

Presseinformation

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Tristan Hinseler
Pressesprecher
T +49 234 / 314 - 2128
tristan.hinseler@vonovia.de

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
nina.henckel@vonovia.de
www.vonovia.de

Vonovia ausgezeichnet: starke Entwicklung bei der Kundenzufriedenheit

- **Vonovia lädt jedes Quartal etwa 35.000 Mieterinnen und Mieter zur Befragung ein**
- **Index für Kundenzufriedenheit steigt kontinuierlich**
- **AktivBo, Experte für Mieterbefragungen, vergibt Benchmark-Award für positive Entwicklung**

Bochum, 11. Juni 2021 – Die Kundenzufriedenheit ist bei Vonovia eine wichtige Zielgröße und seit diesem Jahr auch Teil des Nachhaltigkeits-Performance-Index, was ihre Bedeutung betont. Zur permanenten Verbesserung der Kundenzufriedenheit fragt Deutschlands größter Vermieter seit Jahren quartalsweise bei tausenden Mieterinnen und Mietern nach: Was ist gut, was ist verbesserungswürdig, was wünschen sie sich? Von den daraus abgeleiteten Maßnahmen profitieren alle Kundinnen und Kunden. Das Marktforschungsinstitut AktivBo hat Vonovia nun für die kontinuierlich positive Entwicklung ausgezeichnet.

Mit den Benchmark Awards des Marktforschungsinstituts werden jährlich Immobilienunternehmen geehrt, die sich durch eine starke Kundenorientierung auszeichnen. Als Vergleich dienen die Umfragen zu den etwa 300 durch AktivBo betreuten Unternehmen. „Wir haben das Serviceangebot für unsere Mieterinnen und Mieter ausgebaut und wollen uns auch weiterhin stetig verbessern. Die Auszeichnung von AktivBo, für die größte Verbesserung beim Serviceindex, bestätigt den engagierten Einsatz für unsere Mieterinnen und Mieter“, sagt Malte Hollstein, Leiter Kundenservice bei Vonovia.

Mieterbedürfnisse im Mittelpunkt

Für die Messung des Index zur Kundenzufriedenheit lädt Vonovia jedes Quartal rund 35.000 Mieterinnen und Mieter aus ganz Deutschland zur Befragung ein. Diese führt seit 2019 das auf Immobilien- und

Wohnunternehmen spezialisierte Marktforschungsinstitut AktivBo durch, das auch zahlreiche weitere Wohnungsunternehmen betreut. „Es geht darum, den Kundinnen und Kunden zuzuhören und ihre Bedürfnisse zu kennen, um daraus Verbesserungen abzuleiten. Das hat Vonovia sehr gut umgesetzt“, sagt Lisa Winter, Geschäftsführerin bei AktivBo. Der Fragebogen besteht aus Fragen zu den unterschiedlichsten Bereichen des Wohnens bei Vonovia. Die Mieterinnen und Mieter werden etwa zur Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zur Gestaltung des Wohnumfelds, zur Erreichbarkeit der Service-Hotline oder auch zu Vonovia als Wohnungsunternehmen befragt.

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Tristan Hinseler
Pressesprecher
T +49 234 / 314 - 2128
tristan.hinseler@vonovia.de

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
nina.henckel@vonovia.de
www.vonovia.de

Insbesondere neue digitale Angebote wie die Anfang 2020 eingeführte Mieter-App verbessern den Service und kommen bei den Kundinnen und Kunden gut an. Die App „Mein Vonovia“ wurde bereits mehr als 140.000-mal heruntergeladen und verzeichnet mehr als 47.000 aktive Nutzerinnen und Nutzer. Durch die Erweiterung der digitalen Serviceangebote können Mieterinnen und Mieter mit dem Vermieter transparent und sicher kommunizieren.

Auszeichnung bei AktivBo Benchmark Event

Einmal im Jahr veranstaltet AktivBo sein großes Benchmark Event für die Immobilien- und Wohnungsbranche. Der Höhepunkt der Veranstaltung ist die Vergabe der Benchmark Awards, bei denen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt steht. Die Entscheidung zur Auszeichnung mit dem Award fällt nicht durch eine ausgewählte Jury, sondern allein durch die Mieterinnen und Mieter. Grundlage ist die Datenanalyse der zahlreichen Kundenbefragungen zu den mehr als 300 Wohnungsunternehmen, mit denen AktivBo zusammenarbeitet.

Bildunterschrift: Lisa Winter (rechts) von AktivBo überreicht den Award an Malte Hollstein, Leiter Kundenservice bei Vonovia.

Hinweis zu den Bildrechten: Verwendung des Fotos frei. Bitte geben Sie die folgende Quelle an: Vonovia.

Über Vonovia

Vonovia bietet rund einer Million Menschen in Deutschland ein Zuhause. Das Wohnungsunternehmen steht mitten in der Gesellschaft, deshalb haben die Aktivitäten von Vonovia niemals nur eine wirtschaftliche, sondern immer auch eine gesellschaftliche Perspektive. Vonovia beteiligt sich daran, Antworten auf die aktuellen Herausforderungen auf dem Wohnungsmarkt zu finden. Das

Unternehmen setzt sich ein für mehr Klimaschutz, mehr altersgerechte Wohnungen und für ein gutes Zusammenleben in den Quartieren. In Kooperation mit sozialen Trägern und den Bezirken unterstützt Vonovia soziale und kulturelle Projekte, die das nachbarliche Gemeinschaftsleben bereichern. Zudem beteiligt sich Vonovia an der im Moment besonders wichtigen gesellschaftlichen Aufgabe: dem Bau neuer Wohnungen.

Im Mittelpunkt des Handelns stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse. Vor Ort kümmern sich Objektbetreuer und eigene Handwerker um die Anliegen der Mieter. Diese Kundennähe sichert einen schnellen und zuverlässigen Service. Zudem investiert Vonovia großzügig in die Instandhaltung der Gebäude und entwickelt wohnungsnaher Dienstleistungen für mehr Lebensqualität. Für Fragen im Zusammenhang mit Mietverträgen und Nebenkostenabrechnungen ist der zentrale Kundenservice über eine regionale Telefonnummer, per E-Mail, Fax, App oder postalisch erreichbar.

Vonovia beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter, Vorstandsvorsitzender ist Rolf Buch.

Zusatzinformationen:

Zulassung: Regulierter Markt / Prime Standard, Frankfurter Wertpapierbörse ISIN: DE000A1ML7J1 WKN: A1ML7J Common Code: 094567408 Sitz der Vonovia SE: Bochum, Deutschland, Amtsgericht Bochum, HRB 16879 Verwaltung der Vonovia SE: Universitätsstraße 133, 44803 Bochum, Deutschland

Diese Pressemitteilung wurde von der Vonovia SE und/oder ihren Tochtergesellschaften ausschließlich zu Informationszwecken erstellt. Diese Pressemitteilung kann Aussagen, Schätzungen, Meinungen und Vorhersagen in Bezug auf die erwartete zukünftige Entwicklung der Vonovia („zukunftsgerichtete Aussagen“) enthalten, die verschiedene Annahmen wiedergeben betreffend z.B. Ergebnisse, die aus dem aktuellen Geschäft der Vonovia oder von öffentlichen Quellen abgeleitet wurden, die keiner unabhängigen Prüfung oder eingehenden Beurteilung durch Vonovia unterzogen worden sind und sich später als nicht korrekt herausstellen könnten. Alle zukunftsgerichteten Aussagen geben aktuelle Erwartungen gestützt auf den aktuellen Businessplan und verschiedene weitere Annahmen wieder und beinhalten somit nicht unerhebliche Risiken und Unsicherheiten. Alle zukunftsgerichteten Aussagen sollten daher nicht als Garantie für zukünftige Performance oder Ergebnisse verstanden werden und stellen ferner keine zwangsläufig zutreffenden Indikatoren dafür dar, dass die erwarteten Ergebnisse auch erreicht werden. Alle zukunftsgerichteten Aussagen beziehen sich nur auf den Tag der Ausgabe dieser Pressemitteilung an die Empfänger. Es obliegt den Empfängern dieser Pressemitteilung, eigene genauere Beurteilungen über die Aussagekraft zukunftsgerichteter Aussagen und diesen zugrundeliegenden Annahmen anzustellen. Vonovia schließt jedwede Haftung für alle direkten oder indirekten Schäden oder Verluste bzw. Folgeschäden oder -verluste sowie Strafen, die den Empfängern durch den Gebrauch der Pressemitteilung, ihres Inhaltes, insbesondere aller zukunftsgerichteten Aussagen, oder im sonstigen Zusammenhang damit entstehen könnten, soweit gesetzlich zulässig aus. Vonovia gibt keine Garantie oder Zusicherung (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Informationen in dieser Pressemitteilung. Vonovia ist nicht verpflichtet, die Informationen, zukunftsgerichtete Aussagen oder Schlussfolgerungen in dieser

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Tristan Hinseler
Pressesprecher
T +49 234 / 314 - 2128
tristan.hinseler@vonovia.de

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
nina.henckel@vonovia.de
www.vonovia.de

Seite 4 / 4

Pressemitteilung zu aktualisieren oder zu korrigieren oder nachfolgende Ereignisse oder Umstände aufzunehmen oder Ungenauigkeiten zu berichtigen, die nach dem Datum dieser Pressemitteilung bekannt werden.

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Tristan Hinseler
Pressesprecher
T +49 234 / 314 - 2128
tristan.hinseler@vonovia.de

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
nina.henckel@vonovia.de
www.vonovia.de