieterinnen und Mieter als Basis für die fortlaufende Optimierung der Serviceleistungen genutzt. Jährlich befragt die GEWOFAG in Zusammenarbeit mit dem externen Partner AktivBo – einem auf Mieterbefragungen spezialisierten Unternehmen – rund ein Drittel aller Mieterinnen und Mieter. Das entspricht über 11.000 Haushalten. Mit der Befragung 2019 wurde also ein dritter Durchlauf über alle Wohnungen im Bestand begonnen. Die Fragebögen für die aktuelle Befragung wurden Ende September 2019 versendet, zur Beantwortung bis Ende Dezember 2019. Die Rücklaufquote lag bei über 32 Prozent, einem sehr guten Wert. Die Teilnahme an der anonymen Befragung war selbstverständlich freiwillig.

GEWOFAG

Die GEWOFAG ist eine kommunale Wohnungsbaugesellschaft und mit ca. 36.000 Wohnungen und Gewerbeeinheiten Münchens größte Vermieterin. Sie stellt seit über 90 Jahren den



Ein Unternehmen der
Landeshauptstadt München



Münchner Bürgerinnen und Bürgern Wohnraum zu erschwinglichen Preisen zur Verfügung und bietet damit Alternativen im angespannten Münchner Wohnungsmarkt. Neben Neubau und Vermietung sind die Sanierung und Instandsetzung des Wohnungsbestands die wichtigsten Aufgaben der GEWOFAG.

Pressekontakt

Frank De Gasperi, Konzernsprecher
GEWOFAG Holding GmbH
Tel.: 089 4123-372
E-Mail: frank.de-gasperi@gewofag.de
www.gewofag.de



Bei der GEWOFAG wohnt München weiterhin sehr gerne. (Foto: GEWOFAG)