



Pressemitteilung

München wohnt gerne bei der GEWOFAG

Ergebnis der GEWOFAG-Mieterbefragung 2018: Zufriedenheitswerte weiter sehr hoch

München, 11. Februar 2019. Die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden der GEWOFAG liegt auch bei der aktuellen Befragung auf sehr hohem Niveau:

- **Mehr als 91 % der Mieterinnen und Mieter sind zufrieden oder sehr zufrieden.**
- **Die Weiterempfehlungsrate liegt bei 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 sowie telefonische Erreichbarkeit.**
- **Insgesamt bedeutet dies eine erneute Bestätigung für die Arbeit nach dem Modell der mieterorientierten Wohnungsverwaltung.**

Die GEWOFAG hat von Oktober bis Dezember 2018 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. Mehr als 91 Prozent sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit ihrer Vermieterin. Auch die Weiterempfehlungsquote liegt solide bei über 90 Prozent. Dr. Klaus-Michael Dengler, Sprecher der Geschäftsführung der GEWOFAG, freut sich über die hervorragenden Ergebnisse der Befragung: „Sie sind ein wichtiger Beleg für die Zufriedenheit unserer Mieterinnen und Mieter und die sehr gute Arbeit des gesamten GEWOFAG-Teams, bei dem ich mich hierfür herzlich bedanke. Gleichzeitig nehmen wir die Hinweise auf Verbesserungspotenziale sehr ernst. Unser Dank gilt daher auch allen, die uns mit ihrer Teilnahme eine wertvolle Rückmeldung geben und uns dabei unterstützen, im Detail noch besser zu werden.“

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit der GEWOFAG bewerteten die Mieterinnen und Mieter auch ihre Wohnung noch besser als bei der letzten Befragung: Mehr als 92 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 rund 25 bis 40 Prozent der Mieterinnen und Mieter Verbesserungsbedarf. Die GEWOFAG hat diesen Bedarf bereits vor der diesjährigen Befragung erkannt und damit begonnen, entsprechende Anstrengungen zu unternehmen, um die Zufriedenheitswerte auch in diesem Bereich zu steigern. Ebenso hat die GEWOFAG das Ziel, die telefonische Erreichbarkeit des Kundenservice zu erhöhen. Aktuell beurteilen rund drei Viertel 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 sechsten 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 2018 konnte also ein zweiter kompletter Durchlauf über alle Wohnungen im Bestand erfolgreich abgeschlossen werden. Die Fragebögen für die aktuelle Befragung wurden Ende September 2018 versendet, zur Beantwortung bis Ende Dezember 2018. Die Rücklaufquote lag bei über 34 Prozent, einem sehr guten Wert. Die Teilnahme an der anonymen Befragung war selbstverständlich freiwillig.

Zielgenaue Ableitung von Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen

Um detaillierte Informationen über die Anforderungen der Kundinnen und Kunden zu erhalten, ist die Mieterbefragung so aufgesetzt, dass sich die Ergebnisse bis auf Ebene der



Ein Unternehmen der
Landeshauptstadt München



Wirtschaftseinheiten aufschlüsseln lassen. So ist es möglich, punktgenaue Maßnahmen daraus abzuleiten. Die GEWOFAG kann also ihre Planung an den Bedürfnissen der Mieterinnen und Mieter ausrichten und auf diese Weise einen noch besseren Service bieten.

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 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 gerne. (Foto: GEWOFAG)