

Pressemitteilung / 10. Dezember 2021

## **Die Volkswohnung als faire Vermieterin: Hohe Zufriedenheit bei Mieterinnen und Mietern**

**Die mittlerweile vierte Umfrage zur Wohnzufriedenheit bescheinigt der Volkswohnung nicht nur konstant gute Werte bei einer Reihe von Leistungen für die Mieter, sondern auch eine Steigerung in der Bewertung der Kommunikation zwischen Vermieterin und Mieter:innen: Mit 84% wird die Erreichbarkeit des Service-Centers auch im bundesdeutschen Vergleich überdurchschnittlich gut bewertet, mit der Freundlichkeit sind 90% der Befragten sehr zufrieden. Über 80% der Befragten möchten zudem nach einem Umzug wieder in einer Volkswohnung wohnen. Die repräsentative Befragung wurde im 2. Quartal 2021 im Rahmen von Telefoninterviews mit über 1.600 Mieterinnen und Mietern durchgeführt. Die Ergebnisse liegen nun vor.**

Mit rund 13.500 Mietwohnungen ist die Volkswohnung die größte Vermieterin in Karlsruhe und bietet seit bald 100 Jahren bezahlbaren, hochwertigen Wohnraum. Im angespannten Karlsruher Wohn- und Mietmarkt ist die Kernaufgabe der Volkswohnung wichtiger denn je – ebenso wesentlich ist dabei auch die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter. Aus diesem Grund führt die städtische Wohnungsgesellschaft regelmäßig Befragungen zur Wohnzufriedenheit der Mieterschaft durch.

Über 1.600 Haushalte wurden im 2. Quartal 2021 telefonisch zu verschiedenen Dimensionen befragt. Im Fokus der Betrachtungen standen Fragen zur Größe und Ausstattung der Wohnung, zur Miethöhe, Sicherheit des Wohnumfeldes, zu den vorhandenen Spielmöglichkeiten für Kinder oder auch der Anbindung an den ÖPNV. Gezielt wurde auch nach der Kundenorientierung im Service-Center der Volkswohnung gefragt: Mit der Erreichbarkeit (84%), Freundlichkeit (90%), Kompetenz (87%), Reaktionszeit (83%) und Bearbeitungsdauer (82%) waren die Mieterinnen und Mieter zufrieden bis sehr zufrieden. Im Vergleich zur letzten Befragung zeigt sich hier eine teils deutliche Steigerung der positiven Rückmeldungen.

Die Ergebnisse belegen auch das positive Image der Volkswohnung. „Wir freuen uns besonders darüber, dass ein enormer Anteil der Befragten uns als faire (89%) und soziale (87%) Vermieterin bewertet. Auch unsere Modernisierungsmaßnahmen, die ambitionierten Aktivitäten zum Klimaschutz und unser soziales Engagement nehmen unsere Mieterinnen und Mieter positiv wahr. Dass über 80% der Befragten auch nach einem Umzug in einer Volkswohnung wohnen möchten, ist eine schöne Rückmeldung“, so Christian Laubscher, Leiter der Immobilienbewirtschaftung der Volkswohnung.

Eine weitere wichtige Botschaft: Drei Viertel der Teilnehmenden schätzen die Miethöhe als angemessen ein, 10% empfinden sie sogar als günstig. Zur Verdeutlichung: Die durchschnittliche Nettokaltmiete über den Gesamtbestand liegt bei 6,31 €/m<sup>2</sup> (31.12.2020). Darüber hinaus werden vor allem die Grün- und Freizeitflächen, die Verkehrsanbindung, die zentrale Lage und generell vorhandene Infrastrukturen als Attraktivitätsfaktoren hervorgehoben und schneiden auch im Unternehmensvergleich mit anderen Wohnungsgesellschaften positiv ab. Insgesamt sind acht von zehn Mietern mit der Volkswohnung und der Wohnung zufrieden.

Kritik wurde hinsichtlich der Sauberkeit und dem Zustand der Müllplätze geäußert. „Vor allem die Belastung durch eine zunehmende Müllmenge wurde uns hier zurückgespiegelt. In Zeiten von Pandemie und Lockdown, in der Menschen verstärkt zuhause waren, macht sich mehr Verpackungsmüll für Bestellungen und Essen sicherlich zusätzlich bemerkbar. Dennoch ergeben sich für uns konkrete Ansatzpunkte, um die Situation durch klarere Strukturen zu verbessern“, ergänzt Christian Laubscher.

Zur Befragung:

Die Mieterbefragung der Volkswohnung wurde 2021 erstmalig von der InWIS Forschung und Beratung GmbH durchgeführt. Das Analyse- und Beratungsinstitut ist im Jahr 2001 als Tochtergesellschaft des InWIS-Institutes, der InWIS GmbH, gegründet worden. Beide sind inhaltlich und organisatorisch eng miteinander verflochten und als Forschungs-, Wissenstransfer- und Beratungsunternehmen für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft tätig. Insgesamt wurden für die aktuelle, repräsentative Befragung 1.606 Telefoninterviews mit Mieterinnen und Mietern der Volkswohnung geführt. Die Befragung wurde in jedem Fall anonymisiert und lässt keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zu. Das Feedback der Mieter:innen wurde ausschließlich aggregiert ausgewertet.

Pia Hesselschwerdt  
Leiterin Unternehmenskommunikation

Volkswohnung GmbH  
Ettlinger-Tor-Platz 2  
76137 Karlsruhe  
T 0721 3506-149  
[pia.hesselschwerdt@volkswohnung.de](mailto:pia.hesselschwerdt@volkswohnung.de)