



Pressemitteilung

Mieter wohnen gerne bei der GEWOFAG

**Ergebnis der GEWOFAG-Mieterbefragung 2016: Zufriedenheitswerte weiter sehr hoch/
Service und Angebot wurden weiter verbessert**

**München, 9. Februar 2017. Die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden der
GEWOFAG liegt auch bei der aktuellen Befragung auf sehr hohem Niveau:**

- **Mehr als 91 Prozent der Mieterinnen und Mieter sind zufrieden oder sehr zufrieden**
- **Weiterempfehlungsrate von rund 92 Prozent**
- **Kontinuierliche Verbesserung bei Produkt und Service im Jahresvergleich**
- **Großer Erfolg der kundenorientierten Verwaltung**

Die GEWOFAG hat von Anfang Oktober bis Ende Dezember 2016 erneut ein Drittel ihrer Kundinnen und Kunden ausführlich zur Zufriedenheit mit ihrer Wohnsituation und den Dienstleistungen der GEWOFAG befragt. Auch dieses Mal stellten die Mieter 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. Die Weiterempfehlungsquote konnte im Vergleich zum Vorjahr sogar noch einmal leicht gesteigert werden und liegt nun bei rund 92 Prozent.

Dr. Klaus-Michael Dengler, Sprecher der Geschäftsführung der GEWOFAG, freut sich über die hervorragenden Ergebnisse der Befragung: „Sie sind ein Beleg nicht nur für die Zufriedenheit unserer Mieterinnen und Mieter, sondern auch für den erfolgreichen und unermüdlichen Einsatz unseres sehr guten GEWOFAG-Teams.“

In ihren Wohnungen fühlen sich die Mieterinnen und Mieter sehr wohl. So sind rund 93 Prozent zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit der Wohnung. Der Grundriss, der Zustand und die Ausstattung der Wohnung erhielten von der großen Mehrheit der Mieterinnen und Mieter gute oder sogar sehr gute Noten, ebenso die Außenanlagen.



Eine positive Gesamtentwicklung zeigt der übergeordnete Produktindex, in den die Bewertung von Wohnung, Gebäude und Außenanlagen einfließen. Im Jahresvergleich konnte dieser von 2014 bis 2016 kontinuierlich gesteigert werden.

Erneut sehr gut schnitt der Kundendienst der GEWOFAG-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter ab. Gärtner-, Hausmeister- und Handwerkerservice sowie die Leistungen der Mieterzentren erreichten hohe Zufriedenheitswerte, die in ein paar Rubriken sogar 90 Prozent überstiegen. Der Jahresvergleich von 2014 bis 2016 zeigt bei den Serviceleistungen insgesamt eine stetige Verbesserung.

Aussagekräftige Ergebnisse durch breite Datenbasis

Die jährliche schriftliche Mieterbefragung, die nun bereits zum vierten 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 Unternehmen, das auf Mieterbefragungen spezialisiert ist – rund ein Drittel aller Mieterinnen und Mieter. Das entspricht rund 11.000 Haushalten. Mit der Befragung 2015 konnte also ein erster kompletter Durchlauf über alle Wohnungen im Bestand erfolgreich abgeschlossen werden. Die Fragebögen für die aktuelle Befragung, mit der ein neuer Turnus startete, wurden Anfang Oktober 2016 versendet. Die Befragung lief bis 31. Dezember 2016. Die Rücklaufquote lag bei verhältnismäßig hohen 36 Prozent. 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 kleinteilig bis zu einzelnen 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.



Ein Unternehmen der
Landeshauptstadt München



Gern daheim bei der GEWOFAG: Die Kundinnen und Kunden gaben ihrer Vermieterin bei der aktuellen großen Befragung Bestnoten (Foto: Irmin Eitel).

GEWOFAG

Die GEWOFAG ist eine kommunale Wohnungsbaugesellschaft und mit ca. 35.000 Wohnungen Münchens größte Vermieterin. Sie stellt seit rund 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

Sabine Sommer
Konzernsprecherin
GEWOFAG Holding GmbH
Tel.: 089 4123-372
E-Mail: sabine.sommer@gewofag.de
www.gewofag.de