

## Umfassende Reform bei Wiener Wohnen schreitet zügig voran

Zahlreiche Maßnahmen bereits umgesetzt. Mehr als 100 Arbeitspakete derzeit in Ausarbeitung.

Die von Wohnbaustadtrat Michael Ludwig eingeleitete Reform bei Europas größter Hausverwaltung, Stadt Wien – Wiener Wohnen, geht unvermindert weiter. In mehr als 100 Arbeitspaketen wird derzeit an Änderungen gearbeitet. Bis zum sichtbaren Abschluss der Reformen, dem Umzug des Unternehmens an einen neuen Standort in der Guglgasse bei den Gasometern Ende 2014, soll das gesamte Reformpaket auf den Weg gebracht sein.

### Nachhaltige Verbesserungen in den vergangenen Monaten realisiert

Ein zentraler Bestandteil der Maßnahmen war ein sozial noch ausgewogeneres Wohnungsangebot, das gerade MieterInnen mit geringem Einkommen entgegenkommt. Auf Grund der in den letzten Jahren gestiegenen Nachfrage nach besonders günstigem Wohnraum, stellt Wiener Wohnen verstärkt auch Wohnungen der Kategorie B und C zur Verfügung, also solche mit besonders günstigen Mieten.

Durch Aufkategorisierungen entsprechen mittlerweile 60 Prozent aller von dem Unternehmen verwalteten Wohnungen der höchsten Kategorie. Eine Anhebung der Kategorie geht allerdings auch mit einem erhöhten Mietzins einher. Daher wird Wiener Wohnen nicht mehr automatisch alle Wohnungen, die zurückgeben werden, auf den höchsten Standard heben, sondern dies selektiv betreiben. Damit verbleibt in Zukunft ein größerer Teil der Wohnungen in den günstigen Kategorien B und C. Diese Wohnungen werden auf einem hohen qualitativen Standard instand gesetzt und brauchbar gemacht. Die Aufkategorisierungen werden schrittweise im Laufe des Jahres 2013 angepasst.

Zusätzlich kommt es durch die geringere Anzahl an Aufkategorisierungen auch zu einer rascheren Wiedervermietung der Wohnungen, wodurch die an einer Gemeindewohnung interessierten Personen schneller zu ihrer gewünschten Wohnung gelangen.

### Qualitätssicherung und interne Kontrollmaßnahmen gestärkt

Im Zuge der Neuerungen bei Wiener Wohnen schreitet auch der Ausbau des Qualitätsmanagements und der internen Kontrollmaßnahmen voran. Eine bereits personell gestärkte Interne Revision führt objektive Prüfungs- und Beratungsdienstleistungen durch, um so die Geschäftsprozesse zu verbessern. Auch das Controlling wurde bereits neu strukturiert, um die Planung und Steuerung zu stärken. Im Zuge des Prozesses wird ein neues Qualitätsmanagement für das gesamte Unternehmen ausgearbeitet, das am Ende von externen Auditoren zertifiziert werden wird. Zur Sicherung der Qualität bei Sanierungsmaßnahmen sind bereits heute die Begleitung und Kontrolle durch die Qualitätssicherung des Projekts bei Wiener Wohnen Standard, sodass Mängel rascher erkannt und behoben werden können.

Um noch rascher Hilfeleistung für Mieterinnen und Mieter in Krisensituationen, wie Bränden oder Wasserschäden garantieren zu können, hat Wiener Wohnen mit 1. März auch ein eigenes Team installiert. Dieses Team kümmert sich

365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag in solchen Fällen um die Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner. Etwa in der Versorgung mit Notfallwohnungen.

## Sanierungen werden zügiger umgesetzt!

Im Jahr 2012 hat Wiener Wohnen rund 120 Millionen Euro in Sanierungsmaßnahmen investiert. Im Jahr 2013 soll dieser Wert auf etwa 170 Millionen Euro gesteigert werden. Um die Bauvorhaben nach ihrer Dringlichkeit zu reihen, hat Wiener Wohnen mit der systematischen Erhebung des Bauszustands der Wiener Gemeindebauten begonnen. Der so entstehende Kataster reiht die Wohnhausanlagen nach ihrer Dringlichkeit auf, was eine bessere Planbarkeit der Sanierungsmaßnahmen ermöglicht. Ab dem Jahr 2014 werden die ersten Bauten nach dieser Prioritätenliste saniert.

## Transparenz bei Betriebskostenabrechnung

Wiener Wohnen bietet bereits jetzt als Service für die Mieterinnen und Mieter die Möglichkeit, auf deren Wunsch die Hausabrechnung auf einer CD Rom oder einem USB Stick zu erhalten. Dies geht deutlich über die Verpflichtung des Mietrechtsgesetzes hinaus, wonach die Abrechnung der Betriebskosten an einer geeigneten Stelle des Hauses ausgehängt werden muss und gegen Terminvereinbarung eine Einsicht in die Belege genommen werden kann.

Bei den Betriebskostenabrechnungen gab es insgesamt zwischen 2009 und 2010 einen marginalen Anstieg um 0,67 Prozent, während sie im Jahr 2011 wieder leicht gesunken sind. Vier von fünf MieterInnen haben im letzten Jahr eine Gutschrift bei der Betriebskostenabrechnung erhalten.

Um noch effizienter – und im Sinne der MieterInnen auch kostensparender – zu sein, wird Wiener Wohnen im Jahr 2013 eine vertiefte Untersuchung einiger Wohnhausanlagen durchführen. Auf Basis der Erkenntnisse aus dieser Untersuchung werden darauf folgend entsprechende weitere Verbesserungen umgesetzt.

## Schlankere Struktur und mehr Kontakt zu den Mieterinnen und Mietern

Teil der Reformmaßnahmen werden auch neue Strukturen innerhalb von Wiener Wohnen sein. Im vergangenen Jahr wurde so zum Beispiel eine klarere Aufgabenverteilung geschaffen und Neuerungen bei den Führungsstrukturen umgesetzt. Am Ende des Prozesses steht eine noch stärkere Hinwendung zu den MieterInnen, um deren Anliegen bestmöglich wahrnehmen zu können.

In dem zentralen Kundendienstzentrum am neuen Standort Guglgasse etwa werden noch kundenfreundlichere Öffnungszeiten und ein optimiertes Serviceangebot dafür sorgen, dass den Wünschen der BewohnerInnen noch besser entsprochen werden kann. „Vieles ist in den vergangenen Monaten bereits verbessert worden. Mit den realisierten Maßnahmen sind auch bereits Empfehlungen des Kontrollamts umgesetzt worden“, so Josef Neumayer, Direktor von Wiener Wohnen.