

Einfach

**besser**

Unser Jahr  
2010



**2** Wijnand Donkers im Dialog

**4 Einfach besser**  
Starke Leistungen und sichere Erträge

**22** Unser Portfolio

**30** Unser Engagement

**32** 2001 bis 2011: Unsere Erfolgsstory

**Die neue Deutsche Annington**  
**Einfach.**  
**Gut.**  
**Für die Zukunft**  
**aufgestellt.**

# „Wir können auf das gemeinsam Erreichte stolz sein.“

## Wijnand Donkers im Dialog



SIE SPRECHEN DIE NEUORGANISATION AN. WAS HAT SIE IM EINZELNEN GEBRACHT?

> Anfangs hat uns die Neuaufstellung viel Arbeit gebracht, weil solch eine große Umstellung nie ohne Probleme abläuft. Aber unsere Kunden haben den Lernprozess des Unternehmens unterstützt. Auch die Mietervereine und die Politik haben wertvolle Beiträge geleistet. Der entscheidende Faktor für das Gelingen aber waren unsere Mitarbeiter. Sie stellen sich seit vielen Jahren erfolgreich auf die Veränderungen im Wohnungsmarkt ein, optimieren von sich aus die Prozesse und bleiben auch unter hohen Belastungen freundlich und verbindlich gegenüber den Kunden. Unsere Mitarbeiter unterscheiden uns vom Wettbewerb, nicht unsere Wohnungen.

Außendienst vor Ort ist näher am Kunden. Er steht in direktem Kontakt zum Kundencenter und bearbeitet pro Tag bis zu 1.100 Aufträge. Damit sind wir so häufig wie noch nie bei unseren Kunden. Kurzum: Wir sind heute deutlich besser als noch vor zwei Jahren.

INWIEFERN SPIEGELT SICH DAS AUCH IN DEN ERTRAGSZAHLN WIDER?

> Unser unbedingter Fokus auf den Kunden und die Immobilie erhöht auch unsere Ertragskraft: Das adjusted EBITDA überschritt trotz höherer Finanzierungskosten erstmals die 500-Millionen-Euro-Grenze. Und der FFO stieg um knapp 10 % auf 227 Mio. Euro. Mit dieser Ertragskraft können wir uns mit den Großen aus anderen Branchen messen.

WORIN BESTAND DIE GRÖSSTE HERAUSFORDERUNG BEI DER NEUORGANISATION?

> Zunächst einmal ist so eine grundlegende Reorganisation ein sehr komplexer Prozess, der gut vorbereitet werden musste. Außerdem gibt es dies nicht umsonst. So haben wir in den letzten beiden Jahren insgesamt 60 Mio. Euro für die neue Deutsche-Annington-Welt in die Hand genommen. Das Wichtigste aber war, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Projekt zu gewinnen. Denn am Ende sind sie es, die die neuen Prozesse mit Leben füllen und den Kunden zu seiner Zufriedenheit begleiten. Gerade vor dem Hintergrund der hohen Veränderungsgeschwindigkeit wissen wir als Geschäftsführung das Engagement sehr zu schätzen, das unsere Mitarbeiter in den vergangenen zwei Jahren an den Tag gelegt haben.

Wir freuen uns sehr, dass mit der Umstellung zahlreicher Prozesse eine ganze Reihe von Mitarbeitern neue Verantwortung übernommen hat. Viele von ihnen sind jung und verkörpern den frischen Geist, mit dem wir nach vorne blicken. Daneben benötigen wir natürlich das Wissen unserer berufserfahrenen Mitarbeiter, die die gesamte Komplexität der Wohnungswirtschaft kennen.

DIE NEUORGANISATION IST ABGESCHLOSSEN. DIE NEUEN PROZESSE SIND ERFOLGREICH ANGELAUFEN. WAS KOMMT JETZT?

> In den vergangenen beiden Jahren haben wir viel erreicht – für unsere Kunden und für unser Unternehmen: Wir haben uns erfolgreich von einem Wohnungsverwalter zu einem kundenorientierten Serviceunternehmen gewandelt. Dies hat viel Kraft gekostet. Deshalb können wir auf das Erreichte stolz sein.

Jetzt wollen wir unsere Leistungen für unsere Kunden stärker spürbar machen. Hierzu gehört, dass wir mit unserem Dienstleistungsangebot noch stärker auf die mitunter sehr unterschiedlichen Kundenwünsche eingehen. Unsere Wohnquartiere sind nicht alle gleich. Daher kümmern wir uns besonders um ausgewählte Wohnanlagen.

Für Arbeiten vor Ort beauftragt die Deutsche Annington neben eigenen Mitarbeitern auch Partner wie Handwerker, Reinigungsbetriebe und Gärtner. Die hiermit verbundenen Arbeitsabläufe werden wir zukünftig noch kundenfreundlicher gestalten. In diesem Zusammenhang testen wir zurzeit in sechs Pilotprojekten den Einsatz eigener Hausmeister. Darüber hinaus haben wir damit begonnen, regelmäßig unsere Kunden zu befragen. Ihre Hinweise geben uns wichtige Anhaltspunkte dafür, wo genau wir in welcher Reihenfolge ansetzen müssen.

DIE VERGANGENEN ZEHN JAHRE WAREN FÜR DIE DEUTSCHE ANNINGTON EINE WACHSTUMSGESCHICHTE. SOLL DAS SO WEITERGEHEN?

> Ja, wir wollen auch weiterhin wachsen – organisch durch die Weiterentwicklung unserer Produkt- und Servicepalette, aber auch über den selektiven Zukauf attraktiver Wohnungsbestände, sobald sich die passenden Möglichkeiten dafür ergeben.

In der Bewirtschaftung setzen wir auf Erlössteigerung und die gerade erwähnte Erhöhung der Kundennähe: So wollen wir die Mieterlöhne unter anderem durch weiteren Leerstandsabbau steigern. Gleichzeitig wollen wir unsere Kunden durch Nutzen von Einkaufsvorteilen bei der „zweiten Miete“ weiter entlasten. Und wir setzen auf neue Ideen: Als Vermieter von großen und oft zusammenhängenden Beständen haben wir die Chance, unsere Siedlungen vor Ort durch weitere produktnahe Dienstleistungen kreativ zu begleiten. Hier haben wir noch einiges vor.

WAS HEISST DAS IN BEZUG AUF DIE ZAHLEN?

Wir wollen den erfolgreichen Kurs der vergangenen Jahre fortsetzen. Das adjusted EBITDA wird am Ende des Jahres voraussichtlich über dem hohen Niveau von 2010 liegen. Beim FFO gehen wir davon aus, dass der hohe Vorjahreswert nicht ganz erreicht wird.

HERR DONKERS, WENN SIE AUF DAS ABGELAUFENE GESCHÄFTSJAHR ZURÜCKBLICKEN: WIE BEWERTEN SIE DAS JAHR 2010?

> Wir können uns über ein erfolgreiches Geschäftsjahr freuen! Die Resultate des vergangenen Jahres beweisen: Auch in der Wohnungswirtschaft kann man die Nähe zum Kunden erhöhen und gleichzeitig Standardprozesse sinnvoll vereinfachen. Wir haben unsere Strukturen auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet, so wie das erfolgreiche Dienstleister in anderen Branchen schon lange praktizieren. Gleichzeitig konnten wir dabei Leistung und Effizienz erheblich verbessern. Dies zeigt: Wir haben unsere Weichen richtig gestellt und dürfen sehr zuversichtlich in die Zukunft blicken.

Die Deutsche Annington ist heute ein leistungsfähiges Unternehmen mit einer hohen Transparenz und Top-Qualität in den Abläufen. Der Kunde und seine Zufriedenheit stehen für uns im Mittelpunkt. Durch den Einsatz moderner Technologie erhalten wir eine größtmögliche Transparenz von Daten und Prozessen. Dadurch lernen wir unsere Kunden jeden Tag besser kennen und können unser Unternehmen optimal steuern. Das gibt es so in der Wohnungswirtschaft bisher nicht.

WAS BRINGT DIE UMSTELLUNG KONKRET IM ALLTAG?

> Unsere mehr als 2.800 direkt und indirekt beschäftigten Mitarbeiter fokussieren sich auf zwei Dinge: den Kunden und die Immobilie. Die Mitarbeiter in unserem Kundencenter nehmen täglich rund 3.400 Anrufe entgegen. Darüber hinaus erreichen uns per Fax, E-Mail oder über unser neues Internet-Kundenportal bis zu 2.400 Mieteranliegen. Das sind zusammen im Schnitt 5.800 Anfragen, um die wir uns täglich kümmern – übrigens kommt dabei immer mehr über das Internet. Die telefonische Erreichbarkeit des Kundencenters liegt durchschnittlich bei über 80 %. Dabei muss ein Anrufer im Regelfall nicht mehr als zwei Minuten warten. Und auch unser

# Einfach **besser**

Vor zwei Jahren haben wir **das größte Projekt unserer Unternehmensgeschichte** aus der Taufe gehoben: Wir wollten Strukturen und Abläufe schaffen, die uns in Kundenorientierung und Leistung auf den Weg zum besten Wohnungsunternehmen unserer Branche führen.

**Wir haben es geschafft!** Zusammen mit unseren Mitarbeitern, Kunden und Partnern haben wir aus einem Containerschiff ein Schnellboot gemacht: Heute sind die Dinge einfacher. Und sie sind besser. Dieser Erfolg stärkt uns für unseren weiteren Weg in die Zukunft. Und er motiviert uns für das Erreichen der weiteren Meilensteine. Denn wir bleiben nicht stehen, sondern wollen in Zukunft noch besser werden – und damit den erreichten **Vorsprung im Markt ausbauen.**



# Starke Leistungen und sichere Erträge

Unser Unternehmen arbeitet in einer neuen Zeitrechnung: Durch die Optimierung unserer Strukturen und Prozesse konnten wir Leistung, Effizienz und Kundenzufriedenheit maßgeblich verbessern. Das schlägt sich auch in den wirtschaftlichen Resultaten nieder. Das Jahr eins nach der Neuordnung der Geschäftsprozesse zeigt: Das neue Geschäftsmodell trägt und unser Kurs stimmt.

## Wir setzen Maßstäbe in der deutschen Immobilienwirtschaft

In den vergangenen anderthalb Jahren haben wir eine **optimale Balance** zwischen zentralisierter Aufnahme von Kundenanfragen und Nähe zu unseren Mietern vor Ort geschaffen. Wer heute mit uns Kontakt aufnehmen will, erreicht uns einfacher und besser als je zuvor. Und wenn es beim Mieter vor Ort ein Problem gibt, lösen wir dieses schnell und effektiv. Heute wissen wir, wo unseren Kunden der Schuh drückt, weil wir die Informationen besser nutzen und gezielt Erkenntnisse daraus ziehen – immer mit einem Blick darauf, wie wir ihre Bedürfnisse in Zukunft noch besser befriedigen können.

Dem Erreichten ging ein umfassender und anspruchsvoller **Transformationsprozess** voraus, in dem auch eine Reihe von Hürden zu meistern waren. Vor der Einführung der neuen Prozesse haben wir uns viel Zeit genommen für die Analyse, Konzeption und Vorbereitung der Umstellung. Auch unsere Mitarbeiter haben wir geschult. Nachdem die neuen Prozesse im Sommer 2009 angelaufen waren, ging es daran, so rasch wie möglich die üblichen Anfangsfehler zu beheben. 2010 dann stand im Zeichen des Kulturwandels: Es galt, die neuen Prozesse zu verinnerlichen und Routinen aufzubauen. Nun, 2011, eröffnen wir die Phase, in der wir unser Potenzial voll realisieren werden.

## Eine starke Verknüpfung aus Tradition, Ideen und Technologie

Die neue Deutsche Annington verbindet die Tradition mit der Moderne. Unsere Mitarbeiter bewahren und pflegen die Erfahrung von 100 Jahren Unternehmensgeschichte aus zehn Unternehmen. Dabei konnten wir in den vergangenen Jahren immer wieder kompetente neue Kräfte für uns gewinnen, die uns mit frischen Ideen unterstützen. Eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter ist im Durchschnitt 13 Jahre bei uns und damit deutlich über dem Bundesdurchschnitt von 10,8 Jahren. Das heißt: Die Menschen bei uns identifizieren sich mit ihrer Aufgabe und sind gerne bei der Deutschen Annington.

Wir sind heute gut, weil wir auch die Technologie optimal in unsere Prozesse einbinden: Heute verwalten wir die Daten unserer Kunden über eine digitale Mieterakte. So greifen unsere Mitarbeiter stets auf eine einzige und eindeutige Quelle zu. Und wenn uns ein Kunde anrufen möchte, braucht er sich deutschlandweit nur eine einzige Telefonnummer zu merken. Über sie kann er uns 54 Stunden in der Woche erreichen. Und gibt es beim Kunden ein Problem vor Ort, sorgen eine digitale Vernetzung mit dem Außendienst und eine dynamische Routenplanung für schnelle Abhilfe.

Neuordnung der Geschäftsprozesse

## Leistungsbilanz 2010

Mieten über Inflationswert gesteigert

**+ 1,5 %**

Adjusted EBITDA überschreitet mit 502 Mio. Euro die ½ Mrd.-Euro-Grenze

**+ 5 %**

Pro Woche durchschnittlich mehr Wohnungen vermietet

**+ 23 %**

FFO trotz gestiegener Finanzierungskosten ausgebaut

**+ 10 %**

Rund 22.000 Neuvermietungen

**+ 41 %**

2.584 veräußerte Wohnungen

**+ 37 %**

Weniger Kündigungen innerhalb eines Jahres

**- 30 %**

Erneut erhebliche Investitionen in unseren Wohnungsbestand

**172  
Mio. EURO**

## Unser Erfolg lässt sich an wirtschaftlichen Zahlen messen

Mit dem Greifen unserer neuen Prozesse können wir auch erfreuliche Zahlen ausweisen: Unsere beiden wichtigsten Kennzahlen, das adjusted EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) und der FFO (Funds from Operations) lagen deutlich über dem bereits hohen Niveau des Vorjahrs: Das adjusted EBITDA stieg um 4,7 % auf 501,9 Mio. Euro. Damit gelang es uns erstmals, mit dieser Kennzahl die Marke von einer halben Milliarde Euro zu überspringen. Und auch der Funds from Operations (FFO), unsere cashfloworientierte Ertragskennzahl, kletterte um knapp 10 % auf 227,0 Mio. Euro; dies, obwohl unsere Zinsbelastungen im Rahmen unserer Verbriefung erwartungsgemäß stiegen.

Die positive Geschäftsentwicklung verdeutlicht, dass unser Unternehmen mit neuen Geschäftsprozessen und der deutlich **gestärkten Finanz- und Ertragskraft** auf einer stabilen und Erfolg versprechenden Basis steht. Der Bewirtschaftung von Immobilien liegt ein langfristiges, sicherheitsorientiertes Geschäftsmodell zugrunde. Sie verspricht – wird sie professionell betrieben – kontinuierliche Einnahmen über einen langen Zeitraum.

### Mieteinnahmen erhöht, Leerstand gesenkt

Im vergangenen Jahr konnten wir unser Mietniveau – unter anderem durch Mietanpassungen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten und durch Modernisierung – um 1,50 % ausbauen. Und die Mieteinnahmen stiegen von 716,0 Mio. Euro um 8,0 Mio. Euro auf 724,0 Mio. Euro. Dabei konnten wir die Leerstandsquote von 5,9 % auf 5,1 % deutlich senken. Erreicht haben wir diese positive Entwicklung vor allem durch unsere verbesserten Geschäftsprozesse: Bei mehr als 15.000 Mietinteressenten pro Woche konnten wir die Zahl der Vermietungen im Verlauf des Jahres kontinuierlich erhöhen. Pro Woche wurden 2010 durchschnittlich bis zu 517 neue Mietverträge abgeschlossen.

Dass wir heute **erfolgreicher vermieten**, zeigt auch ein anderer Fakt: Seit Anfang 2009 ging sowohl die Zahl der Wohnungskündigungen insgesamt zurück als auch die Zahl der Mieter, die innerhalb eines Jahres nach Mietbeginn die Wohnung kündigten. Letztere sank sogar um 30 %.

### Verkaufsprozesse optimiert, Zahl der Veräußerungen deutlich erhöht

In Ergänzung zur Bewirtschaftung setzten wir auch die Strategie des selektiven Wohnungsverkaufs erfolgreich fort: 2010 veräußerten wir bundesweit 2.584 (2009: 1.880) Wohnungen; davon wurden 2.164 (2009: 1.620) Wohnungen privatisiert. Diesen Anstieg ermöglichten die wirksame **Weiterentwicklung unserer Vertriebsaktivitäten** und unsere verbesserten Geschäftsabläufe. Sie führten im Ergebnis zu einer Beschleunigung der Verkaufsprozesse, sodass die Zahl der veräußerten Wohnungen gerade im zweiten Halbjahr stark anzog und am Ende deutlich über Plan war. Im Vergleich zu den erhöhten Verkäufen (+ 37,4 %) stiegen auch die Erlöse aus der Veräußerung von Immobilien von 149,6 Mio. Euro auf 224,9 Mio. Euro (+ 50,3 %).

#### Entwicklung adjusted EBITDA

in Mio. Euro



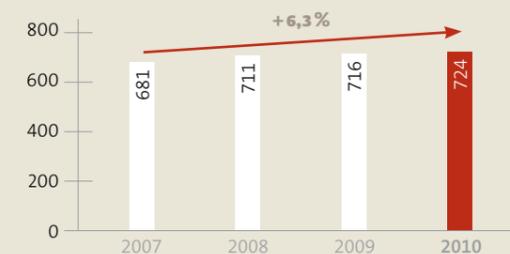
#### Entwicklung FFO

in Mio. Euro



#### Mieteinnahmen

in Mio. Euro



#### Mietentwicklung

Euro/m<sup>2</sup>/Monat



## Erreichbarkeit optimiert, Geschwindigkeit erhöht, Service verbessert

Mit unserem modernen Kundencenter sind wir inzwischen in der Lage, täglich rund 3.400 Anrufe entgegenzunehmen. Darüber hinaus erreichen uns etwa 2.400 Anliegen von Kunden per Fax, E-Mail oder über unser neues Internet-Kundenportal. Die telefonische Erreichbarkeit liegt durchschnittlich über 80 % bei einer Wartezeit von bis zu zwei Minuten. Rund 85 % der telefonischen Anfragen beantworten wir sofort bzw. leiten unmittelbar geeignete Maßnahmen ein. Das Kundencenter ist an sechs Tagen in der Woche insgesamt 54 Stunden erreichbar, der Reparaturservice für Notfälle sogar täglich rund um die Uhr. Abgesehen davon können uns unsere Kunden jederzeit über das Internetportal erreichen.

Wir sind heute schneller und besser in der Bearbeitung. Wurden 2009 noch weniger als 20 % aller eingehenden Anfragen bzw. Aufträge innerhalb der ersten drei Tage bearbeitet, so konnten wir den Wert 2010 auf 40 % ausbauen. Das ist doppelt so viel wie vor der Neuorganisation. Anfragen, die nicht von Kundencenter-Mitarbeitern erledigt werden können, gehen direkt an unsere Außendienstmitarbeiter. Sie nehmen bundesweit pro Tag an rund 610 Standorten bis zu 1.100 Termine wahr.

2010 haben wir auch weiter an unserem Service gearbeitet, sodass sich unsere Mieter bei uns **gut betreut** fühlen dürfen: So haben wir zum Beispiel unsere Kompetenz beim Einkauf von Energie 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 auszuhandeln. Im abgelaufenen Geschäftsjahr gelang uns bereits für mehrere Standorte das Aushandeln vorteilhafter Konditionen. Auch in anderen Bereichen erzielen wir durch den gebündelten Einkauf von Leistungen für unsere Mieter Kostenvorteile – zum Teil von bis zu 30 % gegenüber dem Wettbewerb.

**„Durch viel Motivation und großen Einsatz unserer Mitarbeiter haben wir es geschafft, unsere Leistung insgesamt zu steigern. Dies ist uns gelungen, weil wir die Mitarbeiter dort einsetzen, wo sie ihre Stärken haben.**

**Das alles macht sich jetzt bezahlt. Wir sind weiter auf einem guten Weg.“**

Klaus Freiberg, Geschäftsführer Deutsche Annington Immobilien GmbH

## Kundenzufriedenheit gestiegen

Wir wollen wissen, was unsere Mieter denken. Deshalb haben wir im vergangenen Jahr damit begonnen, unsere Mieter regelmäßig zu befragen. Die Ergebnisse zeigen, dass wir auf einem guten Weg sind: 80 % unserer Neukunden sind mit uns insgesamt zufrieden, 89 % von ihnen empfehlen uns weiter. Bei den Bestandskunden, die länger als zwei Jahre bei uns sind, liegt die Gesamtzufriedenheit mit 61 % im Moment noch darunter. Hier wollen wir uns zukünftig bei jedem Kundenkontakt bewähren. Besser ist die Beurteilung bei Reparaturen: 78 % unserer Kunden sind mit unserem Reparaturservice zufrieden, 92 % mit der Qualität der Reparatur. Die laufende Rückmeldung der Kunden über die Befragungen zeigt uns auch in Zukunft, wo wir bei unseren weiteren Verbesserungen ansetzen können.

## Das neue Modell funktioniert

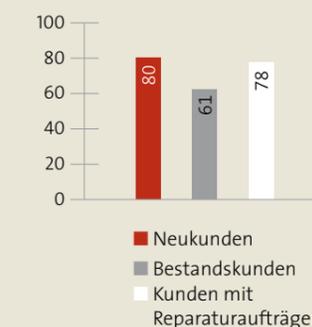
Die grundlegende Umstellung unserer Strukturen und Prozesse hat sich gelohnt! Bei allem, was wir tun, steht heute der Kunde im Mittelpunkt. Und dieser wird vom zentralen Kundencenter optimal begleitet. Das regionale Denken und Handeln auf unterschiedlichem Leistungslevel ist Vergangenheit. Heute und morgen schauen wir auf das bestmögliche Lösen der Aufgaben, die uns unsere Kunden stellen. Insgesamt haben sich die Leistungsfähigkeit und die Wirtschaftlichkeit der Deutschen Annington spürbar erhöht. Und wir sind noch nicht am Ende.

## UNSERE NEUEN PROZESSE

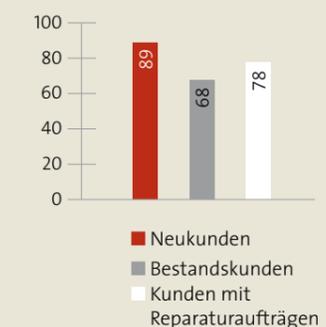


## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Gesamtzufriedenheit  
 in %



Weiterempfehlung  
 in %



# Einfach zu Hause



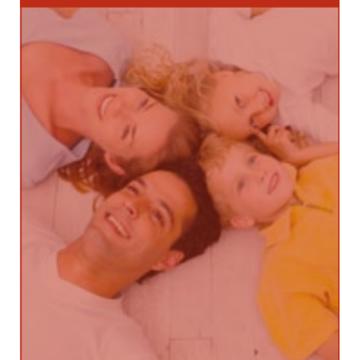
**„Uns verbindet mit diesem Haus ein halbes  
Jahrhundert Familiengeschichte.“**  
Ernst Zaunbauer (r.) mit seinen  
Kindern Edith und Horst,  
Mieter aus Mühldorf am Inn

Bei uns leben Menschen wie du und ich: Kleine, die vom Großwerden träumen. Große, die erfolgreich in ihrem Alltag bestehen wollen. Und Alte, die sich Gesundheit und einen sinnvollen Platz im Leben wünschen. Sie alle stehen morgens auf mit Gedanken an die Dinge, die sie während des Tages erwarten – in der Schule, bei der Arbeit, an den Orten, an die sie ihr Weg voraussichtlich führen wird. Da ist es gut, dass sie ein Zuhause haben, eine sichere Burg, in der sie sich wohlfühlen und in die sie jeden Abend zurückkehren können.

Die Mieter der Deutschen Annington wohnen 15 Jahre und damit überdurchschnittlich lange in ihrer Wohnung. Damit das so bleibt, begleiten wir unsere Mieter mit einer Vielzahl von Dienstleistungen und Services rund ums Wohnen. Aber auch so leben die Menschen bei uns in Quartieren, die sich durch eine besondere Atmosphäre auszeichnen. Sie leben Tür an Tür – weit genug voneinander entfernt, um ein privates Leben zu führen, und nah genug, um ein festes soziales Netzwerk zu bilden, bei dem sich der eine auf den anderen verlassen kann.

## Auf einen Blick

- > Vielfältige Services rund ums Wohnen
- > Geringere Nebenkosten durch Energiemanagement
- > Täglich bis zu 1.100 Kundentermine vor Ort
- > 1.500 Kinderspielplätze in unseren Wohnanlagen



# Einfach verantwortlich



**„Es ist erstaunlich, wie viel Gutes entsteht, wenn man die Möglichkeiten bündelt.“**  
**Frank Schmidt-Kamann,**  
**Schulleiter der Max-Wittmann-Schule in Dortmund**

Die Menschen in unseren Quartieren können spüren, dass sie uns wichtig sind. Denn wir begleiten sie über die Vermietung von Wohnraum hinaus. Über unsere Stiftungen und auch direkt suchen wir immer wieder neue Wege, um 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.

Dabei nutzen wir, dass wir groß sind und mit unserer Kraft viel bewegen können. So arbeiten wir im Bereich der Bildung mit der Stiftung Lesen zusammen und bieten jungen Menschen in unseren Wohnanlagen Material zur familiären Sprach- und Leseförderung ab dem ersten Lebensjahr an. Familien ausländischer Herkunft erhalten die Materialien auch in türkischer und russischer Sprache. Gleichzeitig bieten wir in verschiedenen Wohnanlagen in Kooperation mit der Auslandsgesellschaft Deutschland e.V. im Rahmen des Projekts „Wohnen und Lernen“ kostenlos Deutschkurse an. In vielen Bildungseinrichtungen reicht manchmal schon die Unterstützung mit vergleichsweise geringen Mitteln – so wie in der Max-Wittmann-Schule in Dortmund. Durch unsere Spende für den Kauf von Büchern und interaktiven Lernmitteln konnte die Schulbücherei auf den neuesten Stand gebracht werden.



## Auf einen Blick

- > Zwei Stiftungen mit rund 6 Mio. Euro Stiftungskapital
- > Förderung von Beratungs- und Betreuungsangeboten durch Quartiersmanagement
- > Sprach- und Leseförderung in unseren Wohnanlagen



# Einfach **gut fürs Klima**



**„Seitdem die neue Dämmung der Außenwände installiert ist, sind die Heizkosten deutlich gesunken.“**

**Ingeborg Hanke aus Dortmund**

Die Sonne lacht, wenn die Nebenkostenabrechnung niedrig ist. Und: Die Nebenkosten sind niedrig, wenn wir unsere Wohnungen energieeffizient machen. Diese Rechnungen gehen gleich für drei Parteien auf: Für die Natur, weil ein geringerer Energieverbrauch die CO<sub>2</sub>-Bilanz verbessert. Für die Kunden, weil ihre Nebenkosten sinken. Und auch für die Deutsche Annington: Denn wir haben zufriedene Mieter in einem nachhaltig gesunden Wohnungsbestand. Das ist eine schöne Situation, denn es gibt nur Gewinner.

2010 haben wir unsere Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen weiter fortgesetzt: Bundesweit wurden 130 Modernisierungsprojekte für insgesamt 2.040 Wohnungen und viele Instandhaltungsmaßnahmen durchgeführt. Mit jeder dieser Sanierungen sammeln wir wichtige Erfahrungen, von denen wir bereits im nächsten Projekt profitieren können. Und so bringen wir unseren Bestand Schritt für Schritt auf einen energietechnisch zeitgemäßen Stand und stützen die Werthaltigkeit unseres Portfolios.



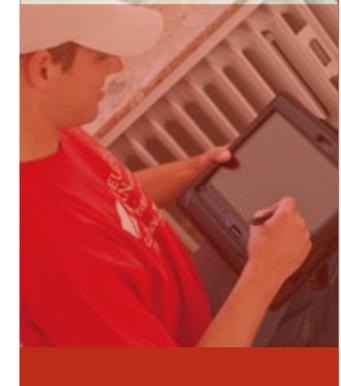
## **Auf einen Blick**

> Rund 172 Mio. Euro in Instandhaltungs- und Modernisierungsprojekte investiert

> Energiemanagement senkt CO<sub>2</sub>-Ausstoß und Energiekosten der Mieter

> Verbesserung von Wohnqualität und Portfoliowert

# Einfach geregelt



## Auf einen Blick

- > Kundencenter über eine Telefonnummer 54 Stunden in der Woche erreichbar
- > Telefonische Erreichbarkeit durchschnittlich über 80 % bei einer Wartezeit < zwei Minuten
- > 24-Stunden-Reparaturservice für Notfälle
- > Kunden-Internetportal bietet erweitertes Serviceangebot

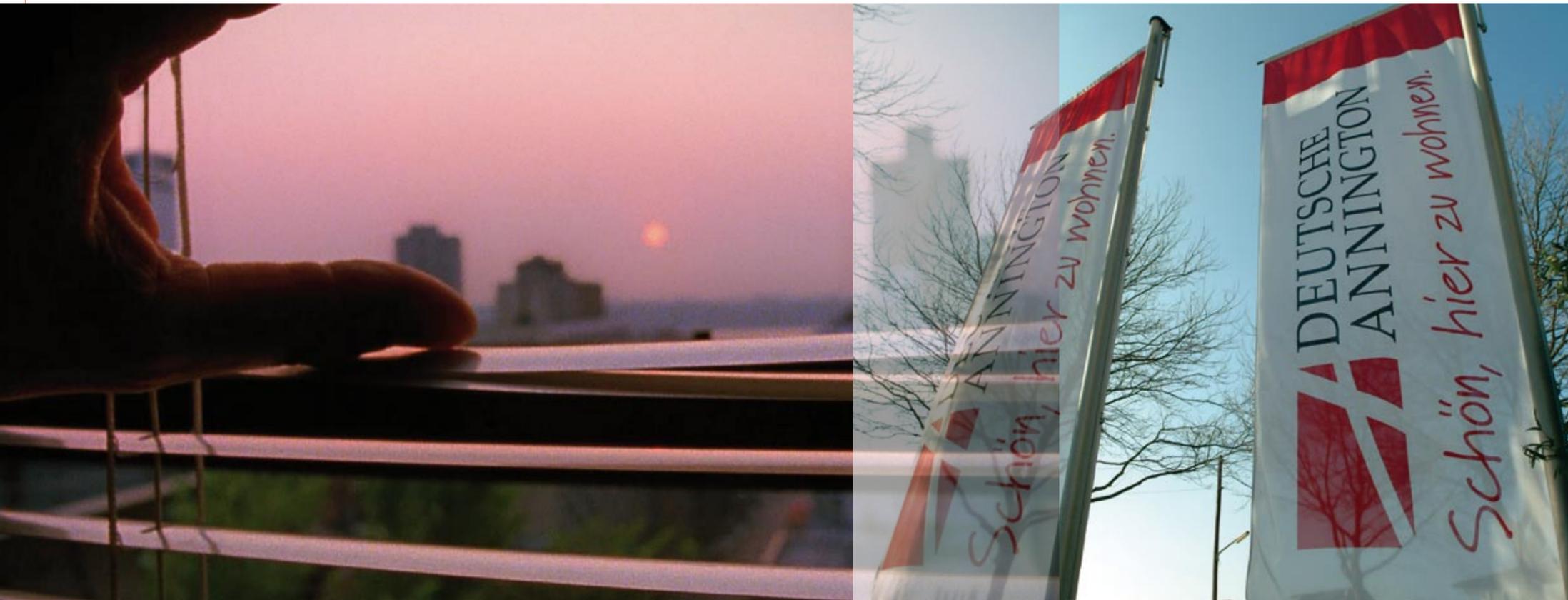
**„Dank unserer engagierten Mitarbeiter haben wir unseren Service auf eine neue Stufe gehoben.“**

**Dr. Karsten Rech,  
Leitung Bewirtschaftung**

Kompliziert war gestern. Heute machen wir mit jeder Aufgabe kurzen Prozess. Das klappt so gut, weil bei uns jetzt alle Informationen an einem Ort zusammenfließen: in unserem Kundencenter in Bochum. Hier sind wir jederzeit erreichbar – per Telefon oder Fax, wie früher, und per Internet oder Mail, ganz bequem. Das, was unseren Kunden bewegt, lösen wir entweder sofort, oder wir bringen es mit dem nächsten Schritt auf den Weg. So ist die Sache schnell aus der Welt.

Nach dem ersten vollen Jahr in den neuen Strukturen haben sich bei uns die Prozesse eingespielt. Jeder weiß genau, was er zu tun hat. Und das spüren unsere Kunden. Der hohe Wirkungsgrad macht nicht nur unsere Kunden zufrieden, sondern auch uns. Mithilfe klarer Abläufe und moderner Technologie können wir sicher sinnvolle Entscheidungen treffen und schnelle Lösungen auf den Weg bringen. Jeder Fall, den wir zur Zufriedenheit unserer Kunden lösen, bringt die Deutsche Annington voran. Das wissen wir, und das motiviert uns.

# Einfach Deutsche **Annington**



**„Morgen warten schon wieder neue Aufgaben auf uns. Darauf bereiten wir uns vor.“**

**Dr. Oliver Emmert,  
Leiter Business Development Services**

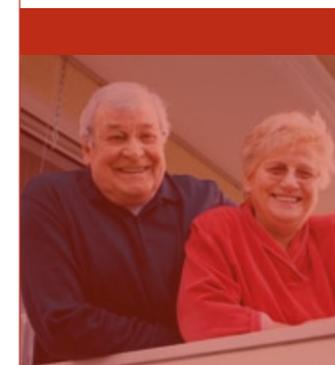
Es macht Spaß, etwas Besonderes zu leisten. Denn Leistung macht zufrieden und schafft eine positive Atmosphäre, die weit nach draußen ausstrahlt. Und eine gute Verbindung zu unseren Kunden und Partnern ist uns wichtig. Als Mitarbeiter der Deutschen Annington verbringen wir viel Lebenszeit in unserem Unternehmen. Da ist es schön, wenn wir stolz sein können auf das, was wir tun ... und wenn wir sagen können: „Es passt! Und was noch nicht passt, packen wir gleich morgen an!“

Unser Ziel ist es, in der Wohnimmobilienwirtschaft dauerhaft Maßstäbe zu setzen. Deshalb nehmen wir uns auch für die Zukunft noch viel vor: Zum Beispiel wollen wir unsere Kunden noch besser verstehen. Deshalb befragen wir sie zukünftig direkt und regelmäßig. Wir wollen unseren wirtschaftlichen Erfolg ausbauen. Dazu stellen wir unsere Prozesse immer wieder auf den Prüfstand und schauen, wo wir noch effizienter werden können. Und wir wollen, dass unsere Kunden es bei uns künftig noch einfacher haben. Die Frage, die uns hier weiterbringt, ist: Was können wir tun, damit ein Problem erst gar nicht aufkommt?



#### **Auf einen Blick**

- > Die Abläufe prüfen und die Prozesse weiter verbessern
- > Kunden befragen und sie besser verstehen
- > Kundennähe ausbauen und neue Projekte starten
- > Identifikation erhöhen und 1.100 Mitarbeiter als beste Kundenpartner gewinnen



# Unser Portfolio

## Bezahlbarer Wohnraum für breite Bevölkerungsschichten

Wir sind mit der Deutschen Annington Immobilien Gruppe heute das größte private Wohnungsunternehmen in Deutschland. Insgesamt bewirtschaften wir 189.664 eigene Wohnungen, 43.851 Garagen, Stellplätze und sonstige Einheiten sowie 1.486 gewerbliche Einheiten. Hinzu kommen 25.905 Wohnungen, die wir im Auftrag Dritter bewirtschaften. Wir bieten breiten Bevölkerungsschichten langfristig preiswerte Wohnungen und erbringen darüber hinaus für unsere Kunden zusätzliche Serviceleistungen. Mit diesem Angebot entsprechen wir den Bedürfnissen von Kunden, die bezahlbaren Wohnraum suchen und gleichzeitig die Vorteile eines großen Vermieters nutzen wollen.

In den vergangenen Jahren haben wir unser Portfolio durch Käufe, Maßnahmen zur Bestandspflege und Veräußerungen schrittweise weiterentwickelt. Heute verfügen wir über ein im Wesentlichen gesundes Portfolio und sind deutschlandweit in allen wichtigen Regionen präsent.

## Unser Wohnungsportfolio erstreckt sich über ganz Deutschland. Wir führen es operativ über vier Geschäftsbereiche.

Geschäftsbereich	Anteil in %	Anzahl Wohneinheiten	Wohnfläche in Mio. m <sup>2</sup>
Nord/Ost	21,3	40.303	2,6
Westfalen	22,5	42.735	2,6
Ruhr/Rheinland	31,3	59.453	3,8
Süd/Süd-West	24,9	47.173	3,1
<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>189.664</b>	<b>12,1</b>

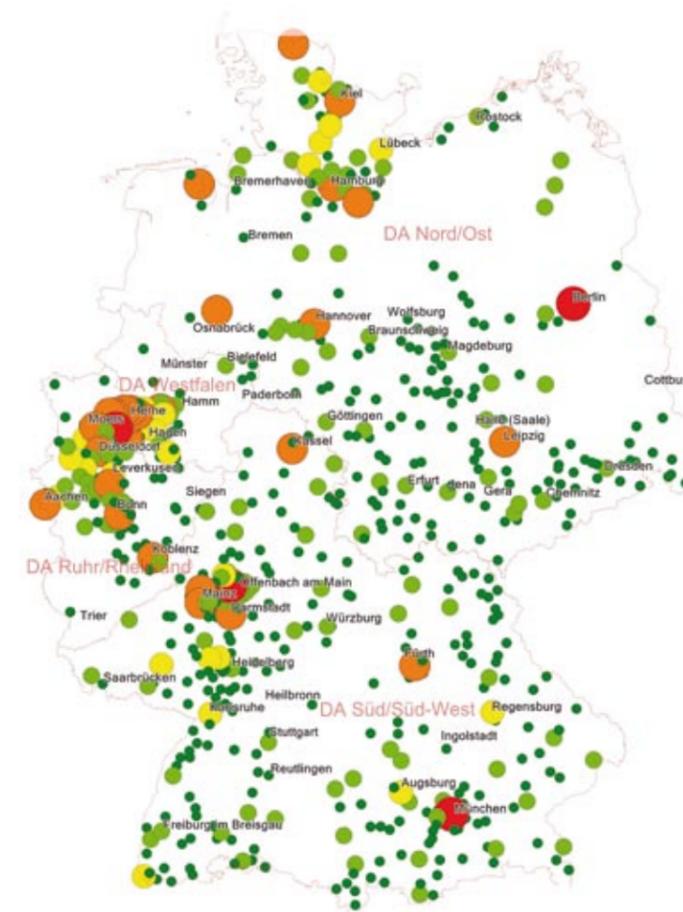
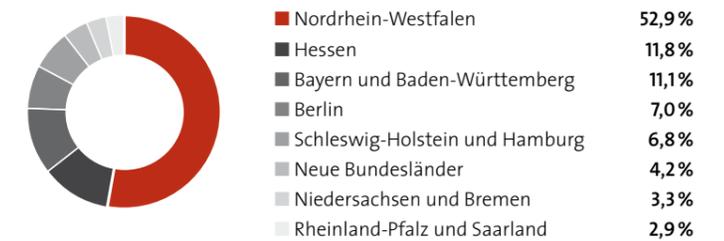
„Unsere Portfoliostrategie vereint das Ziel der langfristigen Optimierung unseres Bestandes über gezielte Investitionen und Verkäufe mit einer konsequenten Ausrichtung auf die Wünsche unserer Kunden.“

Dr. Wolfgang Beck, Leiter Business und Portfolio Management

Einheiten der Deutschen Annington Immobilien Gruppe in der Bewirtschaftung (zum 31. Dezember 2010)



Struktur des Wohnungsbestands der Deutschen Annington nach Bundesländern



Anzahl Mieteinheiten je Stadt

- ≥ 1 – < 100
- ≥ 101 – < 500
- ≥ 501 – < 1.000
- ≥ 1.001 – < 5.000
- ≥ 5.001 – < 18.000

## Unser Portfolio erstreckt sich über 610 Städte

- > Insgesamt 190.000 eigene Wohnungen
- > Verkehrswert knapp 10 Mrd.
- > Mehr als 450.000 Mieter

# Unser Portfolio

## Regionale Schwerpunkte sind NRW, Berlin und der Südwesten Deutschlands

Rund 61 % unseres Bestands konzentrieren sich auf 20 große Städte, in denen wir 2.000 bis 18.000 Einheiten halten. Schwerpunkte sind das Ruhrgebiet, Berlin, die Rhein-Main-Region und der Südwesten Deutschlands. Die vier größten Standorte sind Dortmund, Berlin, Frankfurt am Main und Essen.

Mit 95,8 % befindet sich der größte Teil des Bestands in den alten Bundesländern (inkl. Berlin). Auf Nordrhein-Westfalen entfallen 52,9 %. Damit halten wir im bevölkerungsreichsten Bundesland weiterhin auch den mit Abstand größten Bestandsanteil.

Anzahl Wohneinheiten nach Stadtgrößen



## Rund 61 % des Wohnungsbestands konzentrieren sich auf 20 große Städte

- > Die durchschnittliche Wohnungsgröße beträgt 63 m<sup>2</sup>
- > Niedrigste Leerstandsquote in Frankfurt am Main mit 1,2 %
- > Höchste durchschnittliche Nettokaltmiete von 6,90 Euro/m<sup>2</sup> in Wiesbaden



Daten zum Wohnungsportfolio der Deutschen Annington Immobilien Gruppe im Überblick

Portfolio zum 31.12.2010	Einheiten	Anteil in %	Wohnfläche in m <sup>2</sup>	Durchschn. Wohnfläche je Einheit in m <sup>2</sup>	Annualisierte Nettokaltmiete* in Mio. Euro	Anteil in %	Monatl. Nettokaltmiete/m <sup>2</sup> ** in Euro	Leerstand* in %
<b>20 größte Standorte</b>								
Dortmund	17.951	9,5	1.094.753	61	59,0	8,0	4,48	5,0
Berlin	13.289	7,0	856.411	64	56,0	7,6	5,41	2,9
Essen	10.540	5,6	651.096	62	39,4	5,3	5,02	7,3
Frankfurt am Main	10.497	5,5	652.431	62	51,5	7,0	6,53	1,2
Gelsenkirchen	8.891	4,7	536.710	60	28,2	3,8	4,37	7,2
Bochum	7.790	4,1	451.485	58	26,4	3,6	4,86	2,8
München	5.139	2,7	341.035	66	25,2	3,4	6,08	1,8
Duisburg	4.950	2,6	295.061	60	16,8	2,3	4,70	6,0
Herne	4.679	2,5	286.748	61	15,4	2,1	4,45	5,7
Bonn	4.571	2,4	321.248	70	22,4	3,0	5,77	3,2
Köln	4.558	2,4	297.753	65	21,1	2,9	5,86	3,7
Gladbeck	3.471	1,8	213.533	62	12,0	1,6	4,68	8,7
Herten	2.897	1,5	187.324	65	9,8	1,3	4,34	5,2
Düsseldorf	2.650	1,4	173.046	65	13,2	1,8	6,32	2,4
Marl	2.579	1,3	173.127	67	10,7	1,4	5,13	9,2
Aachen	2.259	1,2	150.280	67	8,9	1,2	4,94	1,9
Bottrop	2.104	1,1	132.429	63	7,8	1,1	4,82	3,8
Bergkamen	2.027	1,1	134.185	66	7,2	1,0	4,46	10,0
Geesthacht	2.006	1,1	114.489	57	7,3	1,0	5,32	5,4
Wiesbaden	1.989	1,0	129.056	65	10,8	1,5	6,90	3,6
<b>Zwischensumme 20 größte Standorte</b>	<b>114.837</b>	<b>60,5</b>	<b>7.192.201</b>	<b>63</b>	<b>448,9</b>	<b>60,6</b>	<b>5,17</b>	<b>4,6</b>
Übrige Orte	74.827	39,5	4.934.205	66	291,4	39,4	4,90	5,9
<b>Gesamt</b>	<b>189.664</b>	<b>100,0</b>	<b>12.126.407</b>	<b>64</b>	<b>740,3</b>	<b>100</b>	<b>5,06</b>	<b>5,1</b>

\* Stand zum Monatsanfang Dezember 2010

# Unser Portfolio

## Mieter wohnen überdurchschnittlich lange bei der Deutschen Annington

Die Betrachtung der Mietvertragsdauer zeigt, dass unsere Mieter sich bei uns wohlfühlen. Denn sie bleiben überdurchschnittlich lange bei uns. Ein Mietverhältnis besteht im Mittel 15 Jahre, das ist deutlich über dem Bundesdurchschnitt von rund neun Jahren. Über 60 % unserer Mieter bleiben länger als fünf Jahre in ihren Wohnungen. Knapp ein Drittel der Gesamtm Mieter verweilt sogar länger als 20 Jahre in unseren Wohneinheiten. Die hohe Stabilität der Mietverhältnisse macht sich auch wirtschaftlich bezahlt: Denn sie bedeutet tendenziell geringere Leerstandszeiten und geringere Transaktionskosten für die Wiedervermietung.

Mietvertragsdauer in Jahren



< 1 Jahr	12 %
1-2 Jahre	7 %
3-5 Jahre	18 %
6-10 Jahre	16 %
11-20 Jahre	18 %
> 20 Jahre	29 %

Mietvertragspartner nach Alter

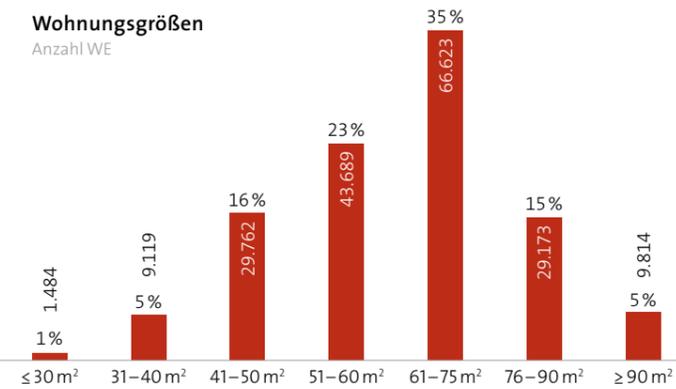


> 60 Jahre	40 %
50-60 Jahre	11 %
40-50 Jahre	18 %
30-40 Jahre	17 %
< 30 Jahre	14 %

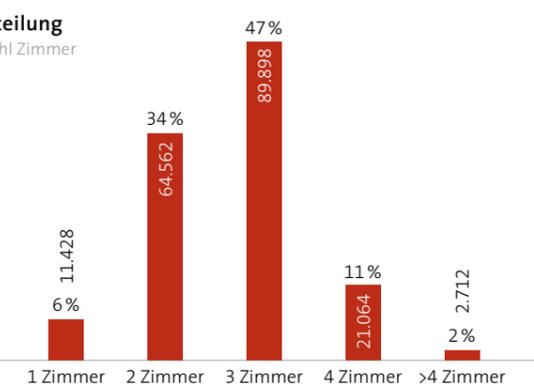
## In unserem Portfolio überwiegen Wohnungen mit zwei bis drei Zimmern

Das Wohnungsportfolio weist hauptsächlich Wohnungen mittlerer Größe auf. Das sind Wohnungen mit einer Quadratmeterzahl zwischen 41 und 90 m<sup>2</sup>. Das entspricht einer Zimmerzahl von zwei bis drei Wohnräumen. Der Anteil kleiner (< 40 m<sup>2</sup>) und großer Wohnungen (> 90 m<sup>2</sup>) ist mit jeweils ca. 5 % vergleichsweise gering. Nur 1 % der Wohnungen verfügt über mehr als fünf Zimmer. Die Verteilung der Größenverhältnisse findet sich in allen vier Geschäftsbereichen in ähnlicher Ausprägung wieder. Damit richtet sich das Wohnungsportfolio der Deutschen Annington verstärkt an mittlere Haushalte von zwei bis drei Personen.

Wohnungsgrößen  
Anzahl WE



Aufteilung  
Anzahl Zimmer



Knapp 50 % der Mieter ist bei Vertragsabschluss jünger als 50 Jahre und 40 % älter als 60 Jahre. Auch wenn immerhin ein knappes Drittel der Mieter bei Vertragsabschluss jünger als 40 Jahre ist, lässt sich feststellen, dass der Kreis der Mieter tendenziell aus älteren Mietern besteht. Ein Vorteil der eher älteren Mieterstruktur besteht darin, dass Mieter mit zunehmendem Alter einem Vermieter gegenüber tendenziell treuer sind. Hinzu kommt, dass ältere Mieter auch für zusätzliche Serviceangebote eher ansprechbar sind.



# Unser Portfolio

## Wir investieren in die nachhaltige Tragfähigkeit unseres Wohnungsbestands

Wir möchten, dass sich unsere Mieter auch morgen bei uns wohlfühlen. Dies erreichen wir vor allem mit einem Wohnungsbestand, der auf dem Stand der Zeit ist. Durch gezielte Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen investiert die Deutsche Annington fortlaufend in die Verbesserung der Qualität ihrer Immobilien. 2010 führten wir deutschlandweit 130 Modernisierungsprojekte für insgesamt 2.040 Wohnungen sowie eine Vielzahl von Instandhaltungsmaßnahmen durch. Hierfür investierten wir insgesamt 171,8 Mio. Euro.

Beim Einkauf der Waren und Leistungen kommt uns zugute, dass wir auf Grund unserer Größe bei Dienstleistungen und Materialien Preisvorteile von bis zu 30 % erzielen – ein Vorteil, von dem auch unsere Kunden profitieren. Ein großer Teil unserer Investitionen des vergangenen Jahres floss in Maßnahmen zur Energieeinsparung (Dämmung von Fassaden, Dächern etc.) sowie in die Verbesserung der Wohnqualität (z. B. durch Anbau von Balkonen).

## Investitionen in die Zukunft

in Mio. Euro	2007	2008	2009	2010
<b>Instandhaltung und Modernisierung</b>	<b>129,6</b>	<b>184,6</b>	<b>155,5</b>	<b>171,8</b>



## Mit unseren Modernisierungen betreiben wir aktiven Umweltschutz

In den modernisierten Wohnanlagen geht der Energieverbrauch spürbar zurück, wodurch sich auch der Ausstoß des klimaschädlichen CO<sub>2</sub> vermindert. Pro Quadratmeter Wohnfläche ist bei einer modernisierten Wohnung mit einer jährlichen CO<sub>2</sub>-Einsparung von etwa 50 kg zu rechnen. Das bedeutet für die 2010 von uns modernisierten Wohnungen: jährlich sinkt der CO<sub>2</sub>-Ausstoß um etwa 6,2 Mio. kg.

Der verringerte Energieverbrauch kommt nicht nur der Umwelt zugute, sondern auch unseren Mietern. Sie profitieren in Form von geringeren Nebenkosten. Gleichzeitig erhöhen wir mit den Investitionen die Attraktivität unseres Wohnungsbestands und unterstützen damit das Erzielen von nachhaltigen Erträgen aus der Vermietung.

## Energiemanagement führt zu geringeren Nebenkosten für Mieter

In den letzten Jahren haben wir in Ergänzung zu den Maßnahmen zur Energieeinsparung im Rahmen unserer Modernisierungsprojekte auch das sogenannte Energiemanagement verstärkt. Dabei geht es um die aktive Steuerung aller Prozesse, die sich mit dem Erwerb und Verbrauch von Energie beschäftigen. Wir sehen darin eine weitere Möglichkeit, die Energiekosten in unseren Wohnungsbeständen zu senken.

Im Interesse unserer Mieter haben wir 2010 im Rahmen des Energiemanagements unsere Kompetenz beim Energieeinkauf ausgebaut. Im Zuge dessen handeln wir jetzt für unsere Mieter verstärkt regionale Rahmenverträge für die Lieferung von Gas, Strom und Öl aus. 2010 konnten wir durch den Abschluss von neuen Energieversorgungsverträgen erhebliche Kostenvorteile für unsere Mieter erzielen! So sparen beispielsweise rund 10.000 Dortmunder in diesem Jahr durch einen neuen Gasliefervertrag rund 15%, nachdem bereits im Vorjahr rechnerisch ein hoher sechsstelliger Betrag durch einen Anbieterwechsel eingespart wurde.

- > **Wärmedämmung nach neuesten Standards z. B. durch**
  - Fassadendämmung
  - Kellerdeckendämmung
  - Einbau wärmegeämmter Fenster
- > **Senkung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes**

- > **Kooperation mit Innotec Abfall-Management GmbH**
  - Mieterberatung zur Müllvermeidung
  - Seit 2002 Einsparung von 2,5 Mio. Euro für 15.500 Haushalte
- > **Unternehmensinterner Energiemanager**
  - Nutzen des offenen Energiemarkts
  - Verhandlung von neuen Energielieferverträgen

# Unser Engagement

## Verantwortung wahrnehmen: Aktives Engagement als sozial verantwortlicher Vermieter

Als sozial orientierter privater Vermieter sind wir nicht nur am Wohl unserer Mieter interessiert, sondern auch an einem insgesamt funktionierenden Wohnumfeld. Deshalb bringen wir uns bereits seit vielen Jahren durch vielfältige Engagements in unser Umfeld ein – als Meinungsträger ebenso wie als Förderer und Unterstützer von sozialen Projekten.

Auch 2010 haben wir uns wieder in vielen sozialen Projekten engagiert. Über unsere beiden Stiftungen sowie über unser Sponsoring brachten wir im vergangenen Jahr wirtschaftliche Mittel in Höhe von rund 200.000 Euro auf. Der Schwerpunkt liegt weiterhin auf der Unterstützung in persönlichen Notlagen und der Förderung von Projekten zu den großen gesellschaftspolitischen Zukunftsthemen „Wohnen im Alter“ und „Bildung“.

### Durch das Leben begleiten: Beratungsstützpunkte und Raum für Begegnung schaffen



Im Vorjahr hat die Deutsche Annington ein Kooperationsprojekt mit der Caritas in Gelsenkirchen gestartet: Im Rahmen einer Wohnhausmodernisierung richteten wir einen behindertengerechten Beratungsstützpunkt mit einem Begegnungscafé für Mieter ein. Hierzu haben wir zwei ehemalige Wohnungen im Erdgeschoss eines Wohnhauses zusammengelegt und barrierefrei ausgebaut. Die speziell umgestalteten Räume stehen der Caritas zunächst für zwei Jahre mietfrei zur Verfügung.

Im Rahmen eines Kooperationsprojekts mit der **Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.** in Dortmund wurde im Juni 2010 ähnlich wie beim Caritas-Projekt in unserem Bestand ein behindertengerechter Beratungs- und Begegnungstreffpunkt eröffnet. Die Deutsche Annington stellt den Johannitern speziell ausgebaute Räume für zunächst zwei Jahre mietfrei zur Verfügung. Für die Inneneinrichtung gab die Deutsche Annington Stiftung einen Zuschuss.

Aufgrund der positiven Resonanz auf die neuen Beratungsangebote planen wir in der kommenden Zeit ähnliche Projekte an weiteren Standorten: In Zusammenarbeit mit dem **Deutschen Roten Kreuz**, Kreisverband Duisburg, soll im Duisburger Stadtteil Wedau ein Beratungsstützpunkt als offene Begegnungsstätte für junge und alte Anwohner entstehen. Ziel des Projekts ist es, allen Anwohnern umfassende Hilfs- und Serviceleistungen in allen Lebenslagen anzubieten. Die Deutsche Annington stellt hierfür entsprechend umgebaute Räume für drei Jahre mietfrei zur Verfügung.

Das **Trägerwerk Soziale Dienste in Berlin und Brandenburg gGmbH** (TWSD gGmbH) plant, in unserem Wohnungsbestand im Berliner Bezirk Mitte eine Beratungs- und Betreuungsstelle einzurichten. Das Kooperationsprojekt wird neben der Deutschen Annington von der Bundesinitiative „Daheim statt Heim“, der Bundestagsabgeordneten Silvia Schmidt, dem Berliner Mieterverein e.V. sowie den Kranken- und Pflegeversicherungen unterstützt. Das Beratungsangebot richtet sich primär an Mieter der Deutschen Annington sowie an alle Bewohner der näheren Umgebung. Als Kooperationspartner unterstützt die Deutsche Annington das Projekt in den ersten drei Jahren durch die mietfreie Bereitstellung einer speziell ausgebauten Wohnung mit barrierefreiem Zugang sowie eine Teilfinanzierung.

### Das Zusammenwachsen unterstützen: Aktiv die Integration fördern

Ab dem laufenden Jahr 2011 wird die Deutsche Annington die Integrationsinitiative IFAK in Bochum unterstützen. Diese Organisation betreibt u. a. Kindergärten und Weiterbildungseinrichtungen für Migranten in Bochum und Umgebung. Neben Geldspenden für Kindereinrichtungen stellen wir der IFAK für ein zweijähriges soziales Beratungsprojekt in Bochum-Stahlhausen Mittel zur Verfügung.

### Im Alltag unterstützen: Angebot von haushaltsnahen Dienstleistungen

Die Deutsche Annington ist seit März 2011 Kooperationspartner der Johanniter-Unfallhilfe. Im Zuge der Zusammenarbeit können wir unseren Mietern pflege- und haushaltsnahe Dienstleistungen sowie Beratungen zu attraktiven Konditionen anbieten. Gleichzeitig wird unser Wohnungsangebot in den Mitglieder-Publikationen der Johanniter-Unfallhilfe veröffentlicht.



### Projekt „Wohnen und Lernen“: kostenlose Deutschkurse vor Ort

In Dortmund und Bergkamen gehen die Deutsche Annington und die Auslandsgesellschaft Deutschland e.V. in mehreren Wohnanlagen gemeinsam neue Wege: Im Rahmen des Projekts „Wohnen und Lernen“ werden Bewohnern unserer Wohnanlagen kostenlos Deutschkurse angeboten. Hierfür stellt die Deutsche Annington mietfrei die Räumlichkeiten zur Verfügung und finanziert den ersten Sprachkurs. Mit dem Projekt will die Deutsche Annington dazu beitragen, Sprachbarrieren zu überwinden und gute Nachbarschaftsstrukturen zu schaffen. Aufgrund der positiven Resonanz planen wir weitere Projekte an verschiedenen Standorten.



### Schulprojekt ZEUS: Medienkompetenz erhöhen

Seit 2009 unterstützt die Deutsche Annington das medienpädagogische Schulprojekt der WAZ Mediengruppe „Zeitung und Schule“ (ZEUS). Damit wollen wir einen Beitrag zur Jugendbildung und Förderung der Medienkompetenz über Zeitungen und das Internet leisten.



### Zusammenarbeit mit der Stiftung Lesen: Den frühen Einstieg finden

In Nordrhein-Westfalen ist die Deutsche Annington eine besondere Partnerschaft eingegangen: Um die Bildungschancen der jungen Menschen in unseren Wohnanlagen zu verbessern, bieten wir unseren Mietern in Zusammenarbeit mit der Stiftung Lesen Material zur familiären Sprach- und Leseförderung bis zur Einschulung an. Wir helfen

Familien ausländischer Herkunft den Einstieg in die Förderung ihrer Kinder zu erleichtern, indem wir das Informationsmaterial auch in türkischer und russischer Sprache anbieten.



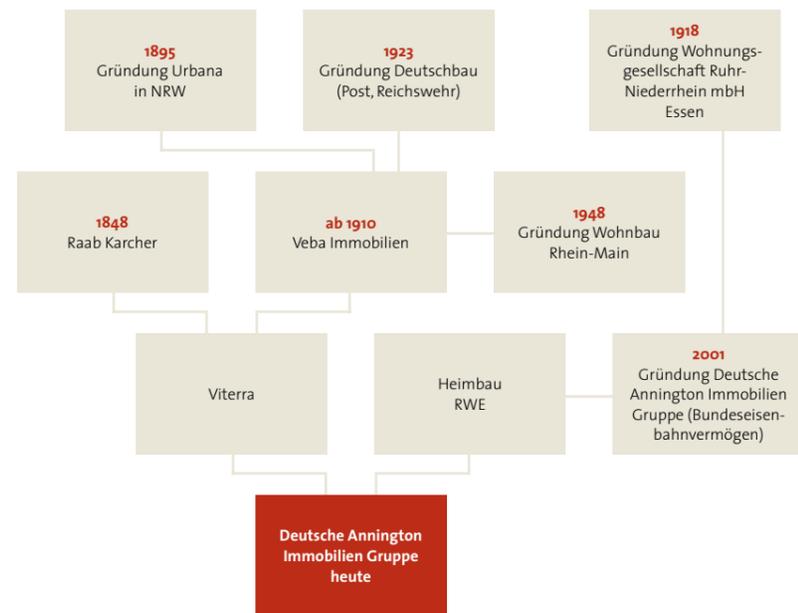
### Mit einem Pass Leben retten: Unterstützung der Aktion „Pro Organspende“

In jedem Jahr sterben über 1.000 Menschen in unserem Land aufgrund fehlender Spenderorgane. Der Initiator, das Deutsche Herzzentrum in Berlin, wird von der Deutschen Annington gemeinsam mit der BILD-Zeitung, der Deutschen Telekom, der Bahn und weiteren Sponsoren in seinem Bestreben unterstützt, die Menschen zu einer höheren Spendenbereitschaft zu bewegen.

# Unsere **Erfolgsstory**

## 2001 bis 2011: Aufstieg zum größten privaten Wohnimmobilien-Unternehmen Deutschlands

Die Deutsche Annington wurde 2001 im Zuge der Übernahme von Eisenbahn-Wohnungsgesellschaften gegründet. Ihr Ursprung waren Wohnungsgesellschaften und Genossenschaften, die für die Arbeiter, Angestellten und Beamten der damaligen Reichsbahn erschwinglichen Wohnraum bauten, darunter viele Siedlungen, die damals modellhaft waren und heute unter Denkmalschutz stehen. Die ältesten dieser Eisenbahn-Wohnungsgesellschaften blicken auf eine über 100-jährige Geschichte zurück. Im Zuge der Entspannung der Wohnungsmärkte öffnete sich das Unternehmen in den vergangenen Jahrzehnten auch für andere Mieter.

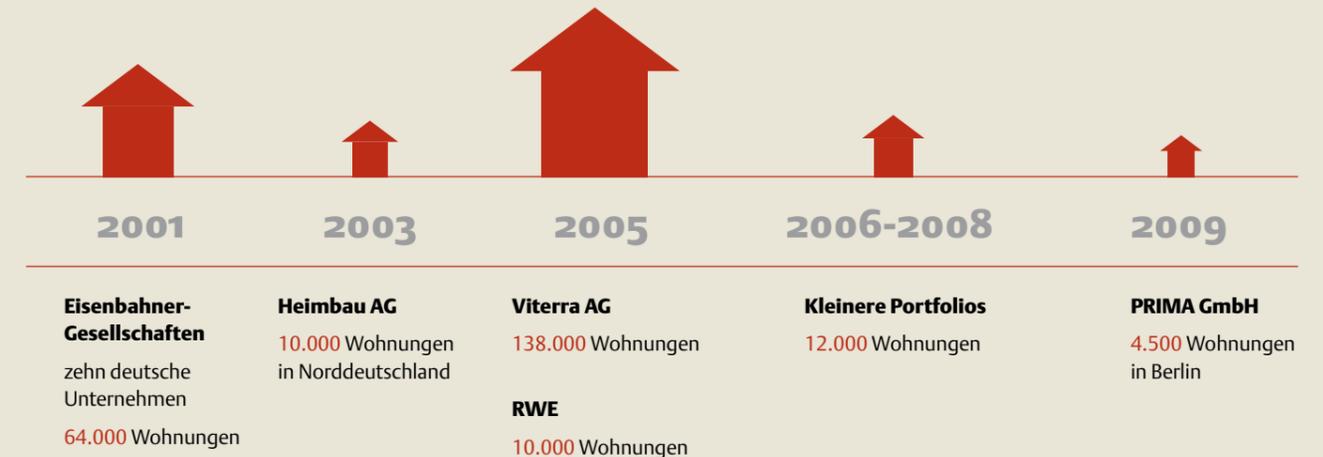


Durch Zukäufe konnte das Unternehmen in den Folgejahren erheblich wachsen. 2005 stieg die Deutsche Annington mit dem Erwerb von Viterra stieg zum größten deutschen Wohnimmobilien-Unternehmen auf. Heute bündelt die Deutsche Annington die Erfahrung und das Know-how von zehn Unternehmen mit einer über 100-jährigen Geschichte.



## Unsere Wachstumsstory:

Erfolgreiche Akquisition und Integration von 238.500 Wohneinheiten



2001

**Public to Private**  
 > Gründung der DAIG aus zehn Eisenbahn-Wohnungsgesellschaften

2002

**Jahr der Mieterprivatisierung**  
 > 2.336 Wohnungen an Mieter verkauft

2005

**Jahr der Integration**  
 > Ankauf Viterra  
 > Größtes deutsches Wohnungsunternehmen entsteht  
 > Bundesweit aufgestellt  
 > Aufbau SAP-IT-Plattform

2009

**Jahr der Neuorganisation**  
 > Neustrukturierung mit Fokus auf Kunden  
 > 60 Mio. Euro Investition in Innovationsprojekt  
 > Best Practice aus anderen Sektoren

2010

**Jahr der Konsolidierung**  
 > Genaue Analyse der Daten  
 > Anpassung der Geschäftsprozesse und Systeme

2011

**Jahr des Kunden**  
 > Den Kunden noch besser verstehen  
 > Weitere Effizienzsteigerungen  
 > Vereinfachung der Geschäftsprozesse  
 > Neue Angebote rund ums Wohnen

# Deutsche Annington Kundenservice GmbH

Postfach, 44784 Bochum

## Unsere Service-Nummern

Tel. 01801 – 12 12 12\*

Fax 01801 – 12 99 88\*

E-Mail [service@daig.info](mailto:service@daig.info)

## Unsere telefonischen Servicezeiten

Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr

Sa. 09:00 – 13:00 Uhr

\* 3,9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz, höchstens 42 Cent/Minute aus Mobilfunknetzen

## Hinweise

Der Unternehmensbericht erscheint in deutscher und in englischer Sprache. Maßgeblich ist stets die deutsche Fassung.

Den Unternehmensbericht finden Sie auf der Internetseite unter [www.deutsche-annington.com](http://www.deutsche-annington.com)

## Herausgeber:

Die Geschäftsleitung der

Deutsche Annington Immobilien GmbH

## Anschrift:

Deutsche Annington Immobilien GmbH

Philippstraße 3

44803 Bochum

Tel. 0234 314-0

Fax 0234 314-1314

[info@deutsche-annington.com](mailto:info@deutsche-annington.com)

[www.deutsche-annington.com](http://www.deutsche-annington.com)

## Konzept und Realisierung:

Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg

Stand: April 2011

© Deutsche Annington Immobilien GmbH, Bochum