

# Wohngeflüster



Das Wohnmagazin der HWG Sonderausgabe 12/2019

## Wir wollten es wissen

*Ergebnisse der Mieterumfrage*



## Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir wollten wissen, was Sie uns rund um das große Themen „Wohnen bei der HWG“ zu den verschiedensten Themenbereichen mitteilen möchten. Und nun



wissen wir es, sogar ganz genau. Bevor wir Ihnen die Ergebnisse der Mieterbefragung 2019 vorstellen, bedanken wir uns ganz herzlich bei allen, die uns geantwortet haben, und das zum Teil sehr ausführlich. Die Auswertung hat uns lange beschäftigt, weil jede einzelne der vielen Antworten wichtig ist und wertvolle Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten geben kann. Es geht im Kern darum, wie zufrieden Sie sich als Mieter der HWG fühlen, welche Dinge Ihnen gut gefallen

und welche nicht, welche Mängel Sie uns mitteilen möchten. Wir unterscheiden dabei zwischen Kritik, die sich auf Fakten bezieht, wie z.B. eine defekte Beleuchtung, und eher persönliche Meinung. Beides hat seine Berechtigung und Gründe. Und manche Dinge sehen wir vielleicht auch etwas anders als der ein oder andere von Ihnen, wofür wiederum wir unsere Gründe haben. Darüber werden wir auch sprechen.

Für uns sind Sie, unsere Mieterinnen und Mieter, und wir als Vermieter eine Gemeinschaft, in der jeder möglichst gut mit dem anderen auskommen sollte – natürlich mit unterschiedlich verteilten Aufgaben und Ansprüchen. Daher ist es wichtig, mit Befragungen wie dieser von Zeit zu Zeit einen Check durchzuführen. Also, sehen wir uns die Ergebnisse an.

Interessante Lektüre wünscht Ihnen

Christian Mattem

Für jeden eingesandten Fragebogen haben wir einen Euro an das Hamelner Frauenhaus gespendet. Mit einer leichten Aufrundung sind es 1.000 Euro geworden.

## Inhalt



- 02 Vorwort
- 03 Eckdaten
- 04 Die Teilnehmer
- 05 Service
- 06 Sicherheit



- 08 Mülltrennung
- 10 Wohnung und Gebäude
- 12 Der Vermieter
- 13 Maßnahmen
- 14 Ihr Team



# Was die alles wissen wollen!

Für eine Mieterbefragung gibt es gute Gründe.

Am liebsten hätten wir mit jedem von Ihnen persönlich gesprochen. Aber 2.018 Haushalte sind zu viele – wie lange das wohl gedauert hätte? Also ist eine schriftliche Befragung der praktikablere Weg. Eine Zufriedenheitsanalyse bei den eigenen Mietern kann man selbst durchführen, klar. Um aber von Anfang an eine neutrale Sicht zu gewährleisten, die schon bei der Formulierung der Fragen beginnt, haben wir uns für einen externen Partner entschieden, der uns als erfahrener Experte begleitet hat. Das Unternehmen heißt AktivBo (<https://aktivbo.de>) und ist auf die Analyse der Beziehungen zwi-

schen Wohnungsunternehmen und Mietern spezialisiert. Es wurden insgesamt 2.018 Fragebögen per Post verschickt, also einer an jeden Haushalt. Die Befragung begann Anfang März und dauerte bis Anfang Mai dieses Jahres, damit jeder die nötige Zeit hatte, zu antworten. Dies hat erfreulicherweise fast die Hälfte von Ihnen getan, 45 Prozent bzw. 908, was ein guter Wert ist. Nun gut, wir haben zwei kleine Erinnerungen geschickt, weil Fragebögen auch mal vergessen werden. Außerdem haben Sie uns sehr viele Kommentare geschickt, 156 Seiten. Damit könnten wir ein Buch füllen.



AktivBo

### Sehr gute Resonanz und viel zu tun

45 Prozent sind insgesamt eine gute Resonanz, über die wir uns freuen und mit der wir nun arbeiten werden. Wir haben uns in Teams aufgeteilt und die verschiedenen Themen ebenfalls, die wir nach und nach bearbeiten, Lösungen für Probleme suchen oder Verbesserungen durchführen wo nötig. Darüber werden wir Sie auf dem Laufenden halten. Näheres zu unserem Maßnahmenplan erzählen wir Ihnen weiter hinten auf Seite 13.



## Impressum

Herausgeber:

HWG Hamelner Wohnungsbau-Gesellschaft mbH

**hwg**  
Hier wohnt Hameln

Kontakt:

HWG

Mertensplatz 1A

31785 Hameln

Tel.: 05151.9310-0

Fax: 05151.9310-99

E-Mail: [info@hwg-hameln.de](mailto:info@hwg-hameln.de)

Text und Redaktion:

cwn communications-  
centrale gmbh

Gestaltung:

d3 marketing

eine Abteilung der Deister-  
und Weserzeitung Verlags-  
gesellschaft mbH & Co. KG

Fotos:

HWG, Adobe Stock Foto

Grafiken:

Auflage: 2.500 Exemplare

# Wer hat mitgemacht?

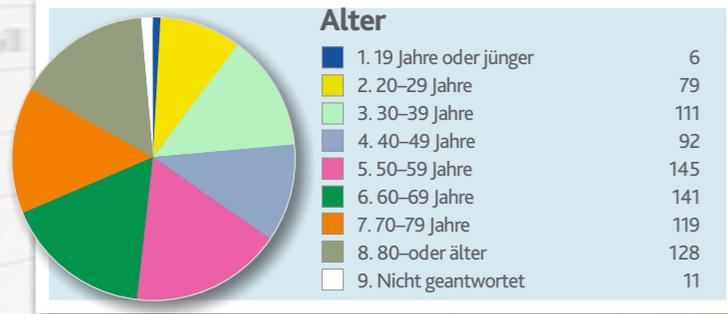
Von den Jüngsten bis zu Senioren waren alle gefragt

Menschen beurteilen die Dinge oft sehr unterschiedlich. Das hängt von vielen Faktoren ab, wie von der aktuellen Lebenssituation, Interessen, Fähigkeiten, Erfahrungen und vielem mehr. Das alles konnten wir nicht berücksichtigen, und es wäre auch eher Stoff für ganz andere Studien und Analysen. Was wir aber in die Auswertung einfließen lassen wollten, ist das Alter der

Befragten, das ebenfalls eine große Rolle bei der Bewertung der verschiedensten Sachverhalte spielen kann. So sind älteren Menschen die Themen Sicherheit und die Pflege von Außenanlagen unter Umständen besonders wichtig. Die Einteilung umfasste insgesamt acht Altersgruppen: bis 19 Jahre, 20-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60-69, 70-79, 80 Jahre und

älter. Wir bekamen Antworten von allen Altersgruppen, am wenigsten von den ganz Jungen und Menschen in den Zwanzigern. Die Vierziger waren auch etwas weniger vertreten, während alle anderen Altersgruppen in etwa ähnlich stark unter den Antwortenden vertreten sind. Die meisten Antworten haben uns Menschen im Alter von 50-59 geschickt. Von den 908 Antwortenden gaben 172 an, dass in ihrem Haushalt Kinder leben.

gaben 34 Prozent, 286 Personen „Schadensmeldung“ an. Noch einmal 34 Prozent trafen dazu keine Aussage oder wählten „Sonstiges“. Auffällig sind noch 61 Meldungen über Verstöße gegen die Hausordnung. Wir wissen nicht, ob all diese Meldungen berechtigt waren, eine Null wäre aber sicher allen Beteiligten sehr viel lieber. Solche Mitteilungen nehmen wir stets sehr ernst und gehen ihnen auch nach. Generell freuen wir uns immer, von Ihnen zu lesen oder zu hören, unsere Ohren sind immer offen für Sie. Je enger wir mit Ihnen im Kontakt stehen, umso besser.



## Gründe für Kontakt mit der HWG

Befragt nach dem Anlass für ihren letzten Kontakt mit der HWG

## Zitate aus der Umfrage

- Als die Wohnzimmerdecke runter kam, wurde mir sofort geholfen.
- Brauchte Hilfe um Gardinenstange anzubringen, der Putz war zu weich! Hilfe kam! Lief gut! ;)
- Direkt beseitigt. Danke =)
- Einzugsermächtigung wg. Mieten, ansonsten alles ok // telefonische Kontakte ebenfalls ok
- In Sachen Schadensmeldung geht es eigentlich sehr schnell bei der Meldung bei der HWG
- Letzter Kontakt war das Sommerfest - eine sehr gelungene Veranstaltung!
- Schaden am Dach nach Sturm vorhanden
- Pflege der Außen- und Grünanlagen: Der Mieter muss ständig darauf hinweisen dass die Grünflächen und Pflasterflächen durch die zuständige Firma nicht gepflegt wurde
- Treppenhausreinigung von manchen Mietern ignoriert. Eine Reinigungsfirma wäre hier nötig.
- Wohnungsangebote für Freunde"

# Service kann nie gut genug sein.

Das Herzstück der Beziehung zwischen Vermieter und Mieter

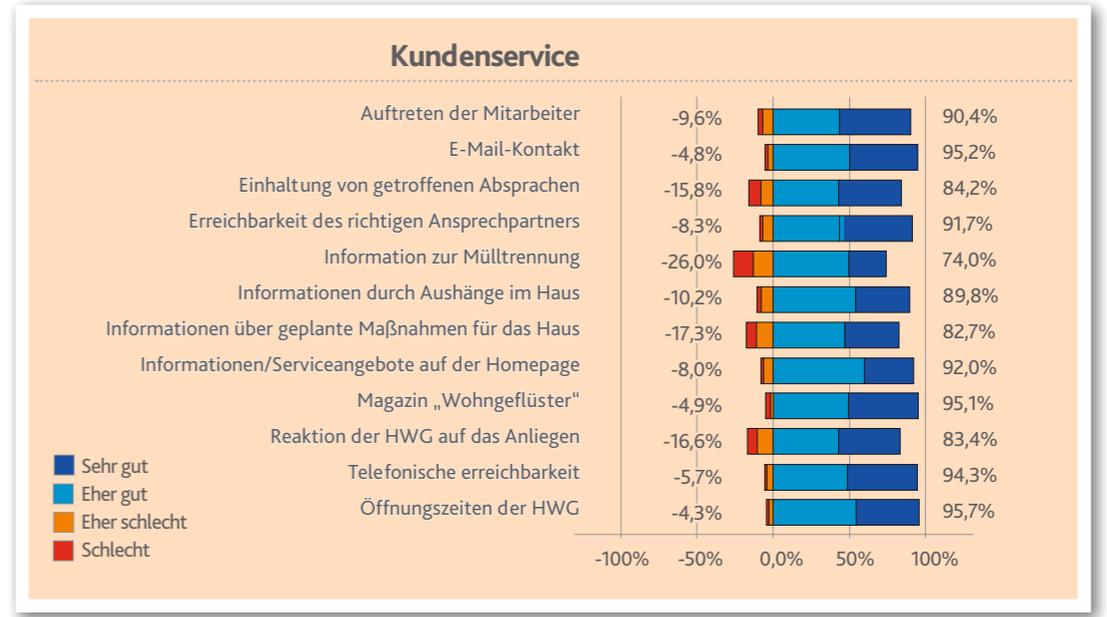
Wir kommen nun zu einem sehr interessanten Vergleich: Wie beurteilen Sie, unsere Mieter, unsere Service-Leistungen und welche Beurteilung haben wir erwartet? Was also haben Sie uns gespiegelt und wie passt das zu dem, was wir selbst angenommen haben? Grundsätzlich scheinen die Befragten mehrheitlich mit dem HWG-Service zufrieden zu sein, wie man in der Tabelle gut erkennen kann. Es gibt Verbesserungsmöglichkeiten – wir hätten gern in allen Punkten 100 Prozent. An diesem Ziel werden sich unsere Maßnahmen orientieren.

Interessanterweise haben wir bei der HWG eine ähnliche Bewertung in fast allen Punkten so erwartet. Das bedeutet, dass wir unsere Stärken, aber auch den Verbesserungsbedarf recht genau kennen. Wir finden es gut, dass unsere Mieter und wir selbst die Dinge ähnlich sehen. Sie könnten nun fragen, warum die HWG die bemängelten Punkte nicht schon längst in Angriff genommen hat. Wenn das alles gleichzeitig ginge, würden wir das tun. Aber auch wir haben begrenzte Möglichkeiten und fassen die wichtigen Dinge eines nach dem anderen an.

## Zitate aus der Umfrage

- Vielfach erst durch Handwerker in Tätigkeit von Baumaßnahmen informiert.
- Aushänge für mich im Rollstuhl immer zu hoch.
- Aushänge: Es wäre schön, wenn es ein „Schwarzes Brett“ geben würde. Nicht nur für die Anwohner, wo vor allem wenn Aushänge z.B. für Rauchmelderwartung u.ä. gemacht werden.
- Das Mieterfest 2017 in der Beethovenstraße war eine gute Idee.
- Die Aushänge im Haus werden nicht beachtet.
- Ich kann mich bis jetzt nicht beklagen.
- Informationen durch Aushänge im Haus: Es fehlt eine Möglichkeit als Mieter, Infos an die Mitmieter zu geben z.B. Feiern, Arbeiten in der Wohnung (Bohren). usw.
- Aushänge: Achte ich nicht
- Kompetent und sehr zufrieden!
- Alles von Terminvereinbarung bis Ausführung war einwandfrei.
- Einfach nur top immer erreichbar und immer freundlich. Firma ist schnell gekommen. Austausch ging reibungslos.
- Unzuverlässig, es wird ein Termin abgesprochen aber keiner kommt.
- Weiter so!"

Unsere Sofortmaßnahme: Zukünftig werden wir Sie bei anstehenden Maßnahmen in Ihrem Objekt, zusätzlich zum Aushang im Treppenhaus, auch durch den Einwurf der Ankündigung in Ihren Briefkasten frühzeitig informieren.



# Sicherheit steht ganz oben

Ein Thema, das die Menschen sehr bewegt.

Sicherheit ist immer ein großes Thema, das in der öffentlichen Diskussion und in den Medien stets präsent ist. Und es ist im hohen Maße auch sehr emotional besetzt und subjektiv. Daher haben wir bewusst auch gefühlte Sicherheit mit in die Befragung genommen – Sicherheitsgefühl

im Keller und in der Wohnanlage. Das Thema hat eben viele Facetten. Da sind einerseits konkrete Dinge, an denen man etwas verändern kann. Licht kann oft schon eine große Veränderung bedeuten. Das sehen auch Sie so, denn für Sie zählt zum Beispiel die Außenbeleuchtung

im Umfeld eines Gebäudes dazu – damit sind nur 74,5 Prozent zufrieden. Und 76,5 Prozent meinen, der Hauseingang sei ausreichend gut beleuchtet. Darum werden wir uns kümmern und im Einzelfall genau prüfen, wie es vor Ort aussieht. Die Einbruchsicherheit

von Wohnungstüren und Kellern ist ebenfalls ein Thema, das viele von Ihnen bewegt. Auch diesen Hinweisen werden wir nachgehen. Wir versichern Ihnen, dass wir uns um all die Maßnahmen kümmern, die in unserer Macht stehen und für die es gute Grün-

de gibt. Wenn es zu zwischenmenschlichen Problemen mit den Nachbarn kommt, geben wir als Vermieter unser Bestes. Sie auch hier zu unterstützen. Da uns Ihre Sicherheit sehr am Herzen liegt, weisen wir gern noch einmal darauf hin, was Sie selbst tun können. Erst in der

letzten Ausgabe des „Wohngeflüster“ haben wir die folgenden Ratschläge der Polizeiinspektion Hameln-Pyrmont veröffentlicht. Für alle, die sie nicht gesehen haben – hier sind sie noch einmal:

## Was Sie selbst für Ihre eigene Sicherheit tun können:

● Halten Sie die Hauseingangstür auch tagsüber geschlossen. Prüfen Sie, wer ins Haus will, bevor Sie öffnen.

● Achten Sie bewusst auf fremde Personen im Haus und auf dem Grundstück; sprechen Sie diese Personen gegebenenfalls an.

● Informieren Sie die Polizei, wenn Fensterscheiben klirren und im Treppenhaus Türholz splittert; versuchen Sie niemals, Einbrecher festzuhalten!

● Achten Sie darauf, ob Fremde ältere Nachbarn aufsuchen und fragen Sie nach, was diese Personen wollen.

● Lassen Sie keine fremden Personen in Ihre Wohnung; bei unbekanntem Personen sollten Sie gegebenenfalls Nachbarn hinzuziehen.

● Sorgen Sie dafür, dass Ihre Wohnung auch bei längerer Abwesenheit einen bewohnten Eindruck vermittelt. Ihr Nachbar kann z. B. den Briefkasten leeren und Zeitschaltuhren können Ihr Licht zu unregelmäßigen Zeiten steuern.

● Tauschen Sie mit Ihren Nachbarn Telefonnummern und vielleicht auch genaue Anschriften aus, damit Sie für den Notfall erreichbar sind.

● Verschließen Sie Ihre Fenster und Balkontüren auch bei kurzer Abwesenheit; gekippte Fenster und Balkontüren sind von Einbrechern ganz besonders leicht zu öffnen.

● Schließen Sie Ihre Wohnungseingangstür auch bei kurzzeitigem Verlassen immer zweimal ab und lassen Sie die Tür nicht „bloß ins Schloss fallen“. Auch Keller- und Speichertüren sollten immer verschlossen sein.

● Verstecken Sie Ihren Haus- und Wohnungsschlüssel niemals außerhalb der Wohnung; Einbrecher kennen jedes Versteck.

## Zitate aus der Umfrage

- Beleuchtung des Hauseingangs: eher gut.
- Bewegungs-Melder fehlt. Licht brennt die ganze Nacht
- Die Beleuchtung am Parkplatz ist schlecht.
- Die Einbruchsicherheit der Haustür ist schlecht. Haustür steht oftmals offen oder ist nicht richtig geschlossen.
- Die Lampe am Hauseingang könnte heller sein. Die Treppenhäusreinigung ist sehr gut, da es die Mieter im Wechsel machen
- Im Allgemeinen zufrieden! Keine Beanstandung!
- Kein Licht zur äußeren Kellertreppe.
- Lichtkonzept im Treppenhaus ist verbesserungsbedürftig, da die Beleuchtung auch tagsüber aktiviert ist :(
- Nicht umweltfreundlich + über Mitbewohnertasche.
- 2) Heizung im Treppenhaus nicht REGELBAR. In der Übergangszeit war im Treppenhaus viel wärmer als in der Wohnung.
- 3) Zu viel Licht auf den Parkplätzen, leuchtet auch teilweise wenn es noch hell ist.
- Die Beleuchtung am Parkplatz ist schlecht. AUSSENBELEUCHTUNG ist mäßig vorhanden, aber ausreichend.
- PARKPLÄTZE sollten eingezeichnet werden, da durch „Querparker“ regelmäßig ein bis zwei Parkplätze verloren gehen.
- Bewegungsleuchte wäre besser an der Haustür

Ebenfalls in der letzten Ausgabe (Seite 16) haben wir über eine Sicherheitsveranstaltung für Mieter in unserem „Quartier an der Hamel“ berichtet. Diese Art von Veranstaltungen planen wir zukünftig auch in anderen Quartieren bzw. Stadtteilen durchzuführen. Diese würden wir rechtzeitig ankündigen. Und wir würden uns auch darum kümmern, dass alle sie wahrnehmen können. Dafür gibt es dann z.B. einen Shuttle-Service, falls erforderlich.

Was wir tun: Als erste Maßnahme haben wir im gesamten Bestand defekte Leuchtmittel im Außenbereich, im Treppenhaus und im Keller ersetzt. Als nächsten Step werden wir in Zusammenarbeit mit einer Elektrotechnik-Firma einen Plan erstellen, um die Beleuchtung in den in den Hauseingängen und Außenbereichen zu verbessern.

Falls Sie Fragen haben, rufen Sie uns gern an.

Polizeiberatung Hameln, Zentralstraße 9 | 31785 Hameln | Tel.: 05151 – 933 108

# Wohin mit dem Müll?

Reinigung und Abfallentsorgung bewegen unsere Mieter.

Der beste Abfall ist der, den es gar nicht gibt – das unterschreiben sicher viele Menschen. Das können wir alle selbst durch unser Einkaufs- und Verbrauchsverhalten maßgeblich steuern und beeinflussen. Das aber ist dann schon eine andere Sache, denn sie erfordert Konsequenz und bewussten Umgang. Wo Menschen leben, entsteht

in der Regel auch Abfall. Dieser muss fachgerecht entsorgt und behandelt werden, damit er unsere Umwelt nicht belastet und recycelt werden kann, wenn das möglich ist. Das ist leicht gesagt, aber mitunter nicht ganz so leicht zu organisieren, denn es beginnt bei jedem einzelnen. Grundsätzlich gibt es in Deutschland flächendeckend hinreichen-

de Möglichkeiten, sich umweltchonend von Müll zu trennen – niemand sollte ihn wild irgendwo entsorgen. Dass dies dennoch Menschen immer wieder tun, gehört zu den traurigen Beobachtungen. Die HWG stellt grundsätzlich in allen Quartieren die nötigen Flä-



chen und Behälter für eine ordnungsgemäße Abfallentsorgung bereit. Damit sind allerdings 24,5 Prozent der Befragten Haushalte nicht zufrieden und beziehen dies auf die Größe und Anzahl der Behälter. Erstaunlicherweise sind sehr viele der Befragten mit der Abfalltrennung durch die Bewohner selbst

unzufrieden. Dieser Wert variiert stark von Haus zu Haus – von 66,7 bis zu 100 Prozent. Sie waren in diesem Punkt sehr selbstkritisch, Kompliment. Hier geht es dann wohl vor allem um das eigene Verhalten jedes Einzelnen. Die HWG kann Sie nur darin unterstützen und für Ihre Abfälle die richtigen Entsorgungswege bereit zu stellen. Wir können

leider nicht verhindern, dass Abfall in die falschen Behälter gesteckt oder anderswo auf dem Gelände verteilt wird. Wir können nur an jeden appellieren, sich zu informieren und korrekt zu handeln.

## Viele möchten es gern sauberer



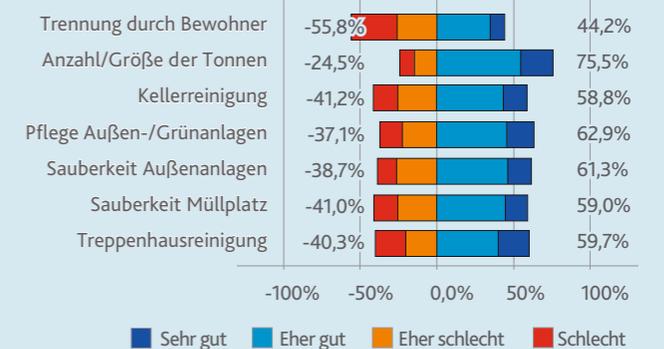
Auch zum Thema Reinigung und haben wir zahlreiche Rückmeldungen bekommen. So sind 41,2 Prozent mit der Kellerreinigung unzufrieden, mehr als 40 Prozent mit der Treppenhausreinigung. Die Sauberkeit des Müllplatzes bemängeln 41 Prozent. Dies sind recht hohe Werte und vor allem durch Eigeninitiative verbessert werden. Nehmen Sie bitte Rücksicht auf Ihre Mitbewohner und halten Sie sich an die jeweilige Hausordnung, die auch Treppen- und Kellerreinigung vorsieht. Auch einen Müllplatz kann man ordentlich behandeln.

Was wir tun: Um für klare Informationen zu sorgen, haben wir in allen Gebäuden Aushänge mit den wichtigsten Dingen angebracht. Überall dort, wo Unternehmen mit der Reinigung in den Gebäuden beauftragt sind, haben wir das Gespräch mit diesen gesucht. Allerdings appellieren wir auch an Sie, liebe Mieter, die Reinigung in Ihren Treppenhäusern und Kellern verantwortungsvoll wahrzunehmen. Dazu wurde bereits ein Schreiben an die betroffenen Objekten geschickt

## Zitate aus der Umfrage

- Abfalltrennung durch Bewohner schlecht!
- Bei ordentlicher Mülltrennung wären die Tonnen ausreichend.
- Beleuchtung des Müllplatzes: keine Beleuchtung Anzahl und Größe der Mülltonnen: könnten kleiner sein
- Beleuchtung Müllplatz: Was für eine Beleuchtung??
- Abfalltrennung durch die Bewohner sehr schlecht. Viele Mitbewohner trennen den Müll nicht! Werden Kartons, ohne sie vorher zu zerkleinern, in die Papiertonne reingesteckt. Bio-Abfälle werden mit Beutel entsorgt, Altglas wird im Restmüll entsorgt.
- Der Papiercontainer ist sofort nach dem leeren wieder voll, da sehr viele große Kartons unzerkleinert entsorgt werden. Und es hängen 20!! Haushalte daran.
- Der Zustand des Müllplatzes ist sehr unordentlich. Dafür sind aber manche Bewohner selbst schuld. Der Müll wird auf dem Boden verteilt.
- Im Hausflur stehen oft Müllsäcke mit Windeln etc. über Tage teilweise und der ganze Hausflur stinkt dann danach!
- Besonders gut ist der Kontakt zu Fa. INNOTEC.
- Informationen sind gegeben, jedoch halten sich die alle Einwohner dran.
- Ist in Ordnung!
- Zugang für Fremde: Wäre gut, wenn man die Tonnen abschließen kann.

## Reinigung und Abfallbeseitigung



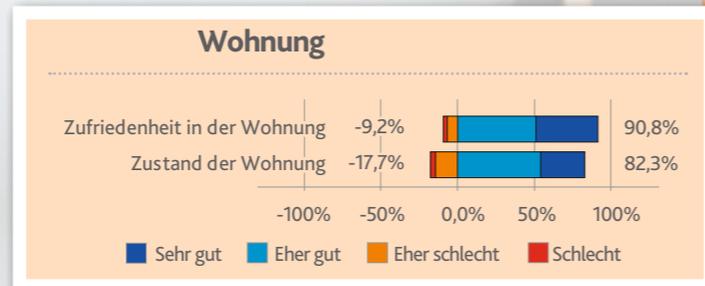
# Rund herum alles in Ordnung?

Zum Wohlfühlen gehören Wohnung, Gebäude und Außenanlagen



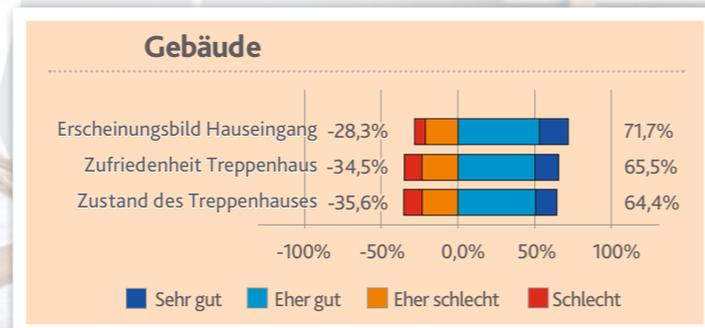
## Wohnung

Kernfragen an alle 2.018 Haushalte waren die rund um Wohnung, Gebäude und Außenanlagen. Wir betrachten das von innen nach außen und beginnen zunächst mit den Wohnungen. 91 Prozent von Ihnen sind mit ihrem Zuhause allgemein zufrieden oder sehr zufrieden. Mit dem Zustand ihrer Wohnung sind immerhin 82,3 Prozent zufrieden. Da wir möchten, dass Sie alle zu möglichst 100 Prozent zufrieden sind, werden wir das näher untersuchen. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass es Dinge gibt, für die Sie selbst sorgen können und müssen. Für die Dinge, für die wir zuständig sind, kümmern wir uns selbstverständlich.



## Gebäude

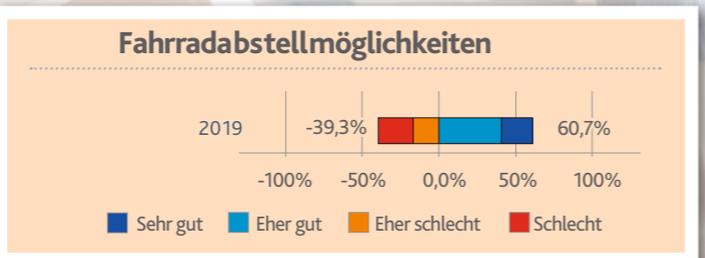
In der Beurteilung der Wohnungen und der Gebäude machen Sie offenbar Unterschiede. Die Unzufriedenheit mit Hauseingängen Treppenhäusern ist bei den Rücksendern der Fragebögen signifikant höher. Oder liegt es daran, dass Sie in Ihren vier Wänden mehr Einfluss auf alles haben und sich auch stärker verantwortlich fühlen? Das Treppenhaus nutzen ja viele Menschen, und es unterliegt daher auch anderen Abnutzungserscheinungen, und vielleicht macht da auch nicht jeder immer so penibel sauber wie in der eigenen Wohnung. In den Außenanlagen sehen Sie ebenfalls Verbesserungsbedarf. Rund ein Drittel der Befragten wünscht sich eine bessere Pflege durch die HWG bzw. deren Dienstleister. Da dieses ein sehr weites Feld ist, müssen wir uns auch hiermit genauer beschäftigen.



## Fahrradabstellmöglichkeiten

Die Bewertung der Abstellmöglichkeiten für Fahrräder ist in der Befragung der Ausreißer nach unten. Je nach Gebäude reicht die Bemängelung von 50 bis 100 Prozent. Das ist ein Wort.

Was wir tun: Wir werden prüfen, wie es um die Abstellmöglichkeiten für Fahrräder aussieht. Den Bedarf haben wir bereits an die Stadt Hameln weitergeleitet, die derzeit der Projekt „Fahrradboxen“ planen. Des Weiteren werden wir auswerten wo eventuell Fahrradbügel installiert werden können.



## Zitate aus der Umfrage

### Haus allgemein

- Kellergänge sehr schmutzig. Man muss die Nachbarn teilweise anbetteln, dass sich jemand um die Reinigung kümmert.
- Sauberkeit der Kellergänge: schlecht. Keller-Trockenräume werden v. allen Mietern genutzt, aber nur von wenigen gereinigt. Sollte einer Reinigungsfirma übergeben werden. Kosten auf alle Mieter umverteilt werden.
- Sicherheitsgefühl Dachboden eher gut.
- Treppenhausreinigung ist gut, da wir ein Unternehmen beauftragt haben
- Treppenhausreinigung ist Mietersache
- Wenn jeder unserer Mietparteien die Hausordnung so einhalten würde wie die Ordnung in seiner Wohnung wäre es schön.
- Wie ich schon unter Punkt 1 angedeutet habe Sauberkeit ist das Hauptproblem. Die Beleuchtung - spricht Schalter für die Außenbeleuchtung ist Defekt. Das Eingangsbereich könnte Erneuert werden (frisch Gestrichen) Für das Treppenhaus sollte eine Reinigungskraft eingestellt werden und die Kosten auf Alle Mieter verteilt werden. Erst dann vielleicht wird die Reinigung geschätzt.

### Wohnanlage

- Alle Nachbarn ist Top. Kann man nichts sagen! :)
- An den Garagen könnte mehr Beleuchtung sein.
- Der Weg on der Haustür zur Straße ist nicht beleuchtet, es wäre schön wenn Bewegungsmelder kleine Lampen an der Hauswand wären.
- Ein Mieterfest (10 Jähriges!) könnte das Verhältnis zu neuen Nachbarn verbessern
- Es fehlt eine Beleuchtung auf den Parkplatz oder ein Bewegungsmelder!!!
- Es wäre toll eine E-Ladestation fürs Auto zu haben auf die Nachbarn
- Ich habe sehr nette Nachbarn und es ist immer verlass auf die Nachbarn
- Keine Bewegungsmelder auf dem Hinterhof, generell Wohnanlage zu wenig beleuchtet
- Kennzeichnung belegter Parkplätze wäre sinnvoll
- Parkplatz gefällt mir. Ansonsten gibt es keine großen Schwierigkeiten.
- Grünanlagen sollten besser gepflegt werden.
- Die Gestaltung wäre schön, wenn die Gärtner öfter das Unkraut beseitigen würden und die Gehwege regelmäßiger reinigen würden. Ebenso die Heckenschnitte.
- Die Grünanlagen werden von den Gärtnern nicht ordentlich gepflegt, wir müssen viel selbst sauber machen.
- Bessere Grünanlagenpflege

## Zitate aus der Umfrage

### Treppenhausreinigung

- (Probleme die im Allgemeinen durch einzelne Mietparteien entstehen, können die Nachbarschaftskultur entzweien) Manchen Mietparteien ist auch mit guten Worten kein Gemeinschaftsinteresse zu vermitteln.
- 1. Schmutzig und Zeitung/Werbung wird einfach vor die Tür geworfen, Treppenhaus und Keller wird nicht gewischt, Fenster nicht geputzt
- Eine Fremdvergabe der Treppenhausreinigung wäre optimal
- Eine regelmäßige Treppenhausreinigung durch ein Reinigungsunternehmen wäre wünschenswert.
- Es gibt kein Verhältnis zu Nachbarn. Die jüngeren Mieter, die erst zugezogen sind, grüßen nicht mal.
- Rücksicht auf ältere Mieter gibt es nicht.

### Fahrradabstellmöglichkeiten

- Fahrradabstellmöglichkeiten überlastet, keine freien Plätze mehr verfügbar, alles sehr eng.
- Fahrradabstellmöglichkeiten: leider nicht vorhanden
- Für Rollatoren hat die HWG einen Unterstand gestellt! Sehr gut!
- Ich habe kein Fahrrad aber es gibt Fahrradständer vorm Haus zu wenig Fahrradständer"

## Kommentare von Mietern:

### Wohnung

- Aktuell ist die Wohnung in einem guten Zustand, nur das Badezimmer müsste etwas gemacht werden -> Schimmel am Duschgummi u. sehr alte Armaturen
- Alles gut bestens
- Alt aber geht noch, leider keinen Balkon
- Da ich im Erdgeschoß wohne, kommt man schneller in die Wohnung. Keine Sicherung an Fenster und Balkontür.
- Da meine Wohnung im 2. OG liegt, genügt ein sicheres Schloss und Beschläge. Daher ein „gut“. Bei Wohnungen im EG sieht das anders aus.
- Die Terrasse ist nicht abgegrenzt.
- Sehr gut
- Wenn etwas kaputt ist, rufen wir die HWG an und sofort schicken Sie uns jemanden für die Reparatur
- Zur Einbruchssicherheit: Die Wohnungstür hat eine Glasscheibe, die man theoretisch schnell einschlagen könnte. Angst habe ich aber trotzdem nicht.
- Zustand der Wohnung: Eher gut, weil ich meine Wohnung pflege
- Zustand der Wohnung: sehr gut bis eher gut

# Die HWG als Vermieter

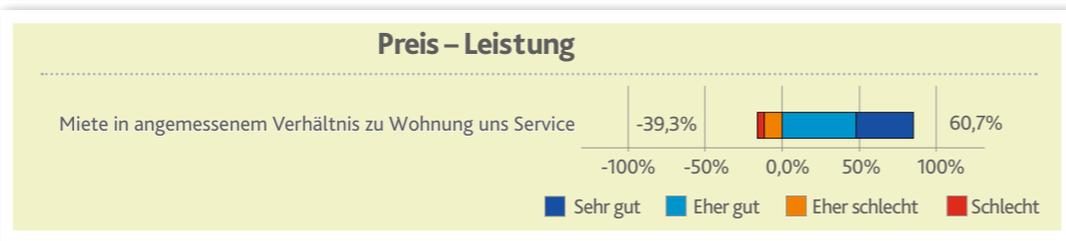
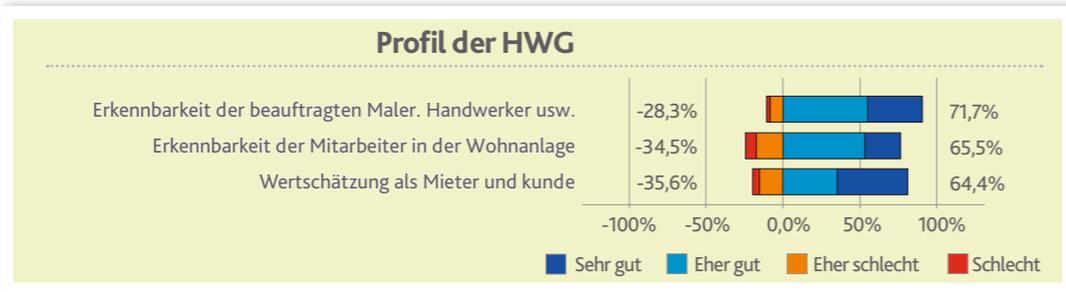
Die Mieter halten der HWG den Spiegel vor.

Besonders interessant und wichtig sind uns die Antworten unserer Mieter auf die Fragen, die sich auf Ihre Beurteilung der HWG als Vermieter beziehen. Das betrifft zum einen den direkten Kontakt und auch den Umgang miteinander, aber auch das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Mitarbeiter sind 76 Prozent einverstanden, 24 Prozent nicht so sehr. Und dann haben wir noch gefragt, wie es um die Erkennbarkeit der von uns beauftragten Handwerker bestellt ist. 89,8 Prozent finden das in Ordnung, 10,2 Prozent melden Verbesserungsbedarf an. Der Wohnraum, den die HWG anbietet, soll bezahlbar und zugleich mit einem guten Service verbunden sein. Das ist unser Anspruch, und 85,2 Prozent der Befragten finden, dass wir dem auch nachkommen. 14,8 Prozent sind anderer Meinung. Was uns besonders freut: 91,6 Prozent aller Antwortenden würden die HWG als Vermieter weiter empfehlen. Das ist eine schöne Bestätigung unserer Arbeit und Leistungen. An den fehlenden Prozentpunkten bis zur 100 arbeiten täglich und beharrlich.



Zunächst zu dem Bild, das unsere Mieter von der HWG allgemein haben. Da es im Umgang miteinander immer um Menschen geht, die sich begegnen, sind die dabei entstehenden Eindrücke immer sehr individuell und subjektiv. Wir alle bei der HWG geben uns große Mühe, unseren Mietern mit Respekt und Höflichkeit zu begegnen. 19,3 Prozent der Antwortenden sind der Meinung, wir könnten darin noch besser werden, 80,7 Prozent sind hier mit uns zufrieden. Mit der Erreichbarkeit unserer



# Und was sagt uns das alles?

Die Befragung, an der Sie teilgenommen haben, ist der erste Schritt, dem weitere folgen werden. Mit dieser Sonderausgabe des Wohngeflüsters informieren wir Sie über die Ergebnisse und auch die Maßnahmen, die wir kurz- und mittelfristig als Konsequenz ergreifen werden. Zu diesen Maßnahmen werden wir dann wieder um Ihre Rückmeldung bitten, denn sie sollen ja spürbare Verbes-

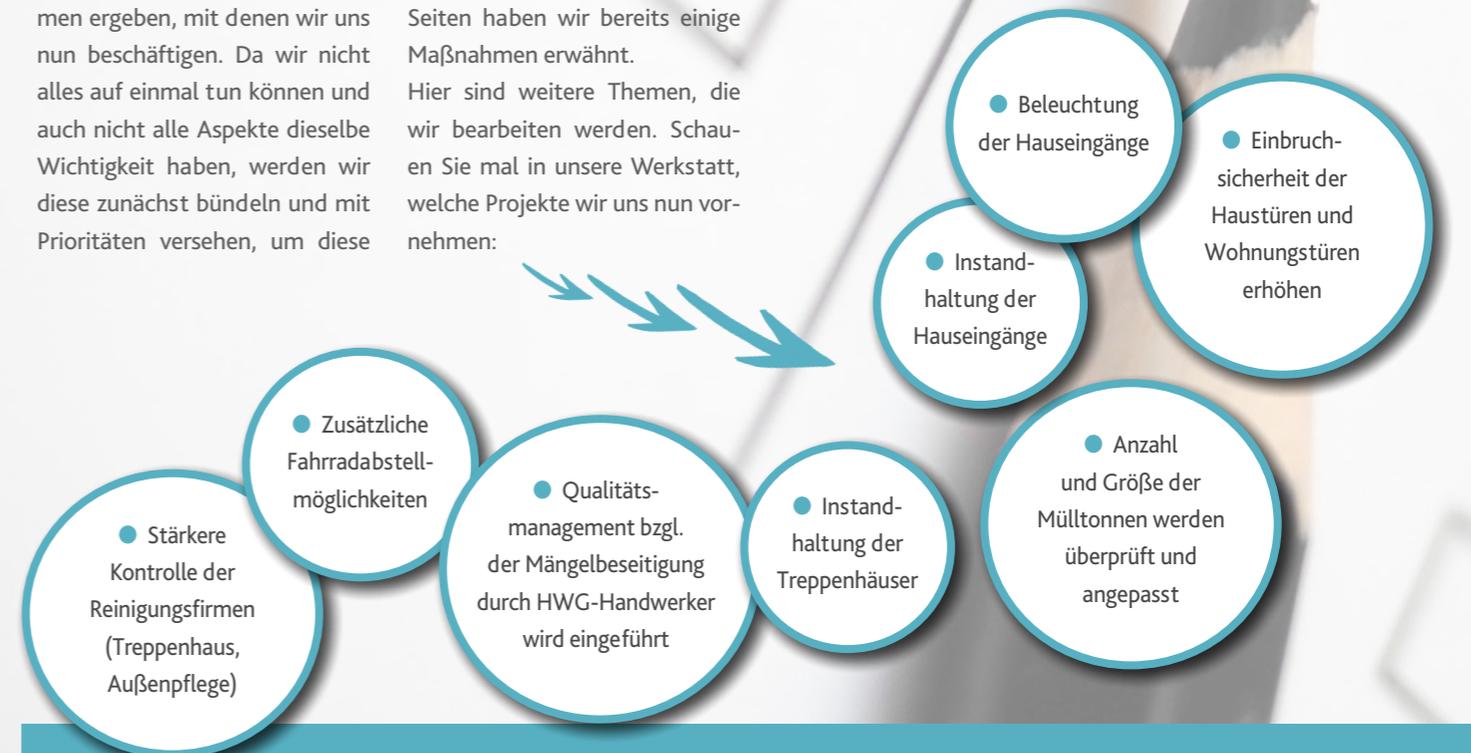
serungen bringen. Der Kreis soll sich dann später schließen, wenn wir die nächste Mieterbefragung durchführen. Diese ist geplant für 2021 und wird uns zeigen, ob sich die Beurteilungen zu den verschiedenen Themen verändert haben werden. Und dann geht es weiter. Besser werden heißt, immer weiter an sich arbeiten, Mieter befragen, weiter an sich arbeiten...



## Der Maßnahmenplan

Aus den Ergebnissen der Befragung haben sich zahlreiche Themen ergeben, mit denen wir uns nun beschäftigen. Da wir nicht alles auf einmal tun können und auch nicht alle Aspekte dieselbe Wichtigkeit haben, werden wir diese zunächst bündeln und mit Prioritäten versehen, um diese

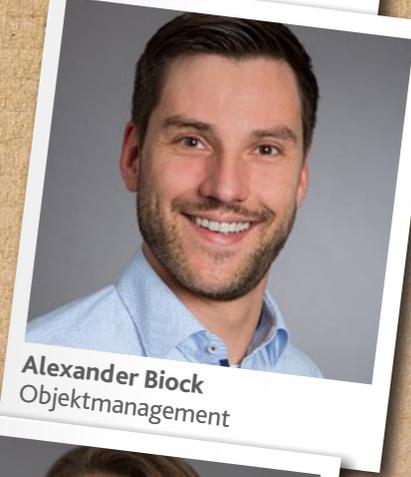
dann nach und nach zu bearbeiten. Auf den vorangehenden Seiten haben wir bereits einige Maßnahmen erwähnt. Hier sind weitere Themen, die wir bearbeiten werden. Schauen Sie mal in unsere Werkstatt, welche Projekte wir uns nun vornehmen:



Dies alles werden wir nach und nach erledigen und bitten um Ihr Verständnis dafür, dass nicht alles gleichzeitig möglich sein wird.



**Wir sind  
Ihr Team!**  
**hwg**  
Hauswirtschaft Hameln



# Danke

für Ihre Antworten und Anregungen.

hwg  
Hier wohnt Hameln

