



PRESSE-INFORMATION

Datum: 16.12.2015 | Seite 1 von 5
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 6.105

Hohe Zufriedenheit bei den Mietern

Bestnoten für die Nassauische Heimstätte in den Bereichen Information und Mietschuldenberatung

Die mittlerweile sechste Umfrage zur Wohnzufriedenheit bescheinigt der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt nicht nur konstant gute Werte bei einer Reihe von Leistungen für die Mieter, sondern auch eine erhebliche Steigerung in der Bewertung der Kommunikation zwischen Vermieter und Mieter. 91% der Befragten würden zudem die Nassauische Heimstätte als Vermieter ihren Freunden weiterempfehlen.

Frankfurt / Kassel. - In die Bewertung gingen die Kategorien „Vermieter“, „Wohnsituation“, „Kommunikation / Information“ und „Mitarbeiter“ mit jeweils mehreren Teilbereichen ein. In all diesen Segmenten gaben die Mieter die Note 1 oder 2, kein einziger wurde schlechter als mit 2,7 bewertet. Den Grad ihrer Zufriedenheit konnten die Befragten auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) angeben.

„Wir messen die Mieterzufriedenheit aber nicht, um uns auf den guten Ergebnissen auszuruhen, sondern um daraus Entwicklungen erkennen zu können und konkrete Maßnahmen abzuleiten“, sagt Dr. Constantin Westphal. Der für die Immobilienbewirtschaftung zuständige Geschäftsführer der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte / Wohnstadt führt auch gleich ein Beispiel an: „In den vergangenen Jahren kritisierten die Mieter immer wieder die Öffnungszeiten der Servicecenter.

Pressekontakt:

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-1303 | www.naheimst.de | Mail: jens.duffner@naheimst.de

Pressemitteilungen und Pressebilder auch online im [Presseportal](http://www.naheimst.de) unter www.naheimst.de

Diese wurden im Jahr 2015 erheblich erweitert. Dies wurde jetzt mit der Note 1,7 (2,4 im Jahr 2013) belohnt.“

Wertschätzung für Mietschuldenberatung und „Mieter-TÜV“

Noten im Einser-Segment gab es dabei außerdem für die Größe und den Zuschnitt der Wohnung und die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Auch die Mietschuldenberatung, der kostenlose Reparaturservice mit dem Mieter-/Gebäude-TÜV und die Dienstleistungen des Wohn-Service-Teams erfuhren mit Noten von 1,4 bis 1,8 eine hohe Wertschätzung. Die Mietschuldnerberater unterstützen Mieter, die in Zahlungsverzug sind, konstruktiv bei der Suche nach Lösungen. Und dies bevor die Nöten überhandgenommen habe. 94% der Befragten bewerteten dieses Angebot mit Bestnoten. Der Service „Mieter-TÜV“, über den Bewohner selbst und unkompliziert kleine Reparaturen in der Wohnung beauftragen können, fand einen annähernd hohen Zustimmungswert (85 Prozent).

Das gilt auch für die Leistungen des Wohn-Service-Teams (WST), das mittlerweile rund 30.000 Mieterhaushalte der Nassauischen Heimstätte / Wohnstadt erreicht (78 %). Angeboten werden für kleines Geld haushaltsnahe Dienstleistungen wie Vorhänge aufhängen, Getränke transportieren oder den Sperrmüll organisieren.

Kommunikation macht Sprung nach vorne

Mit dem Informationsfluss von Vermieter zu Mieter sind die befragten Mieter nun insgesamt wesentlich zufriedener als noch in der Umfrage vor zwei Jahren. So kletterte die Note für die Aushänge im Treppenhaus von 2,5 auf 2,0, die Internetseite verbesserte sich von 2,4 auf eine glatte 2 und die telefonische Erreichbarkeit von 2,3 auf 2,1. Die Mieterzeitung mittendrin konnte ihre gute Bewertung von 1,9 bestätigen. „Die Steigerung in der Beurteilung unserer Kommunikationsleistung freut uns sehr: Hier erkennen wir, dass unserer Bemühungen Anerkennung finden“, sagt Dr. Constantin Westphal. Noch effizienter könnte die Nassauische Heimstätte / Wohnstadt aber in der Beschwerdeabteilung werden, die mit 2,4 bewertet wurde. Zwar hatten 80 Prozent der befragten Mieter in den vergangenen zwölf Monaten keinen Anlass für eine Beschwerde. 20 Prozent aber wandten sich mit einem Problem an das Unternehmen. In den meisten Fällen ging es um Nachbarschaftskonflikte wie Lärmbelästigung oder Treppenhausreinigung. Ein Drittel der Beschwerdeführer fand, dass die



PRESSE-INFORMATION

Datum: 16.12.2015 | Seite 3 von 5
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 6.105

Beschwerden gut bearbeitet wurden, zwei Drittel weniger gut. Auch die Müll- und Sauberkeitsproblematik in den Siedlungen ist immer wieder ein Thema, bei dem gute Mieterzufriedenheit weiter erarbeitet werden müsse - und auch werde, versicherte Dr. Westphal.

Der Plausch im Treppenhaus

Die Umfrage thematisierte auch Aspekte des nachbarschaftlichen Miteinanders. Ein für die großen Städte wohl eher überraschendes Ergebnis: Jeder Zweite in den Siedlungen der Nassauischen Heimstätte / Wohnstadt grüßt und unterhält sich mit seinen Nachbarn auf der Straße oder im Treppenhaus. Lediglich fünf Prozent empfinden die Nachbarschaft als eher anonym. 64 Prozent der Befragten fühlen sich grundsätzlich dem Wohnungsunternehmen verbunden. 69 Prozent der Befragten sind mit dem Preis-Leistungsverhältnis ihrer Mietverhältnisse zufrieden. 71 Prozent würden sich im Falle eines Umzugs erneut für die Unternehmensgruppe entscheiden. Und 91 Prozent würden dieses Unternehmen sogar ihren Freunden weiterempfehlen.

Einige Eckdaten zur Mieterschaft

Die Mieter der Nassauischen Heimstätte Wohnstadt, die in rund 61.000 Haushalten leben, haben nach der neuesten Befragung ein Durchschnittsalter von 52,6 Jahren. Das bedeutet im Vergleich zu 2013 (52,9 Jahre) eine leichte Verjüngung. Die Haushaltsgröße liegt im Schnitt bei 2,26 Personen (2013: 2,18). Dabei überwiegen die Zwei-Personen-Haushalte mit 34,2 Prozent (2013: 33,5 Prozent) knapp. Es folgen die Ein-Personen-Haushalte mit einem Anteil von 33,4 Prozent (36,9). Vier-Personen-Haushalte und mehr kommen auf einen Wert von 18,2 Prozent. 2013 waren es erst 16,8 Prozent. Der Anteil der Drei-Personen-Haushalte

Pressekontakt:

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-1303 | www.naheimst.de | Mail: jens.duffner@naheimst.de

Pressemitteilungen und Pressebilder auch online im Presseportal unter www.naheimst.de

beträgt 14,3 Prozent (2013: 12,9) Das durchschnittliche Haushaltseinkommen liegt bei 1620 Euro pro Monat und ist im Vergleich zu 2013 um 100 Euro gestiegen.

Informationen zur Umfrage

Durchgeführt wurde die Meinungsumfrage von der InWIS Forschung und Beratung GmbH, einem gemeinnützigen Forschungs- und Wissenstransfer-Institut mit Sitz in Bochum. Es befragte hessenweit insgesamt 1.956 zufällig ausgewählte Mieter der Nassauischen Heimstätte /Wohnstadt im Zeitraum von Mai bis Anfang August 2015. Die Ergebnisse sind somit repräsentativ für die rund 140.000 Mieter der Unternehmensgruppe. Die Nassauische Heimstätte bewirtschaftet in Süd- und Mittelhessen 42.000 Wohnungen, während in Nord- und Osthessen die Wohnstadt für 18.450 Wohnungen zuständig ist.

Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit über 90 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 670 Mitarbeiter. Mit rund 60.000 Mietwohnungen in 140 Städten und Gemeinden gehört sie zu den zehn führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Der Wohnungsbestand wird aktuell von rund 260 Mitarbeitern in vier Regional-, untergliedert in 13 Service-Centern, betreut. Unter der Marke „NH ProjektStadt“ werden Kompetenzfelder



PRESSE-INFORMATION

Datum: 16.12.2015 | Seite 5 von 5
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 6.105

gebündelt, um nachhaltige Stadt- und Projektentwicklungsaufgaben durchzuführen.

Pressekontakt:

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-1303 | www.naheimst.de | Mail: jens.duffner@naheimst.de

Pressemitteilungen und Pressebilder auch online im Presseportal unter www.naheimst.de