

## StR Ludwig: Die ersten Reformschritte bei Wiener Wohnen

Im Mittelpunkt der Neustrukturierung steht eine sozial verantwortungsvolle Wohnungspolitik, die den Wünschen und Bedürfnissen der KundInnen maßgeschneidert Rechnung trägt

Europas größte Hausverwaltung Stadt Wien – Wiener Wohnen bietet rund 220.000 MieterInnen in Wien leistbaren und qualitativ hochwertigen Wohnraum. Um das Service für die knapp 500.000 BewohnerInnen der Gemeindewohnungen weiter zu steigern und den aktuellen Wohnbedürfnissen der WienerInnen entgegen zu kommen, wurde auf Initiative von Wohnbaustadtrat Michael Ludwig im Frühjahr 2011 ein Reformprozess eingeleitet, der in den kommenden Monaten und Jahren in umfassenden Neuerungen bei Wiener Wohnen münden wird.

Wohnbaustadtrat Michael Ludwig und Wiener Wohnen-Direktor Josef Neumayer stellten heute, Donnerstag, die ersten Reformschritte vor. Klar definiertes Ziel für Wiener Wohnen ist es dabei, nicht nur die Anforderungen an ein modernes Dienstleistungsunternehmen zu erfüllen, sondern auch den sozialen Aspekten noch präziser gerecht zu werden. Dazu tragen ein neues zentrales Kundenservicezentrum, ein auf die Bedürfnisse der MieterInnen abgestimmtes und entsprechend ausdifferenziertes Wohnungsangebot sowie eine raschere Vergabe der Wohnungen bei.

So umfassen die ersten Reformschritte ein noch sozialer gestaltetes Wohnungsangebot, das die Bedürfnisse von WohnungsinteressentInnen, die über ein geringeres Einkommen verfügen, punktgenau berücksichtigt. Nachdem alle Gemeindewohnungen - egal ob Kategorie A, B oder C - einen guten Wohnstandard bieten, besteht speziell bei jungen Menschen, aber auch bei Personen, die beispielsweise von einer Scheidung betroffen sind, häufig der Wunsch nach möglichst kostengünstigem Wohnraum. Wiener Wohnen wird daher, diesem Wunsch folgend, in Zukunft ein breiteres Angebot an Kategorie B und C Wohnungen zur Verfügung stellen und verstärkt Wohnungen mit besonders günstigen Mieten anbieten.

"Die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen haben sich in den vergangenen Jahren stark verändert. Die Nachfrage an unterschiedlichen Wohnungsangeboten und unterschiedlichen Ausstattungsmerkmalen steigt. Daher muss eine Hausverwaltung, die nach sozialen Grundsätzen handelt, dafür Sorge tragen, dass ein der Nachfrage entsprechendes optimiertes Angebot zur Verfügung steht ", unterstrich Wohnbaustadtrat Ludwig.

### Maßgeschneidertes Wohnungsangebot entsprechend der Nachfrage

Um das geplante, verstärkt ausdifferenzierte Wohnungsangebot bereit stellen zu können, werden Aufkategorisierungen frei werdender Wohnungen künftig selektiv erfolgen, da sich gezeigt hat, dass zahlreiche Wohnungen bereits sehr hohe Qualitätsstandards erfüllen, die den Kriterien von Kategorie A-Wohnungen nahezu entsprechen.

In den vergangenen Jahren hat Wiener Wohnen fast alle frei werdenden Wohnungen aufkategorisiert, wenn diese davor der Kategorie B oder C entsprochen haben. Dadurch wurde erreicht, dass bereits rund 60 Prozent der Wohnungen der Städtischen Wohnhäuser der höchsten Kategorie entsprechen. Jeweils rund 20 Prozent der restlichen 40 Prozent des Gemeindewohnungsbestands besitzen den Standard einer Kategorie B oder Kategorie C Wohnung, wobei viele dieser Wohnungen de facto fast einer Kategorie A Wohnung entsprechen. So gibt es beispielsweise bereits in der Mehrzahl der Kategorie C Wohnungen einen eigenen Baderaum, der durch eine Falttüre abgetrennt ist und über keine direkte Belüftung verfügt. Der Unterschied zu Kategorie A besteht lediglich darin, dass für die Erfüllung dieses Standards eine herkömmliche Tür und direkte Belüftung erforderlich sind. Eine Anhebung des Standards auf Kategorie A geht jedoch auch mit einem höheren Mietzins pro Quadratmeter einher. Rund 12.500 Gemeindewohnungen werden pro Jahr neu vergeben, wovon in den letzten Jahren durchschnittlich rund 3.000 von Kategorie C oder B auf Kategorie A angehoben wurden. Von diesen rund 3.000 Wohnungen pro Jahr werden in Zukunft rund 1.500 auf Kategorie A angehoben. Die anderen 1.500 Wohnungen werden qualitativ hochwertig brauchbar gemacht, jedoch nicht mehr aufkategorisiert.

Auch die Kategorie A-Gemeindewohnungen bieten die günstigsten Mieten auf dem Wiener Wohnungsmarkt. Durch die Bereitstellung eines größeren Angebots an Kategorie B und C-Wohnungen wird nun verstärkt ein Wohnungsangebot zur Verfügung gestellt, das besonders kostengünstige Mieten bietet und dennoch qualitativ guten Wohnraum umfasst. Weiterer positiver Nebeneffekt: Im Rahmen der Brauchbarmachung von Wohnungen werden selektiv Verbesserungsmaßnahmen - dort wo sie notwendig sind und der Wohnqualität der neuen Mieterin, des neuen Mieters dienen - gesetzt. Die mit einer Anhebung auf Kategorie verbundenen, gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur Erfüllung dieses Standards, die über diese qualitätsvolle Brauchbarmachung hinausgehen, entfallen somit. Die dadurch entstehende Kostenersparnis kommt der Hauptmietzinsrücklage zugute. Wird eine Wohnhausanlage gemäß §18 (Schlichtungsstellenverfahren) saniert, so profitieren alle MieterInnen durch geringere Sanierungsbeiträge davon.

Ab sofort werden alle neu vermieteten Wohnungen, für die weder Aufschläge, Vermittlungsprovisionen, Kautionen oder Vertragserrichtungsgebühren eingehoben werden, zum Richtwert vergeben. "Eine klare, dem gebotenen Standard entsprechende faire Regelung, die in Summe zu einer verbesserten Mietzinsrücklage führt und schlussendlich alle Mieterinnen und Mieter - ganz besonders im Falle einer Sanierung - finanziell deutlich entlastet", erläuterte Josef Neumayer, Direktor von Wiener Wohnen.

## Kürzere Leerstände & raschere Vergabe von Wohnungen

Mit der höheren Anzahl an Aufkategorisierungen und den damit verknüpften Umbaumaßnahmen waren - bedingt durch die umfangreicheren Maßnahmen - Leerstandszeiten, die einige Monate ausmachten, verbunden. Diese können - im Rahmen einer qualitätsvollen selektiven Brauchbarmachung neu zu vergebender Wohnungen - deutlich verkürzt werden. "Wir erfüllen somit den Wunsch vieler Wohnungsinteressentinnen und -interessenten, rascher zu ihrer Gemeindewohnung zu kommen", hielt der Wiener Wohnbaustadtrat einen weiteren Vorteil des Reformschritts fest.

## Weiterhin hohes Investitionsniveau von Wiener Wohnen

Ludwig kündigte zudem an, dass sich das Investitionsvolumen von Wiener Wohnen auch in den kommenden Jahren auf konstant hohem Niveau bewegen werde: "So beinhaltet der Wirtschaftsplan von Wiener Wohnen für das Jahr 2013 ein beträchtliches Gesamtinvestitionsvolumen von rund 360 Millionen Euro für Sanierungsprojekte, die Brauchbarmachung sowie die Aufkategorisierung von Wohnungen." Aktuell werden 95 Städtische Wohnhausanlagen mit rund 19.500 Wohnungen umfassend revitalisiert. Das Gesamtinvestitionsvolumen dafür beträgt 595 Millionen Euro.

## "One-face-to-the-Customer"-Service

Um das Service für die MieterInnen weiter zu verbessern, werden auch innerhalb von Wiener Wohnen Umstrukturierungsmaßnahmen durchgeführt. "Mehr Effizienz und mehr Nähe zu den Kundinnen und Kunden sind hier die entscheidenden Schlagworte", so Ludwig. So wird sich in Zukunft ausschließlich ein/e AnsprechpartnerIn um das Anliegen einer Kundin, eines Kunden kümmern. Das bedeutet: Meldet z.B. eine Mieterin, ein Mieter einen Schaden in der Wohnhausanlage, so steht ihr/ihm ein/e KundenmanagerIn zur Verfügung, die/der alle notwendigen Schritte veranlasst, koordiniert und überprüft und der Mieterin, dem Mieter während der ganzen Zeitdauer - von der Meldung bis zur erfolgreiche Behebung des Schadens - zur Seite steht. Das Aufgabengebiet der KundenmanagerInnen umfasst alle Themen rund um das Wohnen im Gemeindebau. "Diese Neuerung nach dem 'One-face-to-the-Customer'-Prinzip stellt einen entscheidenden Schritt in Richtung eines modernen und besonders kundenorientierten Services dar", unterstrich Ludwig.

Darüber hinaus wird auch das Aufgabengebiet der HausbesorgerInnen und HausbetreuerInnen in den Wohnhausanlagen noch kundInnenorientierter gestaltet. "Diese werden für die MieterInnen verstärkt als direkte AnsprechpartnerInnen vor Ort fungieren und beispielweise die Koordination bei Schadensfällen, die rasch behoben werden können, übernehmen", informierte Neumayer.

## Eigene Stelle für Sofortmaßnahmen

Für besondere Einsätze, etwa bei großen Bränden in Wohnhausanlagen, wird es künftig auch eine eigene Stelle für Sofortmaßnahmen bei Wiener Wohnen geben, die für die Koordination und die Unterstützung der MieterInnen verantwortlich zeichnen und sieben Tage in der Woche 24 Stunden lang erreichbar sein wird. Die Aufgaben der Einsatzkräfte vor Ort reichen von der Bereitstellung eventuell benötigter Ersatzwohnungen bis hin zur Instandsetzung der Wohnung oder des Hauses.

"Die Umstrukturierung des KundInnenservices, die die Schaffung von KundenmanagerInnen, die Ausweitung des Aufgabengebiets der HausbesorgerInnen und HausbetreuerInnen sowie die Einrichtung einer Stelle für Sofortmaßnahmen umfasst, wird bereits im ersten Quartal des kommenden Jahres umgesetzt", gaben Wohnbaustadtrat Michael Ludwig und Wiener Wohnen-Direktor Josef Neumayer bekannt.

## Neues zentrales KundInnenservicezentrum

Im Herbst 2014 wird sich die Hausverwaltung Wiener Wohnen in einem neuen zentralen KundInnenservicezentrum in der Guglgasse bei den Gasometern einmieten.

Aus insgesamt zehn verschiedenen Vorschlägen hat ein unabhängiges Immobilienconsulting-Unternehmen diesen Standort als den geeignetsten ermittelt. Der Standort besticht durch die ausgezeichnete Anbindung, sowohl an den öffentlichen, als auch an den Individualverkehr, sowie die Möglichkeit, Synergien mit dem in direkter Nachbarschaft befindlichen "Wiener Wohnen Willkommensservice" und dem Zentralen Bausanierungsmanagement zu schaffen.

Mit Maßnahmen wie noch kundenfreundlicheren Öffnungszeiten und einem optimierten Serviceangebot wird das neue KundInnenservicecenter noch stärker den Wünschen der MieterInnen nach bestmöglicher Betreuung nachkommen. In dem neuen Gebäude, dessen Spatenstich noch in diesem Jahr erfolgen wird und das nach den neuesten ökologischen Vorgaben errichtet wird, werden auch die Tochterunternehmen von Wiener Wohnen angesiedelt. "Durch Effizienzsteigerungen und die Nutzung von Synergien innerhalb des Unternehmens können zudem rund 3 Mio. Euro pro Jahr eingespart werden", so Neumayer abschließend.