



Kundenurteil: Fairness von Wohnungsunternehmen 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 21 Wohnungsunternehmen

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	November 2018
Stichprobe	1.006 Kunden mit 1.168 Urteilen zu 21 Wohnungsunternehmen (Bewertung von bis zu zwei Wohnungsunternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Mieter waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 21 Wohnungsunternehmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABG Frankfurt Holding • degewo (Berlin) • Deutsche Wohnen • GAG Immobilien (Köln) • GESOBAU (Berlin) • GEWOBA (Bremen) • Gewobag (Berlin) • Grand City Properties • GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München • GWH Wohnungsgesellschaft Hessen • HOWOGE (Berlin) • Immeo Wohnen Service (Covivio) • LEG Immobilien (NRW) • Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft • Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen) • SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg) • STADT UND LAND (Berlin) • TAG Immobilien • VIVAWEST (NRW) • Vonovia • WIRO (Rostock)
Gesamtumfang	265 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faire Wohnungsvermittlung	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl und Passgenauigkeit der Mietangebote • Auskunftsverhalten und Transparenz (z.B. Mietobjekt, Wartezeiten) • Umfang und Angemessenheit der geforderten Selbstauskünfte • Inhalt und Verständlichkeit des Mietvertrages • Durchführung der Wohnungsübergabe und Protokollierung • Option auf Wohnungstausch bei Veränderung der persönlichen Situation
Faire Mieterbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Eingehen auf Mieterwünsche
Fairer Mieterservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei allg. Anliegen • Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei Notfällen • Zügige Ausführung von Reparaturen • Fester Ansprechpartner für Hausmeisterdienste • Informationsverhalten bei Instandsetzung oder Modernisierung

Studiendesign (II)

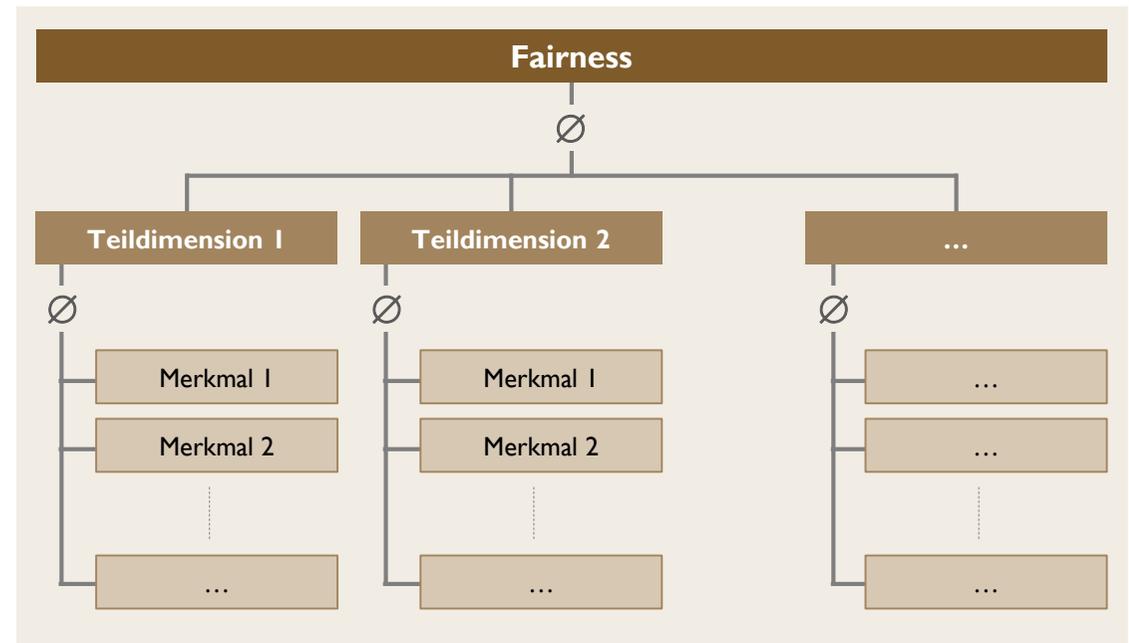
Faire Mietkosten	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kaltmiete • Angemessene Höhe der Nebenkostenvorauszahlung • Transparenz der Nebenkostenabrechnung • Gerechtfertigte Anpassung / Erhöhung der Kaltmiete • Entgegenkommen bei Mietminderung aufgrund von Mängeln
Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Zustand und Ausstattung der Wohnung • Zustand und Ausstattung des Hauses und des Umfelds • Qualität der Haustechnik (Elektroinstallation, Heizung, Netzwerke etc.) • Park- und Abstellmöglichkeiten (z.B. für Fahrräder und Kinderwagen) • Barrierefreies Wohnen • Förderung des sozialen Zusammenhalts
Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Mietertipps zur Energieeinsparung • Umweltbewusstes Handeln bezüglich Wärmeversorgung und -dämmung • Mülltrennung und -entsorgung • Wertschätzung für treue Mieter • Einhaltung von Mietererwartungen

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Wohnungsunternehmen

Fairness		
<p>Faire Wohnungsvermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl und Passgenauigkeit der Mietangebote • Auskunftsverhalten und Transparenz (z.B. Mietobjekt, Wartezeiten) • Umfang und Angemessenheit der geforderten Selbstauskünfte • Inhalt und Verständlichkeit des Mietvertrages • Durchführung der Wohnungsübergabe und Protokollierung • Option auf Wohnungstausch bei Veränderung der persönlichen Situation 	<p>Faire Mieterbetreuung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Eingehen auf Mieterwünsche 	<p>Fairer Mieterservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei allg. Anliegen • Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern bei Notfällen • Zügige Ausführung von Reparaturen • Fester Ansprechpartner für Hausmeisterdienste • Informationsverhalten bei Instandsetzung oder Modernisierung
<p>Faire Mietkosten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kaltmiete • Angemessene Höhe der Nebenkostenvorauszahlung • Transparenz der Nebenkostenabrechnung • Gerechtfertigte Anpassung / Erhöhung der Kaltmiete • Entgegenkommen bei Mietminderung aufgrund von Mängeln 	<p>Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zustand und Ausstattung der Wohnung • Zustand und Ausstattung des Hauses und des Umfelds • Qualität der Haustechnik (Elektroinstallation, Heizung, Netzwerke etc.) • Park- und Abstellmöglichkeiten (z.B. für Fahrräder und Kinderwagen) • Barrierefreies Wohnen • Förderung des sozialen Zusammenhalts 	<p>Nachhaltigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mietertipps zur Energieeinsparung • Umweltbewusstes Handeln bezüglich Wärmeversorgung und -dämmung • Mülltrennung und -entsorgung • Wertschätzung für treue Mieter • Einhaltung von Mietererwartungen

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohnungsunternehmen (I)

FAIRNESS		Faire Wohnungsvermittlung		Faire Mieterbetreuung	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding	sehr gut	ABG Frankfurt Holding	sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	degewo (Berlin)	sehr gut	degewo (Berlin)	sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)	sehr gut	GEWOBA (Bremen)	sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
sehr gut	HOWOGE (Berlin)	sehr gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen	sehr gut	HOWOGE (Berlin)
sehr gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)	sehr gut	HOWOGE (Berlin)	sehr gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)	sehr gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)	gut	ABG Frankfurt Holding
gut	GAG Immobilien (Köln)	gut	GAG Immobilien (Köln)	gut	GAG Immobilien (Köln)
gut	GEWOBA (Bremen)	gut	GESOBAU (Berlin)	gut	GEWOBA (Bremen)
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen	gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft	gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft	gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)	gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	VIVAWEST (NRW)	gut	VIVAWEST (NRW)	gut	VIVAWEST (NRW)
	Deutsche Wohnen	gut	WIRO (Rostock)		Deutsche Wohnen
	Gewobag (Berlin)		Deutsche Wohnen		Gewobag (Berlin)
	Grand City Properties		Gewobag (Berlin)		Grand City Properties
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München		Grand City Properties		GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	LEG Immobilien (NRW)		GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München		LEG Immobilien (NRW)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)		LEG Immobilien (NRW)		SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	STADT UND LAND (Berlin)		SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)		STADT UND LAND (Berlin)
	TAG Immobilien		STADT UND LAND (Berlin)		TAG Immobilien
	Vonovia		TAG Immobilien		Vonovia
	WIRO (Rostock)		Vonovia		WIRO (Rostock)

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohnungsunternehmen (II)

Fairer Mieterservice		Faire Mietkosten	
sehr gut	ABG Frankfurt Holding	sehr gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	degewo (Berlin)	sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)	sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	HOWOGE (Berlin)	sehr gut	HOWOGE (Berlin)
sehr gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)	sehr gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)	sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
gut	GAG Immobilien (Köln)	gut	GAG Immobilien (Köln)
gut	GEWOBA (Bremen)	gut	GEWOBA (Bremen)
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen	gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft	gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	VIVAWEST (NRW)	gut	STADT UND LAND (Berlin)
gut	WIRO (Rostock)		Deutsche Wohnen
	Deutsche Wohnen		Gewobag (Berlin)
	Gewobag (Berlin)		Grand City Properties
	Grand City Properties		GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München		LEG Immobilien (NRW)
	LEG Immobilien (NRW)		SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)		TAG Immobilien
	STADT UND LAND (Berlin)		VIVAWEST (NRW)
	TAG Immobilien		Vonovia
	Vonovia		WIRO (Rostock)

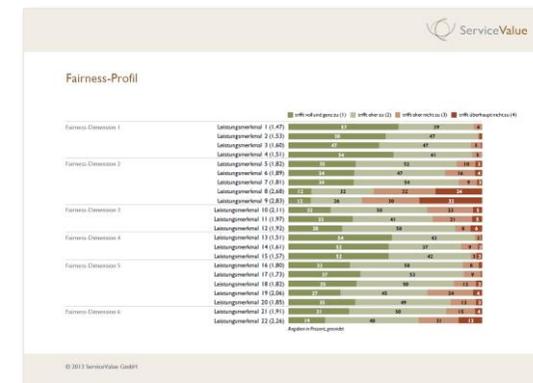
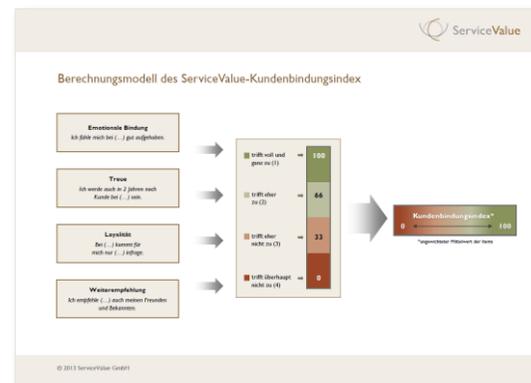
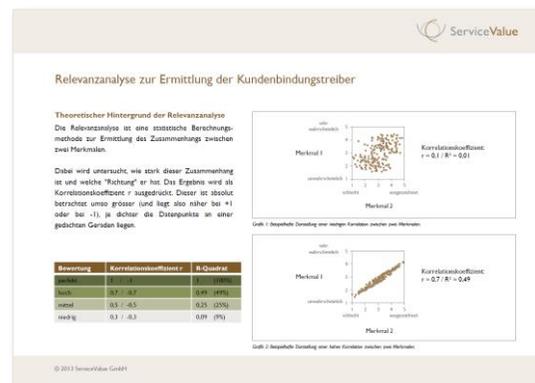
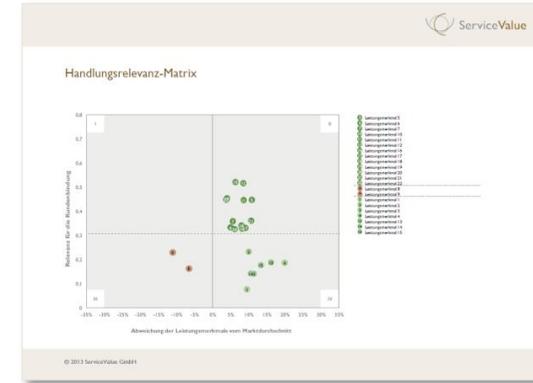
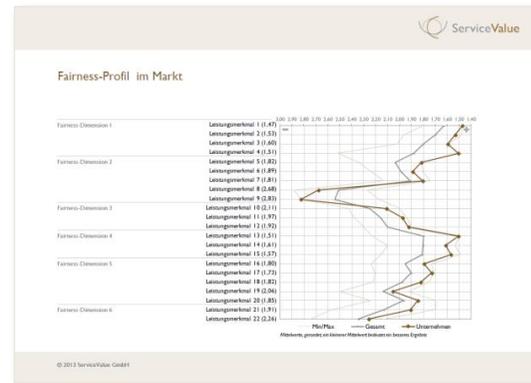
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohnungsunternehmen (III)

Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung		Nachhaltigkeit	
sehr gut	degewo (Berlin)	sehr gut	degewo (Berlin)
sehr gut	GESOBAU (Berlin)	sehr gut	GESOBAU (Berlin)
sehr gut	GEWOBA (Bremen)	sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)
sehr gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)	gut	ABG Frankfurt Holding
sehr gut	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (Hessen)	gut	GAG Immobilien (Köln)
gut	ABG Frankfurt Holding	gut	GEWOBA (Bremen)
gut	GAG Immobilien (Köln)	gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen
gut	Grand City Properties	gut	HOWOGE (Berlin)
gut	GWH Wohnungsgesellschaft Hessen	gut	Immeo Wohnen Service (Covivio)
gut	HOWOGE (Berlin)	gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft
gut	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft		Deutsche Wohnen
gut	VIVAWEST (NRW)		Gewobag (Berlin)
	Deutsche Wohnen		Grand City Properties
	Gewobag (Berlin)		GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München
	GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München		LEG Immobilien (NRW)
	LEG Immobilien (NRW)		SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)
	SAGA Unternehmensgruppe (Hamburg)		STADT UND LAND (Berlin)
	STADT UND LAND (Berlin)		TAG Immobilien
	TAG Immobilien		VIVAWEST (NRW)
	Vonovia		Vonovia
	WIRO (Rostock)		WIRO (Rostock)

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



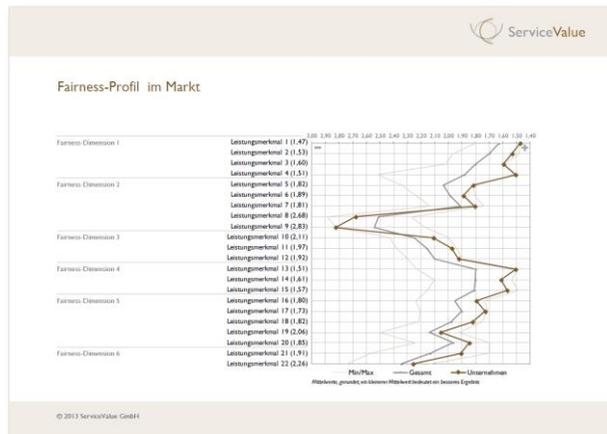
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Wohnungsunternehmen 2019“ (Einzelexemplar, 265 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Wohnungsunternehmen 2019“ (Einzelexemplar, 294 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Natee Meepian – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de