



2016



ANALYSE &
KONZEPTE

Beratungsgesellschaft für Wohnen,
Immobilien, Stadtentwicklung mbH
Gasstraße 10 | 22761 Hamburg

phone +49 (0)40 4850 098-0
fax +49 (0)40 4850 098-98
mail info@analyse-konzepte.de

Inhalt

1	Hintergrund der Studie.....	1
2	Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick.....	1
2.1	Allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters	1
2.2	Bedeutung der Vermieterleistungen	4
2.3	Kontaktaufnahme zum Vermieter	4
2.4	Schadensmeldung und Reparatur	5
2.5	Umzug.....	5
3	Allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters.....	6
4	Bedeutung der Vermieterleistungen	10
5	Kontaktaufnahme zum Vermieter	12
6	Schadensmeldung und Reparatur.....	16
7	Umzug	19

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1	Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters	6
Abb. 2	Durchschnittliche Zufriedenheit mit Vermieterleistungen nach Vermietertypen	7
Abb. 3	Zufriedenheit mit der Vermieterleistung nach Wohnkonzept	8
Abb. 4	Bereitschaft, erneut eine Wohnung beim selben Vermieter zu mieten	9
Abb. 5	Bedeutung der Vermieterleistungen	10
Abb. 6	Bedeutung der Vermieterleistungen	11
Abb. 7	Bevorzugte Kontaktaufnahme.....	12
Abb. 8	Mieter ist mit der telefonischen Erreichbarkeit vollkommen zufrieden 13	
Abb. 9	Mieter ist mit der Erreichbarkeit per Internet beziehungsweise per E-Mail vollkommen zufrieden.....	14
Abb. 10	Mieter ist mit der Reaktionsgeschwindigkeit vollkommen zufrieden .	15
Abb. 11	Mieter ist mit der Bearbeitung der Reparaturanfrage vollkommen zufrieden.....	16
Abb. 12	Mieter ist mit der Terminvereinbarung vollkommen zufrieden	17
Abb. 13	Zufriedenheit mit Reparaturanfragen und -durchführung	18
Abb. 14	Umzug innerhalb der nächsten zwei Jahre geplant.....	19

1 Hintergrund der Studie

Analyse & Konzepte führt den Servicemonitor Wohnen regelmäßig seit 2008 durch. Die Studie zeigt, wie die Mieter in Deutschland ihre Vermieter beurteilen, was ihnen im Kontakt wichtig ist und auf welche Services sie besonderen Wert legen. Damit liefert der Servicemonitor Wohnen 2016 eine aktuelle Bestandsaufnahme und zeigt, wo die Vermieter noch Verbesserungspotenzial haben.

Im Jahr 2016 hat Analyse & Konzepte 1.000 Mieter aus ganz Deutschland zum Service ihres Vermieters befragt. Die Befragungen wurden vom 06.04.2016 bis zum 04.05.2016 telefonisch durchgeführt. Die Stichprobe ist repräsentativ für alle Mieter in Deutschland.

Im Jahr 2014 wurde – anders als in den anderen Jahren – die Befragung per Online-Panel erhoben. Die Ergebnisse dieses Jahres sind insofern nicht repräsentativ für die Mieter in Deutschland und werden deshalb nicht zum Vergleich herangezogen.

2 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Insgesamt ist die große Mehrheit der Mieter in Deutschland mit ihrem Vermieter mindestens zufrieden. Der Anteil der unzufriedenen Mieter liegt 2016 bei nur noch 1 Prozent.

Um den Vermieter zu kontaktieren, sind 2016 Internet und E-Mail erstmals beliebter als die persönliche Kontaktaufnahme. Allerdings ist die Zufriedenheit der Mieter damit, wie gut sie ihren Vermieter per E-Mail erreichen, rückläufig. Dies könnte ein Grund dafür sein, dass das Telefon mit weitem Abstand immer noch

der bevorzugte Kanal ist, um den Vermieter zu erreichen. Im Hinblick auf die Reaktionsgeschwindigkeit bei Anfragen erzielen die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen die besten Werte.




Die Zufriedenheit mit der Bearbeitung von Reparaturanfragen ist im Vergleich zu 2012 zurückgegangen. Die schlechtesten Werte erzielen in dieser Hinsicht die Genossenschaften. Die eingesetzten Handwerker werden zwar überwiegend als freundlich empfunden, können aber im Hinblick auf die Pünktlichkeit noch besser werden.




88 Prozent der Mieter planen innerhalb der nächsten zwei Jahre keinen Umzug. Nur 4 Prozent werden sich auf jeden Fall eine neue Wohnung suchen.

2.1 Allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters

Die Zufriedenheit der deutschen Mieter mit den Leistungen des Vermieters ist insgesamt hoch und hat sich im Vergleich zu 2012 noch leicht gesteigert. Bei den sehr zufriedenen Mietern gab es mit 10 Prozent sogar einen deutlichen Anstieg. Nur noch 1 Prozent der Befragten ist mit den Leistungen des Vermieters unzufrieden. Dabei macht es fast keinen Unterschied, bei welchem Vermietertyp die Mieter wohnen. 2012 war das anders: Damals waren die Mieter von privaten Wohnungsunternehmen und der Verwaltungsgesellschaften deutlich unzufriedener als andere Mieter.

Für die Segmentierung der unterschiedlichen Mieter hat Analyse & Konzepte die Wohnkonzepte herangezogen:

 <p>Konventionelles Wohnkonzept</p>	<p>Herausragendes Merkmal dieser situierten Haushalte ist die hohe Lebenszufriedenheit. Wirtschaftlich und gesellschaftlich wurde erreicht, was man angestrebt hat. Man nimmt am gesellschaftlichen und kulturellen Leben teil und ist bereit sich für andere zu engagieren.</p> <p>Haushalte mit einem konventionellen Wohnkonzept haben ein hohes Sicherheitsdenken verbunden mit einer vorausschauenden Lebensplanung. Die Wohnungsnachfrage ist daher sehr stark auf den praktischen Nutzen auch in kommenden Jahren fixiert, demnach richtet sie sich nach Produkten von guter Qualität und hoher Funktionalität. Dabei werden technische und ökologische Entwicklungen ebenfalls vor dem Hintergrund des konkreten Nutzens berücksichtigt.</p>
 <p>Kommunikatives Wohnkonzept</p>	<p>Haushalte mit einem kommunikativen Wohnkonzept sind sehr stark außenorientiert. Sie sind dynamisch, flexibel und mobil. Dabei spielt sich das Leben in Gemeinschaft sowohl in virtuellen Netzwerken als auch real mit Freunden und Gleichgesinnten im öffentlichen Raum ab. Gleichzeitig besteht eine hohe Toleranz gegenüber anderen Mitgliedern der Gemeinschaft.</p> <p>Dementsprechend offen sind die Haushalte gegenüber anderen Kulturen oder sozialen Gruppen.</p> <p>Gerade bei der großen Gruppe junger kommunikativer Haushalte sind die Wohnvorstellungen häufig wenig konkret und es besteht eine hohe Kompromissbereitschaft.</p>
 <p>Häusliches Wohnkonzept</p>	<p>Das häusliche Wohnkonzept zeichnet sich durch eine starke Innenorientierung aus. Wichtig sind Freunde und Familie, die auch räumlich möglichst eng um den eigenen Lebensmittelpunkt gruppiert sind. Gute Nachbarschaften spielen daher ebenfalls eine große Rolle.</p> <p>Sicherheit und Nachhaltigkeit nehmen bei den Entscheidungen der Haushalte einen hohen Stellenwert ein. Darüber hinaus wird bei der Wohnungsausstattung sehr stark auf den Nutzen geachtet.</p>

 <p>Anspruchsvolles Wohnkonzept</p>	<p>Für Haushalte mit anspruchsvollem Wohnkonzept sind Werte wie Selbstverwirklichung und Individualismus vor dem Hintergrund einer hohen Leistungs- und Erfolgsorientierung kennzeichnend. Optimierungsbestrebungen, häufig verbunden mit einer hohen Leistungsbereitschaft, führen zu einer hohen Anspruchshaltung.</p> <p>Bei der Wahl der Wohnung, des Wohnstandorts und der Ausstattung spielt die Werthaltigkeit eine große Rolle. Ausdruck findet dies etwa in der Nachfrage nach repräsentativen Standorten oder einem ausgeprägten Umweltbewusstsein (energetische Ausstattung, ökologische Materialien).</p>
 <p>Bescheidenes Wohnkonzept</p>	<p>Haushalte mit bescheidenem Wohnkonzept haben geringe Ansprüche und führen ein eher nach innen gerichtetes Leben. Man gibt sich ggf. mit weniger zufrieden und arrangiert sich mit dem, was man hat.</p> <p>Aspekte wie Ordnung, Sauberkeit und Sicherheit sind diesen Haushalten jedoch sehr wichtig. Die Nachfrage nach Wohnungen ist traditionell geprägt und solide. Auf Veränderungen im Umfeld reagieren diese Haushalte kritisch. Insgesamt besteht eine sehr hohe Verbundenheit mit dem Standort. Wichtig ist ihnen die klare Trennung von Wohnen, Arbeit und Öffentlichkeit.</p>
 <p>Funktionales Wohnkonzept</p>	<p>Funktionale Haushalte sind geprägt durch eine hohe Unzufriedenheit mit ihrem Leben und allem, was ihnen begegnet. Sie verfügen nur über geringe materielle Optionen, die kaum Spielraum lassen, die eigene Lebenslage zu verbessern. Nachgefragt werden daher einfach ausgestattete Wohnungen.</p> <p>Dennoch besteht ein großer Wunsch nach einer Verbesserung der Lebenssituation, verbunden mit einer entsprechenden Mobilität.</p>

Der Servicemonitor Wohnen zeigt, dass die meisten vollkommen zufriedenen Mieter (38 Prozent) ein kommunikatives Wohnkonzept haben. Die meisten unzufriedenen und weniger zufriedenen Mieter (25 Prozent) sind erwartungsgemäß dem funktionalen Wohnkonzept zuzuordnen.

36 Prozent der Befragten würden bestimmt wieder beim selben Vermieter eine Wohnung mieten (2014: 41 Prozent). 32 Prozent würden dies immerhin wahrscheinlich wieder tun (2014: 19 Prozent).

2.2 Bedeutung der Vermieterleistungen

Bei den Vermieterleistungen legen die Mieter am meisten Wert auf den professionellen Umgang mit Beschwerden. Für 79 Prozent ist dies sehr wichtig, für 20 Prozent immerhin wichtig. Es folgen Höflichkeit und Freundlichkeit im Umgang mit den Mietern, die Verbindlichkeit von Zusagen und die Einhaltung von Terminen.

Ebenfalls von großer Bedeutung ist die Erreichbarkeit per Telefon. 93 Prozent der Mieter finden dies in der Zeit von 9:00 bis 18:00 Uhr wichtig oder sehr wichtig.

Weit weniger wichtig ist es den Befragten, regelmäßig über Wohnungsangebote oder die Entwicklung des Unternehmens informiert zu werden.

2.3 Kontaktaufnahme zum Vermieter

Auch im digitalen Zeitalter greifen die Mieter meist zum Telefon, wenn sie zu ihrem Vermieter Kontakt aufnehmen möchten. 70 Prozent bevorzugen diesen Kanal (2012: 72 Prozent). Stark rückläufig ist hingegen die persönliche Kontaktaufnahme. Nur noch 9 Prozent suchen ihr Wohnungsunternehmen oder ihren privaten Vermieter auf, wenn sie ein Anliegen haben (2012: 16 Prozent). Gleichzeitig gewinnen Internet und E-Mail an Bedeutung. Sie sind 2016 für 15 Prozent der Mieter der bevorzugte Kontaktweg (2012: 7 Prozent). Damit liegen sie in der Präferenz der Mieter erstmals vor der persönlichen Kontaktaufnahme.

Die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit ist überwiegend hoch und auf einem ähnlichen Niveau wie 2012. 91 Prozent der Mieter äußern sich hierzu zufrieden, sehr zufrieden oder sogar vollkommen zufrieden.

Weniger zufrieden sind die Mieter mit der Erreichbarkeit per Internet und E-Mail. Vollkommen zufrieden sind damit nur 15 Prozent. 2012 lag dieser Wert noch bei 24 Prozent.

Im Hinblick auf die Erreichbarkeit via Telefon und E-Mail haben die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen die Nase vorn. 34 Prozent ihrer Mieter sind mit der telefonischen und 22 Prozent mit der Erreichbarkeit per Internet und E-Mail vollkommen zufrieden.

Die Zufriedenheit mit der Reaktionsgeschwindigkeit des Vermieters hat sich seit 2012 nur geringfügig verändert. 22 Prozent der Mieter sind damit vollkommen zufrieden; nur 3 Prozent sind unzufrieden. Auch in dieser Hinsicht schneiden die städtischen und kommunalen Wohnungsunternehmen besser ab als andere Vermieter.

2.4 Schadensmeldung und Reparatur

Mit der Bearbeitung von Reparaturanfragen durch den Vermieter sind die Mieter insgesamt unzufriedener als 2012. Nur noch 23 Prozent sind damit vollkommen zufrieden (2012: 28 Prozent). Gleichzeitig stieg die Zahl der Mieter, die in dieser Hinsicht weniger zufrieden waren, von 5 auf 13 Prozent.

Gerade Wohnungsgenossenschaften scheinen in dieser Hinsicht Nachholbedarf zu haben. Nur 14 Prozent ihrer Mieter sind vollkommen damit zufrieden, wie ihre Reparaturanfragen bearbeitet werden.

Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit Terminvereinbarungen gab es hingegen keine großen Unterschiede zu 2012. 77 Prozent der Mieter sind hiermit vollkommen zufrieden, sehr zufrieden oder zufrieden. Die besten Werte erzielen hier die privaten Vermieter mit 31 Prozent vollkommen zufriedenen Mietern.

Mit der Freundlichkeit der Handwerker sind 68 Prozent der Mieter vollkommen zufrieden oder sehr zufrieden, mit der Pünktlichkeit hingegen nur 46 Prozent.

2.5 Umzug

Nur 4 Prozent der befragten Mieter planen auf jeden Fall einen Umzug innerhalb der nächsten zwei Jahre. 8 Prozent werden sich wahrscheinlich eine neue Wohnung suchen. Die restlichen 88 Prozent möchten nicht umziehen.

3 Allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters

Abb. 1 Zufriedenheit mit den Leistungen des Vermieters

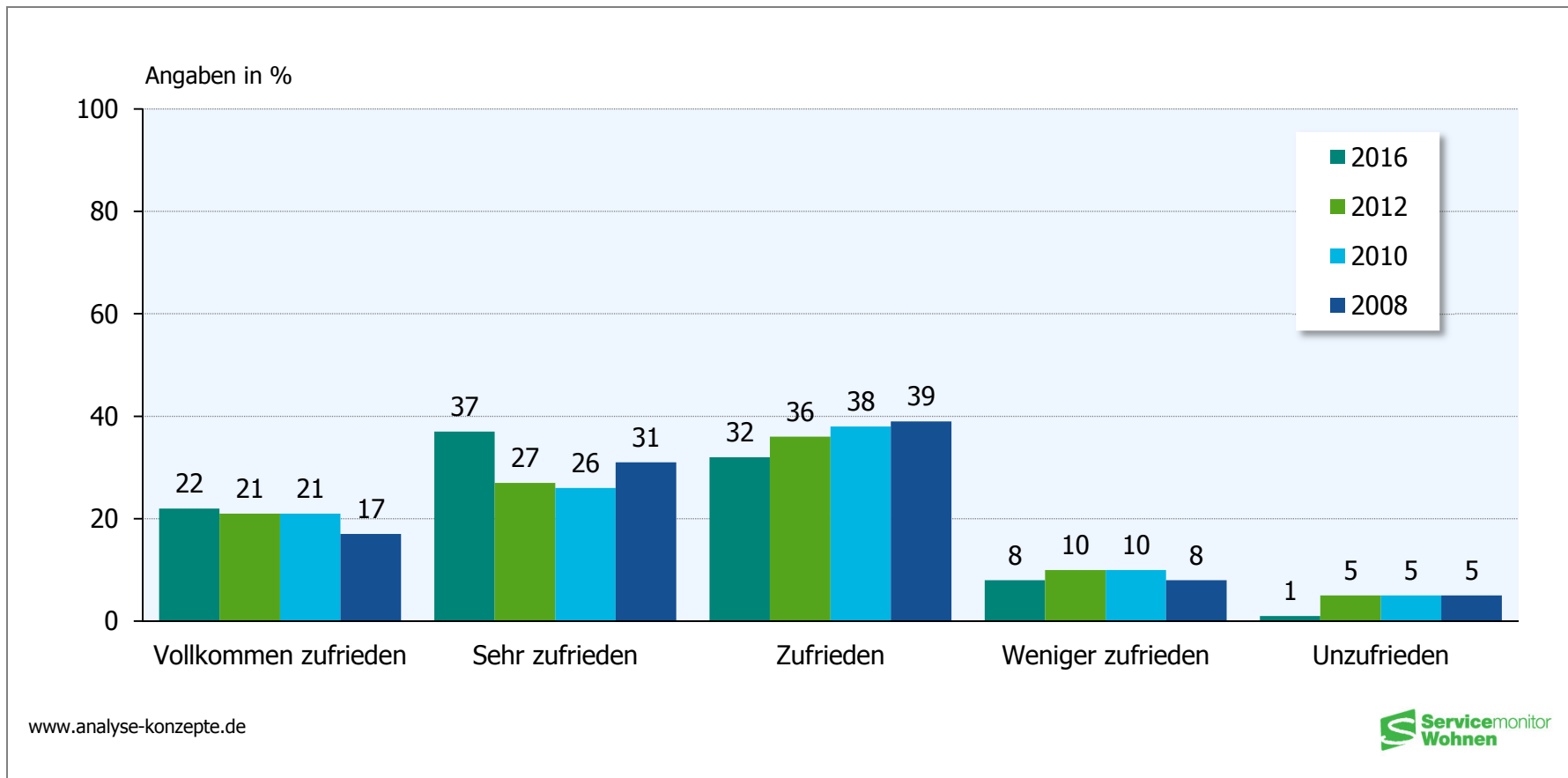


Abb. 2 Durchschnittliche Zufriedenheit mit Vermieterleistungen nach Vermietertypen

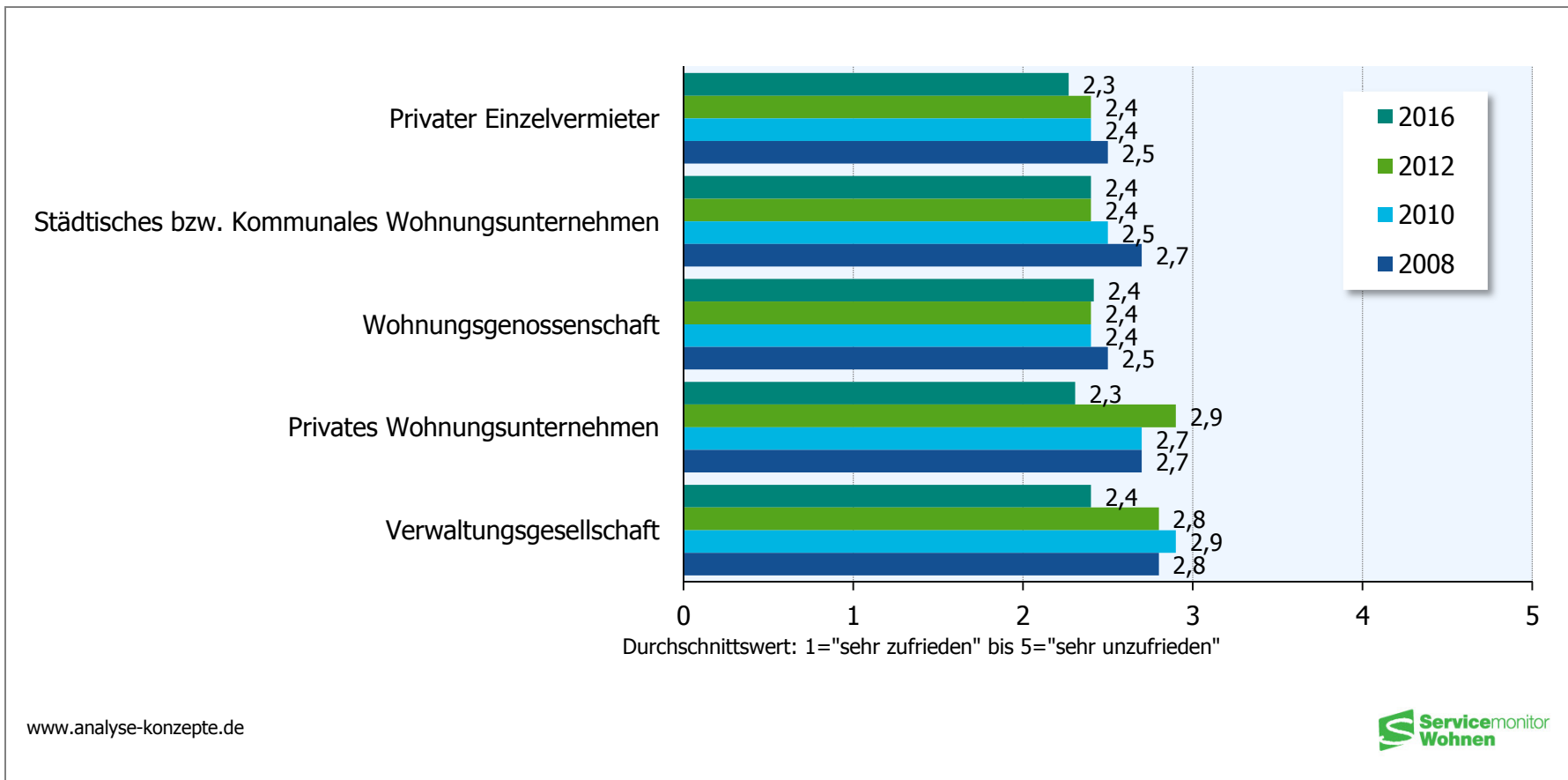


Abb. 3 Zufriedenheit mit der Vermieterleistung nach Wohnkonzept

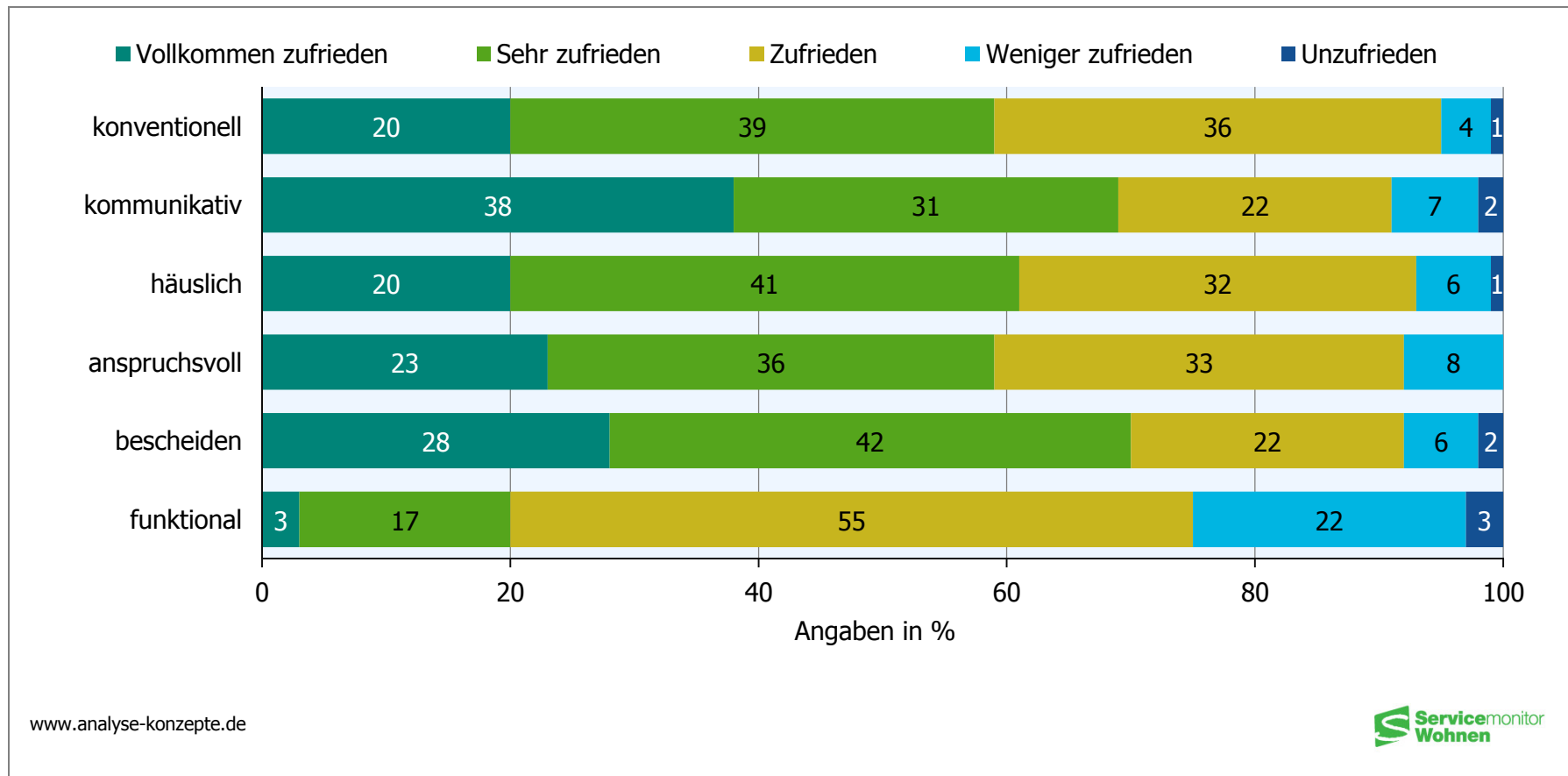
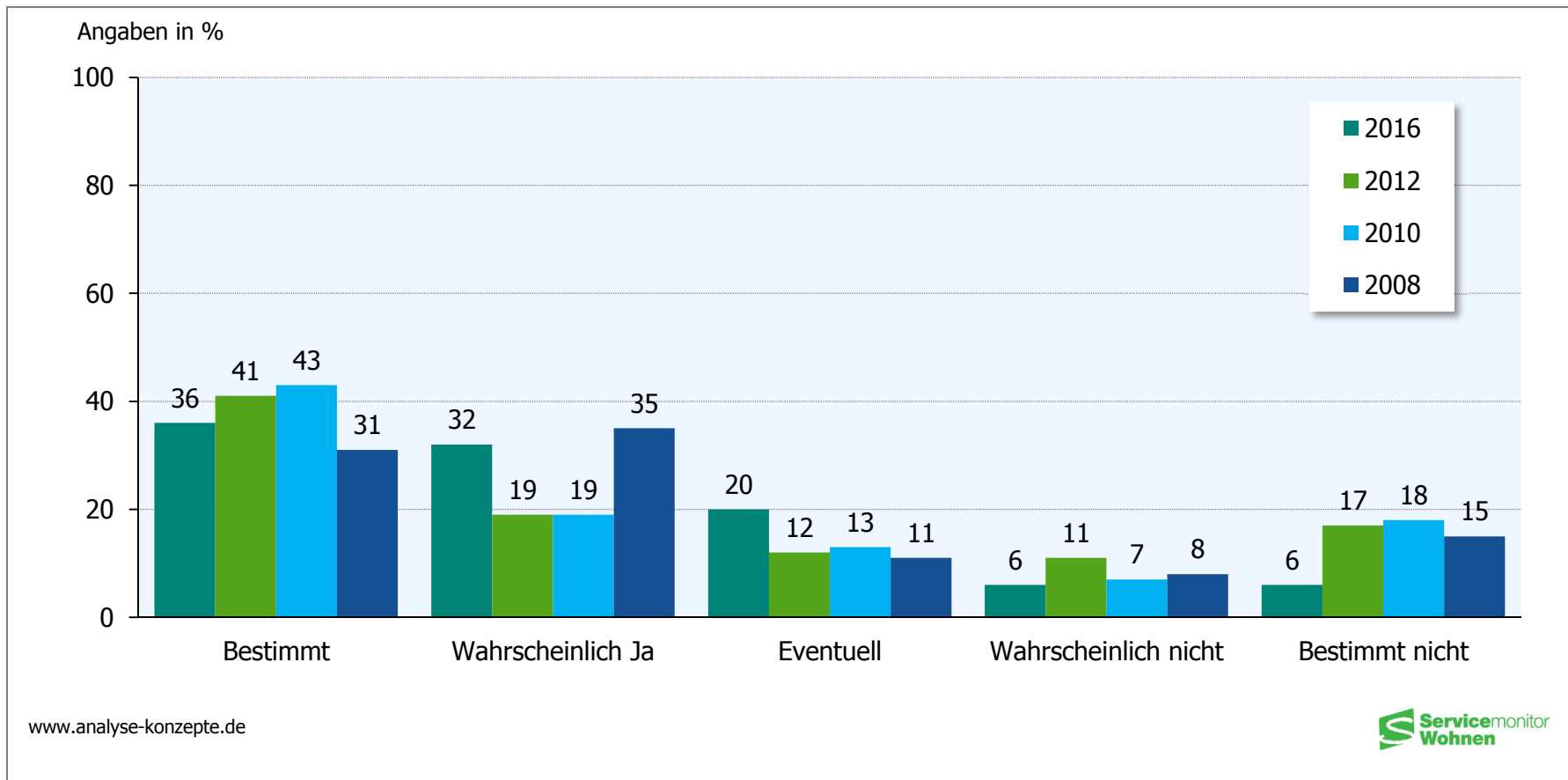


Abb. 4 Bereitschaft, erneut eine Wohnung beim selben Vermieter zu mieten



4 Bedeutung der Vermieterleistungen

Abb. 5 Bedeutung der Vermieterleistungen

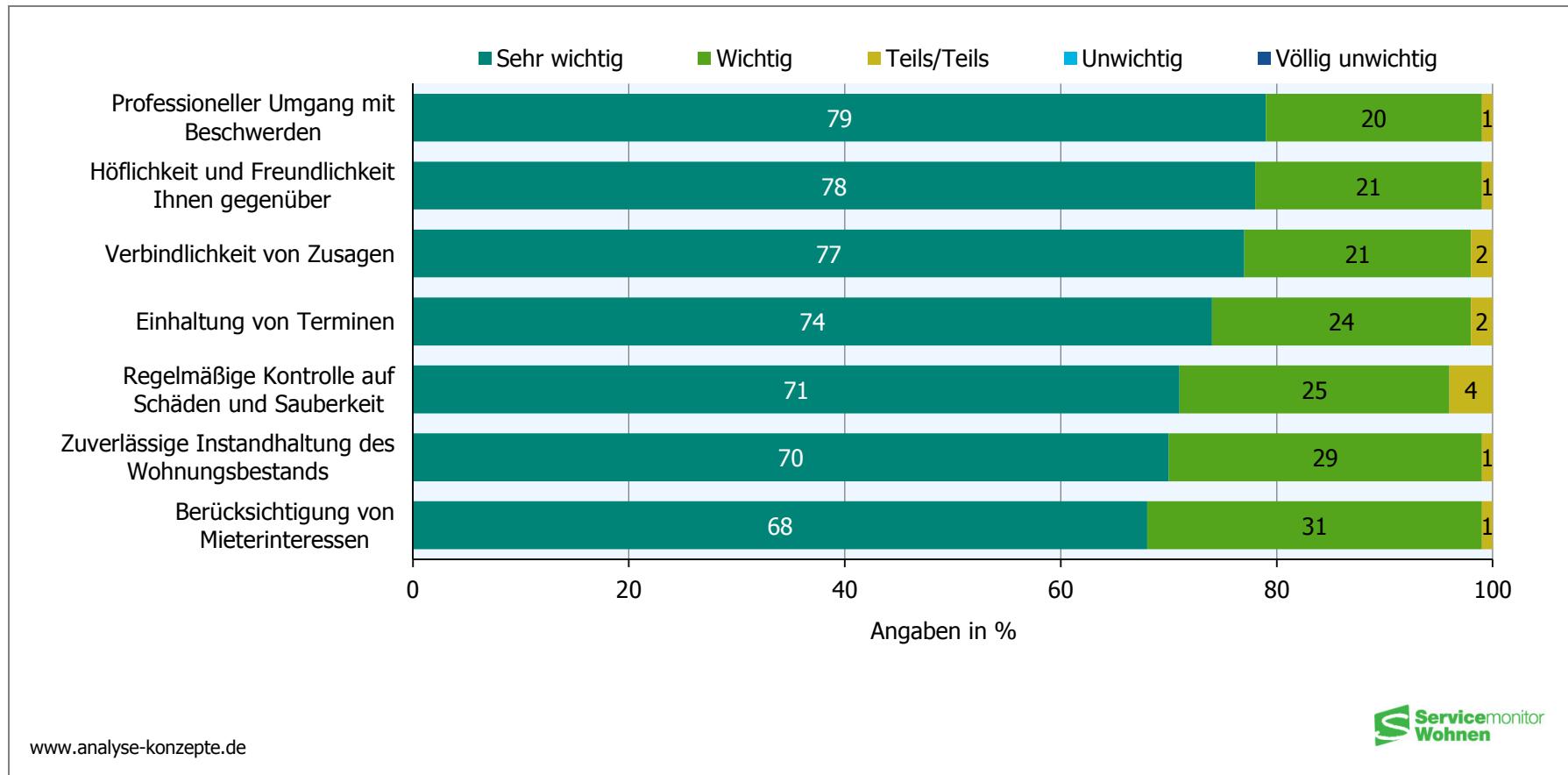
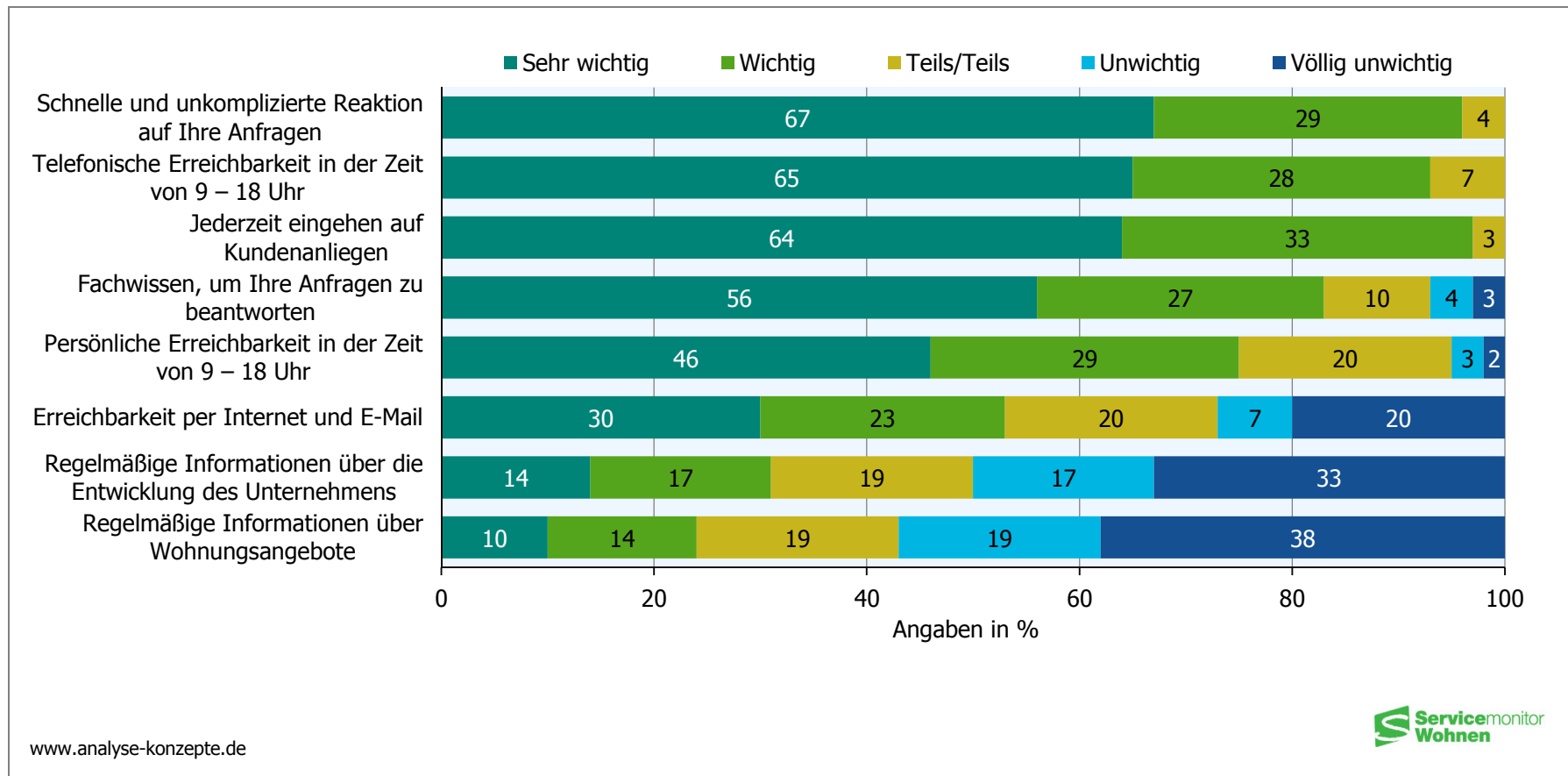


Abb. 6 Bedeutung der Vermieterleistungen



5 Kontaktaufnahme zum Vermieter

Abb. 7 Bevorzugte Kontaktaufnahme

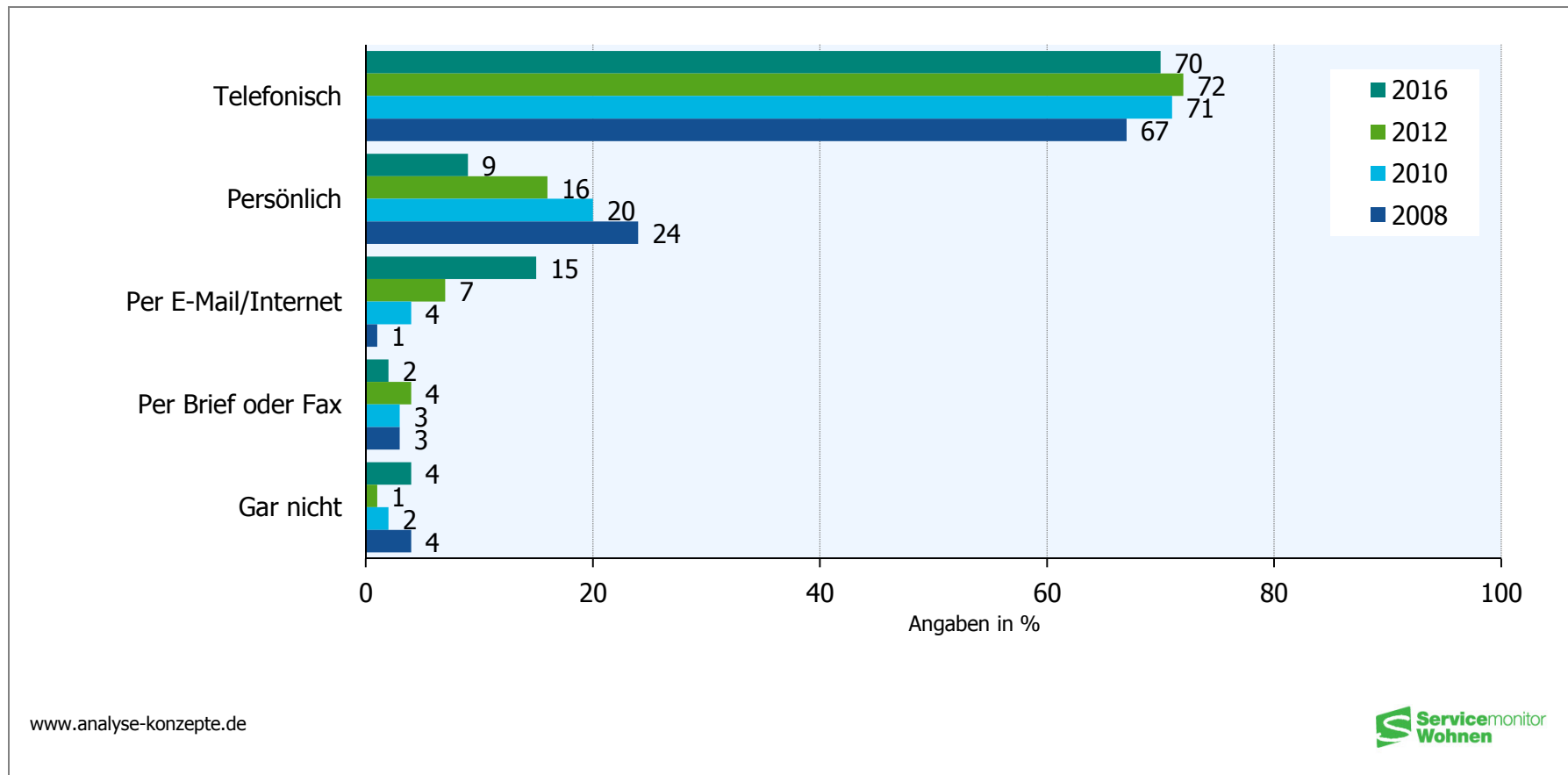


Abb. 8 Mieter ist mit der telefonischen Erreichbarkeit vollkommen zufrieden

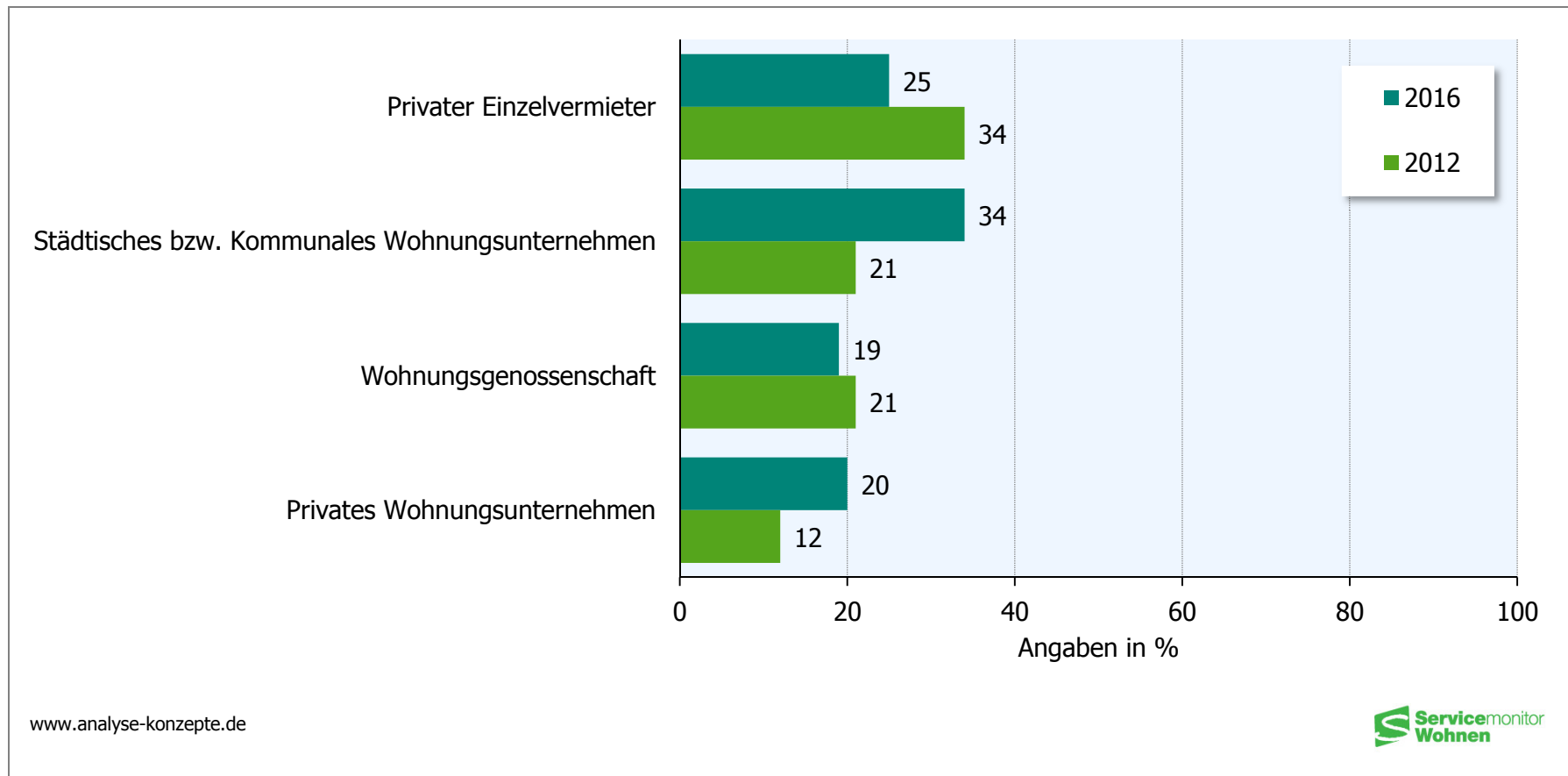


Abb. 9 Mieter ist mit der Erreichbarkeit per Internet beziehungsweise per E-Mail vollkommen zufrieden

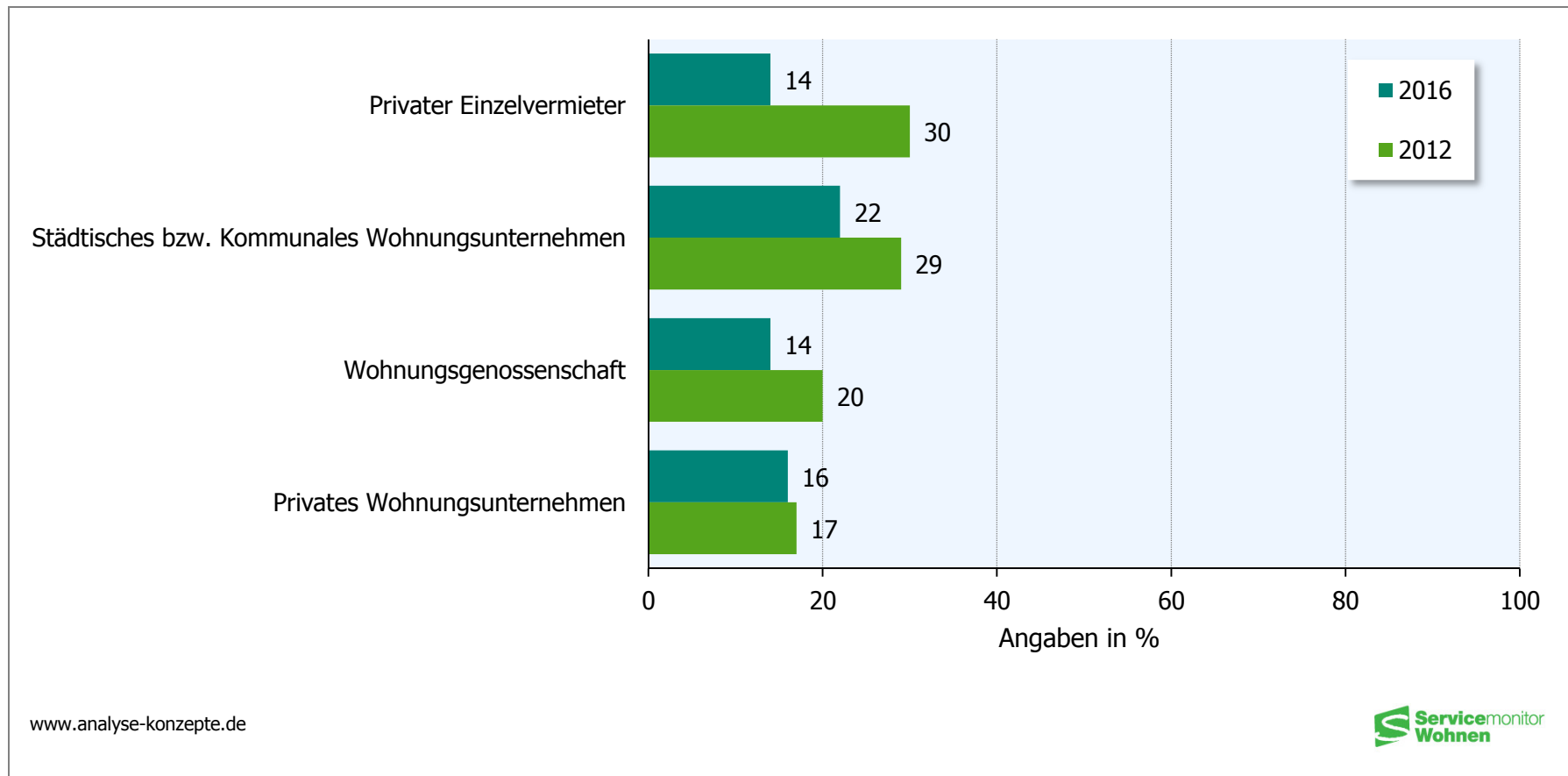
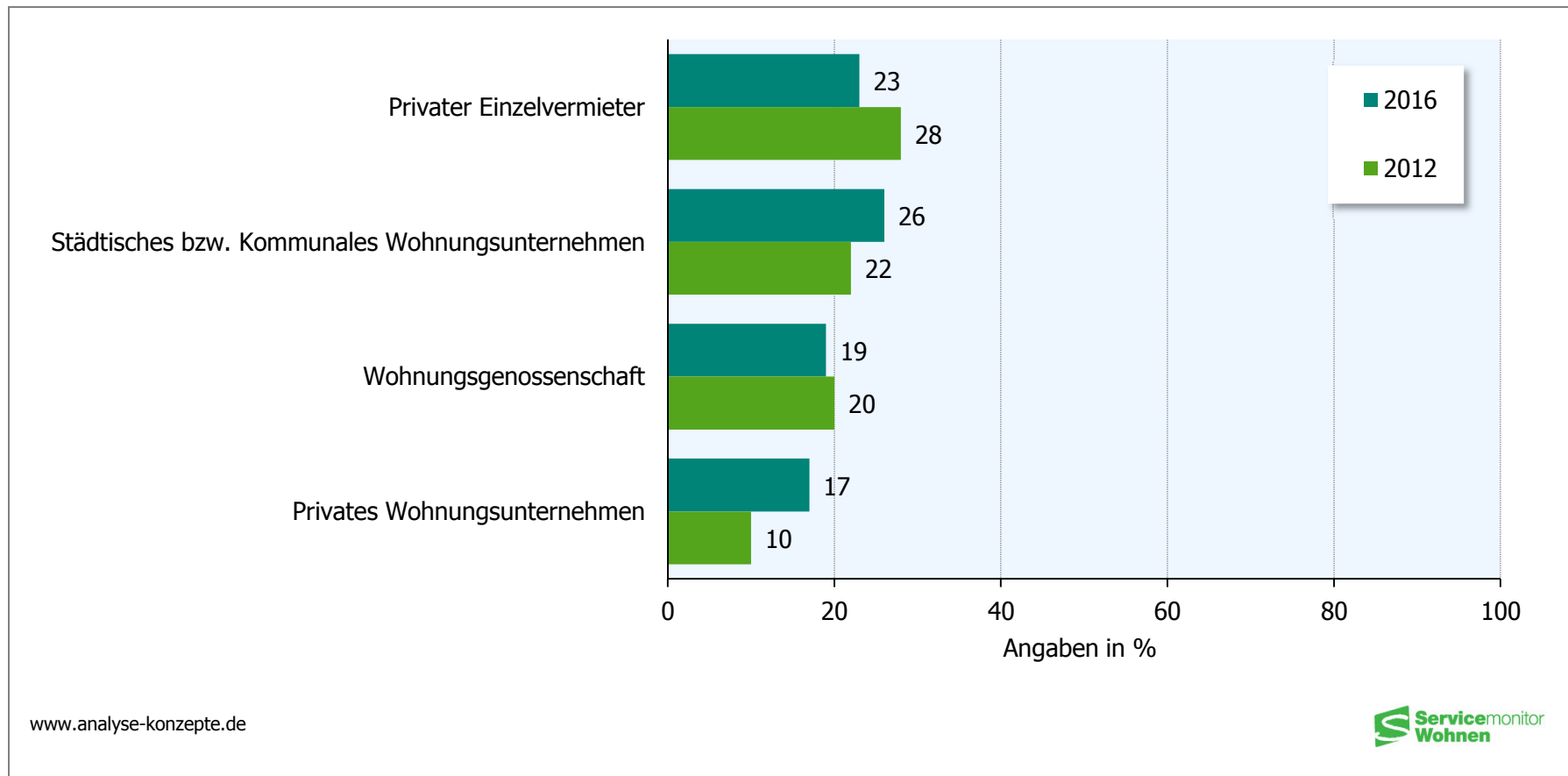


Abb. 10 Mieter ist mit der Reaktionsgeschwindigkeit vollkommen zufrieden



6 Schadensmeldung und Reparatur

Abb. 11 Mieter ist mit der Bearbeitung der Reparaturanfrage vollkommen zufrieden

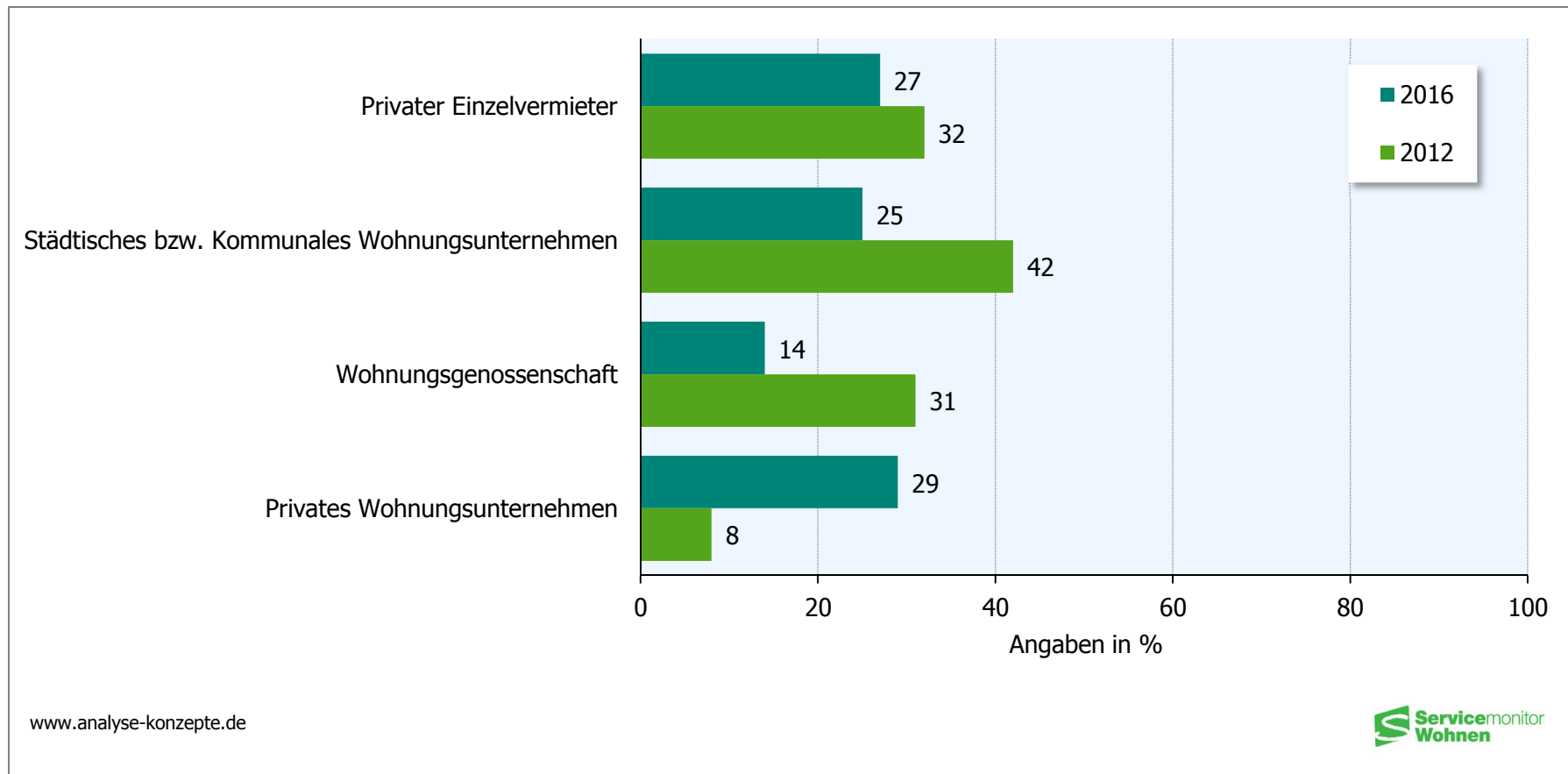


Abb. 12 Mieter ist mit der Terminvereinbarung vollkommen zufrieden

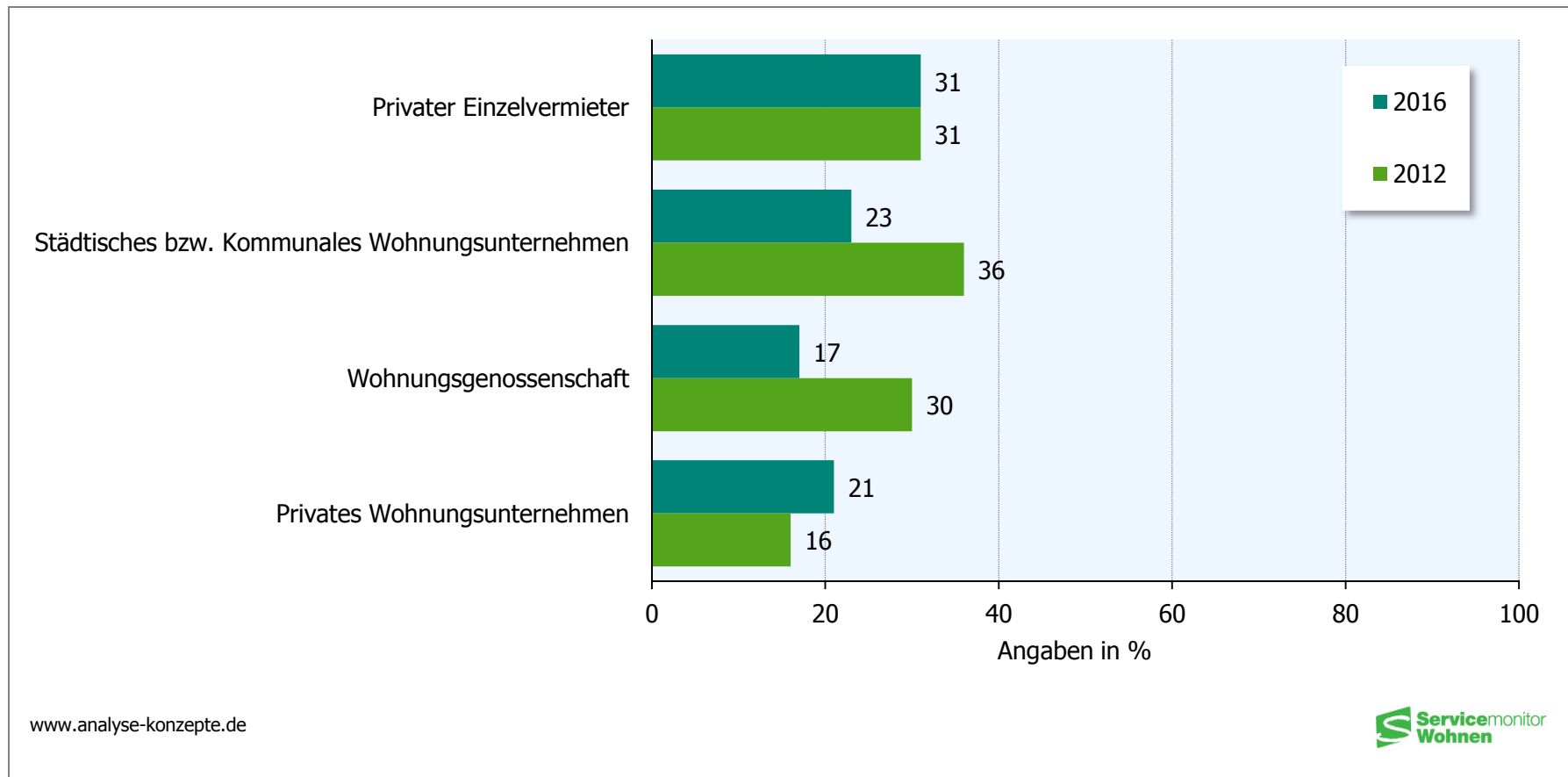
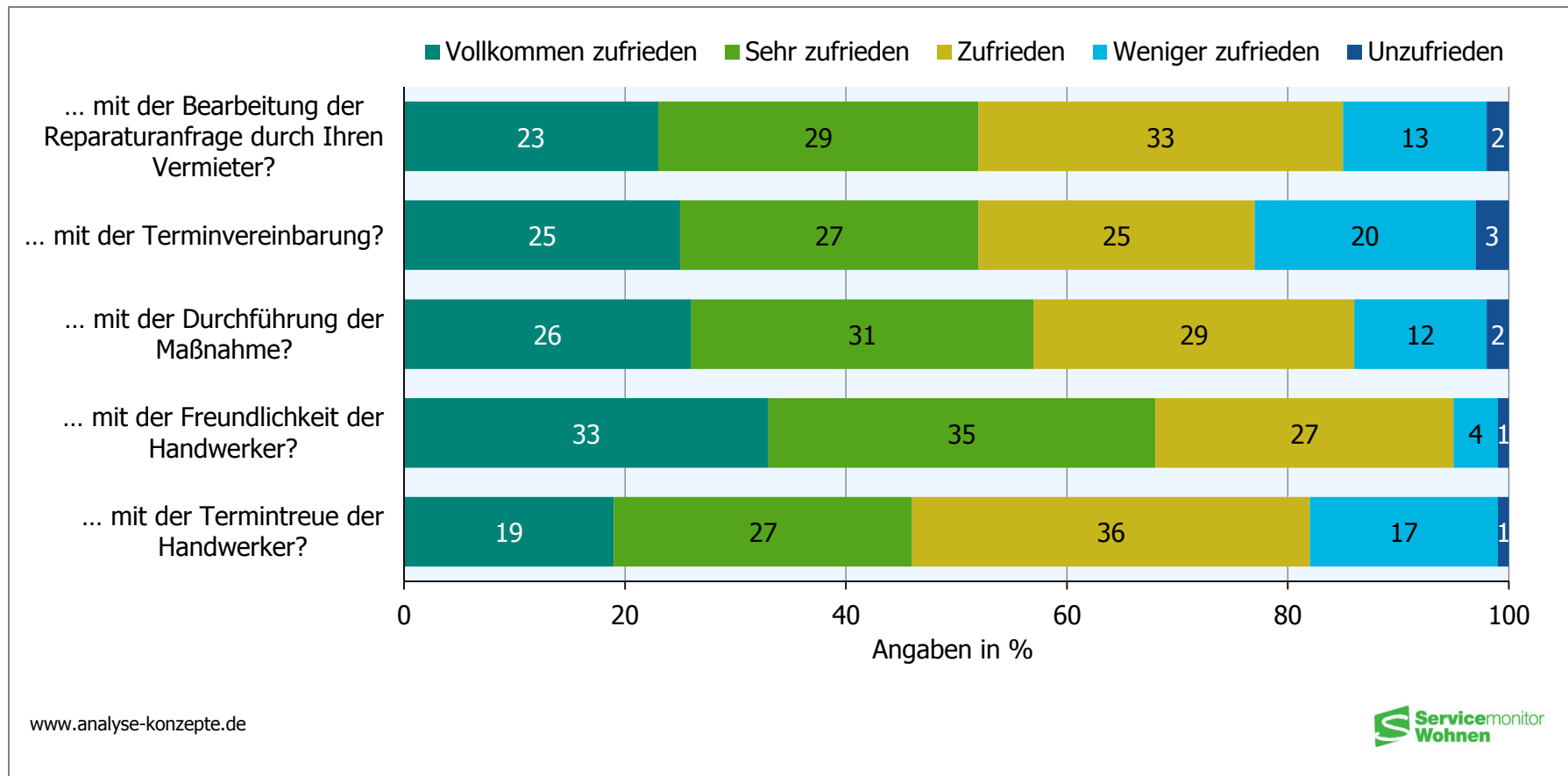


Abb. 13 Zufriedenheit mit Reparaturanfragen und -durchführung



7 Umzug

Abb. 14 Umzug innerhalb der nächsten zwei Jahre geplant

