

# 1. HALBJAHR 2012

DIE DEUTSCHE ANNINGTON  
IMMOBILIEN GRUPPE



- Deutsche Annington im Juni 2012 in eine Europäische Aktiengesellschaft (SE - Societas Europaea) umgewandelt
- Grundsätzliche Einigung für die Refinanzierung der verbrieften GRAND Schuldverschreibungen mit einem Großteil der Gläubiger erzielt
- Deutsche Annington zeigt im ersten Halbjahr 2012 eine nachhaltig starke Performance und knüpft an die positive Entwicklung des Vorjahrs an:
  - Leerstandsquote mit 4,8% weiter auf niedrigem Niveau
  - Nettokaltmiete um 2,0% gestiegen
  - Wiedervermietungszeiten um 22,0% reduziert
  - Vermietungsleistung weiterhin auf hohem Niveau
  - Anzahl verkaufter Wohnungen deutlich erhöht

## GESAMTWIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG

**Weltwirtschaft hellt sich auf.** Nach Einschätzung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gibt es auch im zweiten Quartal 2012 im internationalen Umfeld Anzeichen einer moderaten Belebung des wirtschaftlichen Klimas. So gewinnt die konjunkturelle Entwicklung in wichtigen Industrieländern wie den USA und Japan wieder an Fahrt und Schwellenländer wie Indien und China verzeichnen ein robustes Wachstum. Dagegen bereitet das Wirtschaftswachstum in der Eurozone weiterhin Sorgen. Die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) geht für das laufende Jahr für die Eurozone von einer leichten Abnahme des Bruttoinlandsprodukts aus (–0,1%). Die Unsicherheiten und Risiken infolge der andauernden Staatsschulden- und Finanzkrise sowie der rückläufigen Wirtschaftsentwicklung in der Eurozone sind nach Einschätzung des BMWi weiterhin beträchtlich.

Die Lage auf den Finanzmärkten war zum Ende des ersten Halbjahres 2012 weiterhin angespannt. Zwar trugen verschiedene Maßnahmen der EZB zu Jahresbeginn noch zu einer Beruhigung der Finanzmärkte bei, doch die neuerliche Zuspitzung der Krise in der Eurozone bestimmte im zweiten Quartal 2012 die Entwicklung an den Finanzmärkten. Nach Einschätzung des Internationalen Währungsfonds bleiben die Finanzmärkte – aufgrund der Krise im Euroraum – weiterhin volatil. Die EZB senkte kurz nach Ende des zweiten Quartals 2012 den Leitzins um 25 Basispunkte auf das historische Tief von 0,75 %.

Die Deutsche Wirtschaft zeigte sich nach Einschätzung des BMWi in den ersten sechs Monaten 2012 trotz hoher externer Risiken im Zusammenhang mit der Schulden- und Finanzkrise im Euroraum stabil. Während die erneute Zuspitzung der Finanzkrise im Euroraum die Entwicklung an den Finanzmärkten bestimmt, bleiben Kreditvergabebedingungen im Inland weiterhin günstig. Wichtige Rahmenbedingungen für die robuste Konjunktur Deutschlands sind ein anhaltender Beschäftigungsaufschwung und die positive Einkommensentwicklung.

Im Rahmen der Frühjahrsprojektion schätzt das BMWi für 2012 einen Zuwachs des deutschen Bruttoinlandsprodukts (BIP) im Jahresdurchschnitt um 0,7%. Im Vorjahr wuchs das BIP noch um 3,0%. Das erwartete Wachstum wird von der Binnennachfrage getragen. Das größte Risiko für die wirtschaftliche Entwicklung bleibt die Schuldenkrise im Euroraum. In einer schnellen Lösung der Krise liegt die Chance für eine positivere Entwicklung.

**Positive Entwicklung der Mieten in Deutschland.** Für das erste Quartal 2012 verzeichnet der vom Hamburger Forschungsunternehmen F+B regelmäßig erhobene F+B-Wohn-Index einen Anstieg der Mieten. Er wird getragen von einem Aufschwung bei den Neuvertragsmieten. Der Index stieg für Neuvertragsmieten im ersten Quartal 2012 gegenüber dem Vorquartal um 0,6% auf 108,2 Punkte. Im gleichen Zeitraum blieben die Mieten im Bestand (101,5 Indexpunkte) stabil. Die Ursachen für diese positive Entwicklung sieht F+B in der im Frühjahr üblichen stärkeren saisonalen Marktaktivität sowie in den sich aufhellenden Wirtschaftsaussichten. Bestätigt wird dieser Trend durch den Immobilienindex von ImmobilienScout24, der für das zweite Quartal 2012 auf einen erneuten Anstieg der Angebots- und damit Neuvermietungsmieten hinweist.

**Leerstandsquote entwickelte sich rückläufig.** Die Leerstandsquote bei den vom GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. vertretenen Wohnungsunternehmen lag zum Jahresende 2011 bei 5,0% und damit 0,3 Prozentpunkte niedriger als Ende 2010 (5,3%). In den neuen Bundesländern sank die Leerstandsquote um 0,3 Prozentpunkte auf 8,0%. In den alten Bundesländern sank sie um 0,2 Prozentpunkte auf 2,7%. Für das laufende Jahr 2012 prognostiziert der GdW insgesamt einen leichten Rückgang der Leerstandsquote um 0,1 Prozentpunkte auf 4,9%.

**Preise für Eigentumswohnungen legen weiter zu.** Die Preise für Eigentumswohnungen erhöhten sich nach Angaben von F+B und des Verbands deutscher Pfandbriefbanken (vdp) im ersten Quartal 2012 gegenüber dem Vorquartal um bis zu 1,3%. Im Vergleich zum Vorjahresquartal betrug der Preisanstieg bis zu 3,1%. Dieser Trend resultiert aus der weiter zunehmenden Bedeutung von Immobilien als Sachwerte und als langfristiger Inflationsschutz. Die Preise für Mehrfamilienhäuser stiegen im ersten Quartal 2012 stärker als im Vorquartal um 0,5% an.

**Weiterhin hohe Nachfrage bei Wohnungsportfolios.** Nach Einschätzung von CB Richard Ellis (CBRE) und Jones Lang LaSalle (JLL) hält der Investmentboom in Wohnimmobilien in Deutschland ungebrochen an. Grund ist eine durch die Staatsschuldenkrise bedingte Flucht in Sachwerte, die sich in einer starken Nachfrage nach deutschen Wohnungsportfolios widerspiegelt. Im ersten Halbjahr 2012 wurden nach Angaben von CBRE Wohnpakete für rund 7 Mrd. € gehandelt. Damit wurden in 2012 bereits 14% bzw. 840 Mio. € mehr investiert als im gesamten Jahr 2011. Der deutsche Wohnungsmarkt gilt unter nationalen und ausländischen Investoren weiterhin als einer der weltweit sichersten und attraktivsten Investmentmärkte und wird von institutionellen Investoren dominiert. Vor dem Hintergrund der Investitionstätigkeit im ersten Halbjahr 2012, dem anhaltenden Interesse institutioneller Investoren und weiterer geplanter Großtransaktionen rechnen die Experten von CBRE und JLL für 2012 mit einem Transaktionsvolumen von mindestens 10 Mrd. €.

## ■ GESCHÄFTSENTWICKLUNG

**Positiver Trend des Vorjahrs fortgesetzt.** Die Deutsche Annington Immobilien Gruppe setzte im ersten Halbjahr 2012 die positive Geschäftsentwicklung des Vorjahrs fort. Die Kundenzufriedenheit wuchs: der Kundenservice konnte weiter ausgebaut und das Leistungsniveau insgesamt erhöht werden. Gleichzeitig lagen unsere wirtschaftlichen Kennzahlen teilweise deutlich über dem Niveau des Vergleichshalbjahres. Grundlage hierfür waren die positive Entwicklung der Nettokaltmiete und der Leerstandsquote im Geschäftsfeld Bewirtschaftung sowie die gestiegene Anzahl verkaufter Wohnungen.

Im Geschäftsfeld Bewirtschaftung erhöhten sich die Mieteinnahmen durch Mietanpassungen im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten sowie einer verringerten Anzahl nicht vermieteter Wohnungen. Die Durchschnittsmiete stieg im Vergleich zum Vorjahr um 2,0%. Die Mietanhebungen konnten zum Teil in Verbindung mit Modernisierungsmaßnahmen realisiert werden. Die weiterhin niedrige Leerstandsquote von 4,8% ist nicht zuletzt auch das Ergebnis der verbesserten operativen Leistungsfähigkeit: Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum haben wir zum Beispiel unsere Wiedervermietungszeiten um 22,0% reduziert. Auch haben wir unsere Vertriebsmarketingaktivitäten weiter intensiviert. In Ergänzung hierzu wurden bauliche Aufwertungen vorgenommen.

Unsere Vermietungsleistung lag weiterhin auf einem hohen Niveau. Im ersten Halbjahr 2012 konnten insgesamt 9.975 Wohnungen vermietet werden.

Die Wohnungsverkäufe wurden in den ersten sechs Monaten 2012 deutlich gesteigert. Mit bundesweit 1.886 verkauften Wohnungen hat sich die Anzahl im Vergleich zum Vorjahreszeitraum mehr als verdoppelt. Dies erreichten wir durch die wirksame Weiterentwicklung unserer Vertriebsaktivitäten und über verbesserte Geschäftsabläufe, die unter anderem zu einer Beschleunigung der Verkaufsprozesse führten. Gleichzeitig erhöhte sich die Nachfrage nach Wohnungen durch die gestiegene Attraktivität von Immobilien – zur Eigennutzung oder auch als langfristige Kapitalanlage.

Mit dem selektiven Verkauf von Wohnungen folgen wir dem Wunsch vieler Mieter nach Eigentum als Baustein für ihren Vermögensaufbau oder ihre Altersvorsorge. Der Mix aus Mietern und Eigentümern in unseren Wohnquartieren wirkt sich erfahrungsgemäß positiv auf das Wohnumfeld aus. In unserem Privatisierungsprogramm bieten wir unsere Wohnungen vorrangig Mietern, Selbstnutzern und Kapitalanlegern zum Kauf an.

**Deutsche Annington ist seit Juni 2012 eine Europäische Aktiengesellschaft.** Die Deutsche Annington Immobilien GmbH wurde Anfang März 2012 in eine Aktiengesellschaft und im Juni 2012 in eine Europäische Aktiengesellschaft (SE – Societas Europaea) umgewandelt. Mit diesen Rechtsformänderungen wurde formal eine wichtige Voraussetzung für einen Börsengang erfüllt. Ob und wann dieser Schritt vollzogen wird, bleibt allerdings offen. Die Europäische Aktiengesellschaft ist eine moderne Rechtsform, die nicht nur eine optimale Voraussetzung für einen reibungslosen Börsengang schafft, sondern im internationalen Kontext auch eine größtmögliche Flexibilität gewährleistet.

**Grundsätzliche Einigung über die Eckpunkte der Refinanzierung erzielt.** Ende 2011 konnte die Deutsche Annington einen Kreditvertrag zur Ablösung der im Dezember 2012 fälligen Prima-Verbriefung abschließen. Bei der Übernahme der Mehrheitsanteile an der Prima Wohnbauten Privatisierungs-Management GmbH Berliner Wohnungsgesellschaft im November 2009 wurde die bereits bestehende Fremdkapitalfinanzierung in Form einer Verbriefung mit übernommen. Ende März 2012 wurde diese Prima-Verbriefung wie geplant vor Laufzeitende im Dezember 2012 vollständig zurückgezahlt.

Im Hinblick auf die 2013 fällige GRAND-Verbriefung haben wir unsere im Vorjahr begonnenen Aktivitäten zur Refinanzierung bzw. zur Verlängerung dieser Finanzierung konsequent fortgeführt. Im Zuge dieser Bemühungen gelang es uns, für die Refinanzierung der verbrieften GRAND Schuldverschreibungen eine grundlegende Einigung mit den Vertretern der Anleihegläubiger zu erreichen.

Die Deutsche Annington Immobilien SE hat für die Refinanzierung der verbrieften GRAND-Schuldverschreibungen mit einem Großteil der Gläubiger, der so genannten ad-hoc Gruppe, eine grundsätzliche Einigung erzielt. In dieser ad-hoc Gruppe sind die Bayerische Landesbank, ING Investment Management, JP Morgan, Landesbank Baden-Württemberg, PIMCO und Standard Life Investments vertreten. Die durch die ad-hoc Gruppe und durch Gesellschafter gehaltenen Schuldverschreibungen betragen insgesamt ca. 37,0 %. Es wird erwartet, dass auch die übrigen Inhaber der Schuldverschreibungen der Einigung zustimmen werden, da diese für Gläubiger wie Schuldner vorteilhaft ist. Die gewichtete Marge wird zukünftig von 48 auf 165 Basispunkte angehoben werden. Die Umsetzung soll durch ein gerichtliches Vergleichsverfahren nach englischem Recht („Scheme of Arrangement“) erfolgen.

Ein Kernelement der geplanten Refinanzierung ist ein Eigenkapitalbeitrag der Gesellschafter in Höhe von 504 Mio. €, der subordinierte GRAND-Anleihen im Volumen von 239 Mio. € enthält, die durch eine Schwester-gesellschaft der Eigentümergesellschaft gehalten werden.

Zusammen mit einer aktualisierten Immobilienbewertung sinkt der Fremdkapitalanteil für die GRAND Schuldverschreibung auf ca. 59,7% des Zeitwerts des Grundvermögens.

Weiter ermöglicht die Vereinbarung es, die Verbindlichkeiten durch die Refinanzierung kleinerer, marktgängiger Teilportfolien innerhalb von fünf Jahren zu ersetzen. Konkret ist vorgesehen, im ersten Jahr 1,24 Mrd. € (inklusive 240 Mio. € als Eigenkapitalbeitrag der Gesellschafter), im zweiten 700 Mio. €, im dritten und vierten Jahr jeweils 650 Mio. € und im fünften Jahr den verbleibenden Teil an die Anleihegläubiger zurückzuzahlen.

Darüber hinaus kann die Deutsche Annington Immobilien Gruppe künftig öffentliche Fördermittel beantragen oder anderes Fremdkapital aufnehmen und diese gezielt für Modernisierungsinvestitionen einsetzen.

Die Resonanz der Finanzmärkte, der Medien und der Analysten auf die Ankündigung der Refinanzierung der GRAND Schuldverschreibungen war einhellig positiv.

Eine umfassende Dokumentation der kommerziellen Rahmenbedingungen ist auf der Internetseite der Gesellschaft unter [www.deutsche-annington.com](http://www.deutsche-annington.com) einzusehen.

Ziel ist es, die Refinanzierung im Verlauf des Jahres 2012 umzusetzen.

**Akquisitionen: Markt bietet weiterhin gute Chancen für Ankäufe.** Die Deutsche Annington hat als langfristig wirtschaftendes Unternehmen das Ziel, den Wohnungsbestand kontinuierlich auszubauen. In den letzten fünf Jahren haben wir rund 12.800 Wohnungen erfolgreich in das Unternehmen integriert. Wir wollen diese Strategie der sinnvollen Ergänzung unseres Immobilienportfolios auch in Zukunft weiter verfolgen und sehen im nach der Finanzkrise wiederbelebten Immobilienmarkt deutliche Chancen für weitere Ankäufe. Maßgebliches Entscheidungskriterium bleibt für uns, dass die angebotenen Wohnungsbestände mit der strategischen Linie der Deutschen Annington übereinstimmen und der Erwerb wirtschaftlich sinnvoll ist.

Im ersten Halbjahr 2012 haben wir rund 300 Angebote mit einem Volumen von rund 110.000 Wohneinheiten näher analysiert. Optionen, die wir als attraktiv bewerten, werden wir in den kommenden Monaten intensiv weiterverfolgen.

Der Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2012 bestätigt insgesamt, dass unser Unternehmen mit seinen Geschäftsprozessen und der deutlich gestärkten Finanz- und Ertragskraft auf einer stabilen und Erfolg versprechenden Basis steht. Wir erwarten, dass sich die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens weiter erhöhen wird und dass sich dies in einer positiven wirtschaftlichen Geschäftsentwicklung im Jahr 2012 niederschlägt.

## INITIATIVEN ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

**Aufbau der Objektbetreuer- und Handwerkerorganisation fortgesetzt.** In Verbindung mit unseren Bemühungen, den Kundenservice weiter zu verbessern und den Wert der Immobilien zu steigern, haben wir im Vorjahr damit begonnen, eine eigene Objektbetreuer-Organisation aufzubauen. Damit verstärken wir die Präsenz in unseren Wohnanlagen und sind noch näher bei unseren Kunden. Die Objektbetreuer sind direkte Ansprechpartner für die Mieter und für unsere Dienstleister vor Ort. Dabei übernehmen sie auch die Funktion des Qualitätsmanagers und Projektkoordinators und sorgen gleichzeitig für Ordnung und Sauberkeit in den Wohnanlagen.

Parallel dazu gründeten wir 2011 mit einem Kooperationspartner die Deutsche TGS West GmbH. Die Deutsche TGS West GmbH ist für die handwerklichen Arbeiten in unserem Wohnungsbestand verantwortlich. Dazu zählen unter anderem Handwerksleistungen im Maler-, Sanitär- und Heizungs- und Maurerbereich. Mit dem gemeinsamen Unternehmen wollen wir die Qualität der Handwerksleistungen im Interesse unserer Kunden weiter erhöhen.

Das erste Halbjahr des laufenden Jahres haben wir dazu genutzt, die Objektbetreuer-Organisation und das Joint Venture weiter auf die neuen Prozesse abzustimmen und auszubauen. So werden bis Anfang 2013 insgesamt 350 Objektbetreuer eingestellt. Bis Ende Juni 2012 haben bereits 150 neue Objektbetreuer ihre Arbeit aufgenommen.

Im Rahmen unserer neuen Handwerkerorganisation haben wir Anfang Juli 2012 mit dem Start der Deutsche TGS GmbH den Kundenservice regional ausgeweitet.

Darüber hinaus werden seit Anfang 2012 die Dienstleistungen außerhalb der Gebäude (Gartenarbeiten, Winterdienst, Straßen-, Gehweg- und Hausreinigung) der Deutschen Annington von nur einem Unternehmen durchgeführt, was zu einer erheblichen Komplexitätsreduktion führte. Gleichzeitig bedeutet dieser Schritt für unsere Mieter Preis- und Leistungsstabilität bis 2016.

**Umfassendes Beratungsangebot bei Mietrückstand.** Seit Anfang April 2012 bietet die Deutsche Annington zusammen mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO) bundesweit eine kostenlose Mietschulden-Beratung für die eigenen Mieter an. Wünscht der Mieter eine darüber hinausgehende Beratung, erfolgt eine Vermittlung an regionale AWO-Zweigstellen oder andere ortsnahe Beratungsstellen.

Ergänzend zu der Mietschulden-Beratung bieten wir Mietern, denen infolge von Zahlungsrückständen ein Räumungsverfahren droht, ein weiteres Beratungsangebot. Um dies zu gewährleisten, haben wir im April 2012 die „Deutsche Soziale Wohnen GmbH“ gegründet. Dieses neu gegründete Unternehmen beschäftigt zurzeit rund 30 Sozialmanager, die unsere Mieter qualifiziert beraten und bei Bedarf individuelle Lösungsansätze erarbeiten können. Die ersten Erfahrungen zeigen eine spürbare Entlastung bei den Betroffenen, wenn die Verschuldungssituation gemeinsam mit Experten angegangen wird.

Gleichzeitig verfolgen wir damit das Ziel, Außenstände von berechtigten Forderungen zu marktüblichen Konditionen zu verringern. Mit jedem Kunden, der erfolgreich beraten wird, kann eine Vermieterkündigung unsererseits verhindert werden. Ebenso wird das Vertrauen in unser Unternehmen gestärkt und so die Kundenzufriedenheit gesteigert.

**Modernisierungsprojekte für 2.599 Wohnungen begonnen.** Die Deutsche Annington Immobilien Gruppe konzentriert sich im Sinne der Mieterzufriedenheit, der Werterhaltung und Qualitätsverbesserung des Wohnungsbestands sowie des Umweltschutzes gezielt auf Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen. Im vergangenen Geschäftsjahr wurden deutschlandweit 172 Modernisierungsprojekte für 3.321 Wohnungen umgesetzt. 2012 werden wir diesen Weg weiter gehen. Im aktuellen Geschäftsjahr wollen wir insgesamt 174 Modernisierungsprojekte für 2.870 Wohnungen durchführen. Bereits in den ersten sechs Monaten haben wir deutschlandweit mit der Umsetzung von Modernisierungsprojekten für 2.599 Wohnungen begonnen. Die für 2012 geplanten Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen entsprechen etwa 18 € pro Quadratmeter vermieteter Wohnfläche.

**Wohnungen erhalten Anschluss an Glasfasernetz.** Ende 2011 ist die Deutsche Annington eine strategische Partnerschaft mit der Deutschen Telekom eingegangen, um bundesweit unseren Wohnungsbestand mit moderner Glasfasertechnik auszustatten und über die Tochtergesellschaft Deutsche Multimedia Service GmbH (DMSG) die Mieter mit TV-Signal zu versorgen. Neben einem erweiterten TV-Angebot erhalten unsere Mieter zukünftig den Anschluss an das Glasfasernetz und damit Zugang zu den schnellen Breitbandanschlüssen der Deutschen Telekom.

Im ersten Halbjahr 2012 ist der Startschuss für den bundesweiten Glasfaser-Ausbau von 171.000 Wohnungen der Deutschen Annington erfolgt. Anfang 2013 werden die ersten 42.000 Wohneinheiten mit TV-Signal über die DMSG versorgt. In mehreren Ausbausritten wird die Deutsche Telekom unsere Gebäude an rund 600 Standorten mit leistungsfähigen Breitbandanschlüssen zu wettbewerbsfähigen Preisen versorgen. Mit dem neuen Angebot eröffnen wir unseren Kunden den Zugang zu modernster Telekommunikations-Infrastruktur und erhöhen gleichzeitig die Attraktivität unserer Wohnungen.

**Energiemanagement führt zu geringeren Kosten für unsere Mieter.** In Ergänzung zu den Maßnahmen zur Energieeinsparung im Rahmen unserer Modernisierungsprojekte haben wir die 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 vergangenen Geschäftsjahren für mehrere Standorte vorteilhafte Konditionen ausgehandelt. Auch in anderen Bereichen erzielen wir durch den gebündelten Einkauf von Leistungen für unsere Mieter deutliche Kostenvorteile.

**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 letztem Jahr in zahlreichen Wohnungsbeständen mit verschiedenen Dienstleistern 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 für unsere Kunden in Höhe von 3,8 Mio. €.

**Stimmungsbild der Kunden wird regelmäßig abgefragt.** Um zu erfahren, wo wir bei unseren Kunden stehen, nutzen wir verstärkt das Instrument der Kundenbefragung. Dazu befragen wir in regelmäßigen Abständen eine Anzahl von 500 Mietern sowie potenzielle Kunden. Zum Ende des ersten Halbjahres 2012 waren 77% unserer Neukunden mit unseren Leistungen zufrieden, 85% empfehlen uns weiter. Bei den Bestandskunden, die länger als ein Jahr bei uns wohnen, liegt die Gesamtzufriedenheit zurzeit noch bei 68%. Hier wollen wir besser werden, indem wir uns zukünftig im Dialog noch stärker bewähren. Besser ist die Beurteilung bei Reparaturen: 70% unserer Kunden sind mit unserem Reparaturservice zufrieden, 93% mit der Qualität der Reparatur. Die laufende Rückmeldung der Kunden über die Befragungen zeigt uns auch, wo wir in Zukunft bei unseren weiteren Verbesserungen ansetzen können.

## ■ VERANTWORTUNG

**Mitarbeiter: Motivation und Zufriedenheit wichtige Ziele.** Die Deutsche Annington Immobilien Gruppe will für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein attraktiver Arbeitgeber sein und der Verantwortung gerecht werden, die unsere Rolle als Arbeitgeber von uns einfordert. Dazu betreiben wir ein modernes und ausgewogenes Personalmanagement. Es ist darauf ausgerichtet, die Entwicklung des Einzelnen optimal zu fördern. Auch den jungen Mitarbeitern wollen wir dabei langfristige Perspektiven eröffnen.

In unserem Unternehmen zählen die Motivation und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu den wichtigen Zielen. Wenn wir dem hohen Qualitätsanspruch gegenüber unseren Kunden gerecht werden wollen, brauchen wir Mitarbeiter, die sich mit ihrer Aufgabe identifizieren. Daher lassen wir jährlich die Mitarbeiterzufriedenheit durch ein unabhängiges Institut messen. Die erste Mitarbeiterbefragung im Jahr 2010 ergab einen detaillierten Überblick über das Stimmungsbild unserer Mitarbeiter. Hieraus konnten wir wertvolle Erkenntnisse für weitere Optimierungen gewinnen, von denen bereits einige erfolgreich in den Prozessalltag eingebunden wurden. Die Ergebnisse der fortlaufend durchgeführten Mitarbeiterbefragung bestätigen, dass die umgesetzten Maßnahmen greifen: Die Mitarbeiterzufriedenheit stieg deutlich. Motiviert durch die positiven Resultate werden wir unsere Anstrengungen zur Verbesserung der Geschäftsabläufe und des Arbeitsumfelds konsequent weiter verfolgen.



Unser Engagement in den Bereichen Gesundheit und Familie haben wir auch in den ersten sechs Monaten 2012 fortgesetzt. Individuelle Teilzeitregelungen, Eltern-Kind-Arbeitszimmer und Kooperationen mit einem Familiendienstleister sind nur drei Beispiele für bereits umgesetzte Maßnahmen.

**Kunden und Umfeld: Aktives Engagement als sozial verantwortlicher Vermieter und verlässlicher Partner.** 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.

Eine wichtiges Instrument hierbei sind unsere beiden Stiftungen. Über sie geben wir Menschen Hilfestellung in sozialen Härtefällen und bei besonderer Hilfsbedürftigkeit. Darüber hinaus fördern wir über unsere Stiftungen und im Rahmen unserer Sponsoringaktivitäten Projekte zu den großen gesellschaftspolitischen Zukunftsthemen „Bildung“ und „Wohnen im Alter“.

Seit drei Jahren unterstützt die Deutsche Annington das medienpädagogische Schulprojekt der WAZ Mediengruppe „Zeitung und Schule“ (ZEUS). Damit wollen wir einen Beitrag zur Bildung von Jugendlichen und zur Förderung der Medienkompetenz über Zeitungen und das Internet leisten.

In mehreren Wohnanlagen gehen die Deutsche Annington und die Auslandsgesellschaft Deutschland e.V. gemeinsam neue Wege: Im Rahmen des Projekts „Wohnen und Lernen“ werden für Bewohner unserer Wohnanlagen kostenlos Deutschkurse angeboten. Hierfür stellt die Deutsche Annington mietfrei die Räumlichkeiten zur Verfügung und finanziert den ersten Sprachkursus. Mit dem Projekt will die Deutsche Annington dazu beitragen, Sprachbarrieren zu überwinden und gute Nachbarschaftsstrukturen zu schaffen. Aufgrund der positiven Resonanz bereiten wir weitere Angebote vor.

In Zusammenarbeit mit dem Deutschen Roten Kreuz haben wir in Duisburg und Krefeld einen Nachbarschaftstreff als offene Begegnungsstätte für Anwohner eröffnet. Mit dem neuen Angebot wird insbesondere für ältere Bürger und ihre Angehörigen die örtliche Beratungs- und Betreuungssituation verbessert, damit diese so lange wie möglich in ihrer eigenen Wohnung leben können. Die Deutsche Annington stellt die hierfür entsprechend umgebauten Räume bis zu drei Jahre mietfrei zur Verfügung.

Im Zuge des Ausbaus der Objektbetreuerorganisation haben bis Ende Juni 2012 150 neue Objektbetreuer ihre Arbeit in unseren Wohnungsbeständen aufgenommen. Rund ein Viertel besteht aus Mietern der Deutschen Annington. Von den bisher eingestellten Personen ist rund ein Drittel über 50 Jahre alt, etwa 30% waren länger als ein Jahr ohne Arbeit. Die Deutsche Annington baut bewusst auf die Erfahrung dieser Menschen im Beruf und im alltäglichen Umgang mit unseren Mietern.

Gleichzeitig haben wir unser Ausbildungsangebot ausgeweitet. Im Ausbildungsjahr 2012 werden zum ersten Mal 40 junge Menschen neu eingestellt, bisher waren es bis zu 20 Auszubildende. In den nächsten Jahren planen wir, die Zahl der Auszubildenden von 70 auf 140 zu verdoppeln. Zehn Prozent der zukünftigen Ausbildungsplätze sind für Kinder unserer Mieter vorgesehen.

Die Beschäftigung von Mietern und die Ausbildung junger Menschen verstehen wir als einen Teil unserer sozialen Verantwortung, die uns als größtes deutsches Wohnungsunternehmen sehr wichtig ist.