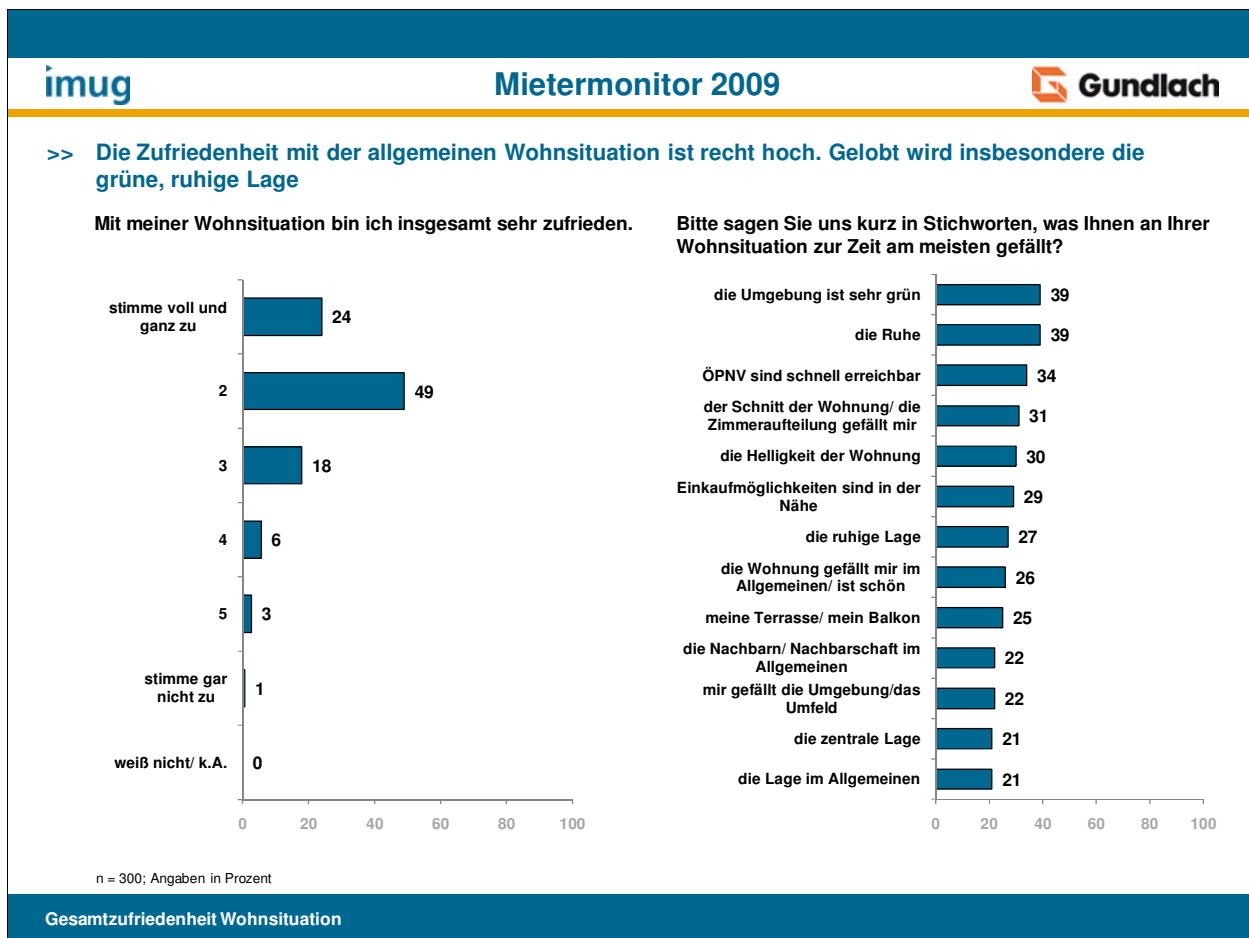


## imug Mietermonitor 2009: Ergebnisse der Mieterzufriedenheitsbefragung

### Verbesserung in der Zufriedenheit der Gundlach-Mieter

Im Mai 2009 fand der dritte imug Mietermonitor statt. Im Rahmen dieser Vergleichsstudie hat das Gundlach GmbH & Co. KG Wohnungsunternehmen gemeinsam mit sechs weiteren Wohnungsunternehmen ihre Mieter durch das imug befragen lassen. Im Rahmen der Befragung wurde die Zufriedenheit mit der Wohnsituation, den Kontakten zu Gundlach, den Leistungen sowie das Image und die Loyalität der MieterInnen erhoben.

Dabei zeigt sich, dass die Gundlach-Mieter insgesamt mit Ihrer Wohnsituation zufrieden sind. Besonders positiv werden dabei die grüne Umgebung und die ruhige Wohnlage hervorgehoben.



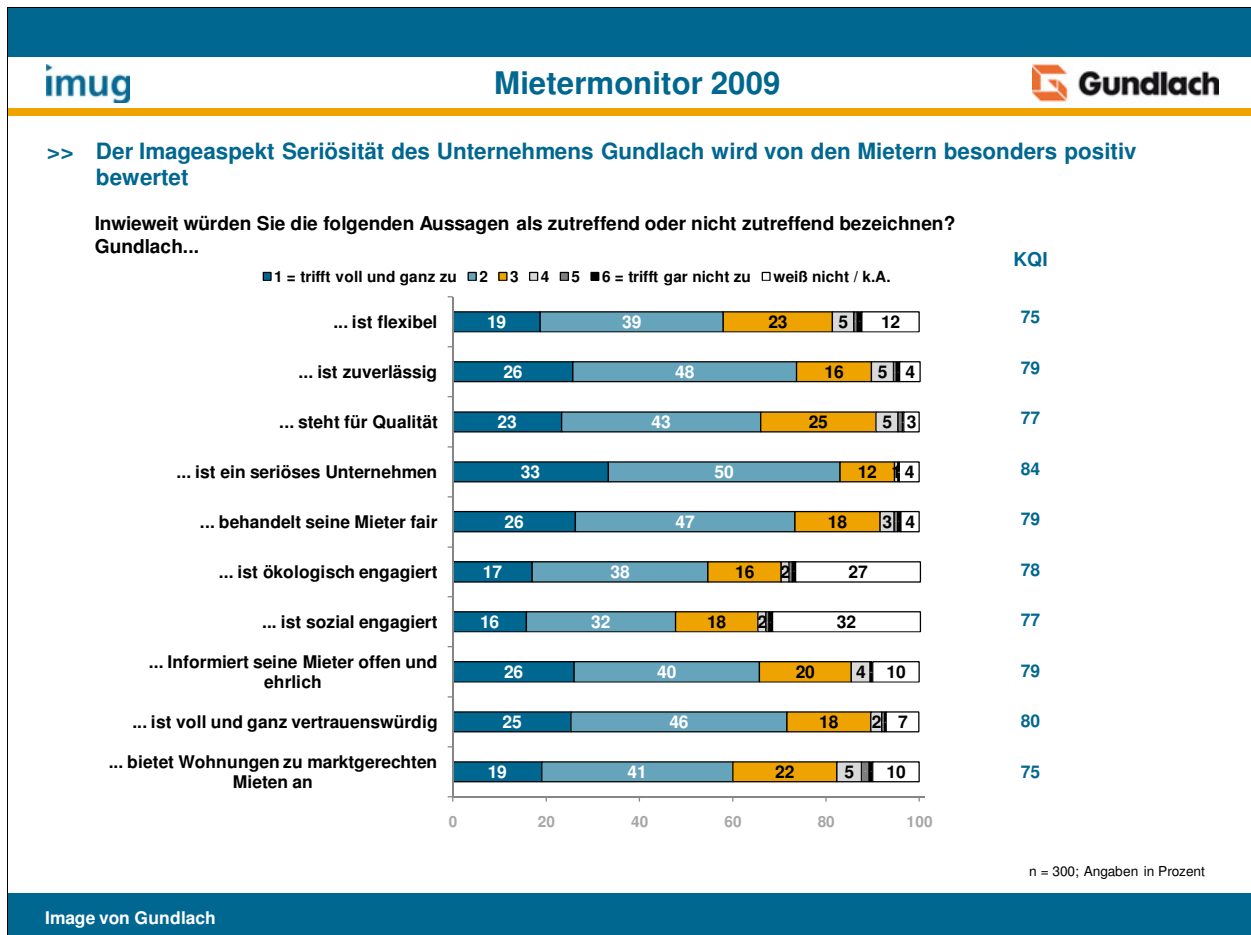
### Deutliche Verbesserungen in der Beurteilung der Kundenkontakte und Reparaturbearbeitungen

Im Vergleich zur Befragung aus dem Jahr 2005 konnte eine zum Teil deutliche Verbesserung in der Beurteilung der Kontakte über alle Kontaktwege – also dem telefonischen, dem persönlichen Kontakt sowie dem Vor-Ort-Service beobachtet werden. Besonders positiv wird hierbei die Freundlichkeit der Mitarbeiter beim Vor-Ort-Service und beim persönlichen Kontakt bewertet.

Weitere Verbesserungen der Mieterzufriedenheit im Vergleich zur Voruntersuchung aus 2005 lassen sich im Rahmen der Reparaturbearbeitungen feststellen. Die Bearbeitung von Beschwerden wird hingegen deutlich weniger positiv beurteilt. Hier kann ein Ansatzpunkt zur künftigen Verbesserung der Mieterzufriedenheit gesehen werden.

## Positive Bewertungen in Bezug auf die Imageaspekte – Bestwert für das ökologische Engagement

Auch in Bezug auf die Imageaspekte erhält Gundlach durchgängig positive Bewertungen, die zum Teil nahe den Maximalwerten der Vergleichsstudie liegen. In Bezug auf das ökologische Engagement schneidet Gundlach am besten von allen Teilnehmern ab.



Abschließend zeigt die Untersuchung, dass auch die Gesamtzufriedenheit und die Loyalität der Gundlach-Mieter in den letzten vier Jahren gestiegen sind.

## Fazit

Der imug Mietermonitor 2009 zeigt für Gundlach hohe Mieterzufriedenheiten auf, die überwiegend im oder über dem Vergleichsdurchschnitt liegen. Neben diversen Stärken, wie der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Bewertung des ökologischen Engagements, lassen sich auch Ansatzpunkte zur Verbesserung - bspw. in der Beschwerdebearbeitung - finden.