



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)

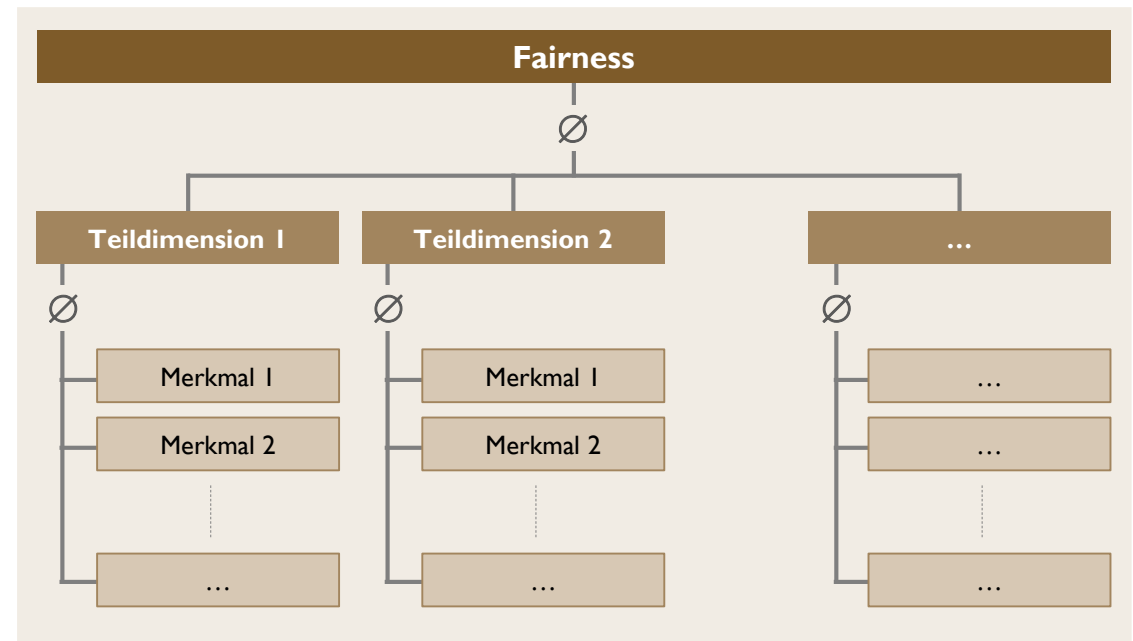
| | |
|--|--|
| <p>Faire Mietkosten</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kaltmiete • Angemessene Höhe der Nebenkostenvorauszahlung • Transparenz der Nebenkostenabrechnung • Gerechtfertigte Anpassung / Erhöhung der Kaltmiete • Entgegenkommen bei Mietminderung aufgrund von Mängeln |
| <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 |

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 | | |
|--|--|--|
| <h3>Faire Wohnungsvermittlung</h3> <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 | <h3>Faire Mieterbetreuung</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Eingehen auf Mieterwünsche | <h3>Fairer Mieterservice</h3> <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 |
| <h3>Faire Mietkosten</h3> <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 | <h3>Faire Wohnobjekt- und Umfeldgestaltung</h3> <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 | <h3>Nachhaltigkeit</h3> <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) |

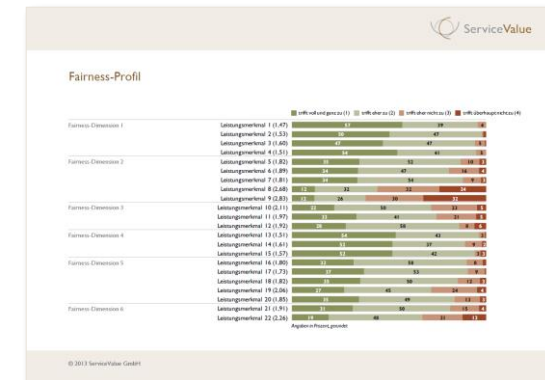
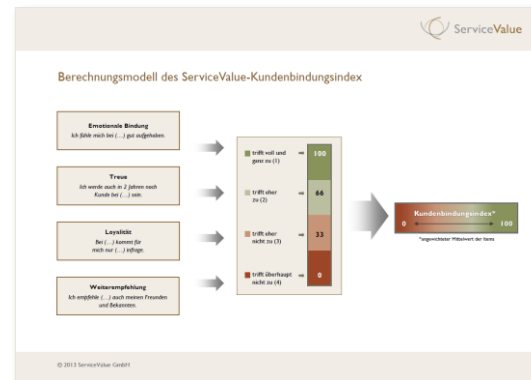
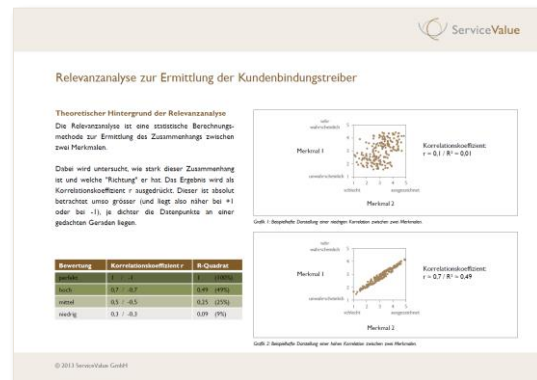
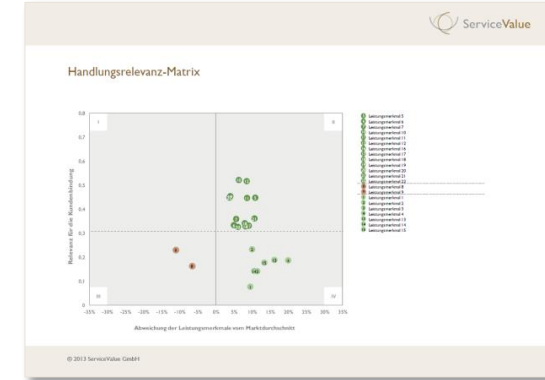
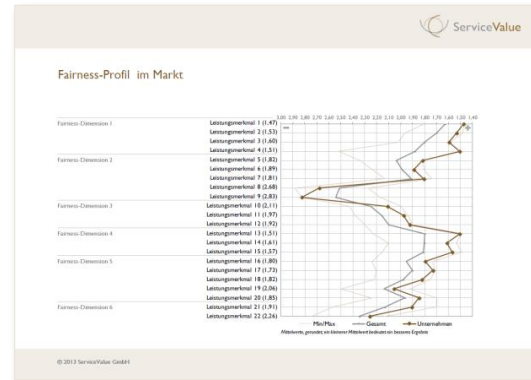
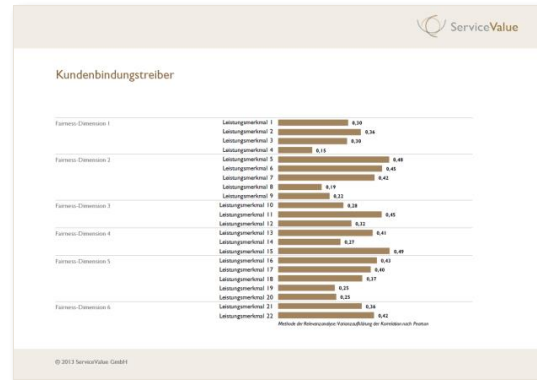
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

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 ...



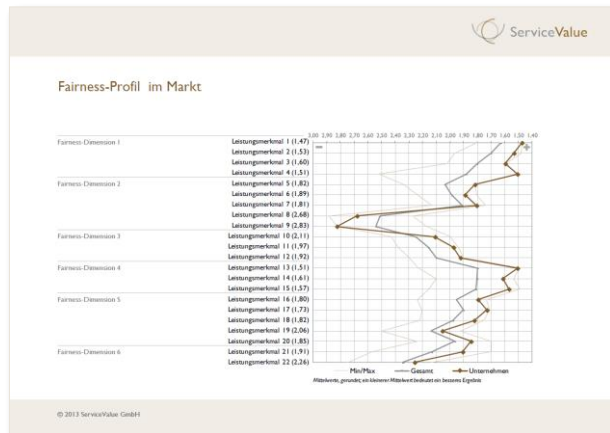
Anonymisierte Musterfolien

... 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 Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



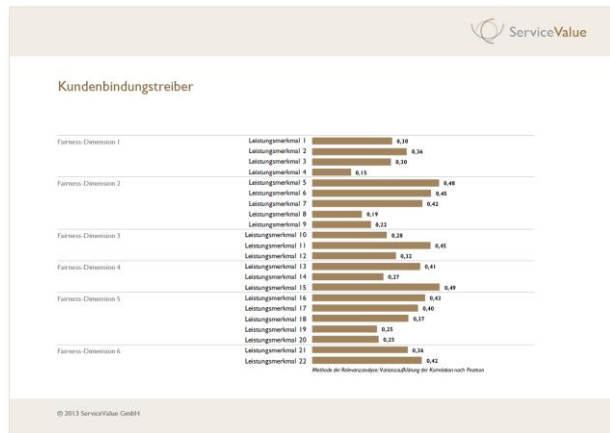
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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