

# PRESSE-INFORMATION

Datum: 28.01.2019 | Seite 1 von 6  
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 7.550 ohne Boilerplate

## Engagement der Mitarbeiter kommt extrem gut an

### Mieterumfrage: Hervorragende Noten für Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt

Kassel – Seriös, freundlich, kinderlieb und sozial. In der siebten Umfrage der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt zur Wohnzufriedenheit räumen die Mieter ihrem Vermieter bei diesen Eigenschaften die höchste Kompetenz ein. Doch nicht nur in Sachen Image schneidet Hessens größtes Wohnungsunternehmen gut ab. Deutliche Verbesserungen zur letzten Umfrage im Jahr 2015 gab es vor allem im Verhältnis zwischen Mieter und Vermieter. 95 Prozent der Befragten würden zudem die Wohnstadt als Vermieter weiterempfehlen. Der für das Immobilienmanagement zuständige Geschäftsführer Dr. Constantin Westphal nimmt das Ergebnis als Ansporn. „Wir messen die Mieterzufriedenheit schließlich nicht, um uns auf den guten Ergebnissen auszuruhen, sondern um Entwicklungen zu erkennen und mit konkreten Maßnahmen proaktiv darauf zu reagieren.“

Abgefragt wurden die Kategorien „Vermieter“, „Wohnung/Gebäude/Wohnumfeld“, „Information/Kommunikation/Dienstleistung“ sowie „Image/Umzugsabsichten/Kundenbindung“ mit jeweils mehreren Teilbereichen. In all diesen Segmenten verteilten die Mieter die Note 1 oder 2, kein Bereich wurde schlechter als 2,6 bewertet. Den Grad ihrer Zufriedenheit konnten die Befragten auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) angeben. Die Ergebnisse decken sich mit

---

#### Pressekontakt:

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main  
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-5-1321 | [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de) | Mail: [jens.duffner@naheimst.de](mailto:jens.duffner@naheimst.de)

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

# PRESSE-INFORMATION

Datum: 28.01.2019 | Seite 2 von 6  
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 7.550 ohne Boilerplate

einer Analyse zum Thema Fairness von Wohnungsunternehmen, die Focus Money im November durchgeführt und vor kurzem veröffentlicht hat. Befragt wurden mehr als 1.000 Mieter von 21 Wohnungsunternehmen. Die Unternehmensgruppe schnitt in allen Kategorien mit „gut“ oder „sehr gut“ ab.

## **Mieter sind mit Wohnstadt sehr zufrieden**

Die Note 2,0 bedeutet gegenüber der letzten Umfrage (2,4) eine deutliche Steigerung. Besonders hoch haben die Mieter die Freundlichkeit der Mitarbeiter bewertet (1,7), aber auch deren Kompetenz bei der Lösung von Problemen sowie der Betreuung persönlicher Anliegen. Zudem hat sich die Zufriedenheit mit nahezu allen Mitarbeitergruppen erhöht. Die Gesamtnote: 1,9. Deutlich besser schneidet auch das Beschwerdemanagement ab. Nur noch ein Drittel zeigen sich hier mit der Wohnstadt unzufrieden. „Dieser positive Trend ist auf das Engagement unserer Mitarbeiter zurückzuführen“, resümiert Westphal. „Sie sind sehr kundenfreundlich und suchen immer nach einer guten Lösung.“ Insgesamt hatten im vergangenen Jahr 30 Prozent der befragten Mieter eine Beschwerde oder Anfrage vorgebracht, eine leichte Zunahme gegenüber 2015 (20 Prozent). Häufigster Beschwerdegrund war die Reinigung und Pflege der Außenanlagen, gefolgt von Beeinträchtigungen durch andere Mieter, Nichteinhaltung der Hausordnung und Störungen im Breitbandkabelnetz.

## **Gute Noten für Wohnungen und Wohnumfeld**

Fast 80 Prozent aller Wohnstadt-Mieter sind zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Preis-Leistungsverhältnis ihrer Wohnung. Ähnliches gilt für die eigene Wohnung. Für die Wohnungsgröße gibt es im Schnitt die Note 1,6, für den Zuschnitt der Wohnung die Note 1,8. Der bauliche und energetische Zustand des Gebäudes werden

---

### **Pressekontakt:**

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main  
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-5-1321 | [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de) | Mail: [jens.duffner@naheimst.de](mailto:jens.duffner@naheimst.de)

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

# PRESSE-INFORMATION

Datum: 28.01.2019 | Seite 3 von 6  
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 7.550 ohne Boilerplate

mit 2,3 und 2,2 bewertet – auch das eine Verbesserung gegenüber 2015. „Dieser Wert ist auch auf unsere umfangreichen Modernisierungsmaßnahmen zurückzuführen“, erläutert Westphal. „Immerhin investieren wir jedes Jahr mehr als 100 Millionen Euro, um unsere Bestände auf einen zeitgemäßen Stand zu bringen.“ Beim Wohnumfeld schneidet das Grünflächenangebot (2,0) besonders positiv ab. Für die Sicherheit gab es ebenfalls eine 2,0, für das nachbarschaftliche Wohnumfeld eine 2,1 und für die Sauberkeit eine 2,4. Auch hier gab es im Vergleich zu 2015 in allen Bereichen leichte Steigerungen. Knapp zwei Drittel der Befragten äußerten auch leichte Kritik, etwa wegen der Sauberkeit im Wohnumfeld oder Problemen in der Hausgemeinschaft. „Nichts ist so gut, dass es nicht noch besser werden könnte“, sagt Westphal. „Mit unseren vielfältigen Initiativen und Angeboten versuchen wir permanent, unsere Dienstleistungsqualität gegenüber unseren Mietern zu steigern. Häufig sind wir allerdings auf eine kooperative Zusammenarbeit unserer Mieter angewiesen. Bei Streitigkeiten der Nachbarn untereinander haben wir hingegen nur begrenzte Möglichkeiten, auf diese einzuwirken.“

## Hohe Wertschätzung für Carsharing, Mieter-TÜV und WST

Nach wie vor sehr zufrieden sind die Mieter mit den Serviceleistungen der Unternehmensgruppe. Spitzenreiter sind die Mietschuldnerberatung, der kostenlose Reparaturservice mit dem Mieter-/Gebäude-TÜV und die Dienstleistungen des Wohn-Service-Teams. Mit Noten von 1,4 bis 1,8 erfahren sie wie in den Vorjahren eine hohe Wertschätzung. Neu in dieser Kategorie ist das Carsharing. 57 Prozent der Befragten finden es gut, dass es diesen umweltfreundlichen Service gibt. Wohnstadt-Mieter, die das Carsharing aktiv nutzen, sind hochzufrieden: Note 1.

---

### Pressekontakt:

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main  
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-5-1321 | [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de) | Mail: [jens.duffner@naheimst.de](mailto:jens.duffner@naheimst.de)

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

# PRESSE-INFORMATION

Datum: 28.01.2019 | Seite 4 von 6  
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 7.550 ohne Boilerplate

## **Kommunikation: Gesamtnote 1,9**

Mit dem Informationsfluss sind die befragten Mieter sehr zufrieden (1,9). Die Internetseite sowie die Aushänge im Treppenhaus verbesserten sich von 2,0 auf 1,9, die telefonische Erreichbarkeit von 1,9 auf 1,8. Die Mieterzeitung mittendrin kletterte von 2,1 auf 1,8. Der Wert für die Öffnungszeiten der Servicecenter beträgt 1,8. Noch in der Umfrage 2013 hatten die Mieter den Kommunikationsfluss kritisiert, 2015 waren die Werte schon deutlich besser. „Die aktuellen, sehr guten Werte zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Diesen Weg wollen wir konsequent weiter gehen“, betont Westphal. Denn nur mit einer guten und funktionierenden Kommunikation ist es möglich, ein von Vertrauen geprägtes Miteinander zu pflegen.

## **Nachbarschaftliches Miteinander hat hohen Stellenwert**

Fast 80 Prozent der Befragten fühlen sich grundsätzlich dem Wohnungsunternehmen verbunden. Knapp 81 Prozent würden sich bei einem Umzug erneut für die Wohnstadt entscheiden. 95 Prozent würden das Unternehmen ihren Freunden weiterempfehlen. „Dieser hohe Prozentsatz zeigt ein großes Vertrauen, welches uns als Vermieterin entgegengebracht wird“, freut sich Jürgen Bluhm, Leiter des Regionalcenters in Kassel. Die Umfrage thematisierte auch Aspekte des nachbarschaftlichen Miteinanders. Mehr als jeder Zweite in den Siedlungen grüßt und unterhält sich mit seinen Nachbarn auf der Straße oder im Treppenhaus. Nur vier Prozent empfinden die Nachbarschaft als eher anonym.

---

### **Pressekontakt:**

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main  
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-5-1321 | [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de) | Mail: [jens.duffner@naheimst.de](mailto:jens.duffner@naheimst.de)

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

# PRESSE-INFORMATION

Datum: 28.01.2019 | Seite 5 von 6  
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 7.550 ohne Boilerplate

## **Eckdaten zur Mieterschaft**

Die Unternehmensgruppe bewirtschaftet in Süd- und Mittelhessen rund 42.000 Wohnungen, die Wohnstadt ist in Nord- und Osthessen für etwa 17.500 Wohnungen zuständig. Die Mieter der Wohnstadt haben nach der neuesten Befragung ein Durchschnittsalter von 54,3 Jahren. Das bedeutet im Vergleich zu 2015 (52,7 Jahre) einen Anstieg um zwei Jahre. Die Haushaltsgröße beträgt im Schnitt 2,1 Personen (2015: 2,2). Das durchschnittliche Haushaltseinkommen liegt bei 1710 Euro pro Monat und ist im Vergleich zu 2015 um 200 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 Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt im Zeitraum von März bis Mai 2018. Die Ergebnisse sind somit repräsentativ für die rund 140.000 Mieter der Unternehmensgruppe. Die Nassauische Heimstätte bewirtschaftet in Süd- und Mittelhessen rund 42.000 Wohnungen, während in Nord- und Osthessen die Wohnstadt für etwa 17.500 Wohnungen zuständig ist.

---

### **Pressekontakt:**

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main  
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-5-1321 | [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de) | Mail: [jens.duffner@naheimst.de](mailto:jens.duffner@naheimst.de)

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

# PRESSE-INFORMATION

Datum: 28.01.2019 | Seite 6 von 6  
Anzahl Zeichen inkl. Leerzeichen: 7.550 ohne Boilerplate

## **Bildunterschriften:**

**PF1:** Gut bis sehr gut: Die Mieter der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt loben das Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Wohnungen. Foto: UGNHWS / Marc Strohfeldt

**PF2:** Von wegen anonym: Das nachbarschaftliche Miteinander wird bei den Mietern der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt großgeschrieben. Foto: UGNHWS | Thomas Rohnke

**PF3:** Umweltfreundlich unterwegs: Mit den Serviceleistungen der Unternehmensgruppe sind die Mieter sehr zufrieden – auch mit dem erst vor kurzem eingeführten Carsharing. Foto: UGNHWS / Thomas Rohnke

## **Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt**

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit 95 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 730 Mitarbeiter. Mit rund 60.000 Mietwohnungen in 140 Städten und Gemeinden gehört sie zu den führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Das Regionalcenter Kassel bewirtschaftet rund 17.500 Wohnungen, darunter rund 5.000 in der Stadt Kassel, und hat mit den Servicecentern in Fulda und Marburg sowie einem Vermietungsbüro in Eschwege drei Außenstellen. Unter der Marke „ProjektStadt“ werden Kompetenzfelder gebündelt, um nachhaltige Stadtentwicklungsaufgaben durchzuführen. Bis 2021 sind Investitionen von rund 1,5 Milliarden Euro in Neubau von Wohnungen und den Bestand geplant. 4.900 zusätzliche Wohnungen sollen so in den nächsten fünf Jahren entstehen.

---

## **Pressekontakt:**

Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH | Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main  
Jens Duffner (Pressesprecher) | T: 069 6069-1321 | F: 069 6069-5-1321 | [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de) | Mail: [jens.duffner@naheimst.de](mailto:jens.duffner@naheimst.de)

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