



## Pressemitteilung

### **Härtetest bestanden: hohe Mieterzufriedenheit bei der GEWOFAG**

#### **Wieder sehr gute Ergebnisse bei der umfangreichen Vollbefragung 2020**

**München, 19. Februar 2021.** Die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden der GEWOFAG bleibt auch im Corona-Jahr 2020 auf sehr hohem Niveau:

- **90 Prozent der Mieterinnen und Mieter sind zufrieden oder sehr zufrieden, die Weiterempfehlungsrate liegt ebenfalls bei 90 Prozent.**
- **Auch im Vergleich zu anderen großen Bestandshaltern schneidet die GEWOFAG sehr gut ab.**

Die GEWOFAG möchte die Zufriedenheit ihrer Mieterinnen und Mieter nicht nur messen, sondern aktiv steuern. Daher hat sie sich schon vor acht Jahren bewusst für eine der wissenschaftlich fundiertesten Methoden entschieden: die Vollbefragung. Anders als bei einer Stichprobenbefragung sind die Ergebnisse valide und statistisch belastbar. Dies wird erreicht durch hohe Teilnehmerzahlen, die jährliche Befragungsfrequenz, eine lange Laufzeit, eine hohe Vergleichbarkeit aufgrund des immer gleichen Befragungszeitraums und Fragebogenaufbaus sowie die hohe Datendichte. Von Oktober 2020 bis Januar 2021 ließ die GEWOFAG wieder ein Drittel ihrer Kundinnen und Kunden anonym und freiwillig zur Zufriedenheit mit ihrer Wohnsituation und den Dienstleistungen der GEWOFAG befragen. Ein besonderes Befragungsjahr, da aufgrund der Corona-Pandemie alle Mieterinnen und Mieter deutlich mehr Zeit in ihren Wohnungen verbrachten und der persönliche Kontakt stark eingeschränkt war. Die Rücklaufquote stieg deutlich auf über 35 Prozent an, mit rund einem Drittel davon war die Online-Beteiligung so hoch wie nie zuvor.

Auch dieses Mal stellte die Mieterschaft der kommunalen Wohnungsbaugesellschaft ein hervorragendes Zeugnis aus: 90 Prozent sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit ihrer Vermieterin, die Weiterempfehlungsquote liegt ebenfalls bei 90 Prozent. Dr. Klaus-Michael Dengler, Sprecher der Geschäftsführung der GEWOFAG, erläutert die überzeugenden Ergebnisse: „Bei der mieterorientierten Wohnungsverwaltung der GEWOFAG nutzen wir die



Rückmeldungen der Mieterinnen und Mieter als Basis für die fortlaufende Optimierung der Serviceleistungen. Das hilft unseren Kundinnen und Kunden genauso wie uns. Die so gewonnene und für uns wertvolle Datenbasis bestätigt: Wir haben über 80.000 zufriedene oder sogar sehr zufriedene Mieterinnen und Mieter. Dieser Erfolg wird auch nicht durch so manche Einzelfall-Berichterstattung geschmälert, die oft ein Zerrbild liefert, das mit den tatsächlich erhobenen Werten wenig zu tun hat. Mein herzlicher Dank gilt unseren Mieterinnen und Mietern für ihre Teilnahme und unserem gesamten GEWOFAG-Team, das mit seinem täglichen Einsatz diese Bewertung erst möglich gemacht hat. Natürlich gibt es auch Raum für Verbesserungen, da bleiben wir fokussiert dran. Ein Blick auf die Benchmarkwerte zeigt uns, dass wir weiterhin auf einem sehr guten Weg sind.“

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit der GEWOFAG bewertete die große Mehrheit der Mieterinnen und Mieter auch ihre Wohnung wieder gut oder sogar sehr gut. Gärtner-, Hausmeister- und Handwerkerservices sowie die Leistungen der Mieterzentren erreichten hohe bzw. in einigen Kategorien sogar sehr hohe Zufriedenheitswerte. In Pandemiezeiten besonders wichtig: Die telefonische Erreichbarkeit und die wahrgenommene Freundlichkeit des Kundenservice konnten erneut gesteigert werden (rund 84 bzw. 93 Prozent gute oder sehr gute Noten).

Der Verbesserungsbedarf in den Bereichen Reinigung und Abfallbeseitigung bleibt bestehen, gerade in einem Jahr mit gestiegenen Abfallmengen. Auch wenn eine Mehrheit die erhaltenen Leistungen positiv beurteilt, fließen die je nach Kategorie bis zu rund 40 Prozent kritischen Rückmeldungen direkt in die Planung konkreter Maßnahmen mit ein.

### **Benchmark-Ergebnisse zeichnen erfreuliches Bild**

Die jährliche Befragung führt die GEWOFAG in Zusammenarbeit mit AktivBo durch – einem auf Mieterbefragungen spezialisierten Hamburger Unternehmen. Jedes Jahr wird rund ein Drittel der Mieterinnen und Mieter befragt, das entspricht über 11.000 Haushalten. Mit der achten Befragung im Jahr 2020 läuft also bereits der dritte Zyklus über alle Wohnungen im GEWOFAG-Bestand. Lisa Winter, Geschäftsführerin von AktivBo, sieht das Vorgehen der GEWOFAG im Branchenvergleich: „Die GEWOFAG hat frühzeitig einen hochprofessionellen Weg eingeschlagen, um das Feedback ihrer Kundinnen und Kunden umfangreich einzuholen.



Die Qualitäts- und Servicemessung betrifft alle Abteilungen. Das äußert sich in einer hochwertigen und breiten Datenbasis, die eine relevante Grundlage für Entscheidungen bilden kann. AktivBo hat im letzten Jahr deutschlandweit über eine halbe Million Mieterstimmen ausgewertet, insgesamt führen wir Befragungen bei über 100 großen deutschen Vermietern durch. Im Vergleich zu anderen Branchenvertretern sticht die GEWOFAG positiv hervor, die Werte sind in vielen Bereichen im obersten Viertel angesiedelt oder setzen sogar Bestmarken.“

## GEWOFAG

Die GEWOFAG ist eine kommunale Wohnungsbaugesellschaft und mit ca. 37.000 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](mailto:frank.de-gasperi@gewofag.de)  
[www.gewofag.de](http://www.gewofag.de)



München wohnt weiterhin sehr gerne bei der GEWOFAG. (Grafik: GEWOFAG)