



## Pressemitteilung

### Zufrieden mit der GEWOFAG

**Mieterbefragung ergibt: Neun von zehn Mietern würden GEWOFAG und HEIMAG weiterempfehlen / Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt / Handlungsbedarf bei Treppenreinigung**

*München, 24. Juli 2014.* Um ihren Service weiter zu verbessern, hat die GEWOFAG im Dezember 2013 – wie auch Ende 2012 – 30 Prozent ihrer Mieterinnen und Mieter zur Zufriedenheit mit ihrer Wohnsituation und den Dienstleistungen von GEWOFAG und HEIMAG befragt. Das Gesamtergebnis ist sehr gut: Neun von zehn Mietern sind mit ihrer Wohnsituation zufrieden bis sehr zufrieden und würden die GEWOFAG und die HEIMAG weiterempfehlen.

In Zusammenarbeit mit der Firma AktivBo, einem unabhängigen Unternehmen, das auf Mieterbefragungen spezialisiert ist, hat die GEWOFAG Fragebögen an 9.000 GEWOFAG- und 1.300 HEIMAG-Mieter versendet. Selbstverständlich war die Befragung anonym. Dabei wurden unter anderem Fragen zu Wohnung, Haus, Wohnanlage, Nachbarschaft und Servicequalität gestellt. Bei den Ergebnissen gab es keine nennenswerten Unterschiede zwischen der GEWOFAG und der HEIMAG. Die Mieterinnen und Mieter haben insgesamt 2.276 Fragebögen zurückgesendet, was einer Rücklaufquote von rund 22 Prozent entspricht.

„Da wir unseren Service und unsere Leistungen weiter verbessern wollen, haben wir unsere Mieter gefragt, wie zufrieden sie mit der GEWOFAG und der HEIMAG sind. Wir freuen uns über das gute Ergebnis. Gleichzeitig wissen wir nun, wo wir uns verbessern können und werden dies in den nächsten Monaten verstärkt angehen,“ so Dr. Klaus-Michael Dengler, kaufmännischer Geschäftsführer der GEWOFAG. „Ich danke allen Mieterinnen und Mietern für ihre Teilnahme an der Befragung. Die vielen Kommentare, die zusätzlich abgegeben wurden, zeigen, wie engagiert unsere Mieter sind.“



## **Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:**

### **Wohnung und Haus**

94 Prozent sind mit ihrer Wohnung insgesamt zufrieden. Der Grundriss, die Ausstattung und die Instandhaltung der Wohnung werden ebenfalls positiv bewertet. Lediglich die Schallisolierung wird eher negativ beurteilt. Beim Erscheinungsbild des Hauses, beim Zustand des Hauseingangs und des Treppenhauses sieht ein Teil der Mieter Verbesserungsbedarf. Bei einigen Häusern ist die Sauberkeit des Treppenhauses und auch des Hauseingangs zu erhöhen. Gerade die Sauberkeit und die Abfallentsorgung sind für die Mieter besonders wichtig. Fragen zu diesem Themenfeld wurden von fast allen Umfrageteilnehmern beantwortet. Auch bei der Beleuchtung der Wege und der Treppenhäuser sehen Teile der Mieterschaft Verbesserungsmöglichkeiten. Angeführt wird gelegentlich auch die mangelnde Barrierefreiheit der Hauseingänge. Gerade bei den älteren Beständen, die teilweise noch aus den 1920er und 1930er Jahren stammen, lässt sich die gewünschte Barrierefreiheit allerdings nur schrittweise realisieren.

### **Außenanlagen und Grünanlagen**

Die Gestaltung und Pflege der Außenanlagen findet bei den Befragten großen Anklang. Auch die Freundlichkeit und Kompetenz der Gärtner wird sehr geschätzt.

### **Nachbarschaft**

In den Wohnanlagen der GEWOFAG und HEIMAG wohnen Menschen jedes Alters, Familien und Singles, mit unterschiedlichem sozialem, ethnischen und kulturellem Hintergrund. Das Zusammenleben der Mieterinnen und Mieter erfordert daher viel Rücksichtnahme und Toleranz. Gelegentliche Konflikte und Auseinandersetzungen zwischen Nachbarn lassen sich nicht immer vermeiden. Umso erfreulicher ist, dass über 80 Prozent der Mieterinnen und Mieter mit den nachbarschaftlichen Beziehungen und dem Zusammenleben der Bewohner in den Wohnanlagen zufrieden sind. Dennoch wünschen sich viele Mieter mehr Rücksichtnahme und Disziplin bei der Einhaltung der Hausordnung.

### **Der Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Der Service der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Mieterzentrum wird sehr positiv eingeschätzt. In den abgefragten Kategorien „Freundlichkeit“, „Fachliche Kompetenz“, „Termintreue“, und „Bearbeitungszeit“, werden die Mitarbeitenden mit Werten zwischen 80 und



90 Prozent als „gut bis sehr gut“ bewertet. Ähnlich gut schnitten auch die Hausmeister in diesen Kategorien ab. Im Vergleich der fünf Mieterzentren untereinander gibt es kaum signifikante Unterschiede bei den Aussagen.

Noch übertroffen werden diese guten Ergebnisse jedoch von den GEWOFAG-eigenen Handwerkern. Hier schätzen 90 bis 95 Prozent der Befragten die Arbeit als „gut bis sehr gut“ ein.

### **Kommunikation mit den Mieterinnen und Mietern**

Rund 60 Prozent bewerten die telefonische Erreichbarkeit als gut. Allerdings liegt die tatsächliche telefonische Erreichbarkeit wesentlich höher, nämlich bei 80 Prozent. Hier geht es vor allem darum, den gefühlten Wert durch verstärkte Kommunikation unserer Serviceleistungen dem tatsächlichen Wert anzunähern. Ein wichtiger Aspekt, da die Mieterinnen und Mieter sich hauptsächlich telefonisch an die GEWOFAG wenden.

### **Verhältnis der Miethöhe zu Wohnung und Service**

Mit dieser Frage wollte die GEWOFAG in Erfahrung bringen, ob die Befragten die Miete mit Blick auf ihre Wohnung und unseren Service als angemessen empfinden. Bei 83 Prozent der Mieterinnen und Mieter, die in einer freifinanzierten Wohnung leben, ist das der Fall. In den öffentlich geförderten Wohnungen liegt der Wert sogar bei 89 Prozent.

### **Attraktivität der GEWOFAG als Vermieterin**

Hier wurde danach gefragt, welches Bild die Mieterinnen und Mieter von der GEWOFAG und der HEIMAG haben. Was verbinden sie mit den beiden Unternehmen? Neun von zehn Befragten sind mit der GEWOFAG und der HEIMAG zufrieden bis sehr zufrieden und genauso viele würden die Unternehmen weiterempfehlen. Das sind ausgezeichnete Ergebnisse. Für die Mieterinnen und Mieter sind die GEWOFAG und die HEIMAG soziale und moderne Vermieter, bei denen das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt.

### **Umsetzung der Ergebnisse**

Das Gesamtergebnis ist positiv, aber es gibt noch Verbesserungspotenzial. Die GEWOFAG nutzt die Erkenntnisse aus der Befragung. Speziell bei den Themen Sauberkeit und Erscheinungsbild bei Hauseingängen und in Treppenhäusern, Beleuchtung sowie der gefühlten telefonischen Erreichbarkeit sind konkrete Maßnahmen bereits geplant und werden bis Herbst

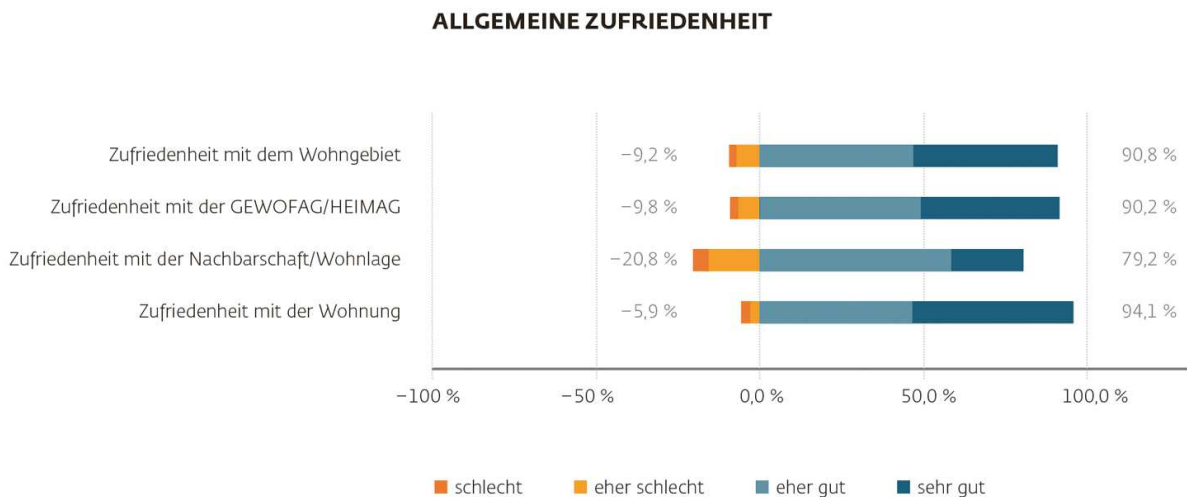


2014 umgesetzt. Über diese Maßnahmen wird die GEWOFAG ihre Mieterinnen und Mieter über Hausaushänge, Anschreiben und die Mieterzeitung informieren.

### Veränderungen gegenüber den Ergebnissen von 2012

Insgesamt gab es wenig Veränderung gegenüber 2012. Die Gebäude, die Reinigung von Müllstellplätzen und Außenanlagen sowie das nachbarschaftliche Zusammenleben werden positiver wahrgenommen als 2012. Die Treppenhausreinigung sowie die Leistung der Gärtner und der Mieterzentren werden etwas schlechter eingeschätzt als 2012, wobei neue Mieter positiver eingestellt sind. Die Leistung der Hausmeister wird durchgehend besser bewertet als im Vorjahr. Die Leistung der Handwerker wird als sehr gut bezeichnet.

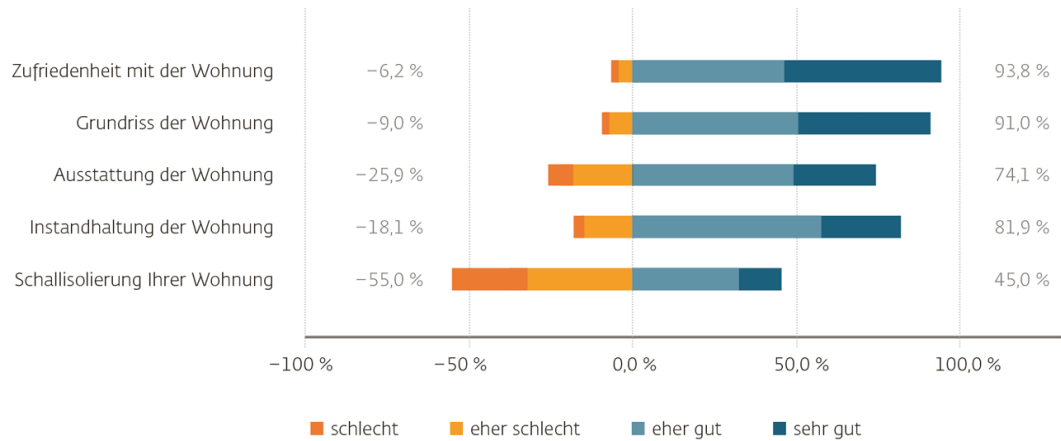
Die nächste Mieterumfrage ist für Herbst 2014 geplant.



Grafik 1: Allgemeine Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter

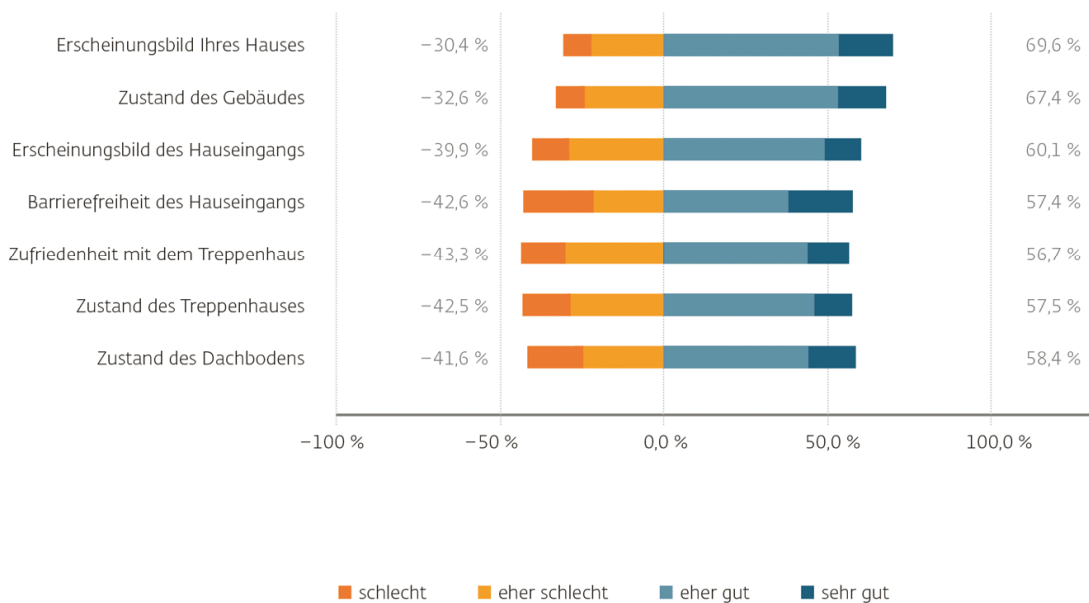


### WOHNUNG



Grafik 2: Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter mit ihrer Wohnung

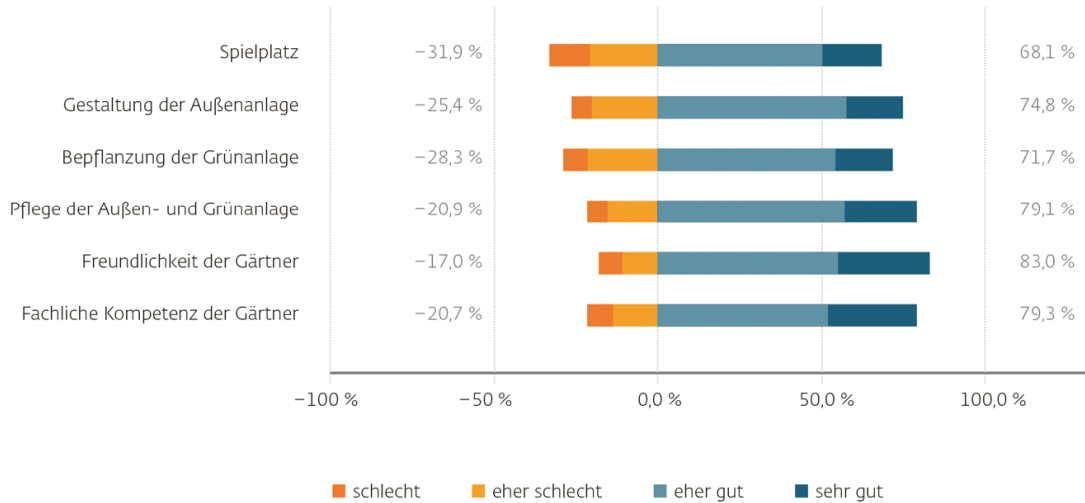
### GEBÄUDE



Grafik 3: Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter mit dem Gebäude

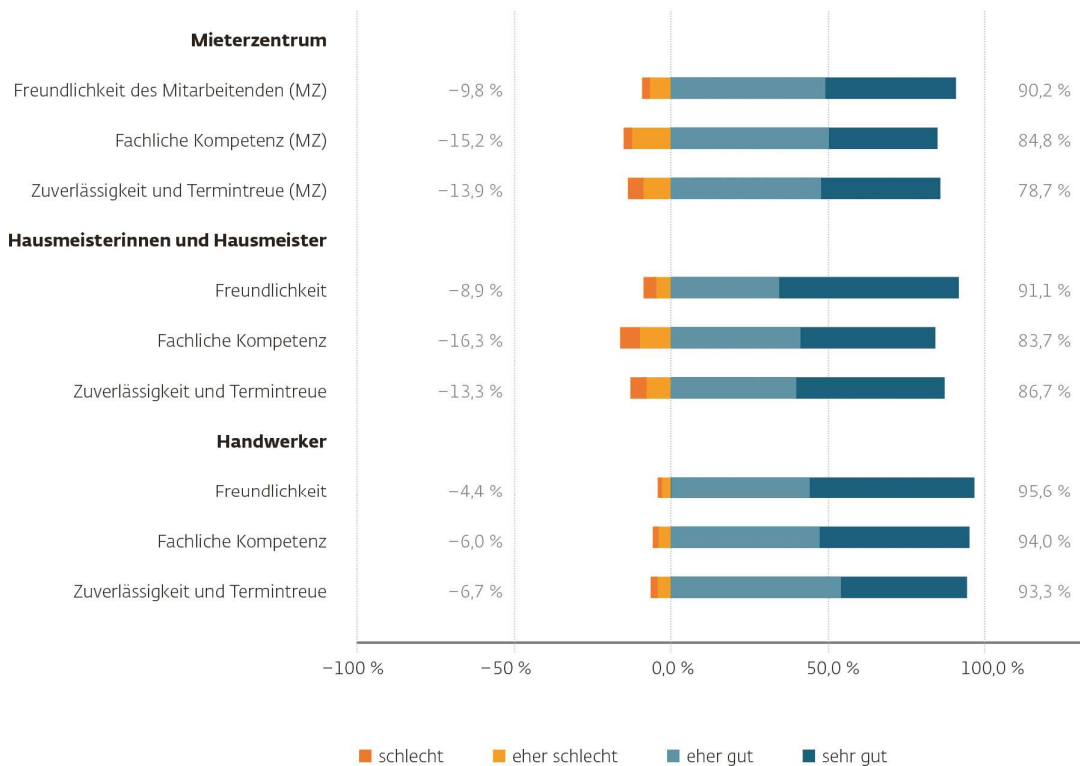


### AUSSENANLAGEN



Grafik 4: Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter mit den Außenanlagen

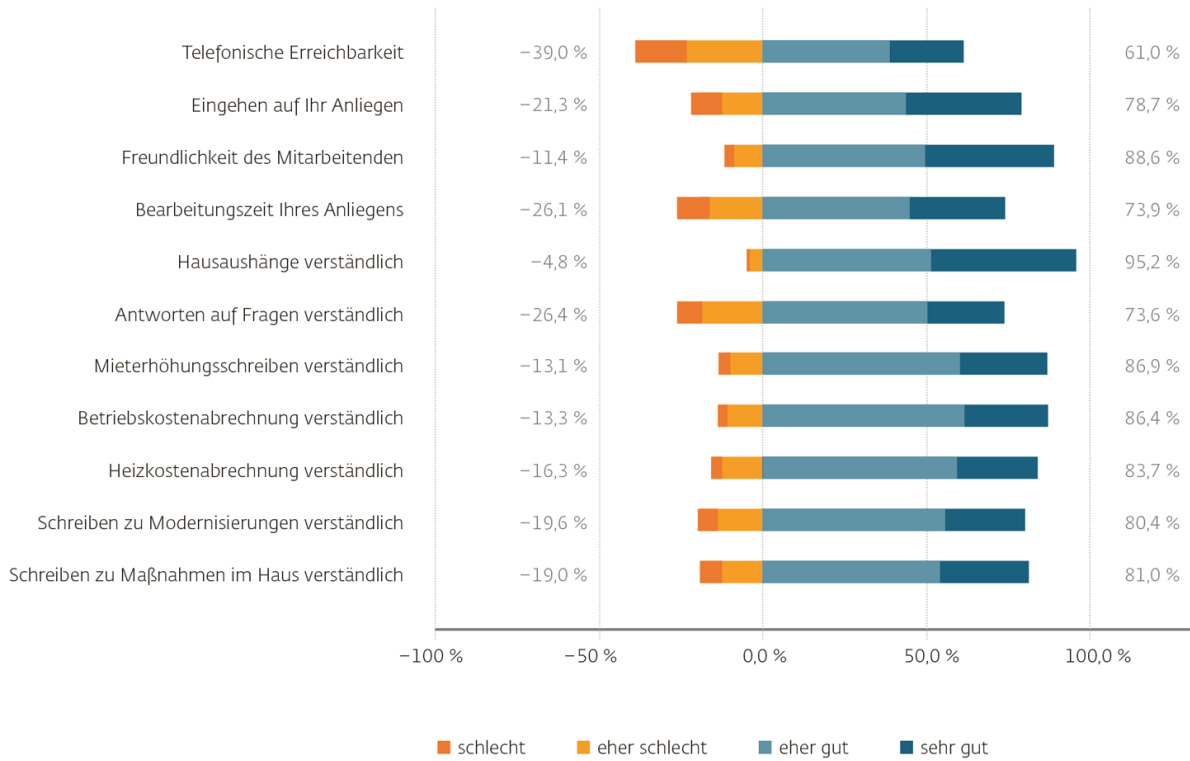
### SERVICE



Grafik 5: Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter mit dem Service

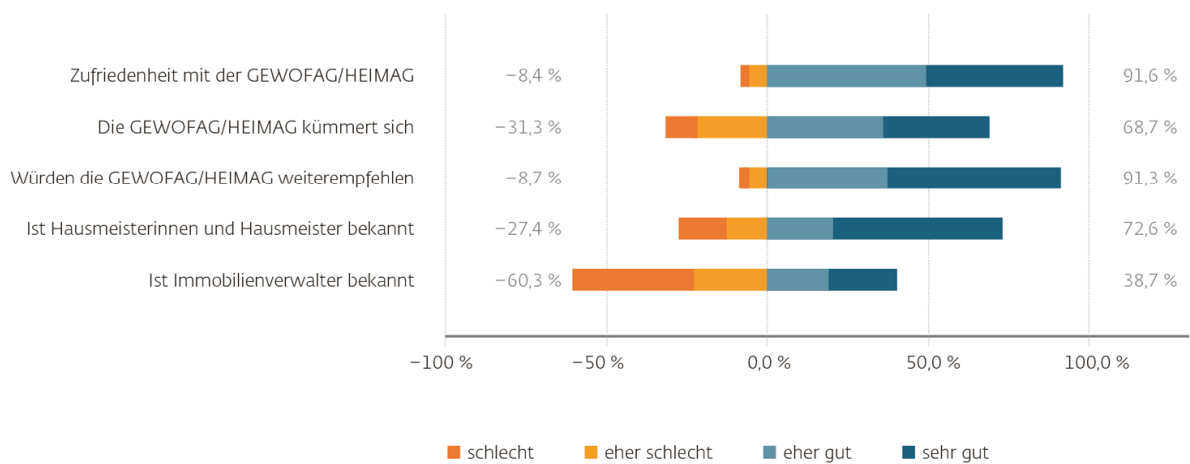


### TELEFONISCHER KONTAKT



Grafik 6: Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter mit dem telefonischen Kontakt

### IMAGE/PROFIL



Grafik 7: Zufriedenheit der GEWOFAG- und HEIMAG-Mieter mit dem Image/Profil der GEWOFAG und der HEIMAG



Ein Unternehmen der  
Landeshauptstadt München



## **GEWOFAG**

Die GEWOFAG ist mit rund 35.000 Wohnungen Münchens größte Vermieterin. Sie stellt seit 85 Jahren den 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. Der GEWOFAG-Konzern mit dem Tochterunternehmen Heimag München GmbH beschäftigt in München rund 790 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Pressekontakt**

Sabine Sommer  
Konzernsprecherin  
GEWOFAG Holding GmbH  
Kirchseeoner Straße 3  
81669 München  
Tel.: 089 4123-372  
E-Mail: [sabine.sommer@gewofag.de](mailto:sabine.sommer@gewofag.de)  
[www.gewofag.de](http://www.gewofag.de)