

# Ihre Anliegen. Unser Auftrag.

Das starke 10er-Paket  
für Wiens Gemeindebauten



**STADT WIEN**  
**WIENER**  
**WOHNEN**



**wien.**  
**unser zuhause.**

Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau & Stadterneuerung

## Sehr geehrte Wienerin und Wiener, sehr geehrte Mieterin und Mieter!



Unter dem Titel „Wir wollen wissen, wie es Ihnen geht“ habe ich vor knapp zwei Jahren die größte MieterInnenbefragung in der Geschichte Österreichs durchführen lassen. Auf Basis der Ergebnisse hat die Stadt Wien – Wiener Wohnen ein umfassendes Paket geschnürt, das sofort in die Tat umgesetzt wurde. Die Schwerpunkte der Maßnahmen liegen im guten nachbarschaftlichen Zusammenleben, in der Einhaltung von Spielregeln und in einer Sanierungsoffensive. Dieses Maßnahmenpaket wurde zusätzlich zu den ohnedies ständig laufenden Verbesserungen in Service und Angebot geschnürt.

Auch in Zukunft werden ich und mein Team selbstverständlich daran arbeiten, die Wohnqualität in Wiens Gemeindebauten noch weiter zu verbessern. Unter anderem arbeiten wir intensiv an der Einführung der Hausbesorger NEU – mit einem neuen, zeitgemäßen Berufsbild und erweiterten Aufgaben. **Denn: Ihre Anliegen sind unser Auftrag!**

Dr. Michael Ludwig  
Vizebürgermeister und Wohnbaustadtrat

### Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:  
Stadt Wien – Wiener Wohnen, Doblhoffgasse 6, 1082 Wien;  
Gestaltung und Redaktion:  
TrendCom Consulting Ges.m.b.H., Seidengasse 33–35, 1070 Wien;  
Fotos: Dieter Steinbach, Schaub-Walzer, Frank, Ferrigato, iStockphoto, PID;  
Druck: Druckerei Citypress, Hormayrgasse 53, 1170 Wien;  
gedruckt auf ökologischem Papier aus der Mustermappe von  
„Ökokauf Wien“. Stand: August 2010

## Die große MieterInnenbefragung

Anfang 2009 lagen die Ergebnisse der größten MieterInnenbefragung in der Geschichte Österreichs vor. Rund 45.000 Bewohnerinnen und Bewohner von Wiener Gemeindewohnungen nahmen an der von Wohnbaustadtrat Michael Ludwig initiierten Umfrage teil. Die Analyse ist erfreulich:

- Mehr als 85 Prozent beurteilen ihre Wohnsituation als „sehr gut“ oder „gut“.
- Vier von fünf Befragten fühlen sich in ihrer Wohnung und Wohnanlage sicher.
- Fast drei Viertel beschreiben das Zusammenleben mit Nachbarn als „höflich“ bis „freundschaftlich“.

In der Umfrage kamen aber auch dringende Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zum Ausdruck:

- Praktisch jede Mieterin und jeder Mieter legt Wert darauf, dass es Spielregeln gibt und diese auch eingehalten werden.
- Die Hälfte der Befragten kritisiert, dass andere Bewohnerinnen und Bewohner sich nicht an die Hausordnung halten.
- Teilweise Unzufriedenheit herrscht in exakt dieser Reihenfolge mit Verstößen gegen die Hausordnung, Lärm, Hundekot, Schmutz, Vandalismus und Baumängeln.

Auf Basis der Ergebnisse der großen MieterInnenbefragung schnürte die Stadt Wien ein großes Maßnahmenpaket, das sofort in die Tat umgesetzt wurde und sehr positiv aufgenommen wird.

**Alle Detailergebnisse auf:**  
[www.wienerwohnen.at/mieterbefragung](http://www.wienerwohnen.at/mieterbefragung)



## Ein Gewinn für alle – die große Sanierungsoffensive

Alleine 2010 wird die Sanierung von Gemeindebauten mit 10.000 Wohnungen um rund 250 Millionen Euro gestartet. Das sind doppelt so viele wie 2008. In Planung und Vorbereitung für die kommenden Jahre ist die bauliche Verbesserung von nicht weniger als 250 Wohnhausanlagen mit 27.000 Wohnungen. Kostenpunkt dafür: knapp 645 Millionen Euro. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auch in der Wärmedämmung (Thermisch-energetische Sanierung). Sie schont nicht nur die Umwelt, sondern auch das Geldbörsl – mit Heizkostensparnissen von durchschnittlich mehr als 50 Prozent!

### Das bringt's:

- Steigerung der Wohnqualität
- Senkung der Heizkosten
- Sicherung tausender Arbeitsplätze
- Schonung der Umwelt
- Erhaltung der Bausubstanz
- Verschönerung des Stadtbildes

## Miteinander statt gegeneinander – „wohnpartner“

Seit Jahresbeginn 2010 steht jeder Bewohnerin und jedem Bewohner von Wiener Gemeindewohnungen ein exklusives Service zur Verfügung: das Nachbarschaftsservice „**wohnpartner**“ mit mehr als 100 topgeschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Nicht weniger als 15 Standorte in ganz Wien gewährleisten, dass sich die „**wohnpartner**“ immer in leicht erreichbarer Nähe befinden. Im Vergleich zu den früheren „Gebietsbetreuungen Städtische Wohnanlagen“ bedeutet das eine Verdoppelung des Personals und eine erhebliche Qualitätssteigerung.

Das zentrale Ziel ist ein besseres Miteinander und damit die Steigerung der Wohn- und Lebensqualität. Zu den zentralen Aufgaben der „**wohnpartner**“ zählen Aktivitäten zur Schaffung von Gemeinsamkeiten, die Ermutigung zu Kommunikation, der Abbau von Vorurteilen und – im Fall der Fälle – partnerschaftliches Konfliktmanagement.

[www.wohnpartner-wien.at](http://www.wohnpartner-wien.at)



## Rücksicht zu später Stunde – „wohnpartner unterwegs“

Ebenfalls in den Aufgabenbereich der „wohnpartner“ gehört ein nunmehr auf ganz Wien ausgeweitetes Service, das bereits 2009 in vier Bezirken äußerst erfolgreich durchgeführt wurde. Damals noch unter dem Titel „Nightwatch“.

Unter der Bezeichnung „**wohnpartner unterwegs**“ kontrollieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von „wohnpartner“ Gemeindebauten mit Innenhöfen, Spiel- und Grünflächen und schaffen Bewusstsein für die Einhaltung der Hausordnung und der Nachtruhe.

Wie die praktischen Erfahrungen zeigen, wird das Service von den Bewohnerinnen und Bewohnern sehr positiv aufgenommen. Die Zahl der Beschwerden über nächtlichen Lärm und Nachbarschaftskonflikte hat sich mehr als halbiert, Wohnqualität und Zufriedenheit sind deutlich gestiegen.



## Wiener Wohnen kommt direkt zu Ihnen

Mieterinnen und Mieter von Gemeindewohnungen müssen nicht zu ihrer Hausverwaltung „pilgern“ – Wiener Wohnen kommt seit 2009 mit „**Wiener Wohnen unterwegs**“ direkt zu ihnen! Und zwar in Form von zwei topmodernen Beratungsbussen, die allein 2010 in mehr als 350 Gemeindebauten Station machen.

Mit an Bord sind ExpertInnen von Wiener Wohnen und MitarbeiterInnen der „wohnpartner“. Eine Vielzahl von Anliegen und Wünschen lassen sich direkt an Ort und Stelle klären. Aufwändigere Anfragen und Angelegenheiten können dank Internet und Direktverbindung zu den zuständigen Stellen ohne Zeitverzug weitergeleitet und ebenfalls **rasch und unbürokratisch** bearbeitet werden.



## Waschküchen sind „naTÜRlich sicher“

Die Waschküchen in den Wiener Gemeindebauten werden mit Volldampf auf ein modernes, computergesteuertes Buchungs- und Zutrittssystem umgerüstet. Mit codierten Chipkarten, die sowohl die Türe öffnen als auch die Waschmaschinen und Trockner freischalten. Bis Ende 2010 werden bereits 2.000 Waschküchen mit dem „naTÜRlich sicher“-System ausgestattet sein und insgesamt rund 76.000 BewohnerInnen zur Verfügung stehen.

Damit gehört die missbräuchliche Verwendung von Waschküchen zum finanziellen Nachteil aller anderen Mieterinnen und Mieter der Vergangenheit an.

- **Sicher:** Die Tür zur Waschküche öffnet sich nur, wenn ein Waschtermin gebucht wurde.
- **Gerecht:** Man bezahlt nur noch jene Energiekosten fürs Waschen, die tatsächlich auch verbraucht wurden. Wer wenig oder gar nicht wäscht, zahlt wenig oder gar nichts.
- **Flexibel:** Wer mehr als einen Waschtage pro Monat braucht, kann je nach Verfügbarkeit weitere Termine einbuchen – und zwar über die Service-Nummer 05 75 75 800.



## Videoüberwachung bewährt sich

Die von einer großen Mehrheit der Mieterinnen und Mieter befürwortete Videoüberwachung in Gemeindebauten wird kontinuierlich ausgebaut. Selbstverständlich unter strengster Einhaltung der Datenschutzgesetze und unter Wahrung der Privatsphäre.

### Bereiche, die überwacht werden, sind

- Aufzüge
- Müllräume
- Keller
- Garagen

Die Videoüberwachung kommt nur dort zum Einsatz, wo es die Mieterinnen und Mieter wünschen und wo es eine Häufung von Schadensfällen gibt. Die Bilanz ist positiv.

In **Gemeindebauten mit Videoüberwachung** sind Fälle von Vandalismus und Sachbeschädigungen um mehr als die Hälfte zurückgegangen, die daraus entstandenen Kosten sogar um mehr als zwei Drittel. Gleichzeitig ist, wie eine Studie belegt, das Sicherheitsgefühl der Bewohnerinnen und Bewohner gestiegen.



## Ordnungsberater schauen auf die Spielregeln

Entsprechend dem allgemeinen Wunsch aller Bewohnerinnen und Bewohner gibt es seit rund einem Jahr die Ordnungsberaterinnen und Ordnungsberater in Wiener Gemeindebauten. Dabei handelt es sich um eine völlig neu ins Leben gerufene **Truppe von Ordnungskräften**, die in direktem Auftrag der Direktion von Wiener Wohnen in allen Gemeindebauten unterwegs ist und die **Einhaltung der Spielregeln** überwacht. Die Kompetenzen der perfekt geschulten Ordnungsberater reichen von der Ermahnung bis hin zur Verfügung von Geldstrafen oder Anzeigenerstattung.

Derzeit sind 10 Teams täglich von 6 bis 21.30 Uhr in allen Gemeindebauten unterwegs. Allein in den ersten 10 Monaten ihrer Tätigkeit haben sie knapp **20.000 Kontrollen** durchgeführt und sind bei Bedarf eingeschritten. Flankiert wird die wertvolle Arbeit der Ordnungsberater durch eine spürbar verstärkte Präsenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Wiener Wohnen direkt in den Gemeindebauanlagen.

## Informationsoffensive FAIR PLAY

Um die Hausordnung und die Verpflichtung, sie auch einzuhalten, bei allen wieder verstärkt ins Bewusstsein zu rufen, setzt Wiener Wohnen auch auf offensive Kommunikation und Information.



Mit der Aktion FAIR PLAY wurden passend zur Fußball-WM 2010 bekannte Persönlichkeiten wie Österreichs Jahrhundert-Fußballer und Austria-Legende **Herbert Prohaska**, Rapid-Trainer **Peter Pacult**, Rapid-Mittelfeldmotor **Veli Kavlak** und Austria-Offensivtalent **Alexander Gorgon** gewonnen, sich in den Dienst der guten Sache zu stellen.



Alle vier haben eines gemeinsam – einen ganz persönlichen **Bezug zu Wiens Gemeindebauten**. In einer charmanten Kampagne erinnern sie an grundlegende Spielregeln des Zusammenlebens und an Fouls, die man besser nicht begehen sollte. Denn beides gibt es – im Gemeindebau ebenso wie im Teamsport Fußball.

[www.wienerwohnen.at/hausordnung](http://www.wienerwohnen.at/hausordnung)



### Die 10 wichtigsten Regeln für ein gutes Zusammenleben im Gemeindebau

- Andere Bewohnerinnen und Bewohner verdienen unter allen Umständen Respekt und Rücksichtnahme.
- Hunde müssen in der gesamten Wohnhausanlage an der Leine geführt und Hundstrümmerl weggeräumt werden.
- Müll darf nur in dafür vorgesehenen Behältern entsorgt werden.
- Das Abstellen von Sperrmüll, Gerümpel oder „entführten“ Einkaufswagen ist in der gesamten Anlage verboten.
- Stiegen und Gänge sind von jeglichen Gegenständen freizuhalten. Damit Sie im Falle eines Brandes sicher das Haus verlassen können.
- Lärm, der andere in ihrer Wohnqualität beeinträchtigt, ist unbedingt zu vermeiden.
- Gemeinschaftsräume und Gemeinschaftsanlagen dürfen nur ihrer Widmung entsprechend genutzt werden.
- Mutwillige Beschädigungen und Verunreinigungen stehen unter Strafe und werden geahndet.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Wiener Wohnen sind berechtigt, Empfehlungen auszusprechen oder Anordnungen zu treffen.
- Die Hausordnung gilt für alle Bewohnerinnen und Bewohner sowie für die Besucherinnen und Besucher der Wohnanlage.

## Service und Mitbestimmung liegen uns am Herzen!

Neben der ständigen Weiterentwicklung unserer Informations- und Serviceangebote liegt uns insbesondere auch das Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht unserer Mieterinnen und Mieter ganz besonders am Herzen. So werden die gewählten MietervertreterInnen durch eine Reihe von Maßnahmen, wie eigene kostenlose Kursprogramme, Vernetzungstreffen etc., laufend in ihrer Arbeit weiter unterstützt und gestärkt.

## Immer für Sie da

### InfoCenter „Alles rund ums Wohnen“

Die zentrale Anlaufstelle für alle Fragen rund ums Wohnen  
Bartensteingasse 9, Erdgeschoß, 1010 Wien, Tel.: 4000-8000  
Telefonische Auskünfte: Mo–Fr: 8–20 Uhr,  
Persönliche Information: Mo–Fr: 8–17 Uhr

[www.wohnservice-wien.at](http://www.wohnservice-wien.at)

### wohnpartner

Das neue Nachbarschafts-Service im Wiener Gemeindebau.  
Öffnungszeiten der Hauptlokale: Mo, Di, Do: 9–18 Uhr, Fr: 9–12 Uhr  
Telefonisch erreichbar unter: 24 503-01-080 (diese Nummer gilt für den  
1. Bezirk – sind Sie in einem anderen Bezirk wohnhaft, ersetzen Sie die 01  
durch Ihren Bezirk: 09 für den 9. Bezirk, 23 für den 23. Bezirk)

[www.wohnpartner-wien.at](http://www.wohnpartner-wien.at)

### Wiener Wohnen – die Hausverwaltung der Wiener Gemeindebauten

Beratung für GemeindemietlerInnen und Wohnungssuchende gibt es 7 Tage die Woche, rund um die Uhr im Internet unter [www.wienerwohnen.at](http://www.wienerwohnen.at) oder an der **Service-Nummer 05 75 75 75**

**Für GemeindemietlerInnen** stehen für persönliche Beratungen die MitarbeiterInnen in den **Kundendienstzentren** zur Verfügung:

Öffnungszeiten der Kundendienstzentren: Montag und Freitag: von 8 bis 12 Uhr  
(Terminvereinbarung für Zeitraum von 13 bis 15 Uhr möglich)

Dienstag und Donnerstag: von 8 bis 17.30 Uhr (Kassenöffnung am Dienstag nur bis 15 Uhr)

Alle, die sich für eine Gemeindewohnung interessieren und gerne persönlich beraten werden möchten, sind im **Wiener Wohnen Willkommensservice** herzlich willkommen.

Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Eingang: Guglgasse/Ecke Paragonstraße

Öffnungszeiten: Mo, Di, Do, Fr 8 bis 20 Uhr, Mi 8 bis 12 Uhr

Termine können ganz einfach rund um die Uhr unter 05 75 75 75 ausgemacht werden.



# Das starke 10er-Paket für Wiens Gemeindebauten

- MieterInnenbefragung
- Sanierungsoffensive
- Nachbarschafts-Service „wohnpartner“
- „wohnpartner unterwegs“
- Wiener Wohnen unterwegs
- Neues Waschküchen-System
- Videoüberwachung
- Eigene Ordnungsberater
- FAIR PLAY im Gemeindebau
- Noch mehr Service & Info