

Unser Jahr 2011





Wijnand Donkers –

Unser Jahr 2011 2

Unser Ergebnis –

Den Erfolg bestätigt 8

Unser Weg –

Das Haus der Zukunft bauen 14

Wijnand Donkers

Unser Jahr 2011

Die Deutsche Annington ist mit rund 190.000 eigenen Wohnungen das größte Wohnimmobilienunternehmen in Deutschland. Aber nicht die Größe macht ein Unternehmen erfolgreich, sondern die Qualität seiner Leistung und die Zufriedenheit seiner Kunden. Deshalb wollen wir nicht nur Deutschlands größtes privates Immobilienunternehmen bleiben – sondern Deutschlands bestes Immobilienunternehmen werden.

Im vergangenen Jahr haben wir unsere selbstgesteckten Ziele nicht nur erreicht, sondern in wesentlichen Punkten sogar übertroffen. Zudem haben wir wichtige Weichen für die Zukunft gestellt – sowohl beim Thema Refinanzierung als auch hinsichtlich der weiteren Qualitätsverbesserung in Bewirtschaftung und Service. Wir wollen die Zufriedenheit unserer Kunden weiter erhöhen, daher bleiben unsere Kunden im Mittelpunkt unserer Anstrengungen.



Wir möchten, dass sich die Menschen bei uns wohlfühlen.

Kundenorientierung

Wir möchten, dass sich die Menschen bei uns wohlfühlen. Zufriedene Kunden bleiben länger, sie pflegen ihre Wohnung, als wäre es ihre eigene. Und sie arbeiten mit, wenn es darum geht, gemeinsam einen Mangel zu beheben.

Über viele Jahre war die Bereitstellung von Wohnraum in Deutschland quasi ein Teil der Grundversorgung. In Zeiten der Wohnungsknappheit ging es darum, breiten Schichten der Bevölkerung überhaupt eine Wohnung zur Verfügung zu stellen. In der Wohnungswirtschaft wurden die großen Wohnungsbestände lediglich verwaltet. Der Service am Mieter stand nicht im Vordergrund. Das ging in den vergangenen Jahrzehnten immer mehr auf Kosten der Substanz und des Wohls der Mieter.

Das hat sich geändert. Nicht nur unsere Kunden sind zu Recht anspruchsvoller geworden, auch die ökonomischen, ökologischen und sozialen Anforderungen haben sich grundlegend geändert. Heute wird bezahlbarer, intakter Wohnraum in einem sicheren Umfeld gefordert. Der Vermieter ist nicht mehr Verwalter, sondern verlässlicher Dienstleister seiner Kunden. Heute wissen wir: Nachhaltige Wohnungsbewirtschaftung ist eine anspruchsvolle Aufgabe, die eine sehr professionelle Aufstellung braucht.

Wir haben uns verstärkt mit den Wünschen unserer Kunden auseinandergesetzt und führen regelmäßig Befragungen durch. Dabei wurde deutlich, was die Menschen in unseren Wohnungen fordern. Dies lässt sich auf eine kurze Formel bringen, nämlich die 4 S: Service, Sicherheit, Sauberkeit und soziale Integrität.

Ein Versprechen bleibt jedoch so lange abstrakt, wie seine Einlösung nicht gemessen werden kann: Deshalb werden wir ab Oktober 2012 mit einem Service-Versprechen feste und damit verbindliche Qualitätszusagen für unsere Kunden geben. Daran lassen wir uns messen.

Wir sind entschlossen, die Zufriedenheit unserer Mieter deutlich zu erhöhen. Als größtes deutsches Wohnungsunternehmen wird die Deutsche Annington hart daran arbeiten, auch das beste zu werden.

Service

Unser sieben Service-Versprechen:

- 1.** Wir sind für Sie da: 350 Objektbetreuer sind demnächst Ansprechpartner für die Mieter in unseren Siedlungen.
- 2.** Gemeldete Mängel werden von unseren eigenen Handwerkern innerhalb von 8 Tagen behoben, wenn sie sicherheitsrelevant sind, sofort.
- 3.** Wir garantieren Ihnen: Unsere eigenen Handwerker arbeiten pünktlich und sauber.
- 4.** Wir gewährleisten korrekte und übersichtliche Nebenkostenabrechnungen – geprüft vom TÜV Rheinland; Fragen und Reklamationen dazu bearbeiten wir in maximal 28 Tagen.
- 5.** Wir kontrollieren unsere Dienstleister regelmäßig und stellen sicher, dass sie sich vernünftig um das Wohnumfeld kümmern.
- 6.** Herzlich willkommen: Neukunden erhalten einen Besichtigungstermin innerhalb von 72 Stunden.
- 7.** Anfragen an unser Kundenportal beantworten wir ab sofort innerhalb von 3 Werktagen.

Wir haben uns in den letzten Jahren so modern aufgestellt wie nur wenige Unternehmen unserer Branche.



Optimale Prozesse

Um heute in der Wohnungswirtschaft erfolgreich zu sein, müssen drei Dinge stimmen: die Leistung für den Kunden, die Wirtschaftlichkeit sowie die Reaktionsgeschwindigkeit. Dies erreicht man nur mit gut abgestimmten Abläufen, die optimal ineinandergreifen. Wir haben uns in den letzten Jahren so modern aufgestellt wie nur wenige Unternehmen unserer Branche. Unsere Massenprozesse wurden in den letzten Jahren zentralisiert und effizient gestaltet. Diese Stärken werden wir weiter nutzen. Aber wir haben auch gelernt, dass man immer aufs Neue hinschauen muss, um zu prüfen, ob alle Abläufe noch in Ordnung sind. Was gut ist, muss bleiben, was sich nicht bewährt hat, muss korrigiert werden. Hier wollen und müssen wir uns weiter verbessern.

Geschäftsergebnisse 2011

2011 war für uns erneut ein sehr erfolgreiches Jahr. Wir haben unsere Ziele nicht nur erreicht, sondern in wesentlichen Punkten sogar übertroffen. Beim adjusted EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) konnten wir mit 510 Mio. € den hohen Wert des Vorjahrs noch einmal verbessern. Hier hat sich die Deutsche Annington in den vergangenen fünf Jahren um 50 Mio. € gesteigert, ohne dass der Wohnungsbestand nennenswert erhöht wurde. Das ist eine Leistung, auf die wir stolz sind. Auch beim FFO (Funds From Operations), unserer zentralen Cashflow-Größe, haben wir wieder ein sehr hohes Niveau erreicht. Die Eigenkapitalquote ist auf 21 % gestiegen, der Leerstand auf 4,3 % gesunken.

Refinanzierung

Auch bei der Refinanzierung kommen wir gut voran. Eine im Oktober 2011 fällige Verbriefung (Hallam) haben wir vorzeitig im April zurückgezahlt. Dieses erfolgreiche Ergebnis sowie der gegen Ende des Geschäftsjahrs vereinbarte Abschluss einer weiteren Refinanzierung für das PRIMA-Portfolio zeigen, dass der Markt an unsere Leistungsfähigkeit glaubt und Vertrauen in uns setzt.

Für die Mitte 2013 auslaufende größere Finanzierung (GRAND) haben wir in 2011 schon sehr frühzeitig mit den Verhandlungen begonnen. Diese Gespräche gehen gut voran und sie verlaufen in einem konstruktiven Klima.

Operative Highlights des vergangenen Jahres

Hohe Qualität können wir am besten dort liefern, wo wir selbst für die Standards verantwortlich sind und deren Einhaltung kontrollieren können. Deshalb haben wir 2011 Aufgaben in das Unternehmen zurückgeholt und damit begonnen, eine eigene Objektbetreuer- und Handwerkerorganisation aufzubauen. Auf diesem Weg werden wir bis 2013 mehr als 1.200 Arbeitsplätze geschaffen und unsere Gesamtbelegschaft damit verdoppelt haben. Viele andere Unternehmen betreiben Outsourcing, wir tun das Gegenteil!

Die neuen Mitarbeiter sind unser Gesicht in den Siedlungen vor Ort. Sie sind nahe am Kunden und für ihn konkret ansprechbar. Durch die stärkere Präsenz in den Wohnquartieren kommen wir dem Wunsch der Mieter nach mehr direktem Kontakt entgegen.

Auch auf anderen Feldern gehen wir neue Wege. In sozialer, aber auch in technologischer Hinsicht. Dazu zwei Beispiele: Mit der Arbeiterwohlfahrt bietet die Deutsche Annington eine kostenlose Schuldenberatung an, und mit der Telekom werden Schritt für Schritt 171.000 Wohnungen mit moderner Glasfaser ausgestattet. Damit öffnen wir nicht nur die Tür für Fernsehbilder in völlig neuer Qualität, sondern auch für neue Dienstleistungen in der Zukunft. Telekommunikation wird schneller, besser und für die meisten Kunden auch noch günstiger.

Aktiengesellschaft

Seit dem 1. März 2012 ist die Deutsche Annington eine Aktiengesellschaft. Darüber hinaus ist im Sommer in einem weiteren Schritt die Umwandlung in eine Europäische Aktiengesellschaft (SE – Societas Europaea) geplant. Damit ergeben sich für das Unternehmen zusätzliche Optionen. Dazu gehört auch ein Börsengang.

Fazit

Die Deutsche Annington ist auf einem guten Weg, das Fundament ist stark.

Unsere Ziele sind hochgesteckt, besonders beim Kundenservice. Hier haben wir noch einiges zu tun und werden auch künftig weiter an uns arbeiten. Ich bin überzeugt, dass wir auf diesem Weg auch 2012 gut vorankommen werden.

Unsere Fortschritte 2011 können sich sehen lassen.

Herausforderungen	Agenda 2011	Resultate 2011	
Sicherheit und Rendite für unsere Kapitalgeber	Adjusted EBITDA 507 Mio. € und FFO 203 Mio. €	Adjusted EBITDA 510 Mio. € und FFO 219 Mio. €	✓
	Refinanzierung	Refinanzierung des Kreditvertrags für Berliner Wohnungsgesellschaft PRIMA Immobilien KG	✓
Vermietung von bezahlbarem und intaktem Wohnraum	Weitere Verbesserung unserer Prozesse	ISO-Zertifizierung der Nebenkostenabrechnung	✓
Bereitstellung von zuverlässigen Dienstleistungen	Glasfaser für unsere Mieter	Strategische Partnerschaft mit der Deutschen Telekom zur Einführung von Glasfaserkabel	✓
	Eigene Mitarbeiter vor Ort	Gründung Hausmeistergesellschaft	✓
	Instandhaltung und Modernisierung	Handwerker-Joint-Venture	✓
Energiewende	Günstige Energie für unsere Mieter	Strom-Tarif für unsere Mieter zusammen mit RWE	✓
Demografischer Wandel	Pflege für ältere Menschen	Seniorenfreundliche Modernisierung von Wohnungen	✓
Veränderung der sozialen Milieus und soziales Engagement	Forderungsmanagement und Schuldnerberatung	Gründung Deutsche Wohn-Inkasso und Sozialmanagement	✓
	Besseres Verständnis der Sozialstrukturen in unseren Beständen	Projekt „Mieterstruktur im Bestand der Deutschen Annington“ zusammen mit dem Fraunhofer-Institut	✓

Unser Ergebnis

Den Erfolg bestätigt

Unser Geschäftsjahr 2011:

Den positiven Kurs erfolgreich fortgesetzt

Das Unternehmen konnte seinen positiven Trend auch im vergangenen Jahr bestätigen. Insgesamt wurde das Geschäftsjahr 2011 geprägt von der kontinuierlichen Verbesserung der Geschäftsprozesse und der Leistungsfähigkeit. Hinzu kamen eine positive Entwicklung in der Bewirtschaftung sowie eine gestiegene Anzahl der Wohnungsverkäufe. Die Finanz- und Ertragskraft wurden gestärkt, sodass unser Unternehmen auf einer stabilen Basis steht.



Kernkennzahlen adjusted EBITDA und FFO übertreffen Erwartungen

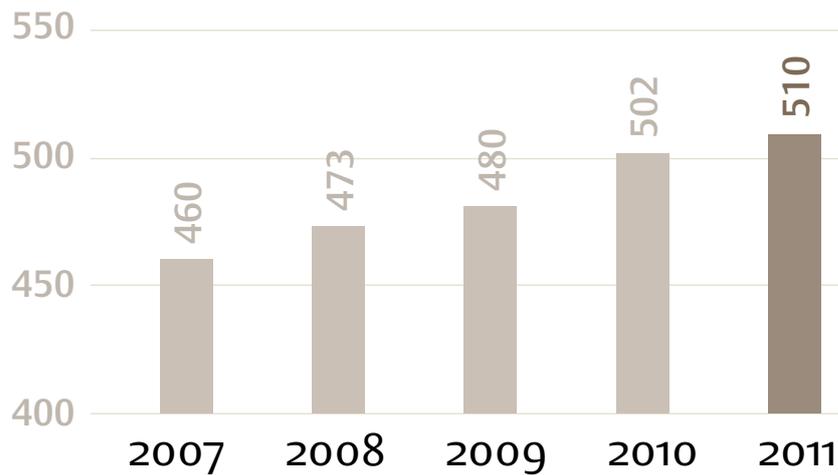
Unsere beiden wichtigsten Kennzahlen, das adjusted EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) und der FFO (Funds From Operations) lagen beide über unseren Erwartungen. Das adjusted EBITDA erreichte mit 509,6 Mio. € einen Anstieg gegenüber dem Vorjahreswert von 1,6%. Damit haben wir zum zweiten Mal mit einer der wichtigsten Kennzahlen die Marke von einer halben Milliarde € übersprungen. Beim FFO konnten wir – trotz der erstmals ganzjährig anfallenden veränderten Zinssätze im Rahmen der GRAND-Finanzierung – nahezu das hohe Vorjahresniveau erreichen. Der FFO betrug 218,6 Mio. € (2010: 226,7 Mio. €). In den Vorjahreswert waren die veränderten Zinssätze nur über einen Zeitraum von sechs Monaten in den FFO eingeflossen.

Verkehrswert des Immobilienbestands:

9.940 Mio. €

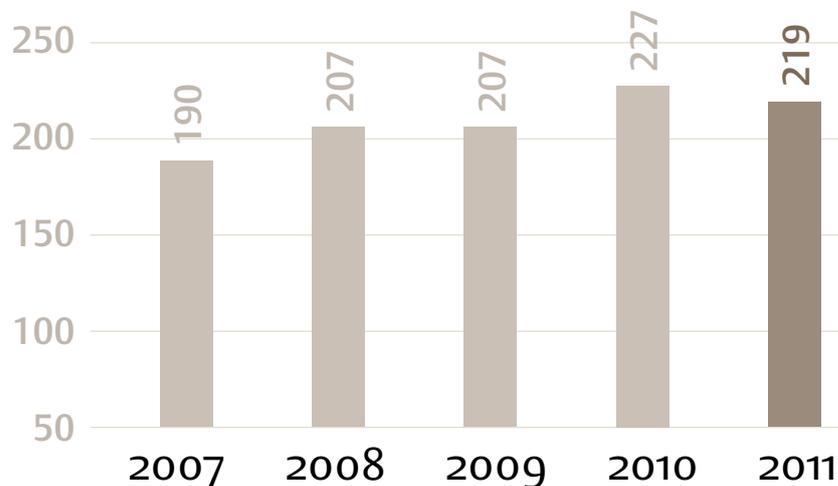


Entwicklung adjusted EBITDA in Mio. €



Anstieg um 50 Mio. €
bei annähernd gleichblei-
bendem Wohnungsbestand

Entwicklung FFO in Mio. €



Zentrale Kennzahl FFO
erreicht seit Jahren
ein hohes Niveau

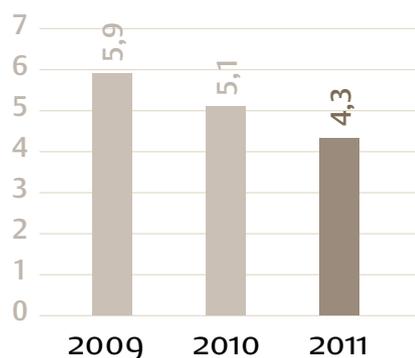
Mieten um durchschnittlich 1,8% erhöht

Die bessere Performance hat unter anderem dazu geführt, dass wir im Geschäftsjahr 2011 unsere Mieten durchschnittlich um 1,8% auf 5,15 € pro Quadratmeter/Monat (2010: 5,06 € pro Quadratmeter/Monat) erhöhen konnten. Die Mietanpassung lag um 0,5 Prozentpunkte über der Kerninflation (Verbraucherpreisindex ohne Haushaltsenergie und Kraftstoffe).

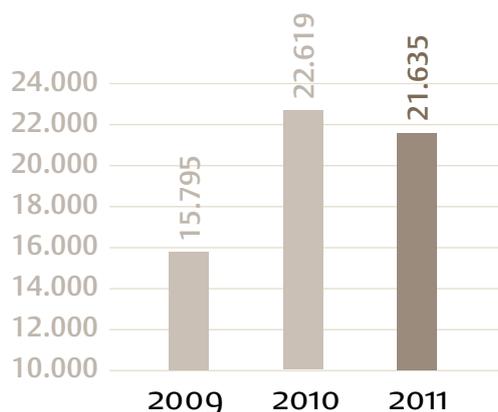
Leerstand niedriger und Vermietung weiter auf hohem Niveau

Im Geschäftsjahr 2011 gelang es uns, die Leerstandsquote weiter zu senken. Sie lag zum Jahresende mit 4,3% um 0,8 Prozentpunkte unter dem Vorjahreswert von 5,1%. Damit verzeichnet das Unternehmen in vielen Regionen Vollvermietung. Die Leerstandsquote enthält auch die sogenannten vertriebsbedingten Leerstände in Höhe von 0,7% (2010: 0,8%). Dieser Erfolg ist das Ergebnis einer Reihe von aufeinander abgestimmten Maßnahmen: Dazu zählen gezielte Marketingaktionen, selektive Preisreduzierungen und gezielte bauliche Aufwertungen. Darüber hinaus sind wir an Standorten mit hoher Nachfrage und niedrigem Leerstand dazu übergegangen, durch eine differenziertere Preispolitik und gezieltere Lenkung von Mietinteressenten stärker als bisher auf die Nachhaltigkeit unserer Mieterstruktur zu achten. Insgesamt lag unsere Vermietungsleistung 2011 weiterhin auf einem hohen Niveau.

Leerstandsquote in %



Vermietungsleistung Einheiten



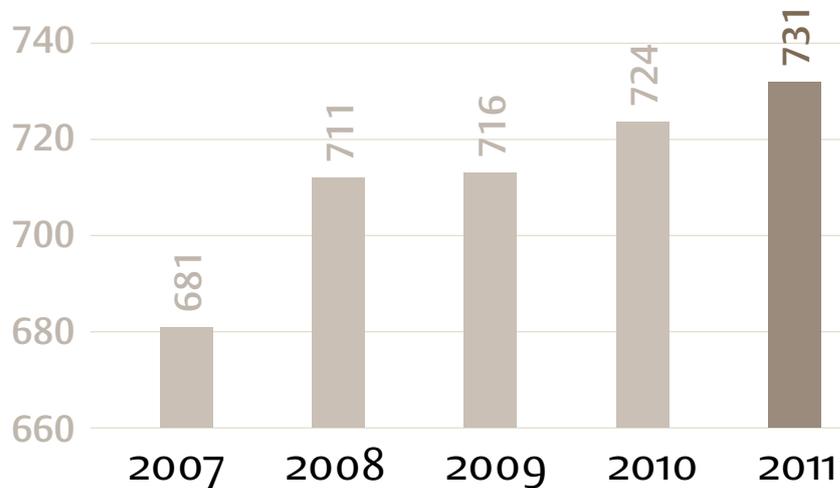
Wohnungsverkäufe um 22,6% gesteigert

Unsere Erlöse aus der Veräußerung von Immobilien erhöhten sich im vergangenen Jahr von 224,9 Mio. € um 12,6% auf 253,3 Mio. €. Die Zahl der verkauften Wohnungen stieg um 22,6%: Bundesweit verkauften wir damit 3.169 (2010: 2.584) Wohnungen; davon wurden 2.503 (2010: 2.164) an private Kunden verkauft. Dies erreichten wir durch die wirksame Weiterentwicklung unserer Vertriebsaktivitäten sowie durch eine weitere Verbesserung der Geschäftsabläufe. Begünstigt wurde das Verkaufsgeschäft durch eine erhöhte Nachfrage nach Wohnungen im Zuge der Verunsicherungen an den Finanzmärkten. Sie führte zu einer gestiegenen Attraktivität von Immobilien zur Eigennutzung bzw. als langfristige Kapitalanlage. Darüber hinaus nahmen wir im Vergleich zum Vorjahr verstärkt Portfolioanpassungen zur Verbesserung der Portfoliostruktur vor.

Akquisition: Weiter gute Chancen für Ankäufe

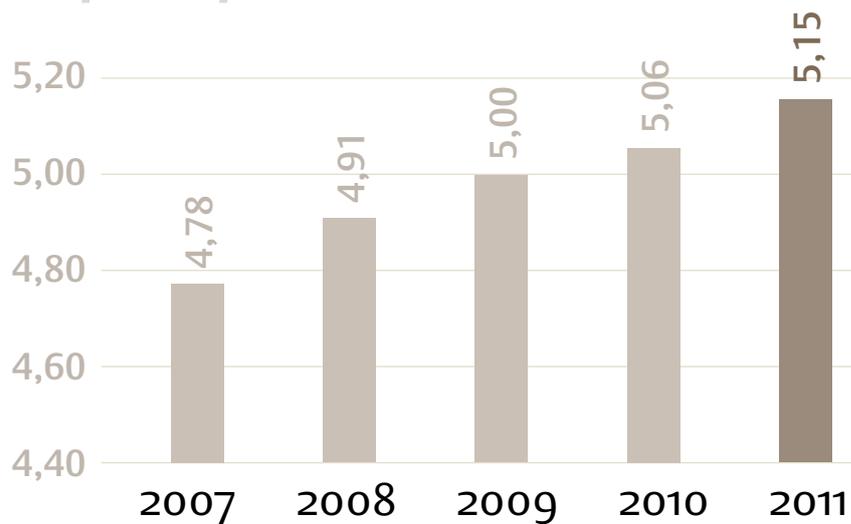
Entsprechend unseren Wachstumszielen wollen wir unseren Wohnungsbestand in den kommenden Jahren weiter ausbauen. In den letzten fünf Jahren konnten wir rund 12.800 Wohnungen erfolgreich in unsere Gruppe integrieren. Dies sehen wir als eine Bestätigung unserer Kompetenz auf diesem Gebiet. Wir gehen davon aus, dass sich für uns insbesondere von der Seite der öffentlichen Hand Investitionsmöglichkeiten ergeben. Auch aus der Privatwirtschaft erwarten wir weitere Verkaufsabsichten. 2011 haben wir rund 400 Verkaufsofferten mit einem Volumen von rund 150.000 Wohneinheiten näher analysiert. Optionen, die wir als attraktiv bewerten, werden wir in den kommenden Monaten intensiv weiterverfolgen.

Mieteinnahmen in Mio. €



Moderater, aber
kontinuierlicher
Anstieg des
Mietniveaus

Mietentwicklung in €/m²/Monat



Unser Weg

Das Haus der Zukunft bauen

Was sind die Herausforderungen?

Die Wohnungswirtschaft sieht sich vielfältigen Herausforderungen gegenüber, welche die Gegenwart und die Zukunft prägen. Wir stellen uns diesen Herausforderungen auf bundesweiter Ebene und bauen auf dem starken Fundament unseres Geschäfts die unternehmerische Plattform für eine erfolgreiche Zukunft. Mit zufriedenen Kunden möchten wir profitabel wachsen und gleichzeitig Verantwortung für unsere Gesellschaft übernehmen. Zugleich möchten wir unseren Kapitalgebern Sicherheit bieten und attraktive Erträge erwirtschaften.



Die Aufgaben, die uns gestellt werden, sind vielfältig und betreffen nicht nur die Deutsche Annington, sondern unsere gesamte Gesellschaft. Da wo wir können, übernehmen wir Verantwortung und ändern die Dinge. Wo wir die Probleme nicht alleine lösen können, suchen wir Partnerschaften. Wir sind lernfähig und werden die Zukunft aktiv mitgestalten.

Kundenanforderungen an die Deutsche Annington

- > Vermietung von bezahlbarem und intaktem Wohnraum
- > Bereitstellung von zuverlässigen Dienstleistungen

Gesellschaftliche Anforderungen an die Deutsche Annington

- > Energiewende
- > Demografischer Wandel (älter werdende Bevölkerung)
- > Veränderung der sozialen Milieus und soziales Engagement

Vermietung von bezahlbarem und intaktem Wohnraum

Die Bereitstellung von bezahlbarem Wohnraum verlangt eine effiziente Bewirtschaftung mit optimierten Prozessen. Mit der erfolgreichen Neuaufstellung in den vergangenen Jahren haben wir wichtige Voraussetzungen dafür geschaffen, unsere Kunden schneller und besser zu betreuen als jedes unserer Ursprungsunternehmen zuvor. Schwachstellen beseitigen wir, wo immer wir sie erkennen. Dies hilft uns, neue Qualitätsmaßstäbe zu setzen.

Kundencenter, Onlineportal, Reparaturservice

Nach den Umstellungen der vergangenen Jahre spielen sich unsere Abläufe immer besser ein. Unser modernes Kundencenter wird von unseren Mietern gut angenommen. Ob per Fax, Telefon oder Internet – unsere Mieter können uns auf mehreren Wegen erreichen und dürfen mit einer raschen Bearbeitung ihres Anliegens rechnen.



Fakten	2010	2011
Täglich angenommene Anrufe im Kundencenter	3.400	4.600*
Erreichbarkeit bei einer durchschnittlichen Wartezeit bis zu 2 Minuten	82%	81%
Direkte Klärung der Anliegen im Telefonat	ca. 60%	ca. 75%
Bearbeitung der Anfragen innerhalb von 3 Tagen	40%	42%

* seit 2011 können Kunden Reparaturen zentral melden

Über unser Online-Kundenportal bieten wir unseren Kunden mit wenigen Klicks, ohne Wartezeit und 24 Stunden am Tag Informationen und Service rund um ihr Mietverhältnis. Mit Unterstützung unserer Kunden, die sich an einer Online-Befragung beteiligt haben, konnten wir die Plattform 2011 weiter verbessern. Dass man jetzt bei Schäden zusätzlich Bilder auf die Plattform hochladen und das Formular für eine Mietbescheinigung selbst erstellen kann, verdanken wir den Ideen unserer Kunden. So soll unsere Internet-Plattform auch sein: immer in Bewegung und Schritt für Schritt enger verbunden mit dem Alltag in den Wohnanlagen.



Schon gewusst?

10 % unserer Ausbildungsplätze haben wir für unsere Mieter reserviert!

Nebenkosten: Schneller, besser und zertifiziert

Im vergangenen Geschäftsjahr haben wir unsere Geschäftsabläufe bei den Nebenkostenabrechnungen erfolgreich verbessert. Das Ergebnis: Heute versenden wir unsere Nebenkosten- und Hausgeldabrechnungen im Schnitt fast zwei Monate früher. Gleichzeitig ging die Zahl der reklamierten Abrechnungen signifikant um 30 % zurück.

Die neue Qualität unserer Arbeit haben wir uns von unabhängiger Seite bestätigen lassen: Mitte letzten Jahres erhielten wir das Gütesiegel der Geislinger Konvention. Es bescheinigt, dass wir uns nachweisbar dafür einsetzen, die Nebenkosten unserer Wohnungen so gering wie möglich zu halten. Darüber hinaus bestätigt das Siegel eine hohe Transparenz bei den Abrechnungen. Ende des Jahres erhielt die Deutsche Annington darüber hinaus als erstes großes deutsches Wohnungsunternehmen ein TÜV-Prüfsiegel für die Nebenkostenabrechnungen. Mit der ISO 9001: 2008 Zertifizierung bescheinigt der TÜV Rheinland, dass sich die DAIG intensiv um die Qualität ihrer Prozesse kümmert und kontinuierlich Verbesserungen anstößt. Die Zertifizierungen belegen die Effizienz unserer Prozesse sowie die hohe Qualität unserer Nebenkosten- und Hausgeldabrechnungen. Dies kommt unseren Kunden ab 2012 in vollem Umfang bei den Abrechnungen zugute.

Deutsche Annington Service GmbH

- > Größter Verwalter: betreut 1.200 Eigentümergemeinschaften mit 41.000 Wohnungseigentumseinheiten
- > Jährliches technisches Maßnahmenvolumen: 7 Mio. €
- > Mitglied im Bundesfachverband der Wohnungs- und Immobilienverwaltung

Bereitstellung von zuverlässigen Dienstleistungen

Unsere Kunden verlangen von uns mehr als die Verwaltung ihrer Wohnungen. Darum entwickeln wir neue Angebote rund ums „Wohnen“. Dabei nehmen wir die Anregungen unserer Kunden auf oder verfolgen eigene Ansätze, um die Zufriedenheit unserer Kunden zu steigern. Wir möchten für unsere Kunden ein verlässlicher Dienstleister und kompetenter Ansprechpartner sein. So werden wir auch 2012 neue Ideen voranbringen und den Service für unsere Kunden erfolgreich ausbauen.

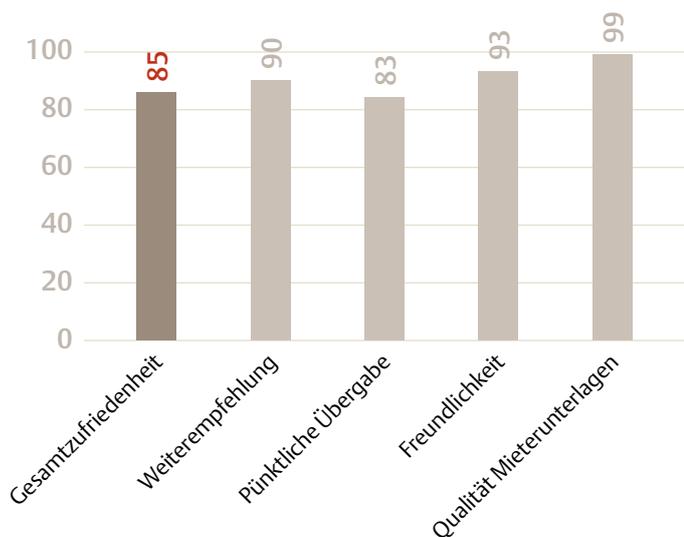
Direkt gefragt: Gut ist gut, aber es geht noch besser

Um zu erfahren, wo wir bei unseren Kunden stehen, nutzen wir in der jüngsten Zeit verstärkt das Instrument der Kundenbefragung. Ihre Rückmeldung betrachten wir als direktes und ehrliches Zeugnis für unsere Tätigkeit. Wir haben in den vergangenen drei Jahren bei uns viel verändert und die neuen Prozesse mussten sich erst einspielen. Dies zeigen auch die Befragungsergebnisse. Sie demonstrieren, dass wir auf einem hohen Niveau arbeiten, aber in vielen Bereichen noch besser werden müssen. Bei Neukunden haben wir sehr gute Werte erzielt. Das ist für uns ein Ansporn, unseren Weg weiterzugehen und auch unsere Bestandskunden besser zufriedenzustellen.

Nachhaltiger Erfolg basiert auf zufriedenen Kunden . . .

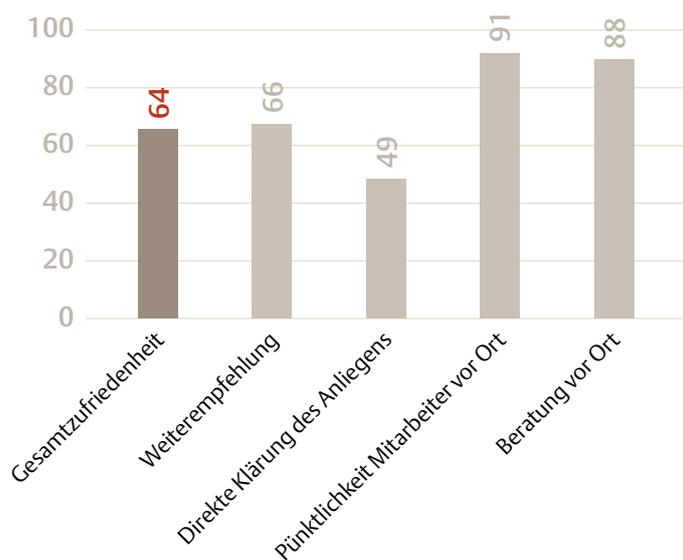
Neukunden

Angaben in %



Bestandskunden

Angaben in %



„4S“ – Unser Leistungsversprechen

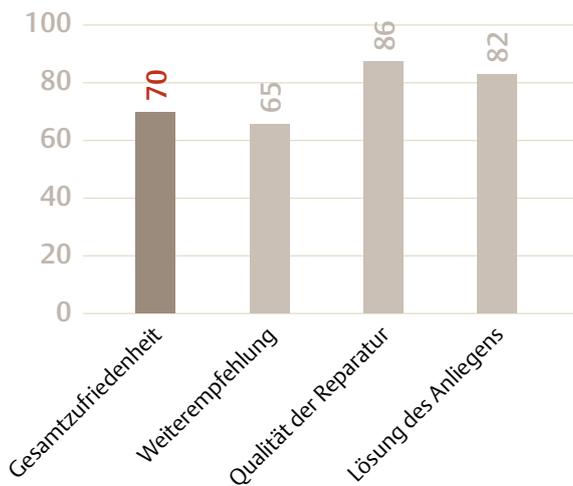


Schon gewusst?

Wir pflegen bundesweit rund 9 Millionen m² Rasenfläche und 2,5 Millionen m² Gehölzfläche rund um unsere Bestände. In unserem Auftrag sind deutschlandweit fünf Baumkontrolleure im Einsatz, um für einen vitalen Wuchs der Bäume zu sorgen und die Verkehrssicherheit zu gewährleisten.

Reparaturkunden

Angaben in %



Ergebnisse

- > 85 % unserer neuen Mieter sind mit unserer Leistung zufrieden, 90 % empfehlen uns weiter
- > 70 % unserer Mieter sind mit unseren Reparatur-Dienstleistungen zufrieden und 65 % empfehlen uns weiter
- > 64 % der Mieter, die länger als zwei Jahre bei uns wohnen, sind mit uns zufrieden

Kundenorientierte Dienstleistung

Vom
Wohnen
zum
Leben

Bei den Wünschen der Kunden ansetzen: Ein Leistungsversprechen der „4S“

Was Leistung ist, bestimmen nicht wir, sondern unsere Kunden. Unsere Kundenbefragung hat klar herausgefiltert, was unseren Mietern wichtig ist. Diese Wünsche haben wir in ein Leistungsversprechen umgewandelt und in vier S-Begriffen zusammengefasst: Dabei steht das „S“ für Service am Kunden, das Recht der Mieter auf Sicherheit und Sauberkeit in den Quartieren sowie für soziale Integrität. Wir bieten breiten Bevölkerungsschichten bezahlbaren, intakten Wohnraum und sind ein verlässlicher Dienstleister unserer Kunden – heute wie morgen!

Eigene Objektbetreuer vor Ort

Um unseren Kundenservice weiter zu verbessern, haben wir 2011 begonnen, eine eigene Objektbetreuer-Organisation aufzubauen. Die Objektbetreuer nehmen vor Ort nicht nur die klassischen Aufgaben eines Hausmeisters wahr, sondern auch die Funktion des Qualitätsmanagers und Koordinators. Die Objektbetreuer sind direkte Ansprechpartner für die Mieter und für unsere Dienstleister vor Ort. Sie sorgen für Ordnung und Sauberkeit in den Wohnanlagen. Bei den Bewerbern werden Arbeitslose, Über-50-Jährige und Mieter der Deutschen Annington bevorzugt.

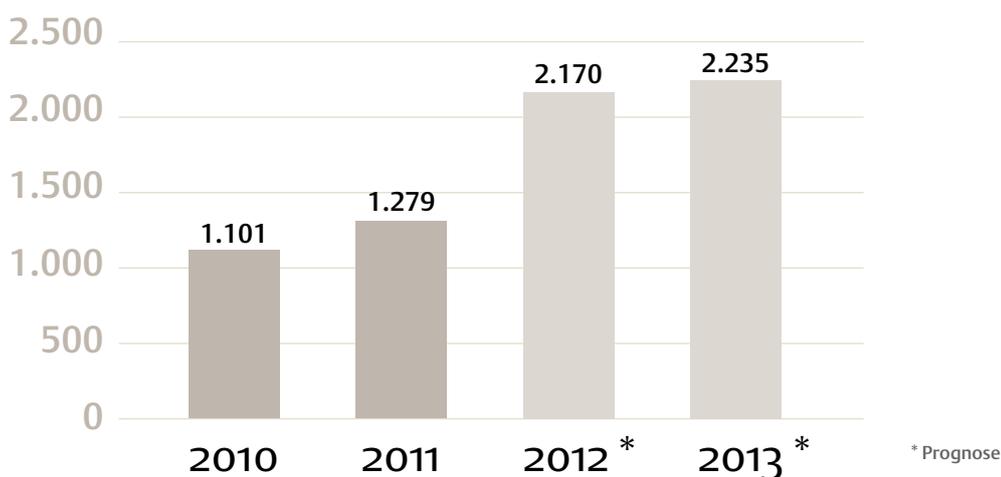
Parallel dazu haben wir ein Joint Venture gegründet, das zukünftig bundesweit in unserem Wohnungsbestand für handwerkliche Arbeiten, wie zum Beispiel Maler-, Klempner-, Maurer- und Glaserarbeiten, verantwortlich ist.

Eigene Objektbetreuer und eigene Handwerker: Durch dieses „Insourcing“ werden wir die Zahl unserer Mitarbeiter bis 2013 um rund 1.200 auf ca. 2.200 ausbauen. Mit dieser Verdoppelung der eigenen Belegschaft geben wir in Deutschland ein einzigartiges Beispiel.

Darüber hinaus haben wir uns entschlossen, die Dienstleistungen außerhalb der Gebäude – dazu zählen Gartenarbeiten, Winterdienst, Straßen-, Gehweg- und Hausreinigung – zu bündeln. Im Zuge dessen werden wir die Verträge mit rund 80 einzelnen Dienstleistern durch einen Vertrag mit Alba Facility Services ersetzen. Dieser Schritt bedeutet den Wegfall vieler Schnittstellen und wird zu einer weiteren Qualitätssteigerung beitragen.

Verdoppelung der Belegschaft bis 2013

Anzahl Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter





Vor Ort

Mit eigenen Objektbetreuern

- > Sauberkeit
- > Sicherheit und Ordnung
- > Service
- > Qualitätsmanagement und Kontrolle



Identifikation

- > Ein erkennbarer Ansprechpartner für schnelleren Informationsfluss

Kundennähe

- > Präsenz in den Siedlungen, z. B. für Mietersprechstunden

Qualität

- > Wöchentliche Rundgänge ermöglichen Qualitätssicherung und Beseitigung von Mängeln

Günstig

- > Überdurchschnittliche Qualität zu marktüblichen Preisen

Mit eigenen Handwerkern

- > Reparaturen – z. B. Maler-, Elektriker-, Klempnerarbeiten
- > Instandhaltung
- > Wertsicherung



Schnelligkeit

- > Verbindlicher Handwerkertermin beim ersten Anruf

Verbindlichkeit

- > Flexible und schnelle Bearbeitung

Qualität

- > Regelmäßige Kundenbefragungen

Verantwortung

- > Eigene Mitarbeiter mit hoher Motivation

Moderne Glasfasertechnik für 171.000 Wohnungen: Innovationspartnerschaft mit der Deutschen Telekom

Ende 2011 gelang es uns, eine strategische Partnerschaft mit der Deutschen Telekom abzuschließen. In den kommenden Jahren werden wir in unserem bundesweiten Bestand 171.000 Wohnungen mit moderner Glasfasertechnik ausstatten. Darüber sollen unsere Wohnungen neben einem erweiterten TV-Angebot den Anschluss an das Glasfasernetz und damit Zugang zu den schnellen Breitbandanschlüssen der Telekom erhalten. Inzwischen haben wir mit der Umsetzung des Projekts begonnen. Bis zum ersten Quartal 2013 werden mehr als 40.000 Wohnungen angeschlossen sein. Die Kooperation ermöglicht es, dass wir unseren Kunden einen weiteren exklusiven und kostengünstigen Service anbieten können.

Deutsche Annington – Unsere Kunden profitieren

TV-Signalversorgung

- > TV & Radio: mehr als 60 Programme
- > Vorteilhafter Preis über Nebenkosten
- > Top HD-Qualität durch Digitalsignal
- > Programmvvielfalt optional erweiterbar



Glasfaser-Internet & Telefon

- > Schnellste Breitbandanschlüsse
- > Vorteilsangebote der Deutschen Telekom
- > Optional für unsere Mieter buchbar

Sicher verwaltet und gut begleitet: Leistungen der Wohnungseigentumsverwaltung ausgebaut

Über unser Tochterunternehmen, die Deutsche Annington Service GmbH, bieten wir unseren Kunden den Service einer Wohnungseigentumsverwaltung. 2011 konnten wir in diesem Bereich unsere kaufmännischen und technischen Leistungen erfolgreich ausbauen. Aufgrund unseres umfassenden wohnungswirtschaftlichen Know-hows gewährleisten wir jederzeit eine Verwaltung auf dem aktuellen Stand der Gesetzgebung und Rechtsprechung. Unsere Kunden profitieren darüber hinaus von bundesweiten Rahmenabkommen zu Sonderkonditionen mit Handwerkern, Versicherungen und anderen Dienstleistern. Zukünftig werden wir unseren Kunden neue und innovative „Technische Gebäude- und Bedarfsanalysen“ anbieten und mit intelligentem und gebündeltem Einkaufsmanagement ihre Kosten weiter reduzieren.



Energetisch gedämmt
wurde eine Fläche von
rund 200.000 m².

Energiewende

Ökologisches Verhalten hat hohe Priorität. Es entlastet die Umwelt durch niedrigere Emissionen und spart in vielen Fällen sogar Kosten. Zugleich ist die Erfüllung ökologischer Maßstäbe wichtig für die Mieterzufriedenheit. Als langfristig orientierter Wohnungsbewirtschafter stellen wir uns dieser Aufgabe bereits seit einigen Jahren sehr konsequent.

Energetische Dämmung in 172 Modernisierungsprojekten

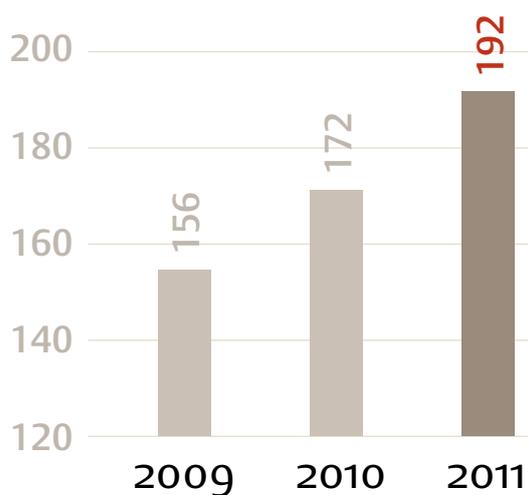
Unsere Wohnungen sind unser Kapital. Und das wollen wir pflegen – im Sinne der Zufriedenheit unserer Mieter, im Sinne der Werterhaltung und Qualitätsverbesserung unserer Substanz und im Sinne des Umweltschutzes. Aus diesem Verständnis heraus investieren wir kontinuierlich und gezielt in Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen. 2011 haben wir deutschlandweit 172 Modernisierungsprojekte für 3.321 Wohnungen und eine Vielzahl von Instandhaltungsmaßnahmen umgesetzt. Die Ausgaben hierfür stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 11,8% auf 192,1 Mio. €. Pro Quadratmeter vermieteter Wohnfläche entspricht dies durchschnittlich Aufwendungen in Höhe von 16 €. Im laufenden Jahr werden wir diesen Wert noch einmal steigern.



Ein großer Teil der Modernisierungsaufwendungen floss in Balkonsanierungen und Maßnahmen zur Dämmung von Fassaden, Geschoss- und Kellerdecken. Damit wird die Wohnqualität beträchtlich erhöht. Energetisch gedämmt wurde eine Fläche von rund **200.000 m²**. Dies entspricht etwa der Fläche von 30 Fußballfeldern.

Deutsche Annington investiert mit hohem Tempo

Modernisierungsmaßnahmen in Mio. €



In den letzten drei Jahren haben wir

520 Mio. € in Modernisierung

und Instandhaltung investiert – in den

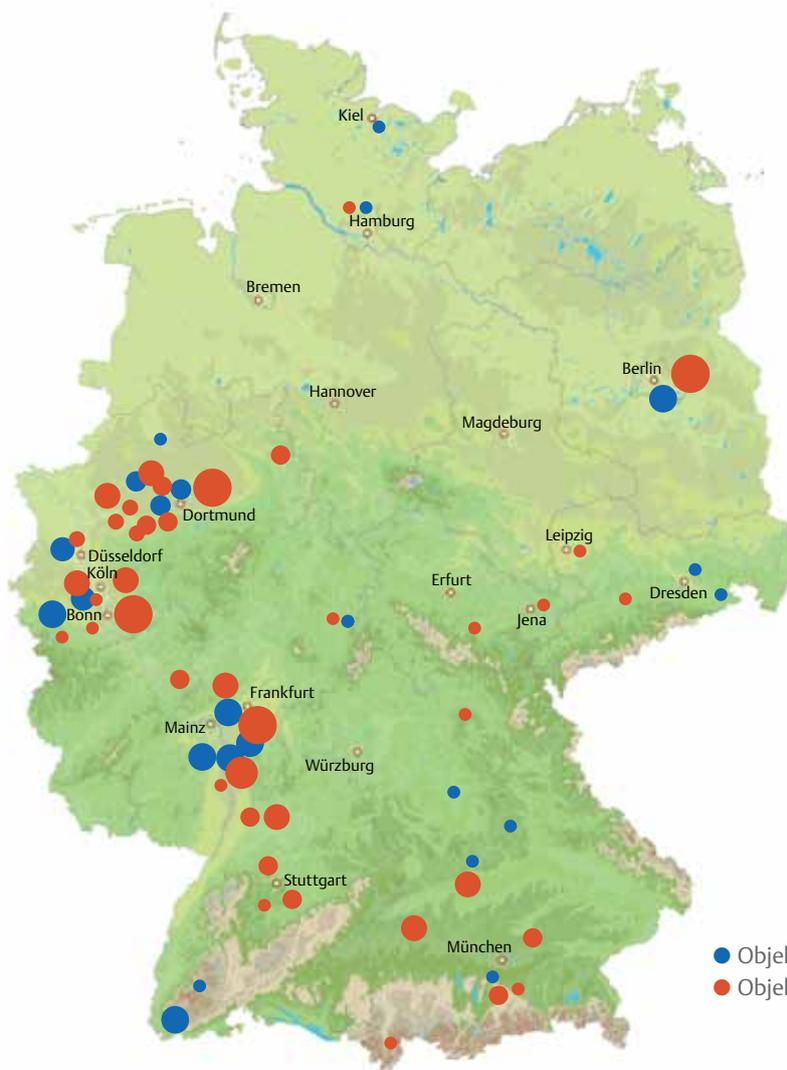
letzten fünf Jahren **833 Mio. €**.



Schon gewusst?

Auf unseren Grünflächen in den Beständen werden pro Jahr rund 134.000 m Hecken und 800.000 m² Gehölz geschnitten.

Wir werten unsere Wohnungen auf



- > 172 Modernisierungsprojekte haben wir 2011 erfolgreich umgesetzt
- > 2011 haben wir 3.321 Wohnungen modernisiert
- > Wir sichern durch unsere Investitionen rund 1.600 Arbeitsplätze bei Zulieferern und Dienstleistern
- > Rund 192 Mio. € Investitionen
- > Das entspricht 16 €/m² vermietete Wohnfläche

CO₂-Ausstoß um jährlich 5.400 Tonnen gesenkt

Über unsere Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen in unseren Wohnanlagen können wir den Energieverbrauch spürbar senken, wodurch sich auch der Ausstoß von CO₂ vermindert. Der CO₂-Ausstoß der 2011 energetisch modernisierten Wohnungen wird nach eigenen Berechnungen etwa um 5.400 Tonnen zurückgehen. Dabei kommt der verringerte Energieverbrauch nicht nur der Umwelt zugute, sondern auch unseren Mietern in Form geringerer Nebenkosten. Gleichzeitig erhöhen wir mit den Investitionen die Attraktivität unseres Wohnungsbestands.

Modernes Energiemanagement führt zu geringeren Kosten für die Mieter

In Ergänzung zu den Maßnahmen zur Energieeinsparung im Rahmen unserer Modernisierungsprojekte haben wir im vergangenen Jahr unsere Kompetenz beim Einkauf von Energie weiter ausgebaut. Dazu etablierten wir in unserem Unternehmen ein Energiemanagement mit der Aufgabe, für unsere Mieter regionale Rahmenverträge beispielsweise für die Lieferung von Gas, Strom und Öl abzuschließen. Im Zuge dieser Aktivitäten wurden bereits in den Jahren zuvor für mehrere Standorte vorteilhafte Konditionen ausgehandelt.

Ein Beispiel aus dem vergangenen Jahr ist der erfolgreiche Abschluss von Gasverträgen für 14.500 Wohnungen unter anderem in den Regionen Dortmund, Hannover, Witten und Frankfurt am Main. Durch die verhandelten Konditionen konnten wir für unsere Mieter jährliche Einsparungen in Höhe von mehr als einer Million € erzielen. Über die Nebenkostenabrechnungen können wir diese Einsparungen voll an unsere Mieter weitergeben. Ein anderes Beispiel ist der Abschluss eines neu verhandelten Stromvertrags zu verbesserten Konditionen für über 82.000 Haushalte. Durch die Neuvergabe des Allgemeinstroms für Wohnungen in Frankfurt sowie in der Region Rhein-Ruhr (einschließlich Köln und Düsseldorf) sparen die Mieter künftig Stromkosten ein.

Sparen mit einem modernen Abfallmanagement

Wer seinen Müll richtig entsorgt, spart Geld und tut etwas für die Umwelt. Um das Abfallmanagement zu verbessern, arbeitet die Deutsche Annington seit dem vergangenen Jahr in zahlreichen Wohnungsbeständen mit den Dienstleistern Abfallmanagement Peters GmbH, ALBA Consulting GmbH und Telebon Abfallmanagement GmbH zusammen. Diese Firmen beseitigen dort dreimal wöchentlich Fehlbefüllungen von Abfalltonnen, sortieren den Müll und informieren die Mieter. Als wirtschaftliches Resultat rechnen wir in den kommenden Jahren – nach Abzug des Dienstleisterhonorars – bundesweit mit Betriebskosteneinsparungen in Höhe von 3,8 Mio. €.

Demografischer Wandel

Der demografische Wandel, vor dem Deutschland steht, ist schon jetzt in der Mieterschaft der Deutschen Annington zu erleben: 37 % der Mieter sind über 60 Jahre alt; der Anteil der Single-Haushalte ist hoch. Längst weiß man, dass die Menschen so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden und der eigenen vertrauten Nachbarschaft leben wollen. Die nötige Infrastruktur und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, ist eine immense Herausforderung der kommenden Zeit. Die Deutsche Annington will dabei helfen: Eingehend auf die Wünsche der Mieterinnen und Mieter, in enger Zusammenarbeit mit Politik und Wohlfahrtsverbänden. Wenn dies gelingt, hat es erhebliche positive soziale und finanzielle Folgen. Denn, je länger Menschen selbstbestimmt in ihren Wohnungen leben, desto besser.



Angesichts der demografischen Entwicklung beschäftigen wir uns gegenwärtig intensiv mit der Frage, wie unsere älteren Mieter möglichst lange komfortabel und sicher in ihrer Wohnung leben können. Gemeinsam mit starken Partnern vor Ort haben wir in den letzten beiden Jahren Projekte zur Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität umgesetzt, sodass wir bereits an einigen Standorten Pflegeleistungen, haushaltsnahe Dienstleistungen und bundesweite Beratung für diese Dienstleistungen vermitteln können. Wir haben damit begonnen, einzelne Wohnungen seniorengerecht umzubauen.

Zum Beispiel wurden 2011 allein in Hamburg zwölf Wohnungen seniorengerecht umgebaut und ein Gemeinschaftsraum für gemeinsames Kochen, Essen und Feiern eingerichtet. Ältere Mieter können so möglichst lange komfortabel in ihrer vertrauten Umgebung leben. Der Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) unterstützt dieses Ziel mit professioneller Pflegeberatung und praktischer Hilfe im Alltag wie z. B. Einkaufs- und Mahlzeitendiensten oder einem Hausnotruf, um im Notfall schnell Hilfe zu leisten.

2012 möchten wir durch weitere Kooperationen mit Pflegediensten, Vereinen und sozialen Trägern die Versorgungssicherheit in unseren Wohnungsbeständen verbessern und auch zukünftig bezahlbares Wohnen zu Hause im Alter ermöglichen. Hierzu entwickeln wir gezielt Konzepte, die durch die Bereitstellung von seniorengerechtem Wohnraum das Leben unserer älteren Mieter erleichtern.

Veränderung der sozialen Milieus und soziales Engagement

Unsere Gesellschaft wird vielfältiger. Das ist bereichernd, aber stellt uns auch immer wieder vor neue Probleme. Wenn es um Zusammenleben und nicht um Nebeneinander- oder gar Gegeneinanderleben geht, muss das Verstehen und Aufeinander-zugehen in den Nachbarschaften beginnen und gelebt werden. Manche Nachbarschaften sind intakt und stark, manche sind prekär. Unsere Bestände spiegeln unsere Gesellschaft in vielerlei Hinsicht wider und wer hier Probleme auflösen kann, lernt daraus Entscheidendes für die Gesellschaft unserer Zeit. Die Deutsche Annington hat in den vergangenen Jahren in zum Teil schwierigen städtischen Bezirken Verantwortung übernommen und dies, nachdem sich andere Verantwortungsträger und öffentliche Hände mehr und mehr zurückgezogen haben.



Projekt „Wohnen und Lernen“, kostenlose Deutschkurse vor Ort

Wir lernen unsere Mieter noch besser kennen

Um als Wohnungsunternehmen erfolgreich sein zu können, müssen wir die soziale Veränderung der Milieus in unseren Beständen besser verstehen. Die Wohnungen, die Gebäude, die Mieterstruktur, das Umfeld und die Nachbarschaft müssen den Erwartungen unserer Mieter entsprechen. Nur wenn wir unsere Mieter kennen, können wir ihre Zufriedenheit verbessern. Und ihre Zufriedenheit betrachten wir als eine zentrale Basis für unseren wirtschaftlichen Erfolg. Zu diesem Zweck haben wir im vergangenen Jahr das Projekt „Mieterstruktur im Bestand der Deutschen Annington“ ins Leben gerufen.

Zusammen mit dem Fraunhofer-Institut versuchen wir, die Mieterstruktur in unseren Beständen besser zu verstehen. Das zusätzliche Wissen über beispielsweise die Kaufkraft, den Bildungsgrad oder die Lebensphasen unserer Mieter hilft uns bei der Erarbeitung von Maßnahmen, mit denen wir die Bewohner im Alltag noch besser begleiten können.

Die Menschen auf breiter Basis begleiten

Wir suchen für unsere Kunden immer wieder neue Wege, um für sie da zu sein, wenn sie uns brauchen – sei es im Alter, in einer Notsituation oder wenn es darum geht, Sprachbarrieren zu überwinden und gute Nachbarschaftsstrukturen zu schaffen. Wir haben viele Möglichkeiten, über die wir uns einbringen können.

Wir arbeiten zum Beispiel mit verschiedenen sozialen Organisationen zusammen und führen gemeinsame Betreuungsprojekte durch. Zu unseren Partnern gehören u. a. das Deutsche Rote Kreuz, die Caritas und die Johanniter. Darüber hinaus kooperieren wir im Bereich Bildung mit Verbänden wie der Auslandsgesellschaft Deutschland, mit der wir kostenlose Deutschkurse anbieten.

Dabei bringen wir auch den Vorteil unserer Unternehmensgröße ins Spiel: Mithilfe unserer starken Verhandlungsposition können wir für unsere Mieter immer wieder attraktive Einkaufsvorteile erzielen, die ihnen spürbaren Nutzen bringen.

Nur wenn wir unsere Mieter kennen, können wir ihre Zufriedenheit verbessern.

Kooperationen mit Vorteilen für unsere Kunden



Strategische Innovationspartnerschaft

Attraktives TV-Angebot für 171.000 Wohnungen
Fernseh- und Internetangebot für die Mieter aus einer Hand
Investitionen in niedriger dreistelliger Millionenhöhe



Technologische Allianz

Moderne Heizregeltechnik spart bis zu 25 % Brennstoffe und
nutzt der Umwelt und dem Mieter



Vorteilhafte Konditionen für Mieter

RWE bietet unseren Mietern ein Strom- und Erdgasprodukt
mit exklusivem Bonus an



Technologische Allianz

EU-Forschungsprogramm zur umfassenden Energieeinsparung
für sozial schwache Mieter



Soziale Allianz in Dortmund

Beratung und Unterstützung für alle Anwohner in allen Lebenslagen
und Nachbarschaftstreff



Soziale Allianz in Gelsenkirchen

Hilfe und Beratung für Anwohner im Quartier
(Pflege, Erziehung, Schulden etc.)
Nachbarschaftstreff mit kostengünstigen Mahlzeiten



Vorteilsrabatt für Bestandsmieter

Coupon in der Kundenzeitung



Soziale Allianz in Geesthacht

Beratung und Unterstützung für alle Anwohner in allen Lebenslagen
und Nachbarschaftstreff



ElternService AWO
Eine Initiative der AWO in Deutschland

- > **Mieterbetreuung:** Wir stellen nicht nur Wohnraum zur Verfügung, sondern begleiten unsere Mieter durch umfassende Serviceleistungen.
- > **Quartiersmanagement:** Wir sorgen dafür, dass sich unsere Mieter auch über ihre Wohnung hinaus in ihrem Umfeld wohlfühlen.

Fairness by Deutsche Annington

- > **Integration und Bildung:** Wir tragen dazu bei, dass sich bestimmte Kundengruppen leichter in ihrem Umfeld zurechtfinden. Wir setzen uns dafür ein, dass die junge Generation in ein erfolgreiches Leben starten kann.
- > **Sponsoring, soziales Engagement, Stiftungsarbeit:** Wir übernehmen Verantwortung an unseren Standorten und beteiligen uns an den Aktivitäten in unserem Umfeld. Wir setzen uns über zwei Stiftungen mit wirtschaftlichen Mitteln für sozial Benachteiligte ein.
- > **Umfelddialog:** Wir suchen und pflegen den Kontakt mit Politik und Interessengruppen.
- > **Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:** Wir gehen respektvoll und fürsorglich mit unseren Mitarbeitern um.



Gestalten eines lebenswerten Alltagsumfelds

Den Zusammenhalt in unseren Mietergemeinschaften fördern wir durch die Unterstützung von Mieterfesten, Initiativen, Vereinen und kulturellen Aktivitäten. Überhaupt ist uns die Gestaltung des Wohnumfelds sehr wichtig. Ein Weg, über den wir uns in der Vergangenheit bereits häufiger eingebracht haben, ist die Bereitstellung von Räumen: So konnte im Duisburger Stadtteil Wedau ein Nachbarschaftstreff eröffnet werden, der inzwischen ein wichtiger Anlaufpunkt besonders für ältere Bürger und ihre Angehörigen ist. Das Projekt läuft in Kooperation mit dem Deutschen Roten Kreuz, das von dort aus die Menschen in Duisburg mit einem breiten Angebot an ambulanten Betreuungs- und Pflegeleistungen berät, betreut und versorgt. Mit solchen sozialen Maßnahmen erhöhen wir die Attraktivität des Wohnumfelds, gerade für ältere und alleinstehende Menschen.

Kostenlose Mietschulden-Beratung in Kooperation mit der Arbeiterwohlfahrt

Wir unterstützen unsere Mieter in schwierigen Situationen, zum Beispiel indem wir ihnen eine Schuldnerberatung anbieten. Gemeinsam mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO) stehen wir unseren Mietern seit dem 1. April 2012 bundesweit mit einer kostenfreien Mietschulden-Beratung zur Verfügung. Das Angebot soll die Mietergemeinschaften stärken und auch zur Kundenzufriedenheit beitragen. Darüber hinaus hilft es, die Fluktuation in unseren Wohnungen zu senken, da aufkommenden wirtschaftlichen Problemen frühzeitig begegnet wird. Wir sind davon überzeugt: Die kurzfristige und qualifizierte Erstberatung führt zu einer spürbaren Entlastung bei den betroffenen Familien, wenn das Schulden Thema gemeinsam mit Experten aktiv angegangen wird.

Unsere Stiftungen: eine feste Instanz

Ein wichtiges Instrument zur wirtschaftlichen Unterstützung unserer Mieter sind auch unsere beiden Stiftungen. Über sie geben wir Menschen Hilfestellung in sozialen Härtefällen und bei besonderer Hilfsbedürftigkeit. Darüber hinaus fördern unsere Stiftungen intakte Nachbarschaften und Ausbildung. Ein Förderungsbeispiel aus dem vergangenen Jahr ist das Projekt Lernferien: Unter dem Schlagwort „Ruhrpiraten auf zu neuen Ufern“ verbrachten 40 Kinder im Sommer zehn gemeinsame Tage in einem Schullandheim und wurden von qualifizierten Betreuern begleitet. Vermittelt wurden auch Lerntechniken in den Fächern Mathematik, Englisch und Deutsch. Das Bildungsprojekt war eingebettet in ein abwechslungsreiches Freizeitprogramm und zeigte den Jungen und Mädchen, dass Lernen selbst in den Ferien nicht langweilig sein muss.

Ein noch junges Projekt zur wirtschaftlichen Unterstützung in unserem gesellschaftlichen Umfeld ist unsere „Ehrenamt-Initiative“. Hier können sich Bürger aus unseren Quartieren über die Vorstellung ihres Ehrenamt-Projekts um einen Betrag von 1.000 € bewerben. Wer den Zuschlag erhält, bestimmen die Leser unserer Mieterzeitschrift.

In unseren Quartieren leben Menschen unterschiedlichster Herkunft. Über unser vielfältiges Engagement sollen sie spüren, dass sie uns wichtig sind – jeder einzelne von ihnen, unabhängig von seinem persönlichen Hintergrund. Wir wollen unseren Kunden nicht nur Wohnraum bieten, sondern sie auch in ihrem Alltag unterstützen. Mieter, die sich wohlfühlen, bleiben lange bei uns wohnen. Dafür tun wir viel, sind aber auch offen für Kritik.

Ein sozialverträglicher Arbeitgeber für unsere Mitarbeiter

Wir wollen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein attraktiver Arbeitgeber sein und der Verantwortung gerecht werden, die unsere Rolle als Arbeitgeber mit sich bringt. Dazu betreiben wir ein modernes und ausgewogenes Personalmanagement. Es ist darauf ausgerichtet, die Entwicklung des Einzelnen optimal zu fördern. Über unser Weiterbildungsangebot und ein modernes Vergütungssystem schaffen wir für unsere Mitarbeiter Leistungsanreize. Dabei eröffnen wir vor allem auch jungen Führungskräften unterschiedliche und individuelle Entwicklungsmöglichkeiten.

Im Arbeitsalltag achten wir auch auf die Themen Gesundheit – etwa über Gesundheitstage, Zusammenarbeit mit Fitnessanlagen und Fahrsicherheitstrainings. Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Beruf und Freizeit ist zwingend notwendig. Dass wir hier gut unterwegs sind, zeigt auch unsere Zertifizierung durch das audit berufundfamilie®.

Unser Unternehmen soll wachsen! Auf diesem Weg spielen auch unsere Auszubildenden eine wichtige Rolle. Sie sind die Leistungsträger von morgen. Wir bieten ihnen in unterschiedlichen Berufszweigen eine langfristige Perspektive. Dazu gehören auch Anreize, die für sie das Arbeiten mit uns besonders attraktiv machen. Einer dieser Anreize war im vergangenen Jahr die Initiative „Tschüss Bochum – hallo Welt!“. Im Rahmen dieses Projekts hatten unsere Azubis die Möglichkeit, die Großstädte Berlin, München und /oder Frankfurt am Main kennenzulernen und dort Erfahrungen in den Bereichen Vermietung und Wohnungseigentumsverwaltung zu sammeln.

Wir werden die
Zahl unserer
Auszubildenden
verdoppeln.



Schon gewusst?

Die Deutsche Annington wurde als familienbewusster Arbeitgeber ausgezeichnet. Bundesfamilienministerin Kristina Schröder verlieh das Zertifikat zum audit berufundfamilie®, eine Art TÜV für die Familienfreundlichkeit von Unternehmen.



Unsere Mitarbeiter: Leistungsträger und Brücke zu unseren Kunden

- > Individuelle Teilzeitregelungen und flexible Arbeitszeitregelungen
- > Alternierende Telearbeit und mobile Arbeitsorte
- > Angebote zur Gesundheitsförderung
- > Eine Informationsplattform zum Thema Beruf und Familie im Intranet
- > Kooperation mit Familiendienstleistern zur Kinderbetreuung
- > Einrichtung eines Eltern/Kind-Arbeitszimmers in der Zentrale
- > „Wohnen Plus“-Angebote zur Unterstützung pflegebedürftiger Angehöriger für Mieter und Mitarbeiter

Was ist unsere Strategie?

Unser Geschäftsmodell besteht darin, Wohnungen innovativ und effizient zu bewirtschaften. Dabei wollen wir in unserer Branche Maßstäbe setzen, indem wir unsere Leistungen laufend verbessern.

Unser Ziel: Mit zufriedenen Kunden profitabel wachsen

Über eine intelligente Immobilienbewirtschaftung wollen wir unsere führende Marktposition in den kommenden Jahren ausbauen, unsere Ertragskraft weiter erhöhen und die Kundenzufriedenheit verbessern. Unser Kerngeschäft besteht in der Bereitstellung von bezahlbarem Wohnraum für breite Bevölkerungsschichten. Dieses ergänzen wir um immobilienbezogene Zusatzleistungen, die unseren Kunden Vorteile bringen. Darüber hinaus veräußern wir in geringem Umfang Wohnungen, vorzugsweise an unsere eigenen Mieter. Neue Wohnungsbestände werden integriert, sofern sich geeignete Möglichkeiten ergeben.

Unsere Strategie: Jeden Tag ein Stück besser werden

Auf unserem Weg zum besten Wohnimmobilienunternehmen in unserer Branche orientieren wir uns zurzeit an folgenden Eckmarken:

> Im Tagesgeschäft überzeugen und Geschäftsabläufe weiter verbessern

Mit aufeinander abgestimmten Vermietungs- und Dienstleistungen sind wir für unsere Kunden ein wettbewerbsfähiger Partner. Parallel dazu passen wir unsere Geschäftsprozesse fortlaufend an die aktuellen Anforderungen an. So können wir unsere Wohnungen langfristig und zu wirtschaftlich sinnvollen Konditionen vermieten.

> Das Geschäft aktiv vorantreiben

Durch eine kontinuierliche Verringerung der Leerstände, marktgerechte Mieten und die Verbesserung unserer Kostenstruktur wollen wir weiter wachsen. Die Entwicklung und Vermarktung von wohnungsnahen Zusatzgeschäften soll das Wachstum deutlich stützen.

> Das Wohnungsportfolio optimieren

Als langfristig wirtschaftendes Wohnungsunternehmen wollen wir unseren Wohnungsbestand kontinuierlich ausbauen. Dabei konzentrieren wir uns auf attraktive Portfolios mit mehr als 500 Wohnungen in Ballungsgebieten mit positiver demografischer Prognose. Dank unserer finanziellen Möglichkeiten können wir auch größere Wohnungsbestände ankaufen.

> Die wirtschaftliche Grundlage langfristig sichern

Wir wollen durch Investitionen in Modernisierung und Instandhaltung den Wert unserer Wohnungen erhalten und verbessern. Diese Aufwendungen wurden in den vergangenen Jahren kontinuierlich gesteigert.

Unsere nächste Etappe: Das Wohnungsunternehmen eines ganz neuen Typs

Als Wohnungsunternehmen, erst recht als großer Vermieter, stehen wir heute vor neuen Herausforderungen. Neben der Wirtschaftlichkeit werden wir uns in Zukunft auch immer stärker mit sozialen und gesellschaftlichen Themen beschäftigen. Denn wir sind mit unseren Wohnungen eingebettet in kommunale soziokulturelle Strukturen. Wie unsere operativen Tätigkeiten zeigen, sind wir längst dabei, diese Aufgaben anzunehmen.



Einige der anstehenden Aufgaben werden in Zukunft eine noch stärkere Kooperation zwischen den gesellschaftlichen Akteuren erfordern.

Unser Signal: Wir sind nicht nur dabei – wir gehen auch gern voran!

Wir sind dafür gut gerüstet:

- 1.** Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt unserer Arbeit und unseres Denkens. Wir wissen: Nur zufriedene Kunden sichern nachhaltig den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens.
- 2.** Die Bedürfnisse der Kunden verändern und erweitern sich. Wir reagieren nicht einfach darauf, sondern schaffen durch neue Services und Kooperationen ein völlig neues Leistungsspektrum in der Wohnungswirtschaft.
- 3.** Wir verfügen über eine professionell ausgerichtete und lernende Organisation und sind in der Lage, Quantität zu bewältigen und Qualität zu sichern. Wir erweitern unsere Möglichkeiten durch den Aufbau neuer, lokal verankerter Strukturen im Bereich Hausmeister und technischer Dienste.
- 4.** Wir werden in Kooperation neue soziale Dienstleistungen für unsere Kundinnen und Kunden anbieten und wir trimmen unsere Bestände auf energetische Effizienz.

Wir übernehmen Verantwortung:
Mit Professionalität, Ausdauer
und Offenheit bauen wir das Haus
der Zukunft.

Deutsche Annington Immobilien AG



Herausgeber:

Der Vorstand der Deutsche Annington Immobilien AG

Anschrift:

Deutsche Annington Immobilien AG
Philippstraße 3
44803 Bochum
info@deutsche-annington.com
www.deutsche-annington.com

Konzept und Realisierung:

Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg
Stand: Mai 2012
© Deutsche Annington Immobilien AG, Bochum

Fotos:

Deutsche Annington, corbis



www.deutsche-annington.com