**Viel Lob – und ein paar**

**Verbesserungsvorschläge**

**Positives Image, freundliche Mitarbeiter: Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt zeigt sich mit jüngster Mieterumfrage zufrieden / Gewünscht: mehr Sauberkeit und schönere Außenanlagen**

Frankfurt – Freundlich, seriös, sozial: Diese drei Attribute treffen den Mieter:innen zufolge ganz besonders auf die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt (NHW) zu. Um den bestmöglichen Service bieten zu können, führt Hessens größtes Wohnungsunternehmen regelmäßig eine Mieterumfrage zur Wohnzufriedenheit durch. Bei der jüngsten Umfrage wurden fast 2.000 schriftlich ausgefüllte Fragebögen mit viel Lob und einigen Verbesserungsvorschlägen zurückgeschickt – eine Bilanz, mit der die Verantwortlichen zufrieden sind. „Unser Ziel ist es, das Angebot für unsere Mieterinnen und Mieter kontinuierlich zu verbessern“, sagt der für das Immobilienmanagement zuständige Geschäftsführer Dr. Constantin Westphal. „Nur durch ihre ehrlichen Auskünfte können wir unsere Angebote und Abläufe so einrichten oder verbessern, dass sie auch weiterhin gerne bei uns wohnen. Schließlich messen wir die Mieterzufriedenheit nicht, um uns auf den guten Ergebnissen auszuruhen, sondern um Entwicklungen zu erkennen und mit konkreten Maßnahmen proaktiv darauf zu reagieren.“

**Mehrheit der Mieterinnen und Mieter ist mit ihrer Wohnung zufrieden**

Mehr als 80 Prozent der NHW-Mieter:innen sind lauf Umfrage mit dem Zuschnitt, der Größe und der meist zentralen Lage ihrer Wohnung zufrieden bis sehr zufrieden. Auch das Nachbarschaftsverhältnis ist gut. Sich grüßen und miteinander plaudern gehört für fast 60 Prozent der Befragten zum Alltag. Nur in Ausnahmefällen kommen die Befragten mit Nachbarn überhaupt nicht aus oder kennen bzw. grüßen die Nachbarn nicht. Weniger geworden sind lediglich die gegenseitigen Besuche – was vermutlich der Coronapandemie geschuldet ist. Konkrete Umzugsabsichten verfolgen die wenigsten: 82 Prozent der Mieter:innen geben an, innerhalb der nächsten beiden Jahre keine entsprechenden Pläne zu haben – ein deutliches Zeichen dafür, dass sie sich bei der NHW wohlfühlen.

**Neun von zehn Befragten bewerten die NHW als „freundlich“ und „sozial“**

Besonders erfreulich ist die positive Beurteilung für das Gesamt-Image der NHW. 91 Prozent der Mieter:innen bewerten das Unternehmen als freundlich, 88 Prozent als sozial und seriös, 85 Prozent als sympathisch, 84 Prozent als kompetent, je 83 Prozent als familienfreundlich und fair sowie jeweils 81 Prozent als zuverlässig, hilfsbereit und günstig. In den meisten Kategorien gab es eine leichte Verbesserung im Vergleich zur Umfrage 2018. Rund 82 Prozent der Befragten bewerteten darüber hinaus die NHW-Mitarbeitenden als „freundlich“. Rund 79 Prozent der Befragten haben bereits den kostenlosen Reparaturservice in Anspruch genommen und sind damit mehrheitlich (sehr) zufrieden. Gleiches gilt für das Wohn-Service-Team, das rund 40 Prozent bereits in Anspruch genommen haben. Andere Angebote wie Mietschuldnerberatung, Carsharing, mitVersicherung oder E-Lastenräder werden noch nicht so rege genutzt, sind aber zumindest einem Drittel der Mieter:innen bekannt. Als wichtigste Informationsquellen bezeichnen die Mieter.innen das Mietermagazin „mittendrin“ und die Aushänge im Treppenhaus.

**Gewünscht: mehr Sauberkeit, neue Bäder**

Natürlich gibt es auch Verbesserungswünsche. Ein Dauerbrenner ist das Thema Müll, insbesondere was die Containerkapazität und die Sauberkeit der Mülltonnenplätze betrifft. In der Corona-Pandemie hat dieser Aspekt noch einmal an Bedeutung gewonnen – die meisten Menschen haben mehr Zeit als sonst zu Hause verbracht und dadurch mehr Abfall produziert. Häufig moniert wird auch die Badezimmerausstattung, die im Zuge der Modernisierungsmaßnahmen allerdings nach und nach erneuert wird. Außerdem wünschen sich die Mieter:innen gepflegtere bzw. schönere Außenanlagen, eine Verbesserung der Parkplatzsituation sowie neue Türen und Fenster.

**Die Umfrage**

Durchgeführt hat die Mieterbefragung die Analyse & Konzepte immo.consult GmbH aus Hamburg vom 17.5.2021 bis zum 30.7.2021. Zusätzlich gab es die Möglichkeit, den Fragebogen online auszufüllen – neben Deutsch auch auf Eng-lisch, Türkisch, Russisch und Französisch. Aus der Stichprobe von 8.142 Haushal-ten gingen 1.905 auswertbare Fragebögen hervor, davon waren 242 Online-Fragebögen. Die Rücklaufquote liegt bei 23,4 Prozent (online 3 Prozent). Die Repräsentativität der Befragungsergebnisse wurde anhand der Vertragsdauer sowie der regionalen Verteilung auf die Service- und Regionalcenter überprüft.

**Bildunterschriften:**

**PF1:** Kompetent, freundlich, hilfsbereit: Die Mitarbeitenden der NHW bekommen überwiegend gute Bewertungen. Foto: NHW / Marc Strohfeldt

**PF2:** Wird gerne in Anspruch genommen: Das Wohn-Service-Team unterstützt NHW-Mieter:innen bei der Ausübung haushaltsnaher Dienstleistungen – und nimmt sich auch gerne Zeit für ein persönliches Gespräch. Foto: NHW / Karsten Socher

**PF3:** Im Kommen: das E-Lastenrad-Angebot der NHW. Foto: NHW / Joachim Keck

**Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt**

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt (NHW) mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit 100 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 850 Mitarbeitende. Mit rund 59.000 Mietwohnungen in 120 Städten und Gemeinden in Hessen gehört sie zu den zehn führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Unter der NHW-Marke ProjektStadt werden Kompetenzfelder gebündelt, um nachhaltige Stadtentwicklungsaufgaben durchzuführen. Die Unternehmensgruppe arbeitet daran, ihren Wohnungsbestand weiter zu erhöhen und bis 2050 klimaneutral zu entwickeln. Um dem Klimaschutz in der Wohnungswirtschaft mehr Schlagkraft zu verleihen, hat sie gemeinsam mit Partnern das Kommunikations- und Umsetzungsnetzwerk Initiative Wohnen.2050 gegründet. Mit hubitation verfügt die Unternehmensgruppe zudem über ein Startup- und Ideennetzwerk rund um innovatives Wohnen. [www.naheimst.de/](http://www.naheimst.de/)