

StR Ludwig: Aktuelle Bilanz zum umfassenden Maßnahmenpaket in den Bereichen Hausordnung und Zusammenleben

2008 gaben die GemeindemieterInnen im Zuge der bis dahin größten MieterInnen-Umfrage in der Geschichte Österreichs ein deutliches Votum für die Einhaltung der Hausordnung ab. Auf Basis der Ergebnisse der Umfrage schnürte Wohnbaustadtrat Michael Ludwig ein umfassendes Maßnahmenpaket.

„Die Anliegen der Gemeindemieterinnen und -mieter, allen voran der mehrheitlich geäußerte Wunsch nach einer verstärkten Kontrolle der Einhaltung der Hausordnung, waren für mich ein klarer Handlungsauftrag, der umgehend im Sinne der Bewohnerinnen und Bewohner umgesetzt wurde“, betonte Ludwig, der heute, Mittwoch, eine Bilanz aller Maßnahmen präsentierte.

Rund 45.000 GemeindemieterInnen nahmen im Herbst 2008 die Gelegenheit wahr, ihre Meinung zu ihrer persönlichen Wohnsituation, ihre Wünsche, aber auch Kritik zu äußern. Die Ergebnisse der Befragung - mehr als 85 Prozent der Mieterinnen und Mieter stellten ihrer persönlichen Wohnqualität ein ausgezeichnetes Zeugnis aus – waren durchwegs positiv und unterstrichen die Vorteile des Wiener Gemeindebaus für seine BewohnerInnen.

„Selbstverständlich haben wir auch die von den Mieterinnen und Mietern geäußerten Kritikpunkte sehr ernst genommen. Jede zweite Mieterin, jeder zweite Mieter bemängelte, dass sich nicht jede, jeder in der Hausgemeinschaft an die Spielregeln der Hausordnung hält. Die Ergebnisse der Befragung bildeten daher die Grundlage für ein umfassendes Maßnahmenpaket, das in den nachfolgenden Monaten zügig und Schritt für Schritt umgesetzt wurde“, erklärte Ludwig.

Ziel der Maßnahmen war und ist es, die Einhaltung der Hausordnung im Sinne der Hausgemeinschaft konsequent verstärkt einzufordern. Dies weitestgehend auf gütlichem Weg, aber dort – wo nötig – auch mit Konsequenzen für jene einzelnen Mieterinnen und Mieter, die sich mit ihrem Verhalten wiederholt gegen die Gemeinschaft richten. Ein gutes Zusammenleben setzt auch voraus, dass sich alle Bewohnerinnen und Bewohner an die Spielregeln halten. Ich sehe nicht ein, dass einige wenige die Wohnqualität ganzer Hausgemeinschaften beeinträchtigen und mitunter sogar auf dem Rücken der anderen Mieterinnen und Mieter finanziellen Schaden anrichten“, hielt er fest.

„Dass sich das Maßnahmenpaket für die Wiener Gemeindebauten bewährt hat, zeigen nicht zuletzt die Ergebnisse“, betonte der Wiener Wohnbaustadtrat, der im Folgenden eine aktuelle Bilanz präsentierte.

OrdnungsberaterInnen: Anzahl an groben Verstößen deutlich rückläufig

Seit 2009 sind die OrdnungsberaterInnen in den Wiener Gemeindebauten im Einsatz, um die Einhaltung der Hausordnung und des Wiener Reinhaltegesetzes zu kontrollieren. Das konsequente Einschreiten, wenn die Hausordnung einmal übertreten wird, zeigt deutlich Wirkung.

- 2014 führten die OrdnungsberaterInnen **mehr als 20.000 Kontrollen** in den Gemeindebauten durch. Erfreuliches Ergebnis: Die Anzahl von groben Verstößen ist weiterhin deutlich rückläufig
- In Summe mussten 2014 „nur“ **2 Anzeigen erstattet und 46 Organstrafmandate** ausgestellt werden. Gründe dafür waren etwa auf Spielplätzen weggeworfene Zigaretten, nicht entfernter Hundekot, stehen gelassene Einkaufswagen oder nicht ordnungsgemäß gelagerte Mistsäcke am Müllplatz
- Grundsätzlich lässt sich eine erhöhte Sensibilität der BewohnerInnen bei der Einhaltung der Hausordnung, aber auch im Bewusstsein gegenüber Themen wie Sperrmüllablagerung, verzeichnen. So ist etwa im Jahr 2014 gegenüber 2010 die Anzahl **unerlaubt abgestellter Fahrzeuge um beinahe 50%** gesunken, von **Sperrmüllablagerungen um mehr als 50%**, Meldungen über nicht entsorgten **Hundekot sind sogar auf 1/5 des ursprünglichen Werts** zurückgegangen.

Auch in Fällen, in denen die/der VerursacherIn nicht persönlich angetroffen wird, diese/r aber aufgrund der gefundenen Gegenstände ermittelt werden kann, wird Anzeige erstattet. So geschehen z.B. im 20. Bezirk, wo der Verursacher ermittelt werden konnte. Nach einer Anzeige musste der betreffende Bewohner eine Strafe von 200 Euro bezahlen.

Darüber hinaus haben die OrdnungsberaterInnen bei ihren Kontrollgängen im vergangenen Jahr rund 3.000 Mal MieterInnen an die Leinenpflicht erinnert. Außerdem wurden 95 missbräuchlich in der Wohnhausanlage geparkte PKW und 10.000 herrenlose Einkaufswagen im Gemeindebau gemeldet.

HausbesorgerInnen & HausbetreuerInnen – die guten Seelen im Gemeindebau

Sie sind im Wiener Gemeindebau nach wie vor die ersten AnsprechpartnerInnen für die BewohnerInnen. Wie sehr den WienerInnen „ihre“ HausbesorgerInnen am Herzen liegen, zeigte auch das Ergebnis der Wiener Volksbefragung im Jahr 2010, bei der sich 84 % der Befragten für die Möglichkeit zur Wiedereinstellung von HausbesorgerInnen aussprachen.

Um auch nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes im Jahr 2000 durch die damalige ÖVP/FPÖ-Bundesregierung diese zentralen AnsprechpartnerInnen für die Zukunft sicherzustellen, wurde 2010 das Modell des ‚Wiener Hausbetreuers‘ ins Leben gerufen. Seither werden – wenn dies von der Hausgemeinschaft gewünscht wird – pensionierte HausbesorgerInnen durch umfassend ausgebildete Wiener HausbetreuerInnen ersetzt, die täglich zu fixen Kernzeiten im Gemeindebau präsent sind.

- Derzeit stehen den BewohnerInnen über **1.500 HausbesorgerInnen** und **227 HausbetreuerInnen** zur Verfügung.

Mit dem Ausbau der Befugnisse der HausbesorgerInnen und HausbetreuerInnen im Sommer 2013 hat Wiener Wohnen das Dienstleistungsangebot für die GemeindebaubewohnerInnen deutlich erweitert. Sie nehmen Gebrechensmeldungen entgegen, sorgen für deren rasche Behebung und versorgen die MieterInnen vor Ort mit Informationsmaterial und Formularen.

Zudem sind die HausbesorgerInnen und -betreuerInnen für die MieterInnen werktags kontinuierlich über Mobiltelefone erreichbar, deren Nummern in den jeweiligen Stiegenhäusern ausgehängt sind. Auch bei den meisten Wohnungsbesichtigungen sind die HausbesorgerInnen gleich mit dabei. Die neuen MieterInnen erhalten von den HausbesorgerInnen und -betreuerInnen wichtige Informationen und werden von Anfang an auf die Einhaltung der Hausordnung aufmerksam gemacht.

Faire Regeln – auch in der Waschküche

Rund um die Benützung der Gemeinschaftseinrichtung Waschküche kam es in der Vergangenheit – nicht zuletzt durch die Abschaffung des Hausbesorgergesetzes und die damit verbundene, nicht mehr flächendeckende Betreuung durch HausbesorgerInnen – immer wieder zu Diskussionen und Interessenskonflikten. Durch die Einführung eines gänzlich neuen Zutritts- und Benützungssystems gehören diese Probleme mittlerweile der Vergangenheit an. 2009 wurde mit der flächendeckenden Umstellung auf die „naTÜRlich sicher“-Waschküchen, die mittlerweile so gut wie abgeschlossen ist, begonnen.

- **5.356 Waschküchen**, dies entspricht 95% der Gesamtanzahl, wurden mit dem „naTÜRlich sicher“-System ausgerüstet. Lediglich in sehr kleinen Wohnhausanlagen, bei denen das System aufgrund der

Überschaubarkeit nicht erforderlich ist, wurde der Einbau nicht durchgeführt, wenn dies von den MieterInnen gewünscht wurde.

Die Vorteile des modernen Waschküchensystems: Erhöhte Sicherheit, da der Waschküchenezutritt nur für Berechtigte für den Zeitraum der Reservierung ermöglicht wird. Die Buchung zusätzlicher Waschtage ist einfach per Telefon oder Online-Service möglich. Die Abrechnung der Energiekosten erfolgt je nach individuellem Verbrauch direkt mit den MieterInnen.

Entsprechend hoch ist auch die Zustimmung der MieterInnen zum natürlich sicher System. Aber nicht nur das System selbst, sondern auch das damit verbundene Service durch die Wiener Wohnen Haus- und Außenbetreuung wird von den MieterInnen durchwegs positiv bewertet.

- So liegt die Zufriedenheit mit dem **telefonischen Serviceangebot bei 96%**, auch das Online-Service wird mit beachtlichen 89% durchwegs positiv bewertet, wie eine im Sommer 2014 durchgeführte telefonische Umfrage unter 400 BewohnerInnen ergab.
- Zunehmend genützt wird auch die Möglichkeit zur Online-Buchung der Waschküchen. Ende Februar gab es bereits über **19.000 aktivierte NutzerInnen**, monatlich kommen bis zu 500 neue NutzerInnen hinzu. Rund 600 Transaktionen täglich werden mittlerweile über das attraktive Online Service abgewickelt.

2015 wird zudem der Probetrieb für ein neues SMS-Service aufgenommen, das die NutzerInnen im Falle eines Waschgerätegebrechens unmittelbar über das Handy informiert.

wohnpartner – Gemeinsam für eine gute Nachbarschaft

2010 wurde ein eigenes Nachbarschafts-Service für die BewohnerInnen der Wiener Gemeindebauten ins Leben gerufen. Mehr als 150 wohnpartner-MitarbeiterInnen unterstützen auf vielfältige und erfolgreiche Weise das gute Zusammenleben in den Wiener Gemeindebauten – durch Initiativen und Projekte, aber auch durch kostenlose Mediation, wenn es zwischen NachbarInnen zu Streitigkeiten kommt.

Mit „wohnpartner unterwegs“ ist wohnpartner in der warmen Jahreszeit in den Abendstunden in den Gemeindebauten präsent, um vor allem bei Lärmkonflikten zu vermitteln.

Heute ist wohnpartner aus den Wiener Gemeindebauten nicht mehr wegzudenken. Die mehrfach preisgekrönte Arbeit von wohnpartner trägt wesentlich zum guten Zusammenleben, zur funktionierenden Nachbarschaft sowie dem Miteinander – und damit auch zur Sicherheit – in den Wiener Gemeindebauten bei.

Im Rahmen der Gemeinwesenarbeit sind mittlerweile rund 1.200 GemeindebewohnerInnen in wienweiten Initiativen wie auch innerhalb kleinerer Aktivitäten im Grätzel für ihre Nachbarschaft aktiv. Darüber hinaus bieten nun vier BewohnerInnen-Zentren Raum und viel Gelegenheit für nachbarschaftliche Aktivitäten.

- **2014** stand wohnpartner mit insgesamt rund **132.380 GemeindebewohnerInnen** in Kontakt – führte Gespräche und unterstützte bei nachbarschaftlichen Anliegen
- Die „**wohnpartner unterwegs**“-**MitarbeiterInnen** besuchten **rund 4.020** Wohnhausanlagen und führten mit **12.790** BewohnerInnen Gespräche
- **176 Mediationen** wurden – nahezu alle mit positivem Ergebnis – durchgeführt

Videoüberwachung für mehr Sicherheit

Die Wiener Gemeindebauten zeichnen sich generell durch ein hohes Sicherheitsgefühl der BewohnerInnen aus. Seitens der Stadt Wien - Wiener Wohnen werden fortlaufend Maßnahmen, die zum Ausbau der Sicherheit beitragen, gesetzt. Neben baulichen Verbesserungen, wie etwa der Nachrüstung mit Gegensprechanlagen oder dem Einbau von Sicherheitstüren, werden auch zusätzliche Vorkehrungen zur Prävention getroffen.

Für einzelne Wohnhausanlagen, in denen es vermehrt zu Vorfällen wie Vandalismusakten kam, beantragte Wiener Wohnen bei der Datenschutzkommission den Einsatz von Videoüberwachung, um auch auf diese Weise verstärkt für Sicherheit zu sorgen. In Folge wurde seitens der Datenschutzkommission die Videoüberwachung in 21 Wohnhausanlagen stattgegeben.

Seit 2008 wurden von Wiener Wohnen insgesamt 2.981 Überwachungskameras montiert. Die damit überwachten Bereiche sind die Garagen, Keller, Müllräume und Aufzüge. Strafrechtlich relevante Delikte können mittels Videoaufzeichnungen bis zu 72 Stunden rückwirkend ausgewertet werden. Die Erfahrungen zeigen, dass durch den Einsatz der Videoüberwachung eine deutliche präventive Wirkung erzielt werden konnte. Der Rückgang bei Vandalismusschäden liegt bei 50 bis 70%.

- 2014 konnte in **15 Fällen** das ausgewertete Bildmaterial an die Polizei übermittelt werden - davon 12 Mal, um die Polizei bei der Aufklärung von Privatschäden am Eigentum von MieterInnen zu unterstützen.

- In **3 weiteren Fällen** wurden auf Grundlage der Videoaufzeichnungen von Wiener Wohnen Beschädigungen an der Wohnhausanlage bei der Polizei zur Anzeige gebracht.
- **2014** gab es insgesamt **261 Meldungen**. Zum Vergleich: **2012** waren es **440 Meldungen**.

Kooperation mit der Wiener Polizei

Auch die Zusammenarbeit mit der Wiener Polizei wurde zur Stärkung einer sicheren Nachbarschaft im Gemeindebau intensiviert. So besuchten im vergangenen Jahr ExpertInnen des kriminalpolizeilichen Beratungsdienstes zahlreiche städtische Wohnhausanlagen, in denen die BewohnerInnen über vorbeugende Maßnahmen sowie technische Vorkehrungen zur Einbruchsprävention informiert wurden.

Die Tour des kriminalpolizeilichen Beratungsdienstes durch die Wiener Gemeindebauten ist Teil einer breitangelegten Informations- und Beratungsinitiative, die von Wohnbaustadtrat Michael Ludwig und dem Wiener Landespolizeipräsident, Gerhard Pürstl, ins Leben gerufen wurde. Die BewohnerInnen der Wiener Gemeindebauten werden auch mittels Hausaushängen über Präventivmaßnahmen und Vorkehrungen zur Vermeidung von Einbrüchen – insbesondere in Kellern – informiert. Parallel dazu unterstützen auch die städtischen Serviceeinrichtungen die Initiative durch grundlegende Informationen zu wesentlichen „Verhaltensgeboten“ im Interesse der eigenen Sicherheit – etwa bei Antritt einer Urlaubsreise.

Jetzt neu: Hausordnung mit Piktogrammen in jedem Stiegenhaus

Wer in den Gemeindebau zieht, verpflichtet sich mit dem Abschluss des Mietvertrags auch zur Einhaltung der Hausordnung. Schon bisher befinden sich in der Willkommensmappe, die jeder Mieter / jede Mieterin bei Vertragsunterzeichnung von Wiener Wohnen erhält, alle Infos zu den gültigen Spielregeln für das Zusammenleben im Gemeindebau.

Zusätzlich hat Wiener Wohnen nun eine übersichtliche und mit Piktogrammen versehene Tafel erstellt, die alle BewohnerInnen, aber auch die BesucherInnen im Gemeindebau übersichtlich auf die wesentlichsten Aspekte der Hausordnung hinweisen soll. Die Tafeln werden in den kommenden Wochen gut sichtbar in den insgesamt mehr als 17.000 Stiegenhäusern der Städtischen Wohnhausanlagen im Eingangsbereich angebracht. (Schluss) da

Rückfragehinweis für Medien

Christiane Daxböck

Mediensprecherin StR Michael Ludwig

Telefon: 01 4000-81869

E-Mail: christiane.daxboeck@wien.gv.at

Renate Billeth

Pressesprecherin Wiener Wohnen

Telefon: 0664 88 75 75 72

E-Mail: renate.billeth@wien.gv.at