



## TTR-Benchmarkstudie: Wohnungswirtschaft vernachlässigt Mieterzufriedenheit

(ddp direct)Frankfurt, 28. November 2011 Deutschlands Wohnungsunternehmen bemühen sich noch immer nicht genug um ihre Mieter. Zu diesem Ergebnis kommt die zweite Welle der Benchmarkstudie der TTR Group. Trotz gesteigener Loyalität zu den jeweiligen Wohnungen herrscht keine wirkliche Zufriedenheit unter den Mietern.

Die Frankfurter TTR Group, deren Berater sich unter anderem auf den Immobilienmarkt spezialisiert haben, befragte nach der ersten Studie im Vorjahr erneut mehr als 2.600 Mieter großer deutscher Wohnungsbau-gesellschaften zu ihrer Einstellung gegenüber ihrem Vermieter. Die Studie konzentriert sich vor allem auf die 25 größten Wohnungsunternehmen in den Ballungszentren der Bundesrepublik.

Zufriedenheit weiter gefallen, Loyalität gestiegen

Während die Gesamtzufriedenheit von einem Indexstand von 52,4 auf 51,2 Punkte leicht gefallen ist, stieg die Loyalität der Mieter im Jahresvergleich von 36,4 auf 42,3 Zähler. Reinhard Potzner, Partner der TTR Group GmbH: Von zufriedenen und loyalen Mietern kann man angesichts dieser Werte nicht sprechen. Der gestiegene Loyalitäts-Index ist lediglich darauf zurückzuführen, dass es vielerorts schwerer geworden ist, eine vergleichbare Wohnung zu adäquaten Preisen zu finden. Für andere Branchen gehen die TTR-Berater erst bei Zufriedenheits- und Loyalitätswerten ab 70 (auf einer Skala von 1 bis 100) von einer erfolgreichen Kundenorientierung aus. Es herrscht in der Wohnungswirtschaft weiterhin großer Optimierungsbedarf, so Reinhard Potzner weiter. Obwohl einzelne Unternehmen durchaus bereits große Anstrengungen in Richtung Kundenorientierung unternahmen, sei das aber in der Breite noch immer zu wenig.

Das Ranking: Spitzenreiter GGG Chemnitz, Vorjahressieger HOWOGE auf Rang 2

Einen Wert von über 70 Punkten in der Gesamtzufriedenheit erreichte 2011 keines der Wohnungsunternehmen. Das Ranking führt mit einem Wert von 66,0 die GGG Chemnitz an, gefolgt vom Vorjahressieger, der Berliner HOWOGE mit einem Wert von 63,8. Auf Platz 3 folgt die Neuland in Wolfsburg mit 63,5 Punkten. Neun Wohnungsunternehmen erreichten nicht einmal 50 Punkte.

Der Regionalvergleich: Mieter in Ost- und Norddeutschland sind am zufriedensten

Während Berlin im Jahr 2010 unter allen sechs untersuchten Regionen mit einem Zufriedenheitswert von 56,4 den Spitzenplatz einnahm, ist die Hauptstadt 2011 am deutlichsten zurückgefallen. Sie liegt mit 52,8 Punkten nur noch auf dem dritten Platz. Spitzenreiter ist die Region Ost mit 55,3 Punkten (Vorjahr: 53,4), gefolgt vom Norden Deutschlands mit 54,1 Punkten (Vorjahr: 52,3). Schlusslicht mit einem Wert von 39,6 ist erneut der Süden (Bundesland Bayern), der gegenüber dem Vorjahreswert von 44,3 nochmals deutlich eingebrochen ist. Dies trägt offenbar der Münchner Wohnungssituation Rechnung: Wo das Wohnungsangebot rar ist, spielt die Zufriedenheit der Mieter eine untergeordnete Rolle.

Servicequalität erfordert enorme Anstrengungen

Vierorts zieht der Wohnungsmarkt kräftig an. Da ein Wohnungswechsel für alle Beteiligten mit Kosten verbunden ist, sollte das Bemühen um die Mieterzufriedenheit dennoch nicht vernachlässigt werden. Dieser Servicegedanke setzt sich in der Wohnungswirtschaft allerdings nur langsam durch. Damit sie im Wettbewerb bestehen können, ist es für Wohnungsunternehmen wichtig zu wissen, wo das eigene Unternehmen im Vergleich zu den Marktbegleitern steht, erklärt TTR Senior Consultant Ilka Nüdling, die für die Studie verantwortlich zeichnet. Vor allem hinsichtlich der Unternehmensorganisation und der ganzheitlichen Verankerung des Themas Kundenorientierung kann die Branche noch viel von anderen Branchen lernen, die bei diesem Thema bereits deutlich weiter fortgeschritten sind. Dies erkennt man schon daran, dass dort Werte jenseits der 70 durchaus Standard sind.

Die TTR-Benchmarkstudie 2011 ist bei der TTR Group ab sofort zu einem Preis ab 3.900,- Euro erhältlich. Kontakt: Julia Link, Tel. +49 (69) 96246-23; E-Mail: julia.link@ttr-group.de

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:  
<http://shortpr.com/o6aip9>

Permanenlink zu dieser Pressemitteilung:  
<http://www.themenportal.de/wirtschaft/ttr-benchmarkstudie-wohnungswirtschaft-vernachlaessigt-mieterzufriedenheit-25283>

=== TTR-Benchmarkstudie: Mieterzufriedenheit in Deutschland gesunken (Infografik) ===

Die Mieter in Ost- und Norddeutschland sind am zufriedensten. Die niedrigste Zufriedenheit hat nach wie vor der Süden Deutschlands zu verzeichnen. Die GGG hat von allen großen Wohnungsunternehmen in Deutschland die zufriedensten Mieter.

Shortlink:  
<http://shortpr.com/sj0j9t>

Permanenlink:  
<http://www.themenportal.de/infografiken/ttr-benchmarkstudie-mieterzufriedenheit-in-deutschland-gesunken>

### Pressekontakt

TTR Group GmbH

Herr Reinhard Potzner

Dreieichstr. 59  
60594 Frankfurt/Main

reinhard.potzner@ttr-group.de

### **Firmenkontakt**

TTR Group GmbH

Herr Reinhard Potzner  
Dreieichstr. 59  
60594 Frankfurt/Main

ttr-group.de  
reinhard.potzner@ttr-group.de

Die TTR Group ist eine der führenden Managementberatungen für das Thema CSM (Customer Satisfaction Management). Ihre Beratungskompetenz umfasst die Themen Kundenorientierung und Kundenbetreuungsqualität, Absatz- und Vertriebswegemanagement und Produkt- und Preismanagement. Die TTR-Berater fokussieren sich auf die Branchen Immobilien, Automobil, Handel sowie Transport und Verkehr.