

NEUE DIENSTLEISTUNGEN IM WOHNUNGSSEKTOR

Projektleitung
Karl Czasny

Mitarbeit
Bernhard Schöffmann
Eva Stocker

Gefördert aus Mitteln des
Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit
und der Wohnbauforschung des Landes Wien



Stadt+Regionalforschung GmbH

Lindengasse 26/2/3

A-1070 Wien

T: +43/1/523 89 53*

F: +43/1/523 89 535

office@srz-gmbh.com

www.srz-gmbh.com

Wien im Jänner 2006

INHALTSVERZEICHNIS

Kurzfassung

1. Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation	1
1.2 Fragestellungen und Methoden der Untersuchung	8
2. Befragung der Anbieter von Dienstleistungen	13
2.1 Stichprobe und Rücklauf der Befragung	13
2.2 Die Angebote bei den gemeinnützigen Bauvereinigungen	14
2.3 Die Angebote bei Wiener Wohnen	36
3. Befragungen in Wohnhausanlagen	45
3.1 Stichprobe und Rücklauf bei Anlagen der Gemeinnützigen	45
3.2 Die Sicht der Bewohner von Anlagen der Gemeinnützigen	48
3.3 Stichprobe und Rücklauf bei Anlagen der Gemeinde Wien	56
3.4 Die Sicht der Bewohner von Anlagen der Gemeinde Wien	59
4. Gesamtergebnis und Schlußfolgerungen	71
4.1 Die Hauptergebnisse im Überblick	71
4.2 Schlußfolgerungen	76

Anhang

Fragebogen der Anbieterbefragung
Fragebögen der Bewohnerbefragungen
Verzeichnis der zitierten Literatur

Danksagung

Tabellen und Grafiken im Text

2 Befragung der Anbieter von Dienstleistungen

Tab. 2.1	Rücklaufstatistik	13
Tab. 2.2	Anzahl und Art der angebotenen Dienstleistungen	15
Grafik. 2.1	Die abgefragten Einzelleistungen	16
Tab. 2.3	Anzahl der Dienstleistungen nach Bundesländergruppe und Unternehmensgröße	17
Tab. 2.4	Ausmaß und Art der Zielgruppenorientierung des Wohnungsangebots	17
Tab. 2.5	Zielgruppenorientierung des Angebots in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße	18
Tab. 2.6	Zusammenhang zwischen Zielgruppenorientierung und Dienstleistungsengagement	19
Grafik 2.2	Anteile der Leistungen externer Anbieter	20
Grafik 2.3	Einschätzung der Zufriedenheit der Bewohner	22
Tab. 2.7	Art und Ausmaß dienstleistungsähnlicher Aktivitäten	23
Tab. 2.8	Anzahl dienstleistungsähnlicher Aktivitäten in Abhängigkeit von wichtigen Unternehmenskenngrößen	24
Tab. 2.9	Jüngste Entwicklung des Dienstleistungsangebots in Abhängigkeit von wichtigen Unternehmenskenngrößen	26
Grafik 2.4	Gründe für fehlende Ausweitung des Dienstleistungsangebots	27
Tab. 2.10	Schwerpunkte der jüngsten Ausweitung des Dienstleistungsangebots	28
Tab. 2.11	Relevanz der Wohnrechtsnovelle 2000 und der Neuorganisation der Hausbetreuung für die Ausweitung des Dienstleistungsangebots	28
Tab. 2.12	Art der Hausbetreuung und Anzahl der angebotenen Dienstleistungen	29
Tab. 2.13	Organisatorische Folgen von neuen Dienstleistungen und neuen Formen der Hausbetreuung	30
Grafik 2.5	Probleme bei der Ausweitung des Dienstleistungsangebots	31
Tab. 2.14	Bewertung der Auswirkungen der Ausweitung des Dienstleistungsangebots	32
Grafik 2.6	Geplante und bereits durchgeführte Ausweitungen des Dienstleistungsangebots	33
Tab. 2.15	Gründe für die geplante Ausweitung des Dienstleistungsangebots	34
Tab. 2.16	Träger der geplanten Ausweitung des Dienstleistungsangebots	35
Tab. 2.17	Anteil sozial schwacher Haushalte in verschiedenen Sektoren des Wiener Wohnungsbestands	37

3 Befragung in Wohnhausanlagen

Anlagen eines gemeinnützigen Bauträgers:

Tab. 3.1	Rücklaufstatistik	46
Tab. 3.2	Typ der befragten Haushalte	46
Tab. 3.3	Sozialstruktur der befragten Haushalte	47
Grafik 3.1	Nutzung der derzeit angebotenen Dienstleistungen	48
Grafik 3.2	Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen	49
Grafik 3.3	Gründe für die Nichtnutzung von Dienstleistungen	50
Grafik 3.4	Nutzungsgrad und Wichtigkeit für die Wohnzufriedenheit	51
Tab. 3.4	Wichtigkeit von möglichen Zusatzdienstleistungen	52
Tab. 3.5	Gewünschte zusätzliche Dienstleistungsaktivitäten	54

Anlagen der Gemeinde Wien:

Tab. 3.6	Rücklaufstatistik	56
Tab. 3.7	Typ der befragten Haushalte	57
Tab. 3.8	Sozialstruktur der befragten Haushalte	57
Grafik 3.5	Nutzung der angebotenen Leistungen	60
Grafik 3.6	Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen	61
Grafik 3.7	Gründe für die Nichtnutzung angebotener Leistungen bei der Gesamtheit aller Haushalte	64
Tab. 3.9	Gründe für die Nichtnutzung angebotener Leistungen nach Alter und Einkommen der Haushalte	64
Tab. 3.10	Wichtigkeit angebotener Leistungen für die Wohnzufriedenheit	65
Grafik 3.8	Vorhandensein von Änderungswünschen	66
Tab. 3.11	Art der gewünschten Verbesserungen und Ergänzungen des Leistungsangebots	67
Tab. 3.12	Vergleich mit Anlage des gemeinnützigen Bauträgers	69

KURZFASSUNG

Die vorliegende Studie erfaßt im Zuge eines breit angelegten Monitorings bei gemeinnützigen Bauvereinigungen und bei der Wohnhausverwaltung der Gemeinde Wien das im sozialen Wohnbau vorhandene Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen und unterwirft wichtige Teilbereiche dieses Angebots einer genaueren Analyse. Da man davon ausgehen muß, daß die Hausverwaltungen auch schon in früheren Jahren ergänzend zu ihrem Kerngeschäft gewisse Zusatzdienste (wie z.B. verschiedenste Beratungs- und Moderationsleistungen) anboten, versuchen sämtliche Erhebungen und Analysen, die spezifisch neuen Elemente des jüngsten Dienstleistungstrends herauszuarbeiten. Neben der Erhebung des aktuellen Bestands an einschlägigen Angeboten wurden auch die beabsichtigten Erweiterungen des Leistungsangebots erfaßt, um eine Abschätzung der künftigen Entwicklung zu ermöglichen.

Der Forschungsbericht behandelt alle untersuchten Aspekte des vorliegenden Themas sowohl aus dem Blickwinkel der Anbieter als auch aus jenem der Nutzer bzw. Nachfrager von wohnbegleitenden Dienstleistungen, wobei die ihm zugrunde liegenden empirischen Erhebungen vier Ebenen umfassen:

1. Expertengespräche mit Vertretern von Bauträgern, Hausverwaltungen, Anbietern von einschlägigen Dienstleistungen und Interessenvertretern der Nachfrager
2. Standardisierte schriftliche Befragung von Bauträgern und Hausverwaltungen
3. Standardisierte schriftliche Befragung von Bewohnern ausgewählter Wohnhausanlagen
4. Ergänzende qualitative Interviews und Erhebungen in den ausgewählten Anlagen

Die Ergebnisse der Anbieterbefragung zeigen, daß der aktuelle Schwerpunkt der ergänzend zum Kerngeschäft erbrachten Leistungen und Hilfestellungen im sozialen Wohnbau weniger bei den kommerziell orientierten Komplementärdienstleistungen als vielmehr im Bereich des sozialen Managements liegt, zu dem neben verschiedensten Beratungs- und Moderationsangeboten auch eine Reihe von ergänzenden Aktivitäten zählen, wie zum Beispiel Maßnahmen im Zusammenhang mit der Integration von Immigranten oder mit der Errichtung, Verwaltung und Betreuung von altersgerechten Seniorenwohnungen.

Auch die am häufigsten genannten Gründe für die geplanten Ausweitungen des Angebots an wohnbegleitenden Leistungen zielen nicht unmittelbar auf eine Ertragssteigerung, sondern auf die Erhöhung der Wohnzufriedenheit und der Kundenbindung. Dieses Orientierungsmuster der Anbieter von wohnbegleitenden Dienstleistungen trifft sehr genau die dienstleistungsbezogenen Einstellungen der Bewohner. Denn diese messen, wie die im Rahmen des vorliegenden Projekts durchgeführten Befragungen zeigen, den wohnbegleitenden Dienstleistungen sehr hohe Bedeutung für ihre Wohnzufriedenheit bei.

Wichtiger als alle Ausweitungen der Palette wohnbegleitender Dienste und Hilfestellungen sind für die Bewohner Verbesserungen bei der Qualität der derzeit schon angebotenen Leistungen. Die Autoren der Studie leiten daraus die Empfehlung ab, daß jede Initiative zur Entwicklung neuer Dienstleistungen Teil eines auf das gesamte Leistungsangebot bezogenen Optimierungsprogramms sein sollte, in dessen Rahmen man zunächst an der Beseitigung von vorhandenen Defiziten bei den Kerndienstleistungen und den immer schon zu erfüllenden Aufgaben im Bereich des sozialen Managements arbeitet.

1. Einleitung

1.1 Ausgangssituation

Das Thema der sogenannten ‚neuen Dienstleistungen‘ wurde für die heimische Wohnungswirtschaft erstmals aktuell, als sich der Wohnungsmarkt im Anschluß an die Wohnbauoffensive der neunziger Jahre in wichtigen Segmenten von einem Anbieter- in einen Nachfragermarkt wandelte und viele Bauträger überlegten, inwieweit sie durch Ausstattung ihrer Produkte mit einem zielgruppenspezifischen ‚Zusatznutzen‘ ihre Konkurrenzposition auf dem nun härter umkämpften Markt verbessern könnten.

Das Thema
‚Dienstleistungen‘ wird uns
noch länger beschäftigen

Inzwischen hat sich auf dem Wohnungsmarkt im Gefolge des Sinkens der für den Wohnbau bereitgestellten Fördermittel wieder eine für die Anbieter komfortablere Situation etabliert. Das Thema ‚Dienstleistungen‘ ist aber noch immer Gegenstand von Diskussionen¹, was den Schluß zuläßt, daß es sich hier wohl um mehr handelt als um das kurzfristige Aufflackern einer nur konjunkturell bedingten Aufmerksamkeit.

Überlegt man etwas genauer, welche Rahmenbedingungen für das ungebrochene Interesse der Wohnungswirtschaft an der Frage der Dienstleistungen verantwortlich sein könnten, dann erkennt man, daß die genannte Thematik an einem Schnittpunkt von mehreren wichtigen Entwicklungen angesiedelt ist, von denen nun einige kurz angesprochen werden sollen:

Das Interesse der Anbieter
am Dienstleistungsthema

Um zunächst auf der Seite der Anbieter zu bleiben, so ist zu erwähnen, daß das eingangs genannte Motiv des Anbietens von ‚Zusatznutzen‘ im Zuge des Rückgangs der Bautätigkeit durch den Wunsch ersetzt wurde, neue Geschäftsfelder und Ertragsquellen zu erschließen, um die gerade in Zeiten rückläufiger Fördermittel besonders wichtige Eigenkapitalbasis sicherstellen zu können.

Darüber hinaus wurden im Jahr 2000 mit der Abschaffung des Hausbesorgergesetzes vom Gesetzgeber völlig neue Rahmenbedingungen für die Objektbetreuung gesetzt, welche die Anbieter in diesem Bereich ihrer Kerndienstleistungen zur Befassung mit neuen organisatorischen Konzepten (Stichwort: mobile Hausbetreuungsteams)

¹ So steht etwa die im Jahr 2005 stattfindende „16. Wohnwirtschaftliche Tagung“ der Wiener Gemeinnützigen unter dem Generalthema „Dienstleistungen für die Bewohner“.

zwangen, wobei quasi von selbst die Frage auftauchte, inwieweit sich zugleich damit auch die Entwicklung ergänzender neuer Dienstleistungsangebote verbinden ließe. Aufwind bekamen derartige Überlegungen durch eine ebenfalls im Jahr 2000 erfolgte Änderung des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes, welche es den gemeinnützigen Bauträgern gestattet, entsprechende Ausweitungen ihrer Geschäftstätigkeit vorzunehmen.²

Das Interesse der Nachfrager am Dienstleistungsthema

Untersucht man nach der Seite der Anbieter auch jene der Nachfrager bzw. Bewohner, dann wird deutlich, daß die ungebrochene Aktualität der Dienstleistungsthematik hier durch das Entstehen neuer wohnbezogener Bedürfnisse und Bedarfsstrukturen bedingt ist, welche ihrerseits auf tiefgreifende, längerfristig wirksame gesellschaftliche Strukturwandlungen verweisen. Eine stichwortartige Nennung der wichtigsten einschlägigen Tendenzen ergibt folgendes Bild:

- Die fortschreitende Alterung der Gesellschaft führt zu einem kontinuierlich steigenden Betreuungs- und Pflegebedarf.
- Die immer stärkere Integration der Frauen ins Berufsleben und die damit verbundenen Probleme bei der Neudefinition der partnerschaftlichen Aufgabenverteilung im Haushalt begünstigen die Nachfrage nach haushaltsbezogenen Serviceleistungen wie etwa Einkaufsservice oder Wäschedienst.
- Der wachsende Anteil von armen bzw. in ökonomisch unsicherer Lage lebenden Haushalten erhöht den Bedarf an Beratungsleistungen wie etwa Mietschuldenberatung oder Finanzierungsberatung sowie an präventiver Sozial- und Stadtteilarbeit.
- Der durch zunehmende ökonomische und ethnische Ungleichheit gefährdete soziale Zusammenhalt steigert einerseits die Nachfrage nach Sicherheitsdienstleistungen und andererseits den Bedarf an zusätzlichen Angeboten im Bereich der Konfliktmoderation und des Beschwerdemanagements.
- Das knapper werdende Arbeitsplatzangebot fordert von den Arbeitnehmern nicht nur eine immer größere Verkehrsmobilität, sondern erhöht auch die Bereitschaft zur Wohnmobilität, was in beiden Fällen zu einem Bedarf an entsprechenden Serviceleistungen führt

² Vgl. WGG, §7, neuer Absatz 4a

(Sammeltickets bei öffentlichen Verkehrsmitteln, Car-sharing, Umzugsservice, usw.).

- Die steigenden beruflichen Leistungsanforderungen, das zunehmende Entkoppeln der ehemals synchronen Rhythmik von arbeitsfreier und arbeitsgebundener Zeit (durch Wechselschichtbetrieb, verlängerte Öffnungszeiten im Handel, usw.) und der Zerfall traditioneller Familienbande erzeugen neue Bedürfnisse und Nachfrage Tendenzen im Bereich der Freizeitangebote.

Ein dritter Faktor, der neben den erwähnten anbieter- und nachfragerseitigen Trends wesentlich für die Entstehung neuer Dienstleistungsangebote verantwortlich zeichnet, ist der rasante technische Fortschritt, womit primär die Entwicklung im IT-Bereich (Informationstechnologie und Telekommunikationstechnik) gemeint ist, die einerseits die Bedingungen der Leistungserbringung in allen bisher angeführten Bereichen revolutioniert³ und andererseits mit dem sogenannten „multimedialen Wohnen“⁴, einer Kombination aus wohnungsbezogenen Audio-, Video- und Datendiensten, einen eigenen Servicebereich entstehen läßt.

Wird die Thematik der im Wohnsektor erbrachten Dienstleistungen in der hier angedeuteten Breite erfaßt, dann erkennt man, daß es besser ist, von ‚wohnbegleitenden‘ als von ‚neuen‘ Dienstleistungen zu sprechen, da sich in der Rede von den ‚neuen Dienstleistungen‘ offenbar Entwicklungen bündeln, die drei ganz unterschiedliche Servicebereiche mit zum Teil immer schon bzw. bereits seit langem angebotenen Dienstleistungen betreffen.

Drei Arten von
wohnbegleitenden
Dienstleistungen

1. Weiterentwicklung der beim ‚Kerngeschäft‘⁵ der Bauträger, also bei der Erstellung und Verwaltung von Wohngebäuden erbrachten Kerndienstleistungen auf eine den veränderten gesellschaftlichen Anforderungen und den neuen technischen Möglichkeiten entsprechende Weise.
2. Entwicklung neuer Komplementärdienstleistungen (also ‚neuer Dienstleistungen‘ im engeren Sinne), wel-

³ Man denke etwa an die Weiterentwicklung der klassischen Telefonzentrale zum Call-Center, die Übermittlung von Betriebskostenabrechnungen und -Vorschreibungen per E-Mail, elektronische Zutrittskontrollen, Videoüberwachungen von Garagen, Gesundheitsüberwachungen mittels Sensoren, Bestellungen beim Einkaufsservice über das Internet, oder an die Fernablesung von Zählerständen im Bereich der Heizkostenablesung bzw. an die regulierende Fernbetreuung von Heizanlagen.

⁴ Vgl. Mischek, R. (2000), Seite 54

⁵ Vgl. Scharp, M., Galonska, J. (2001), Seite 3

che in mehr oder weniger großer Nähe zum Kerngeschäft stehen können.⁶

3. **Engagement im Bereich des sozialen Managements⁷, worunter man die Entwicklung und den Ausbau von Leistungen versteht, die immer schon zu den wesentlichen Aufgaben der gemeinnützigen und kommunalen Wohnungswirtschaft gehörten, nun aber angesichts des erwähnten Trends zur gesellschaftlichen Polarisierung verstärkte Bedeutung gewinnen.**

Fließende Übergänge und Substitutionsbeziehungen

Zwischen den drei Leistungsbereichen bestehen nicht nur äußerst fließende Übergänge⁸, sondern auch Substitutionsbeziehungen. Klassisches Beispiel für letztere ist das Verhältnis zwischen den zu den neuen Komplementärdienstleistungen zählenden Formen von ‚Sicherheitsdienstleistungen‘ (elektronische Zugangskontrolle, Videoüberwachung, usw.) einerseits und den auf Konfliktentschärfung und Stärkung des sozialen Zusammenhalts gerichteten Maßnahmen des sozialen Managements.

Unterschiedliche Formen der Leistungserbringung

Weiters wird bei genauerer Betrachtung der in den drei eben angeführten Bereichen zu erbringenden wohnbegleitenden Dienstleistungen deutlich, daß sich in den gegenständlichen Aufgaben ganz verschiedene Aspekte dessen manifestieren, was man als ‚Leistung‘ bezeichnet. Im einzelnen sind drei Leistungsformen zu unterscheiden:

1. Leistung als eine gegen Geld zu tauschende Ware.
2. Leistung als Unterstützung im Sinne von Fürsorge
3. Leistung als Stärkung im Sinne von ‚Empowerment‘

Während der erste dieser drei Leistungsbegriffe den Kern- und Komplementärdienstleistungen zugrunde liegt, beziehen sich die in den Punkten 2 und 3 erwähnten Leistungskonzepte auf die im Bereich des sozialen Managements zu erfüllenden Aufgaben. Die in Punkt 3 angesprochenen Aktivitäten zur Stärkung der bei den Bewohnern vorhandenen Selbsthilfepotentiale eröffnen den Blick auf eine vierte Form der im Kontext der wohnbegleitenden Dienstleistungen auftretenden Leistungen. Gemeint sind

⁶ Vgl. etwa Hohm, D., u.a. (2004), Seite 20, wo zwischen ‚komplementären‘ und ‚peripheren‘ Zusatzleistungen unterschieden wird, wobei letztere keinen direkten Zusammenhang mit dem Kerngeschäft der Bauträger aufweisen.

⁷ Nähere Ausführungen zu diesem Begriff finden sich in Abschnitt 2.3, Seite 40 ff.

⁸ So ist etwa eine auf individuelle Zahlungsprobleme eingehende Mietschuldenberatung eine Form der zeitgemäßen Weiterentwicklung einer Kerndienstleistung, hat jedoch zugleich auch den Stellenwert einer Maßnahme im Bereich des sozialen Managements.

die von den Bewohnern im Rahmen ihrer formellen und informellen sozialen Netze erbrachten **Selbsthilfeleistungen**, die im Zuge des sozialen Managements einerseits zu mobilisieren und andererseits mit den vom Bau-träger bzw. von anderen privaten und/oder öffentlichen Institutionen im jeweiligen Wohnquartier eingebrachten Leistungen zu verknüpfen sind.

Jedem der drei zuerst angeführten Leistungskonzepte entspricht eine jeweils andere Beziehung zwischen dem Leistungserbringer und dem Leistungsempfänger: Bei der kommerziellen Dienstleistung ist letzterer der ‚Kunde‘, bei der Fürsorgeleistung wird er zum ‚Klienten‘, und im Bereich des sozialen Managements tritt er als ein dem Leistungserbringer tendenziell auf gleicher Augenhöhe be-gegnender ‚Partner‘ in Erscheinung, mit dem es gemein-sam nach Problemlösungen zu suchen gilt.

Spielraum für
unterschiedliche
Schwerpunktsetzungen
beim einzelnen Bau-träger

Die oben erwähnten Substitutionsbeziehungen zwischen den drei Leistungsbereichen eröffnen jedem Bau-träger gewisse Spielräume für eine Entscheidung darüber, in welchem Ausmaß er welchem der drei Leistungstypen bei der Lösung bestimmter Probleme und Arbeitsaufgaben vorrangige Beachtung schenkt. Das Muster der dabei vom einzelnen Unternehmen vorgenommenen Schwerpunkt-setzung steht in engem Bezug zu Art und Ausmaß seines gesellschaftspolitischen Engagements. Letzteres hängt seinerseits damit zusammen, welcher gesellschaftspoliti-sche Stellenwert der generellen Aufgabe der Wohnver-sorgung zugebilligt wird:

- Sieht man in der Wohnung tendenziell eine bloße Wa-re, dann wird man die Aufgabe einer Hausverwaltung primär in der Weiterentwicklung des im Ware-Geld-Kreislauf angesiedelten Dienstleistungstyps sehen, wobei man sich allenfalls um ergänzende Unterstüt-zungen und Fürsorgeleistungen für sozial schwache Bewohner und Nachfrager bemüht.
- Betrachtet man dagegen die Wohnung als ein sich prinzipiell gegen die privatwirtschaftliche Logik des Marktes sperrendes Gut, das zumindest ansatzweise Vorgriffe auf vergesellschaftete Formen der Produktion und Konsumtion erzwingt, dann wird wohl verstärktes Augenmerk auf die im Bereich des sozialen Manage-ments entwickelten Leistungsformen und Problemlö-sungsmuster gelegt.

Die Situation im europäischen Ausland

Diese Skizze der Ausgangssituation für die vorliegende Studie soll mit einem ganz kurzen Ausblick auf die Lage jenseits der österreichischen Grenzen enden. Generell ist in dabei davon auszugehen, daß all jene oben erwähnten gesellschaftlichen Entwicklungen, welche hierzulande die Entstehung neuer wohnbezogener Bedürfnisse und Nachfragestrukturen begünstigen, auch in den übrigen Staaten Europas zu beobachten sind, was zur Vermutung führt, daß das Thema der wohnbegleitenden Dienstleistungen nicht nur in Österreich auf der Tagesordnung steht.

Da quantifizierende Vergleichsstudien zum vorliegenden Thema fehlen, kann man keine präzisen Aussagen über das Gesamtausmaß des in den einzelnen Staaten vorhandenen Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen und die jeweils unterschiedlichen Akzentuierungen dieses Angebots treffen. Es gibt jedoch einige wenige internationalen Untersuchungen auf der Basis von Fallstudien⁹, welche die zuvor geäußerte Vermutung bestätigen, daß wohnbegleitende Dienstleistungen seit einigen Jahren europaweit zunehmend an Bedeutung gewinnen, wobei vor allem das Erfordernis, einer immer größeren Anzahl von älteren Menschen ein selbständiges Leben im eigenen Haushalt zu ermöglichen, in den meisten Ländern einen sehr wichtigen Stimulus für den Ausbau von wohnbegleitenden Diensten und Leistungen darstellt.¹⁰

Weiters legen diese Studien den Schluß nahe, daß das Vorhandensein einer starken sozialen Wohnwirtschaft auf Basis des Wirkens von öffentlichen und/oder gemeinnützigen Wohnbauunternehmen die Entwicklung des Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen begünstigt¹¹, weil zum einen die Hausverwaltungen dieses Segments relativ große Bereitschaft für ein Engagement auf dem Gebiet des sozialen Managements zeigen¹², und weil zum anderen ein hoher Anteil an Sozialwohnungen das generelle Niveau der Wohnkosten so niedrig hält, daß genügend Zahlungskraft für die Nachfrage nach entgeltlichen Dienstleistungen vorhanden ist.

⁹ Vgl. Halme, M. u. a. (2004), sowie Riseborough, M. (1998)

¹⁰ Vgl. Halme, M. u. a. (2004), Seite 62

¹¹ Vgl. a.a.O., Seiten 60 und 62

¹² Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch der Hinweis, daß „housing organisations with a defined social mission often provide services in spite of legal restrictions, which originally limited their activities to their core business.“ a.a.O., Seite 60

Stärkere Ertragsorientierung
bei den Dienstleistungs-
aktivitäten der deutschen
Wohnungsunternehmen

Von besonderem Interesse ist die Betrachtung der Situation beim Nachbarn Deutschland¹³. Es fällt dabei auf, daß hier im Bereich der großen Wohnbauträger die Entwicklung und systematische Bearbeitung des oben unter dem Titel der ‚Komplementärdienstleistungen‘ zusammengefaßten Leistungsbereiches bereits weiter fortgeschritten sein dürfte als in Österreich. Daß die Deutschen Wohnungsunternehmen in diesem Bereich so konsequent neue Geschäftsfelder und Ertragspotentiale entwickeln, hat vor allem zwei hier nur stichwortartig zu benennende Gründe. Zum ersten ist dabei an den seit dem Jahr 1990 zu verkraftenden Verlust des mit Steuervorteilen verbundenen Status der Gemeinnützigkeit zu denken¹⁴ und zum zweiten an die im Vergleich zu Österreich wesentlich niedrigere Bedeutung der Objektförderung¹⁵, welche einen verstärkten Zwang zur Eigenkapitalbildung erzeugt.

... Vielerorts aber auch
sehr ambitioniertes
soziales Management

Daneben kommt es vor allem in vielen Großwohnanlagen auch zu sehr ambitionierten Aktivitäten auf dem Gebiet des sozialen Managements, was ebenfalls mehrere mit Unterschieden zur heimischen Ausgangslage verbundene Ursachen hat: Auf der einen Seite ist im Bereich jener Großwohnanlagen ein im Vergleich zu Österreich wesentlich stärkerer Problemdruck gegeben, für dessen Entstehung eine (wieder in Relation zu Österreich) stärkere sozialräumliche Entmischung der unterschiedlichen Einkommenschichten verantwortlich ist¹⁶. Auf der anderen Seite hat man - als Reaktion auf die angesprochenen Probleme - über das Städtebauförderungsgesetz sowie im Rahmen eines eigens geschaffenen neuen Förderprogramms mit dem Titel „Soziale Stadt“ gezielt zusätzliche Mittel für die Verbesserung der Wohn- und Lebensverhältnisse in den durch Segregationsprozesse instabil gewordenen Quartieren bereitgestellt, sodaß Maßnahmen des sozialen Managements hier mit öffentlicher Unterstützung rechnen können.

¹³ Vgl. dazu: Galonska, J., u.a. (2002), Hohm, D., u.a. (2004), Scharp, M., Galonska, J. (2001), Tauchnitz, J. (2005)

¹⁴ Vgl. Czasny, K., Moser, P. (2000), Seite 443ff

¹⁵ Vgl. Czasny, K., Bständig, G., Hajek, J. (2004), Seite B-21

¹⁶ Eine genauere Darstellung der diesbezüglichen Probleme findet sich a.a.O. Seite B-23 ff.

1.2 Fragestellungen und Methoden der Untersuchung

Untersuchungsgegenstand:
Wohnungsbestand der
Gemeinnützigen und der
Gemeinde Wien

Das vorliegende Projekt behandelt das Dienstleistungsthema in seiner gesamten, im vorangehenden Abschnitt skizzierte Spannweite, wobei es sowohl die Perspektive der Dienstleistungsanbieter als auch jene der Nachfrager bzw. Bewohner aufgreift. Auf der Seite der Anbieter faßt es den gesamten Sektor der Sozialwohnungen in den Blick - also einerseits die gemeinnützigen Bauvereinigungen und andererseits den kommunale Wohnbau, der am Beispiel der Gemeinde Wien untersucht wird.¹⁷

Der Vergleich zwischen gemeinnützigem und kommunalem Wohnbau ist aus zwei Gründen von besonderem Interesse:

Zur unterschiedlichen
Ausgangslage von gemein-
nützigen und kommunalen
Wohnbauträgern

Zum einen ist zu vermuten, daß infolge der zum Teil unterschiedlichen Zielgruppen des jeweiligen Wohnungsangebots in beiden Fällen verschiedene Schwerpunktsetzungen im Hinblick auf die drei im vorangehenden Abschnitt unterschiedenen Leistungsbereiche vorliegen, daß also konkret gesprochen die Gemeinnützigen tendenziell größeres Gewicht auf den Ausbau der Komplementärdienstleistungen legen, während bei den kommunalen Wohnungen die Aktivitäten im Bereich des sozialen Managements verstärkte Bedeutung aufweisen.

Zum anderen kann man annehmen, daß der für den gesamten Sozialwohnungssektor bestimmende Strukturkonflikt zwischen Ertragsorientierung und sozialem Auftrag im Fall der kommunalen Wohnungsunternehmen erhöhte Spannung entfaltet. Denn diese Unternehmen unterliegen einerseits aufgrund ihres Versorgungsauftrags für die sozial schwächsten Bevölkerungsschichten ganz besonderen Anforderungen, während sie andererseits angesichts des allgemeinen Trends zur Privatisierung ehemals öffentlicher Leistungen unter verschärften Legitimationsdruck im Hinblick auf die Ausgeglichenheit ihrer finanziellen Gebarung geraten.

Wie sehr etwa in unserem Nachbarstaat Deutschland die Kommunen bei der Verteidigung des öffentlichen Eigentums gegen Privatisierungsbestrebungen bereits in die Defensive geraten sind, und wie verhängnisvoll sich diese Defensive auf das prekäre Gleichgewicht zwischen sozia-

¹⁷ Ursprünglich war geplant, auch die gewerblichen Bauträger in die Untersuchung einzubeziehen, es konnten für die Realisierung dieses Anliegens jedoch keine Fördermittel mobilisiert werden.

lem Auftrag und Ertragsorientierung auswirkt, möge das folgende etwas längere Zitat aus einem Artikel des Geschäftsführers der Wiesbadener Wohnbaugesellschaft illustrieren:

„Die Situation, in der sich einige kommunale Wohnungsgesellschaften befinden, ist nicht übermäßig komfortabel. Die Überlegung, sich dieser Problemfälle durch einen Verkauf ‚schnell‘ zu entledigen, liegt also nahe - zumal die Nachfrage und das Interesse seitens der Finanzinvestoren an diesen Vehikeln gegenwärtig noch sehr groß ist. ... Fraglich ist jedoch, ob der Verkauf der Wohnungsbaugesellschaften wirklich den Königsweg darstellt und ob dieser auch tatsächlich zu dem politisch gewünschten Erfolg führt, ... (denn) Wohnungsunternehmen könnten einen wesentlich nachhaltigeren Beitrag zur Entspannung der öffentlichen Haushalte leisten, wenn sie unternehmerisch geführt werden. Dabei besteht die Hauptaufgabe darin, alle zur Verfügung stehenden Werthebel zu nutzen. ... Das erklärte Ziel lautet: kontinuierliche Steigerung der laufenden Rendite. Private Equity Companies sind in hohem Maße Cashflow-orientiert und suchen mittelfristig den Exit. Dennoch verpflichten sie sich bei der Übernahme der Wohnungspakete zu umfangreichen Sozialklauseln. Die Möglichkeiten, Bestände zu optimieren, ohne sich dabei der sozialen Verantwortung zu entziehen, sind also offensichtlich gegeben.“¹⁸

Nun ist natürlich Wiesbaden nicht Wien, aber die Privatisierung von Sozialwohnungsbeständen steht nach dem ‚gelungenen‘ Coup bei den vormals im Eigentum des Bundes stehenden Gemeinnützigen auch hierzulande auf der Tagesordnung. Zudem sind es genau solche Entwicklungen wie die eben skizzierten, welche das sozio-ökonomische Umfeld und die öffentliche Wahrnehmung des Agierens der kommunalen Wohnungsunternehmen definieren und damit jene oben erwähnte erhöhte Spannung zwischen Ertragsorientierung und sozialem Auftrag erzeugen.

Vor dem Hintergrund aller bisher dargestellten Entwicklungen stellte sich die vorliegende Studie 10 Hauptfragen, von denen sich sechs auf die Anbieter und vier auf die Nutzer bzw. Nachfrager von Wohnraum beziehen:

¹⁸ Müller, M. (2005), Seite 45

A) Untersuchungsfragen betreffend das Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen

Die sechs
Untersuchungsfragen
zum Dienstleistungsangebot

1. Welche wohnbegleitenden Dienstleistungen werden derzeit angeboten?
 - Welche Bauträger bieten in welchem Umfang welche Dienstleistungen an?
 - In welchen Anlagen sind die verschiedenen Dienstleistungstypen anzutreffen?
2. In welcher Form werden die Leistungen angeboten?
 - Inwieweit kommt es zu Auslagerung, Kooperation oder Eigenerstellung?
 - Zu welchen finanziellen Bedingungen werden die Leistungen angeboten?
 - Inwieweit werden die Bewohner aktiv in die Leistungserbringung eingebunden?
3. Welche Motive stehen hinter dem Angebot von wohnbegleitenden Dienstleistungen?
 - Wie unterscheiden sich die Motive bei den verschiedenen Bauträgertypen?
 - Welche Zielgruppen im Bereich des derzeitigen Wohnungsbestands und bei den Wohnungsnachfragern will man mit den einzelnen Leistungen ansprechen?
4. Welche Probleme zeigen sich bei der Umsetzung neuer Leistungsangebote und wie wird damit umgegangen? Es sind dabei besonders folgende Aspekte zu beachten:
 - rechtliche Barrieren
 - unvorhergesehene organisatorischen Probleme
 - unerwartete Reaktionen der Bewohner bzw. Nachfrager
5. Welche positiven bzw. negativen Folgen direkter und indirekter Art resultieren für die Anbieter aus der Umsetzung neuer Leistungsangebote? Es geht dabei um
 - Folgen für das Kerngeschäft des jeweiligen Anbieters (Effekte für die Mieterbindung, das Ausmaß der Wohnzufriedenheit, die Entwicklung der Nachfrage, ...)
 - Sonstige Folgen für den jeweiligen Anbieter (entstehende Mehrkosten, Aufbau neuer gewinnbringender Geschäftsfelder, generelle Kosten-Nutzenbilanz des jeweiligen Angebots, ...)
 - Folgen für die jeweilige Wohnhausanlage bzw. das jeweilige Wohngebiet (Veränderung in der Bewohnerstruktur, Entschärfung vorhandener Konfliktpotentiale, ...)

- Folgen für die jeweils angesprochene Zielgruppe (Verbesserung der unmittelbaren Wohnsituation, Unterstützung bei der Haushaltsführung, Abdeckung von spezifischen Freizeitbedürfnissen, ...)
6. Wie wird sich das Dienstleistungsangebot künftig entwickeln?
- Inwieweit und aus welchen Gründen ist eine Ausweitung bzw. Einschränkung einschlägiger Angebote im Gespräch bzw. bereits in Planung?
 - Um welche Dienstleistungen geht es dabei im einzelnen?
 - Welche rechtlichen und sonstigen Rahmenbedingungen müßten sich ändern, damit das diesbezügliche Angebot ausgeweitet werden kann?

B) Untersuchungsfragen betreffend die Nachfrage nach wohnbegleitenden Dienstleistungen

Die vier Untersuchungsfragen zur Nachfrage nach Dienstleistungen

1. Welche Zielgruppen sind vor allem an welchen Dienstleistungen interessiert?
- Welche Dienstleistungsangebote haben großen Einfluß auf die Wohnzufriedenheit?
 - Welche Dienstleistungen sind ausschlaggebend bei der Entscheidung für ein bestimmtes Wohnungsangebot?
2. Wo sehen verschiedene Zielgruppen Lücken im vorhandenen Angebot?
3. Inwieweit besteht Zufriedenheit mit der Art der Umsetzung der verschiedenen Angebote?
- Welche Mängel werden registriert?
 - Welche Verbesserungsvorschläge gibt es?
4. Wie groß ist in den verschiedenen Zielgruppen die Zahlungsbereitschaft in Bezug auf gesondert zu bezahlende Leistungen?

Die drei Stränge der Erhebung

Den genannten Fragen wurde im Rahmen von drei Erhebungssträngen nachgegangen.

- Im Zentrum der Erhebungen zum Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen stand eine österreichweite schriftliche Befragung von gemeinnützigen Bauträgern auf Basis eines im Anhang nachzulesenden Fragebogens, ergänzt um entsprechende mündliche Interviews im Bereich der Wohnhausverwaltung der Gemeinde Wien.
- Zur Erfassung der Nachfrager- bzw. Nutzerperspektive wurden schriftliche Bewohnerbefragungen sowohl im

Bereich der gemeinnützigen Bauträger als auch in kommunalen Wohnhausanlagen der Bundeshauptstadt durchgeführt.¹⁹ Die dabei verwendeten Fragebögen finden sich ebenfalls im Anhang.

- **Ergänzend galt es, den Niederschlag der aktuellen Entwicklungen auf dem Gebiet der wohnbegleitenden Dienstleistungen in den einschlägigen Fachpublikationen zu verfolgen und eine Reihe von mündlichen Interviews mit Experten aus folgenden Bereichen durchzuführen: Hausverwaltungen und sonstige Anbieter von wohnbegleitenden Dienstleistungen, Mietervertretungen, Konsumentenvertretungen, Institutionen der Sozialarbeit.**

¹⁹ Genauere Angaben zu den Stichproben der einzelnen Erhebungen bei den Anbietern und Nutzern von Dienstleistungen finden sich in den auf die jeweiligen Erhebungsergebnisse bezogenen Kapiteln 2.1, 3.1 und 3.3.

2. Befragung der Anbieter von Dienstleistungen

2.1 Stichprobe und Rücklauf der Befragung

Die Stichprobe zur vorliegenden schriftlichen Befragung von gemeinnützigen Bauvereinigungen wurde auf Basis einer vom Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen Österreichs zur Verfügung gestellten Liste aller 195 Mitgliedsunternehmen gezogen. Das Sample umfaßt 50 Unternehmen und ist nach vier Bundesländergruppen und fünf Unternehmensgrößenklassen¹ geschichtet. Die Schichtung ist disproportional angelegt, damit auch Bundesländer und Größenklassen mit schwächerer Besetzung ausreichend in der Stichprobe vertreten sind.

Rücklaufquote: 66%

Von den angeschriebenen 50 Unternehmen sendeten 37 vollständig oder teilweise ausgefüllte Fragebögen zurück, sodaß sich eine 66%ige Rücklaufquote ergibt. Um Repräsentativität der Ergebnisse zu erzielen, wurden die auf den 37 ausgefüllten Fragebögen fußenden Datensätze so gewichtet, daß die vier zuvor erwähnten Bundesländergruppen und Unternehmensgrößenklassen mit den in der Grundgesamtheit aller 195 Unternehmen gegebenen Anteilswerten vertreten sind.

Tab. 2.1: Rücklaufstatistik

Rücklauf nach Größenklassen			
Wohneinheiten	Stichprobe	Rücklauf	Rücklaufquote
unter 500	8	4	50%
500 - 1.999	12	6	50%
2.000 - 4.999	10	9	90%
5.000 - 9.999	10	7	70%
10.000 u.m.	10	7	70%
insgesamt	50	33	66%

Rücklauf nach Bundesländern			
Land	Stichprobe	Rücklauf	Rücklaufquote
Burgenland	2	0	0%
Kärnten	6	2	33%
Niederösterreich	6	5	83%
Oberösterreich	6	4	67%
Salzburg	4	3	75%
Steiermark	7	5	71%
Tirol	5	5	100%
Vorarlberg	4	1	25%
Wien	10	8	80%
insgesamt	50	33	66%

¹ Gemessen an der Zahl der verwalteten Wohneinheiten; ohne Berücksichtigung von Kapital- und Organisationsverfechtungen

Die in der vorangehenden Tabelle dargestellte Rücklaufstatistik zeigt zwei erwähnenswerte Resultate:

- Zum einen wird deutlich, daß weder die ganz großen, noch die kleinen Bauträger das stärkste Interesse am vorliegenden Thema zeigten. Es waren vielmehr die Unternehmen mittlerer Größe (2.000 bis 4.999 WE), welche sich am bereitwilligsten auf die vom SRZ gestellten Fragen zur Dienstleistungsthematik einließen.
- Zum anderen deutet sich so etwas wie ein ‚Randgefälle‘ an: Es scheint nämlich so, als zeigten Unternehmen in den drei in westlicher, östlicher und südlicher Randlage gelegenen Bundesländern (Vb, Ktn, Bu) nur relativ geringe Bereitschaft zur Teilnahme an einer österreichweiten Befragung.

2.2 Die Angebote der gemeinnützigen Bauvereinigungen
 Erläuterungen zum Fragebogen
 Der an die ausgewählten Unternehmen versendete Fragebogen besteht aus insgesamt 43 Fragen und gliedert sich in zwei Teile (A und B)². Die Fragen des Teils A sind einer detaillierten Bestandsaufnahme des aktuellen Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen in den Anlagen der gemeinnützigen Bauträger gewidmet, während es bei den in Teil B versammelten Fragen um ergänzende Angaben zur vergangenen und künftigen Entwicklung der ‚wohnbegleitende Dienstleistungen‘ geht.

Wenn nun zunächst die wichtigsten Ergebnisse von Teil A der Befragung dargestellt werden, dann ist voranzuschicken, daß die vorliegende Bestandsaufnahme alle in den Anlagen des jeweiligen Bauträgers angebotenen Dienstleistungen erfaßt, also auch solche, hinter denen externe Anbieter stehen. Im letztgenannten Fall wurde ergänzend erhoben, ob der Bauträger mit der Vermittlung der betreffenden Angebote an die Bewohner befaßt ist, oder ob er in sonstiger Weise mit dem jeweiligen Anbieter kooperiert.

Rund zehn wohnbegleitende Dienstleistungen pro Anbieter
 Der anschließenden Tab. 2.1 ist zu entnehmen, daß bei jedem gemeinnützigen Bauträger im Durchschnitt rund zehn verschiedene wohnbegleitende Dienstleistungen vorhanden sind, für die entweder das Unternehmen selbst, oder ein Tochterbetrieb oder ein externer Anbieter verantwortlich ist. Der Schwerpunkt der Angebote liegt mit einem Anteil von 36% im Bereich der Beratungs- und Moderationsleistungen. Die übrigen Dienstleistungsbereiche

² Vgl. Anhang: Fragebogen der Anbieterbefragung

weisen Anteile von jeweils rund 15% auf. Eine Ausnahme bilden nur die kommunikationstechnischen und mobilitätsbezogenen Dienste mit einem bloß 4%igen Anteil.

Tab. 2.2: Anzahl und Art der angebotenen Dienstleistungen³

Dienstleistungsbereiche	Dienstleistungen pro Bereich	
	absolut	relativ
Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste	1,3	13%
Instandhaltungs- und Renovierungsdienste	1,5	15%
Beratungs- und Moderationsdienstleistungen	3,5	36%
Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienste	0,3	4%
Sicherheitsdienstleistungen	1,4	15%
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	1,7	17%
Gesamtheit der Angebote pro Bauvereinigung	9,7	100%

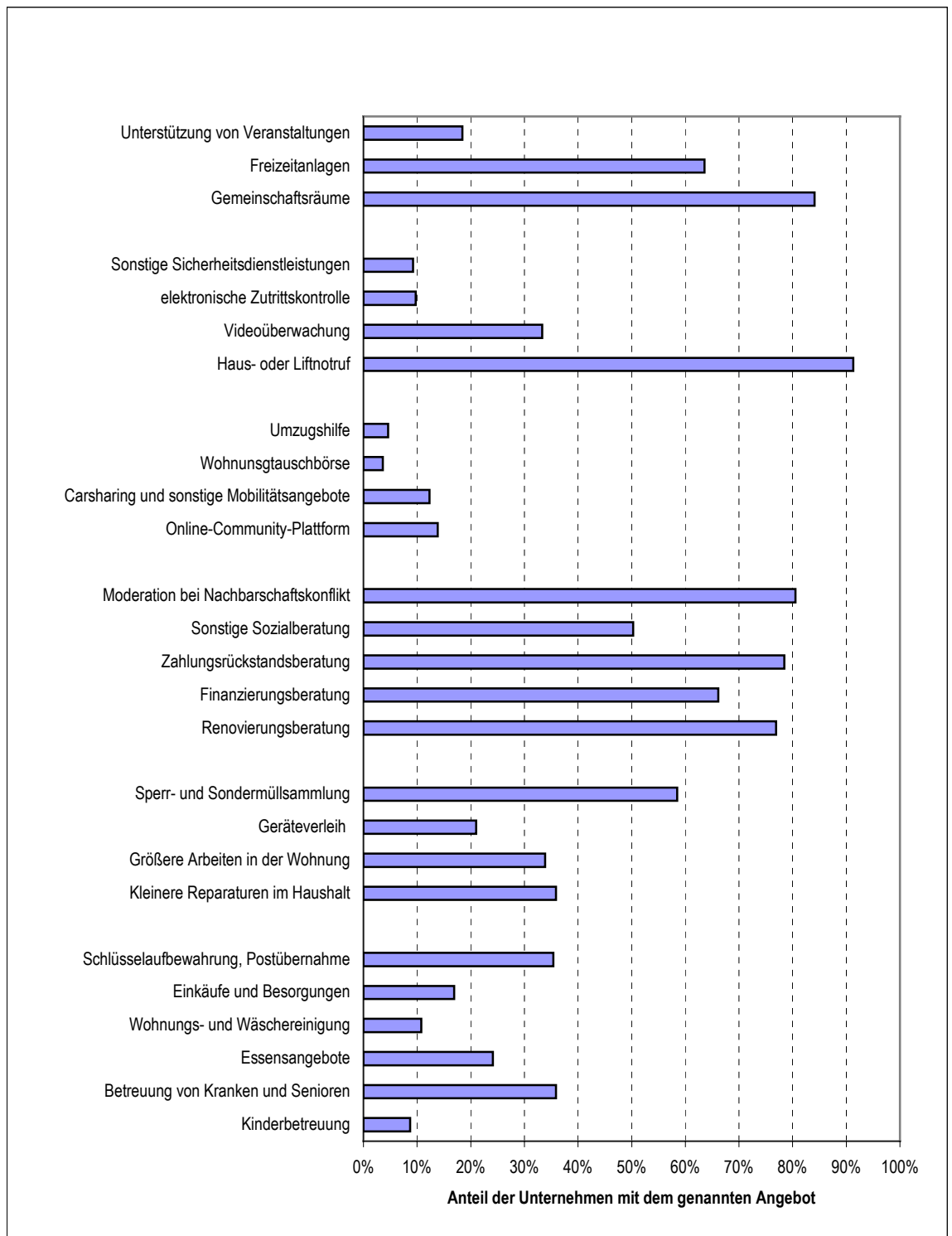
Fragt man danach, wieviel Prozent der Unternehmen eine bestimmte Dienstleistung anbieten, dann ergibt sich das in der nachstehenden Grafik 2.1 dargestellte Bild. Auch hier wird der Spitzenplatz wieder von der Gruppe der Beratungs- und Moderationsleistungen eingenommen, bei der die verschiedenen Angebote durchwegs Anteilswerte zwischen 50 und 81% erreichen. Ähnlich hohe Werte zeigen in den übrigen Dienstleistungsbereichen nur bestimmte Einzelleistungen wie etwa die Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen (84%) und von Freizeitanlagen (64%). Im Instandhaltungs- und Renovierungsbereich ist mit Anteilswerten zwischen 21 und 58% ein generell etwas höheres Aktivitätsniveau zu bemerken als bei den Haushalts-, Betreuungs- und Pflegediensten (9 bis 36%) und den Sicherheitsdienstleistungen (9 bis 33%⁴). An letzter Stelle steht der Bereich der kommunikationstechnischen und mobilitätsbezogenen Angebote mit Anteilswerten zwischen 4 und 14%.

Abgesehen von einem auffällig niedrigen Dienstleistungsangebot in den beiden südlichen Bundesländern zeigt die folgende Tabelle 2.3, daß die durchschnittliche Anzahl der angebotenen wohnbegleitenden Dienstleistungen mit zunehmender Größe des jeweils verwalteten Wohnungsbestands ansteigt. Beträgt sie bei den kleinsten Baurä-

³ Die genaue Aufschlüsselung der in den einzelnen Bereichen zusammengefaßten Dienstleistungsarten kann der auf Seite 16 abgebildeten Grafik 2.1 entnommen werden.

⁴ Der hohe Anteilswert der ‚Haus- oder Liftnotrufsysteme‘ (91%) darf mit den übrigen Ergebnissen nicht unmittelbar verglichen werden, da Liftnotrufsysteme ab dem Jahr 2006 gesetzlich vorgeschrieben sind und somit nur mehr bedingt den Stellenwert einer freiwillig erbrachten Dienstleistung haben.

Grafik 2.1: Die abgefragten Einzelleistungen



Je größer der Bauträger, desto mehr unterschiedliche Leistungen werden angeboten

gern (bis 500 WE) nur etwa 8 Dienstleistungen pro Unternehmen, so werden in der Klasse der größten Bauträger (über 10.000 WE) rund 13 Dienstleistungen pro Unternehmen angeboten. Das bedeutet nicht unbedingt, daß im zweiten Fall in den einzelnen Anlagen ein im Durchschnitt breiteres Dienstleistungsangebot gegeben ist. Der erwähnte Effekt kommt vielmehr zumindest teilweise dadurch zustande, daß jeder große Bauträger über eine größere Anzahl von Anlagen mit einem jeweils unterschiedlichen Dienstleistungsangebot verfügt.

Tab. 2.3: Anzahl der Dienstleistungen nach Bundesländergruppe und Unternehmensgröße

Bundesländergruppen	Anzahl der jeweils verwalteten Wohneinheiten					Insgesamt
	unter 500	500 bis 1.999	2.000 bis 4.999	5.000 bis 9.999	10.000 u. mehr	
Bu+NO+OO	14,0	13,0	10,5	10,0	8,5	11,4
Ktn+Stm	0,0	3,0	4,3	8,0	11,0	3,9
Sa+Ti+Vbg	9,0	13,5	17,0	13,5	11,3	12,4
Wien	11,0	8,0	9,3	10,5	19,0	10,6
Zusammen	8,4	9,1	10,0	10,4	12,9	9,7

Neben der Größe des jeweils verwalteten Wohnungsbestands hat auch das Ausmaß der jeweiligen Zielgruppenorientierung entscheidenden Einfluß auf die Größe des Engagements im Bereich der wohnbegleitenden Dienstleistungen. Bevor der diesbezügliche Zusammenhang dargestellt wird, ist zunächst anhand der beiden folgenden Tabelle ein kurzer Blick auf das Zielgruppenangebot der gemeinnützigen Wohnungsunternehmen zu werfen.

Tab. 2.4: Ausmaß und Art der Zielgruppenorientierung des Wohnungsangebots

Art der Zielgruppenangebote	Prozentsatz der Bauvereinigungen, bei denen Wohnungsangebote der betreffenden Art ...				Zusammen
	nicht vorhanden sind	vorhanden sind - und zwar mit folgendem Anteil am gesamten Wohnungsbestand:			
		unter 10%	zwischen 10 und 25%	unbekannter Anteil	
Seniorenangebote	47%	29%	12%	12%	100%
Frauenspezifische Angebote	90%	4%	0%	6%	100%
Integrationswohnen	68%	28%	3%	2%	100%
Ökologisches Wohnen	68%	14%	10%	8%	100%
Sonstige Zielgruppenangebote	98%	0%	0%	2%	100%

Die Zielgruppenangebote der Bauträger

Tabelle 2.4 macht deutlich, daß bereits mehr als 50% aller gemeinnützigen Bauvereinigungen über Seniorenspezifische Wohnungsangebote verfügen und jeweils rund ein Drittel der Unternehmen Integrations- und Ökologieprojekte anbieten. 10% der Unternehmen haben frauenspezifische Angebote in ihrem Programm.

Tab. 2.5: Zielgruppenorientierung des Angebots in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße

Anzahl der verwalteten Wohneinheiten	Anzahl der verschiedenen Arten von Zielgruppenangeboten			zusammen
	keine	1 bis 2	3 bis 5	
weniger als 2.000	45%	29%	26%	100%
2.000 bis 10.000	19%	50%	31%	100%
über 10.000	0%	68%	32%	100%
Alle Bauvereinigungen	31%	41%	28%	100%

Aus Tabelle 2.5 geht hervor, daß nur 31% der gemeinnützigen Bauträger über keinerlei Zielgruppenangebote verfügen. 41% der Unternehmen haben ein bis zwei unterschiedliche Arten von Zielgruppenangeboten in ihrem Wohnungsbestand und bei 28% liegt der entsprechende Wert sogar zwischen 3 und 5. Darüber hinaus zeigt die genannte Tabelle, daß mit zunehmender Größe des Unternehmens die Wahrscheinlichkeit des Vorhandenseins von Zielgruppenangeboten steigt. Die Unternehmen der obersten Größenklasse (über 10.000 verwaltete Wohneinheiten) verfügen durchgehend über mindestens ein derartiges Angebot, während man in der untersten Größenklasse (weniger als 2.000 Wohneinheiten) bei 45% der Unternehmen keine Zielgruppenangebote findet.

Zusammenhang zwischen Ausmaß der Zielgruppenorientierung und Dienstleistungsangebot

Der Zusammenhang zwischen dem Ausmaß der Zielgruppenorientierung des Angebots und dem Engagement im Bereich der wohnbegleitenden Dienstleistungen besteht, wie man der folgenden Tabelle 2.6 entnehmen kann, darin, daß das Ausmaß des Dienstleistungsangebots mit zunehmender Zielgruppenorientierung ansteigt.

Tab. 2.6: Zusammenhang zwischen Zielgruppenorientierung und Dienstleistungsengagement

Anzahl der wohnbegleitenden Dienstleistungen	Anzahl der Arten von Zielgruppenangeboten			zusammen
	keine	1 bis 2	3 bis 5	
bis 5	23%	27%	23%	25%
6 bis 13	70%	46%	29%	48%
mehr als 13	7%	27%	48%	27%
Zusammen	100%	100%	100%	100%

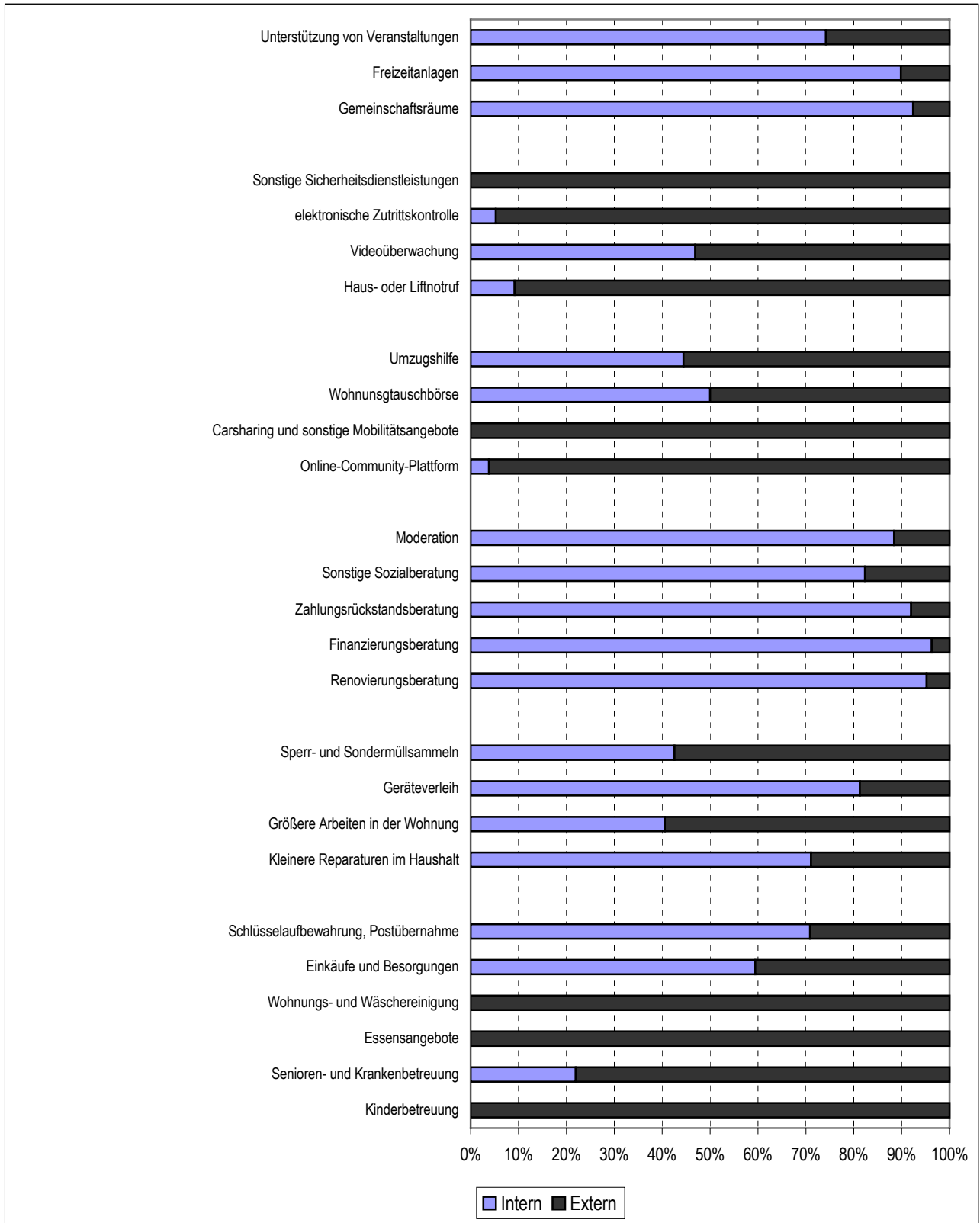
Untersucht man nun etwas genauer, inwieweit sich ein jeweils genanntes Dienstleistungsangebot nur auf einige wenige oder die meisten (bzw. alle) Anlagen des betreffenden Anbieters bezieht⁵, dann schneiden ebenfalls wieder die Beratungs- und Moderationsangebote bei weitem am besten ab: Soweit es sich um die auf das Kerngeschäft der Gemeinnützigen bezogenen Beratungen zu den Themen Renovierung, Finanzierung und Zahlungsrückstand handelt, liegen sehr oft zentrale Angebote für alle Wohnhausanlagen vor. Nur die Moderation bei Nachbarschaftskonflikten sowie die ‚sonstige Sozialberatung‘ werden jeweils nur in einem Teil der Anlagen angeboten. In den übrigen Dienstleistungsbereichen werden die meisten Einzelleistungen häufig bloß bei einigen Anlagen angeboten. Dies gilt insbesondere für Angebote neueren Typs wie etwa Kinderbetreuung, Wohnungs- und Wäschereinigung, Umzugshilfen, Carsharing, Videoüberwachung und elektronische Zutrittskontrolle

Selbst erbrachte Leistungen und Leistungen externer Anbieter

Die auf Seite 20 zu findende Grafik 2.2 zeigt, in welchem Ausmaß die jeweils angebotenen wohnbegleitenden Dienstleistungen aus Eigenleistungen der Bauträger bzw. aus Leistungen von externen Anbietern bestehen. Es werden dabei große Unterschiede zwischen den einzelnen Dienstleistungsbereichen deutlich. Weitaus am höchsten ist das Gewicht der Eigenleistungen bei den Freizeitangeboten sowie bei den Beratungs- und Moderationsangeboten. Ein Eigenleistungsanteil mittlerer Höhe ergibt sich bei den Instandhaltungs- und Renovierungsdiensten, während man bei den Haushalts-, Betreuungs- und Pflegediensten, bei den kommunikationstechnischen und mobilitätsbezogenen Diensten, sowie bei den Sicherheitsdienstleistungen eine heterogene Anbieterstruktur feststellen kann: Angebote wie Einkäufe und Besorgungen, Schlüssel- und Postaufbewahrung, Wohnungs-

⁵ Zu diesem Thema gibt es keine Tabelle.

Grafik 2.2: Anteile der Leistungen externer Anbieter



Wer steht hinter den selbst erbrachten Leistungen?

tauschbörse, oder Videoüberwachung werden häufig von den eigenen Mitarbeitern erbracht, wogegen Angebote wie die Senioren- und Kinderbetreuung, Essen auf Rädern oder Leistungen auf dem Sektor der modernen Kommunikationstechnologien fast ausschließlich in die Kompetenz von externen Anbietern fallen.

Bei den selbst erbrachten Dienstleistungen, wurden noch einige weitere, in Grafik 2.2 nicht dargestellte Details erhoben, bei denen sich ebenfalls interessante Ergebnisse zeigen. So wird etwa deutlich, daß für die Mehrzahl der nicht an externe Anbieter delegierten Beratungs- und Moderationsleistungen nicht eigens eingestellte Spezialisten verantwortlich sind, sondern Mitarbeiter der jeweiligen Hausverwaltung, welche die Beratungs- die Moderationsarbeit gleichsam „nebenbei“ erledigen. Zwei weitere Detailergebnisse besagen,

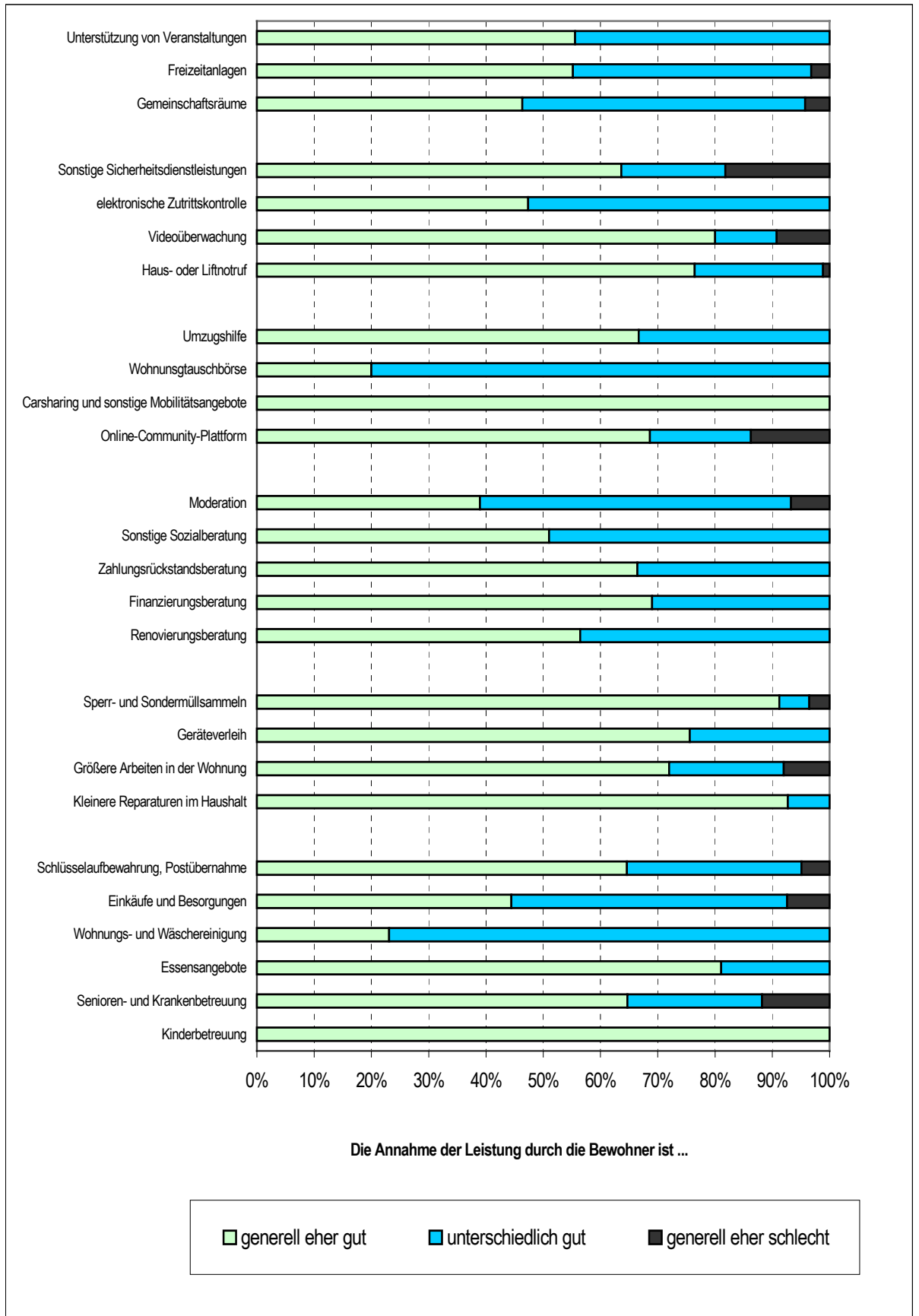
- **daß hinter intern angebotenen Instandhaltungs- und Renovierungsdienstleistungen zumeist Hausbesorger oder dezentral agierenden Hausbetreuungsteams stehen,**
- **und daß für interne Angebote zur Erledigung von Einkäufen und Besorgungen sowie zur Schlüsselaufbewahrung und Postübernahme primär Hausbesorger verantwortlich sind, welche in Eigeninitiative entsprechende Leistungen übernehmen.**

Kooperationen mit externen Leistungsanbietern

Bei den von externen Anbietern erbrachten Dienstleistungen wurde danach gefragt, inwieweit es zu Kooperationen mit der jeweiligen Hausverwaltung kommt. Es zeigt sich, daß das bei 75% aller externen Leistungen der Fall ist; wobei diese Zusammenarbeit zumeist (bei 64% aller externen Leistungen) darin besteht, daß die Hausverwaltung die entsprechenden Leistungsangebote an die Bewohner vermittelt. Bei den übrigen 11% liegen sonstige Formen der Kooperation mit dem jeweiligen Anbieter vor.

Untersucht man, wie die befragten Unternehmen die Zufriedenheit der Bewohner ihrer Anlagen mit den jeweils angebotenen wohnbegleitenden Dienstleistungen einschätzen, dann kommt man zu einem sehr positiven Resultat: Im Durchschnitt sprechen 64% der Bauvereinigungen, welche über das Vorhandensein einer bestimmten Dienstleistung berichten, von einer „generell guten“ Annahme des jeweiligen Angebots durch die Bewohner. 22% schätzen die Annahme als „unterschiedlich gut“ ein,

Grafik 2.3: Einschätzung der Zufriedenheit der Bewohner



und nur 3% berichten von einer „generell eher schlechten“ Annahme des jeweiligen Angebots.

Wie schätzt man die Zufriedenheit der Bewohner mit den angebotenen Leistungen ein?

Eine detaillierte Betrachtung der Einschätzung der Bewohnerzufriedenheit bei den einzelnen abgefragten Leistungen ergibt das auf der vorangehenden Seite dargestellte Bild. Ihm ist unter anderem zu entnehmen, daß die befragten Unternehmen die höchste Bewohnerzufriedenheit im Bereich der Instandhaltungs- und renovierungsbezogenen Dienstleistungen vermuten. Die Einzelleistungen mit den besten Zufriedenheitswerten⁶ sind aus der Sicht der Unternehmen die „Kinderbetreuung“, die Carsharingangebote, die Durchführung von „kleineren Reparaturen im Haushalt“ sowie von „Sperr- und Sondermüllsammlungen, die „Essensangebote“ und die „Videoüberwachung“.

Die freizeitbezogenen Dienstleistungen sowie die Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste sind jene beiden Bereiche, wo man noch am ehesten Zufriedenheitsprobleme ortet. Die Einzelleistungen mit den schlechtesten Zufriedenheitswerten⁷ sind aus der Sicht der Unternehmen die „sonstigen Sicherheitsdienstleistungen“, die Angebote mit „moderner Kommunikationstechnologie“ und jene zur „Betreuung von Kranken und Senioren“.

Tab. 2.7: Art und Ausmaß dienstleistungsähnlicher Aktivitäten⁸

Dienstleistungsähnliche Aktivitäten	Anteil der Bauvereinigungen, bei denen ein Engagement in dem betreffenden Bereich ... vorhanden ist, und zwar in:				Zusammen
	nicht vorhanden ist	geringem Ausmaß	durchschnittlichem Ausmaß	hohem Ausmaß	
Beschäftigungsangebote für die Bewohner	100%	0%	0%	0%	100%
Ausbildungsangebote für die Bewohner	100%	0%	0%	0%	100%
Angebot kostengünstiger Gewerberäume	88%	0%	6%	6%	100%
Förderung der Mietermitbestimmung	52%	5%	26%	17%	100%
Bereitstellung von Infrastruktur	75%	3%	12%	10%	100%
Aktivitäten zur Integration von Immigranten	77%	6%	14%	3%	100%

⁶ Die Anteile von „generell eher gut“ liegen hier jeweils über 80%

⁷ Die Anteile von „generell eher schlecht“ liegen hier jeweils über 10%

⁸ Die in der Tabelle festgehaltenen Angaben zum Ausmaß des jeweiligen Engagements beruhen auf der Selbsteinschätzung der befragten Unternehmen.

Ergänzende Aktivitäten
im Bereich des
sozialen Managements

Am Schluß des der Bestandsaufnahme des Dienstleistungsangebots gewidmeten Fragebogenteils stand die Frage nach Art und Häufigkeit von „dienstleistungsähnlichen Aktivitäten“, womit Maßnahmen im Bereich des ‚sozialen Managements‘⁹ angesprochen werden sollten. Das dabei erzielte Resultat ist der vorangehenden Tabelle 2.7 zu entnehmen. Sie macht deutlich, daß sich die genannten Aktivitäten auf die Bereitstellung von kostengünstigen Gewerberäumen und von Infrastruktur mit stadtteil- bzw. ortsbezogener Bedeutung, sowie auf die Förderung der Mietermitbestimmung und die Integration von Immigranten konzentrieren. Die in der diesbezüglichen Frage des Erhebungsleitfadens ebenfalls angesprochenen Beschäftigungs- und Ausbildungsangebote für die Bewohner spielen dagegen bei den befragten Unternehmen keine Rolle.¹⁰

Tab. 2.8: Anzahl dienstleistungsähnlicher Aktivitäten in Abhängigkeit von wichtigen Unternehmenskenngrößen

Aufgliederung der Bauvereinigung nach ...	Anzahl der dienstleistungsähnlichen Aktivitäten			zusammen
	keine	1 bis 3	mehr als 3	
Anzahl der verwalteten Wohnungen				
weniger als 2.000	51%	32%	17%	100%
2.000 bis 10.000	26%	43%	31%	100%
über 10.000	15%	45%	40%	100%
Anteil der Wohnungen in größeren Gemeinden				
maximal 66%	40%	37%	23%	100%
67% oder höher	33%	39%	29%	100%
k.A.	100%	0%	0%	100%
Anzahl der wohnbegleitenden Dienstleistungen				
bis 5	71%	29%	0%	100%
6 bis 13	38%	50%	13%	100%
mehr als 13	8%	21%	71%	100%
Ausmaß der Zielgruppenorientierung des Angebots				
gering	52%	41%	7%	100%
mittel	33%	48%	19%	100%
hoch	30%	16%	54%	100%
Standort				
Bgld, NÖ, OÖ	26%	28%	46%	100%
Ktn, Stmk	55%	45%	0%	100%
Sb, Tir, Vbg	42%	36%	21%	100%
Wien	36%	41%	23%	100%
Alle Bauvereinigungen	38%	37%	25%	100%

⁹ Vgl. dazu auch die Ausführungen in 1.1 (Seite 4 f.) und 2.3 (Seite 40 ff.)

¹⁰ Entsprechende Angebote finden sich nur bei der Gemeinde Wien und bei einigen nicht in der vorliegenden Stichprobe erfaßten Anbietern.

Stellt man das erhobene Ausmaß der dienstleistungsähnlichen Aktivitäten in Relation zu ausgewählten Kenngrößen der jeweiligen Bauvereinigung, dann ergeben sich die in der vorstehenden Tabelle 2.8 dargestellten Ergebnisse, welche man folgendermaßen zusammenfassen kann:

- **Das Ausmaß der dienstleistungsähnlichen Aktivitäten steigt mit der Anzahl der verwalteten Wohneinheiten und mit zunehmender Konzentration des Wohnungsbestands auf größere Gemeinden¹¹.**
- **Es wächst auch mit zunehmender Zielgruppenorientierung¹² und mit wachsender Aktivität im Kernbereich der wohnbegleitenden Dienstleistungen.**
- **Es ist in den westlichen und südlichen Bundesländern geringer als im übrigen Österreich.**

Wir kommen nun zur Darstellung jener Resultate, welche sich auf die in Teil B des Fragebogens erhobenen Angaben zur vergangenen und künftigen Entwicklung der wohnbegleitenden Dienstleistungen beziehen.

Rückblickende Einschätzung
der bisherigen Entwicklung
des Leistungsangebots

Wie der folgenden Tabelle 2.9 zu entnehmen ist, hat seit dem Jahr 1995 knapp ein Drittel aller Gemeinnützigen das jeweilige Dienstleistungsangebot erweitert, wobei 24% von einer „leichten“ und 8% von einer „erheblichen“ Erweiterung sprechen. Abgesehen von der relativ starken Ausweitungstendenz in den westlichen Bundesländern findet man einen verstärkten Trend zur Erweiterung bei Unternehmen mit

- **großem Wohnungsbestand,**
- **hohem Anteil der in Gemeinden mit mehr als 10.000 Einwohnern gelegenen Wohnungen,**
- **starker Ausprägung der Zielgruppenorientierung,**
- **hoher aktueller Anzahl an wohnbegleitenden Dienstleistungen und**
- **hohem Ausmaß dienstleistungsähnlicher Angebote.**

Vor der genaueren Analyse der Umstände und Gründe für die Intensivierung der Dienstleistungsaktivitäten in den vergangenen zehn Jahren ist anhand der auf Seite 27 abgebildeten Grafik 2.4 noch ein kurzer Blick auf jene

¹¹ Mit mehr als 10.000 Einwohnern

¹² Es handelt sich hier nur zum Teil um jene Scheinkorrelation, die dadurch zustande kommt, daß sowohl die Zielgruppenaktivitäten als auch die dienstleistungsähnlichen Aktivitäten mit wachsender Unternehmensgröße zunehmen. Denn selbst bei konstant gehaltener Unternehmensgröße, zeigen Unternehmen mit stärkerer Zielgruppenorientierung tendenziell auch bei den dienstleistungsähnlichen Aktivitäten ein höheres Aktivitätsniveau.

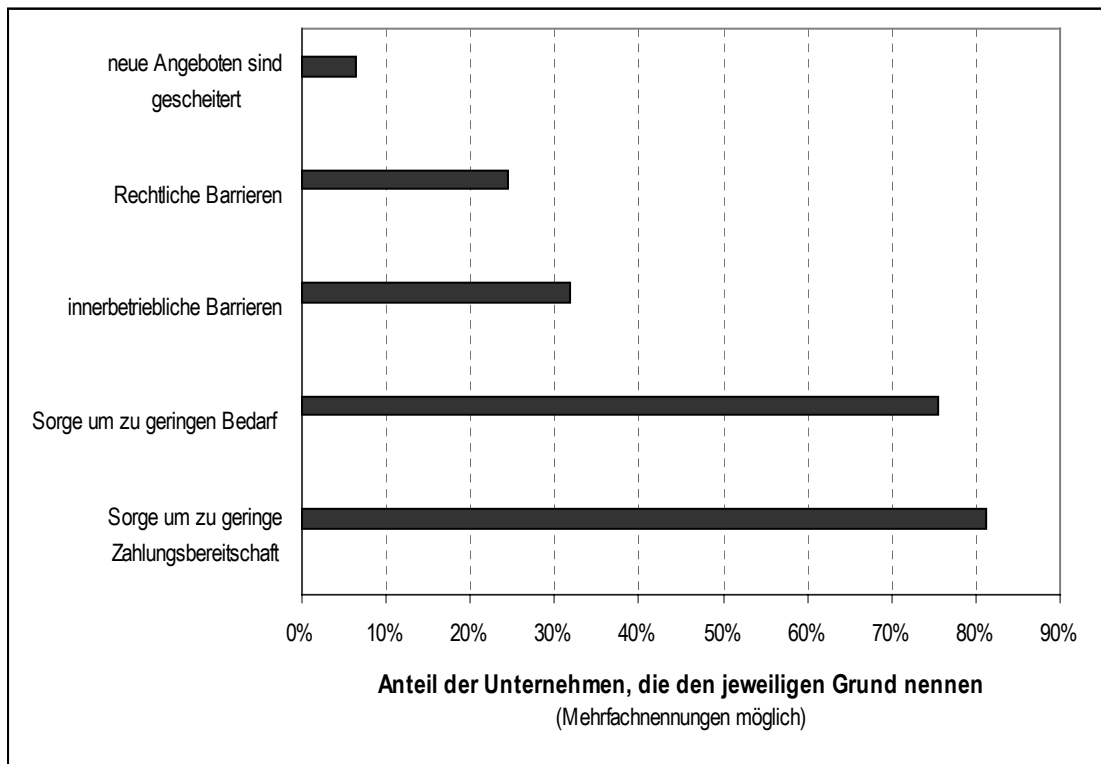
Tab. 2.9: Jüngste Entwicklung des Dienstleistungsangebots in Abhängigkeit von wichtigen Unternehmenskenngrößen

Aufgliederung der Bauvereinigung nach ...	Anteil der Bauvereinigungen, bei denen das Dienstleistungsangebot seit 1995			Zusammen
	nicht erweitert wurde	leicht erweitert wurde	erheblich erweitert wurde	
Anzahl der verwalteten Wohneinheiten				
weniger als 2.000	96%	4%	0%	100%
2.000 bis 10.000	39%	48%	13%	100%
über 10.000	6%	59%	35%	100%
Anteil der Wohnungen in größeren Gemeinden				
maximal 66%	72%	27%	1%	100%
67% oder höher	65%	22%	12%	100%
Standort				
Bgld, NÖ, OÖ	71%	21%	9%	100%
Ktn, Stmk	83%	5%	13%	100%
Sb, Tir, Vbg	45%	39%	15%	100%
Wien	68%	32%	0%	100%
Aktuelle Zahl wohnbegleitender Dienstleistungen				
klein	95%	5%	0%	100%
mittel	74%	20%	7%	100%
groß	35%	48%	17%	100%
Ausmaß der dienstleistungsähnlichen Aktivitäten				
gering	94%	6%	0%	100%
mittel	62%	17%	20%	100%
hoch	37%	61%	2%	100%
Ausmaß der Zielgruppenorientierung				
gering	93%	7%	0%	100%
mittel	69%	24%	6%	100%
hoch	41%	41%	18%	100%
Alle Bauvereinigungen	68%	24%	8%	100%

Wichtigstes Motiv für Verzicht auf Ausweitung des Leistungsangebots

Unternehmen zu werfen, welche ihre diesbezüglichen Angebote im genannten Zeitraum nicht ausgeweitet haben. Es zeigt sich, daß das weitaus wichtigste (von über 60% der betreffenden Unternehmen genannte) Motiv für den Verzicht auf die Ausweitung des Dienstleistungsangebots die Sorge um zu geringen Bedarf und zu geringe Zahlungskraft der Bewohner ist. Nur in 7% der Fälle liegt die Begründung in einem tatsächlichen Scheitern von Versuchen mit neuen Dienstleistungsangeboten. Wesentlich wichtiger sind demgegenüber innerbetriebliche (organisatorische) oder externe (rechtliche) Barrieren.

Grafik 2.4: Gründe für fehlende Ausweitung des Dienstleistungsangebots



In welchen Bereichen wurde das Leistungsangebot ausgeweitet?

Am Beginn der Betrachtung jener Unternehmen, die ihr Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen ausgeweitet haben, steht die auf der folgenden Seite abgebildete Tabelle 2.10, welche eine Übersicht über die Art der seit 1995 zusätzlich angebotenen Dienstleistungen gibt. Der genannten Tabelle ist zu entnehmen, daß die im aktuellen Dienstleistungsangebot an Spitze stehenden Beratungs- und Moderationsleistungen mit 23% der Nennungen auch bei den Angebotsausweitungen der vergangenen Jahre den ersten Rang einnehmen - knapp gefolgt von den instandhaltungs- und renovierungsbezogenen Dienstleistungen (21%). Die übrigen Dienstleistungsbereiche bringen es nur auf jeweils knapp über bzw. unter 10% aller Nennungen. Dies bedeutet im Fall der „Haushalts- Betreuungs- und Pflegedienste“, daß die meisten diesbezüglichen Angebotsausweitungen der letzten Jahre offensichtlich nicht auf das Konto der Gemeinnützigen selbst sondern auf jenes von externen Anbietern gehen.

Tab. 2.10: Schwerpunkte der jüngsten Ausweitungen des Dienstleistungsangebots

Dienstleistungsbereich	Anteil der Unternehmen mit Ausweitungen im jeweiligen Bereich an ...	
	... allen Unternehmen	... den Unternehmen mit Ausweitung des Angebots
Beratungs- und Moderationsleistungen	23%	75%
Instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienstleistungen	21%	68%
Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienstleistungen	11%	35%
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	9%	28%
Sicherheitsdienstleistungen	8%	27%
Haushalt-, Betreuungs- und Pflegedienste	8%	25%

Es waren Mehrfachnennungen möglich

Effekt der Wohnrechtsnovelle des Jahres 2000

Untersucht man allfällige Einflüsse der Wohnrechtsnovelle des Jahres 2000¹³ und der in den letzten Jahren zu beobachtenden Neuorganisation der Hausbetreuung auf die jüngsten Ausweitungen der wohnbegleitenden Dienstleistungen, dann ergibt sich das in Tabelle 2.11 dargestellte Ergebnis. Es zeigt, daß die genannte Novelle einen deutlichen Impuls ausübte¹⁴, während der Einfluß der organisatorischen Umstellung der Hausbetreuung relativ gering war.

Tab. 2.11: Relevanz der Wohnrechtsnovelle 2000 und der Neuorganisation der Hausbetreuung für die Ausweitung des Dienstleistungsangebots

		Anteil an allen Unternehmen mit Ausweitung des Angebots
Die Novelle 2000 ...	spielte überhaupt keine Rolle	25%
	war von gewisser Bedeutung	60%
	war ein wichtiger Impuls	15%
	Zusammen	100%
Die Neuorganisation der Hausbetreuung ...	hatte keine Bedeutung	82%
	war einer der Anlässe	18%
	Zusammen	100%

¹³ Im Rahmen der genannten Novelle wurde eine Anpassung des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes vorgenommen, welche den gemeinnützigen Bauträgern eine Ausweitung der Geschäftstätigkeit gestattet (Vgl. WGG, §7, neuer Absatz 4a).

¹⁴ Dafür spricht auch der Umstand, daß mittlerweile bereits rund fünfzig auf den Bestimmungen von WGG-§7/4a fußende Gesellschaftsgründungen stattfanden.

Neuorganisation der Hausbetreuung und Ausweitung des Leistungsangebots

Die anschließende Tabelle 2.12 gibt Antwort auf die Frage, welche Arten der Neuorganisation der Hausbetreuung sich noch am ehesten mit einer Erweiterung des Dienstleistungsangebots verbinden. Sie macht deutlich, daß dies bei der Bildung von dezentralen Hausbetreuungsteams und bei der Übertragung von Betreuungsleistungen an die Bewohner der Fall ist. Denn in beiden Fällen besteht ein eindeutig positiver Zusammenhang zwischen der Höhe des Anteils der durch die jeweilige Hausbetreuungsform erfaßten Wohnungen und der Gesamtzahl der vom jeweiligen Unternehmen angebotenen Dienstleistungen.

Tab. 2.12: Art der Hausbetreuung und Anzahl der angebotenen Dienstleistungen

Hausbetreuungsformen	Anteil an allen Bauvereinigungen	Anzahl der Dienstleistungen pro Bauvereinigung in der jeweiligen Gruppe
Bauvereinigungen bei denen ...% der Wohnungen durch traditionelle Hausmeister betreut werden		
maximal 5%	31%	9,3
6 bis 33%	24%	10,2
über 33%	45%	10,0
Bauvereinigungen bei denen ...% der Wohnungen durch Mitarbeiter mit freien Dienst- oder Werkverträgen betreut werden		
maximal 5%	56%	9,7
6 bis 33%	23%	11,8
über 33%	21%	8,2
Bauvereinigungen bei denen ...% der Wohnungen durch dezentrale Teams betreut werden		
maximal 5%	91%	9,2
6 bis 66%	9%	16,7
Bauvereinigungen bei denen ...% der Wohnungen durch externe Hausbetreuungsfirmen betreut werden		
maximal 5%	23%	8,2
6 bis 33%	41%	13,1
über 33%	36%	7,2
Bauvereinigungen bei denen ...% der Wohnungen durch die Bewohner selbst betreut werden		
maximal 5%	65%	8,3
6% bis über 66%	35%	12,8

Ein interessantes Nebenresultat kann der mittleren Spalte von Tabelle 2.12 entnommen werden. Diese Spalte zeigt nämlich den aktuellen Stand der Umstellung der Hausbetreuung vom Hausbesorgermodell auf andere Betreuungsformen, wobei folgende Aspekte hervorstechen:

- **55% aller Gemeinnützigen lassen bereits weniger¹⁵ als ein Drittel des Wohnungsbestands durch Hausbesorger betreuen.**
- **Bei 21% der Unternehmen wird mehr¹² als ein Drittel des Wohnungsbestands durch Mitarbeiter mit freien Dienst- oder Werkverträgen betreut.**
- **36% haben mehr¹⁶ als ein Drittel des Wohnungsbestands an Hausbetreuungsfirmen übergeben.**
- **9% lassen mehr¹⁶ als 5% des Bestands durch dezentrale Hausbetreuungsteams betreuen, und**
- **bei 35% sind jeweils mehr¹⁶ als 5% des Bestands durch die Bewohner selbst betreut.**

Tab. 2.13: Organisatorische Folgen von neuen Dienstleistungen und neuen Formen der Hausbetreuung

Organisatorische Folgen	Anteil der Bauvereinigungen, bei denen es zu der betreffenden organisatorischen Folge kam
Erweiterung des Aufgabenbereichs von vorhandenen Mitarbeitern	46%
Zusätzl. Einstellung von fix angestellten Mitarbeitern mit neuen Aufgaben	26%
Zusätzliche Einstellung von Mitarbeitern mit freien Dienst- oder Werkverträgen	24%
Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit gewinnorientierten Unternehmen	23%
Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit Unternehmen des Non Profit Sektors	22%
Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit öffentlichen Stellen	11%
Gründung von Tochterunternehmen	17%

Es waren Mehrfachnennungen möglich

Obwohl die Einführung neuer Dienstleistungen in den vergangenen Jahren oft unabhängig von der Umstellung der Hausbetreuung stattfand, waren doch beide Entwicklungen zumindest in rein zeitlicher Hinsicht eng mit einander verbunden. Tabelle 2.13 thematisiert diese Verbindung und stellt die organisatorischen Folgen der beiden genannten Entwicklungen für die betroffenen Unternehmen und ihre Mitarbeiter dar.

Folgen für die Mitarbeiter

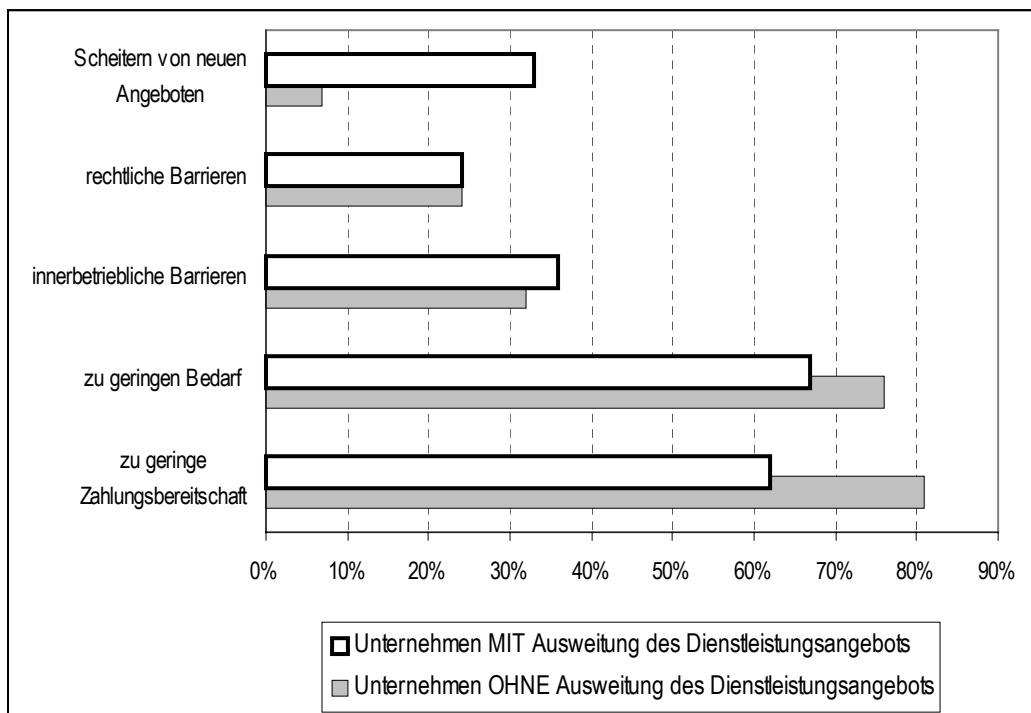
Man erkennt, daß es in sehr vielen Fällen bei der Umstellung der Hausbetreuung und der Einführung neuer Dienstleistungsangebote zu mehr als nur einer organisatorischen Veränderung kam. Die wichtigste Rolle spielten zwar Erweiterungen der Aufgabenbereiche des vorhandenen Personals, es wurden aber auch in erheblichem Ausmaß ergänzend neue Mitarbeiter eingestellt, wobei

¹⁵ alle übrigen: mehr

¹⁶ alle übrigen: weniger

man oft vor einer fixen Anstellung zurückschreckte und nur freie Dienst- oder Werkverträge vergab. Neben diesen internen Strukturveränderungen kam es häufig zur Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit anderen Unternehmen oder öffentlichen Stellen. In 17% der Fälle wurde sogar ein neues Tochterunternehmen gegründet.

Grafik 2.5: Probleme bei der Ausweitung des Dienstleistungsangebots



Hauptprobleme bei der Ausweitung des Leistungsangebots

Parallel zur der an die Unternehmen ohne Ausweitung des Dienstleistungsangebots gerichteten Frage nach den Gründen für ihre Zurückhaltung wurden die Unternehmen mit entsprechenden Zusatzangeboten nach den Hauptproblemen bei der Erweiterung ihrer Palette an wohnbegleitenden Dienstleistungen gefragt. Da beide Fragen mit denselben Antwortvorgaben verbunden waren, können die jeweiligen Ergebnisse verglichen werden. Das Resultat dieses Vergleichs ist in der vorangehenden Grafik 2.5 dargestellt. Es ergeben sich dabei für beide Gruppen ähnliche Werte: Die realen Problemerkahrungen der einen Gruppe von Bauträgern decken sich also zu einem großen Teil mit den Befürchtungen der anderen Gruppe. Die einzige sehr auffällige Differenz besteht beim Problem des Scheiterns neuer Angebote, welches für jene Unternehmen, die sich tatsächlich an Experimente mit neuen

Dienstleistungen gewagt haben, einen viel höheren Stellenwert besitzt, als für die Vergleichsgruppe.

Bewertung der Effekte der Ausweitung des Leistungsangebots

Zuletzt wurden jene Unternehmen, welche ihr Dienstleistungsangebot in den letzten Jahren ausgeweitet haben, auch noch um eine Bewertung der Auswirkungen dieses Schritts gebeten. Die diesbezüglichen Resultate sind in der nachstehenden Tabelle 2.14 dargestellt, wobei auch die jeweilige Varianz der Benotungen angegeben ist.

Mit hoher Übereinstimmung werden die weitaus besten Noten für die Effekte für die Wohnzufriedenheit der Kunden vergeben. Auf den folgenden Rängen steht die Benotung der Auswirkungen für die Vermarktbarkeit des Wohnungsangebots, für die Unternehmensbindung der Kunden, für das soziale Klima in den Wohnhausanlagen und für die Erfüllung des gesellschaftspolitischen Auftrags der

Tab. 2.14: Bewertung der Auswirkungen der Ausweitung des Dienstleistungsangebots¹⁷

Auswirkung für ...	Durchschnittsnote für die jeweilige Auswirkung	Varianz der Benotungen
Wohnzufriedenheit der Kunden	1,4	0,3
Unternehmensbindung der Kunden	2,0	0,4
Soziales Klima in den Wohnhausanlagen	2,1	0,4
Erfüllung gesellschaftspolitischer Aufgaben	2,1	0,8
Vermarktbarkeit des Wohnungsangebots	1,9	0,9
Erschließung neuer Geschäfts- und Ertragsfelder	2,6	0,6
Kosten-Nutzenbilanz für das Unternehmen	2,5	0,8

Gemeinnützigen. Am schlechtesten, mit einer Durchschnittsnote von 2,6 aber immer noch knapp im positiven Bereich, schneidet die „Erschließung neuer Geschäftsfelder“ ab. Kaum besser (2,5) ist das Ergebnis für die gesamte Kosten- Nutzenbilanz, woraus indirekt hervorgeht, daß den erwähnten positiven Effekten erhebliche Anstrengungen und Mehraufwendungen gegenüber stehen müssen.

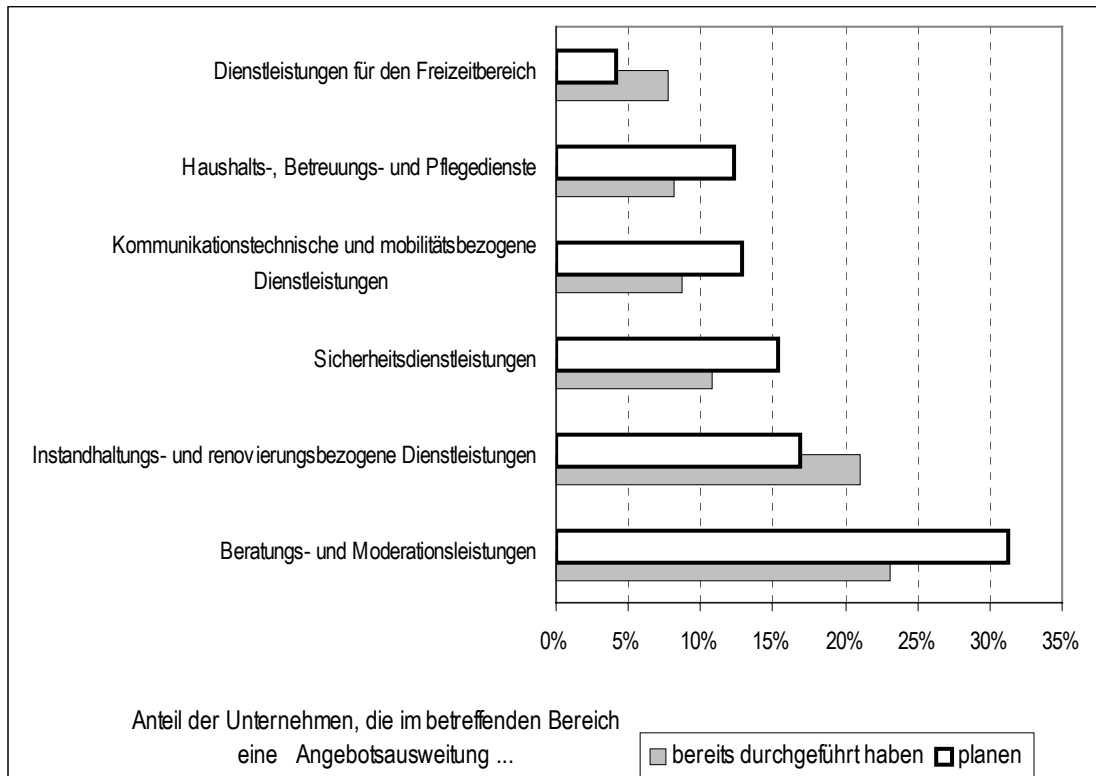
Beabsichtigte Erweiterungen des Leistungsangebots

Eine letzte Gruppe von bislang noch nicht präsentierten Erhebungsergebnissen bezieht sich auf beabsichtigte Erweiterungen des Angebots an Dienstleistungen. In der nachstehenden Grafik 2.6 ist der Anteil der Unternehmen dargestellt, die in den verschiedenen Dienstleistungsbereichen eine Angebotsausweitung planen, wobei im Hinter-

¹⁷ Der Tabelle liegt folgende fünfteilige Notenskala zugrunde: 1 = sehr gut, 2 = eher gut, 3 = neutral, 4 = eher schlecht, 5 = sehr schlecht

grund auch jeweils der Prozentsatz jener Bauvereinigen zu sehen ist, die in den letzten Jahren eine entsprechende Angebotsausweitung vornahmen.

Grafik 2.6: Geplante und bereits durchgeführte Ausweitungen des Dienstleistungsangebots



Die Grafik macht deutlich, daß die künftigen Angebotsausweitungen ähnliche Schwerpunktbildungen aufweisen werden wie jene der vergangenen Jahre, sodaß es also Zusatzangebote wieder am häufigsten bei den Beratungs- und Moderationsleistungen und am seltensten bei den Dienstleistungen für den Freizeitbereich geben wird¹⁸. Innerhalb dieses im wesentlichen ähnlichen Musters der Schwerpunkte zeigen sich jedoch einige interessante Akzentunterschiede:

- **Beratungs- und Moderationsleistungen** werden künftig noch stärker im Zentrum der Ausweitung des Dienstleistungsangebots stehen als bisher.
- **Auch Sicherheitsdienstleistungen, Haushalts-, Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienstleistungen**

¹⁸ Vgl. Tab.2.10, Seite 28

- werden bei den künftigen Angebotsausweitungen einen höheren Stellenwert aufweisen.
- Das Gegenteil wird bei den Dienstleistungen für den Freizeitbereich sowie bei den Instandhaltungs- und renovierungsbezogenen Dienstleistungen der Fall sein.

Motive der beabsichtigten Erweiterungen des Leistungsangebots

Die nun folgende Tabelle 2.15 stellt die unterschiedlichen Gründe für die jeweils geplanten Ausweitungen des Dienstleistungsangebots dar, wobei man anhand der Spaltenüberschriften erkennt, daß zumeist mehr als nur ein Grund im Spiel ist. In den einzelnen Dienstleistungsbereichen zeigen sich zum Teil unterschiedliche Motivationsprofile. So versteht sich etwa die Einführung neuer Beratungs- und Moderationsleistungen primär als Reaktion auf einen neuen Bedarf, während neue Sicherheitsdienstleistungen oder Dienstleistungen für den Freizeitbereich in erster Linie der Erhöhung der Wohnzufriedenheit dienen sollen. Das quer über alle Dienstleistungs-

Tab. 2.15: Gründe für die geplante Ausweitung des Dienstleistungsangebots

Bereiche der geplanten Angebotsausweitung	Anteil der Bauträger, die den jeweiligen Grund nennen						
	Reaktion auf einen neuen Bedarf	Erhöhung der Wohnzufriedenheit	Stärkung der Identifikation mit der Wohnhaus-Anlage	Stärkung der Kundenbindung	Verbesserung der Marktchancen des Angebots	Erschließung zusätzlicher Einnahmequellen	Zusammen
Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste	14%	77%	45%	77%	0%	23%	236%
Instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienste	55%	100%	27%	76%	15%	76%	348%
Beratungs- u. Moderationsleistungen	60%	28%	34%	45%	9%	0%	177%
Kommunikationstechnische u. mobilitätsbezogene Dienste	40%	44%	20%	76%	40%	0%	220%
Sicherheitsdienstleistungen	37%	57%	13%	33%	0%	0%	140%
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	75%	100%	0%	0%	0%	0%	175%
<i>Durchschnittlicher Prozentsatz</i>	<i>47%</i>	<i>68%</i>	<i>23%</i>	<i>51%</i>	<i>11%</i>	<i>16%</i>	<i>216%</i>

Die Zeilensummen ergeben nicht 100%, weil Mehrfachantworten möglich waren.

Der am häufigsten genannte Motiv ist die Erhöhung der Wohnzufriedenheit, und die beiden am seltensten angeführten Gründe sind die „Verbesserung der Marktchancen des Angebots“ sowie die „Erschließung zusätzlicher Einnahmequellen“. Das erstgenannte Motiv ist am

ehsten noch bei den kommunikationstechnischen und mobilitätsbezogenen Dienstleistungen von Bedeutung, während der letztgenannte Grund nur bei den Instandhaltungs- und renovierungsbezogenen Diensten eine wichtige Rolle spielt.

Wer soll die zusätzlichen Leistungen erbringen?

Der abschließenden Tabelle 2.16 ist zu entnehmen, daß bei 39% der beabsichtigten Zusatzangebote das Unternehmen selbst als Träger der jeweiligen Dienstleistung zu fungieren beabsichtigt. In 20% der Fälle soll ein kommerzieller Anbieter als Leistungsträger herangezogen werden und in 23% ist an einen nicht-kommerziellen oder kommunalen Anbieter gedacht. Die restlichen 18% der geplanten Zusatzleistungen sollen von den Tochterunternehmen der befragten Bauträger erbracht werden.

In den einzelnen Dienstleistungsbereichen gibt es deutliche Abweichungen von diesen Durchschnittswerten:

Tab. 2.16: Träger der geplanten Ausweitung des Dienstleistungsangebots

Bereich der geplanten Angebotsausweitung	Anteil der auf den jeweiligen Träger entfallenden Angebotsausweitungen					zusammen
	das Unternehmen selbst	ein Tochterunternehmen	externe Kooperationspartner			
			kommunale Dienststellen	nicht-kommerzielle Anbieter	kommerzielle Anbieter	
Haushalt-, Betreuungs- und Pflegedienste	29%	12%	29%	31%	0%	100%
Instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienste	55%	33%	12%	0%	0%	100%
Beratungs- u. Moderationsleistungen	35%	27%	0%	17%	21%	100%
Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienste	57%	0%	0%	0%	43%	100%
Sicherheitsdienste	18%	12%	0%	38%	32%	100%
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	43%	14%	0%	0%	43%	100%
Insgesamt	39%	18%	7%	16%	20%	100%

- Bei den zusätzlich geplanten Haushalts-, Betreuungs- und Pflegediensten sind kommunale und nicht-kommerzielle Akteure stark überrepräsentiert zu Lasten der Anteile aller übrigen Anbietergruppen.
- Die beabsichtigten Ergänzungen bei den Instandhaltungs- und renovierungsbezogenen Diensten sollen überdurchschnittlich oft von den Mitarbeitern des Bauträgers selbst oder eines seiner Tochterunternehmen übernommen werden, und
- beim Zusatzangebot an Sicherheitsdienstleistungen werden verstärkt kommerzielle und nicht-kommerzielle Anbieter zum Zuge kommen.

2.3 Die Angebote bei Wiener Wohnen

Unterschiede zu den
gemeinnützigen Bauträgern

Bei den kommunalen Wohnungen der Bundeshauptstadt findet sich im Hinblick auf die Entwicklung des Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen eine völlig andere Ausgangslage als im Bereich der im vorangehenden Abschnitt untersuchten gemeinnützigen Bauträger. Abgesehen vom gewaltigen Größenunterschied - die Gemeinde Wien verfügt mit ihren rund 220.000 Wohneinheiten über einen wesentlich größeren Bestand als die bedeutendsten gemeinnützigen Bauträger - sind vor allem drei Differenzen hervorzuheben:

1. Die unterschiedliche Position am Wohnungsmarkt
2. Die Verschiedenheit der Sozialstruktur der Bewohner
3. Die betriebswirtschaftlich-organisatorische Differenz

Die in Punkt 1 angesprochene unterschiedliche Marktpositionierung des jeweiligen Wohnungsbestands beruht im wesentlichen darauf, daß die Wohnungen der Gemeinde aufgrund des relativ hohen Anteils von höheren Baualtern und der vor allem bei den älteren Wohnungen besonders großzügigen Förderbedingungen überwiegend im untersten Preissegment des Marktes angesiedelt sind. Mit einer Durchschnittsmiete von 2,76 € pro m² bei guter Wohnqualität sind kommunale Wohnungen so günstig, daß sich die im Bereich des oberen Preissegments häufig anzutreffende Bewerbung von Wohnungsangeboten durch Zusatzofferte von sogenannten ‚neuen Dienstleistungen‘ erübrigt. Darüber hinaus gibt es bei einem derart attraktiven Preis-Leistungsverhältnis auch keine gesteigerte Notwendigkeit, höhere Mieterbindung und Wohnzufriedenheit über entsprechende Zusatzangebote zu erzielen.

Verringert die eben behandelte Differenz in der jeweiligen Marktposition der Wohnungen bei der Gemeinde die betriebswirtschaftliche Notwendigkeit eines Zusatzangebots an ‚neuen Dienstleistungen‘, so vermindert der in Punkt 2 thematisierte Unterschied in der Sozialstruktur der Bewohner von kommunalen und gemeinnützigen Wohnhausanlagen die Erfolgchancen eines potentiellen Angebots entsprechender Leistungen. Der genannte Unterschied hängt eng mit der Konzentration der Gemeindewohnungen auf das unterste Preissegment zusammen und besteht, wie Tabelle 2.17 zeigt, darin, daß sich die Bewohner von Gemeindewohnungen zu einem deutlich größeren Anteil aus sozial schwachen Haushalten rekrutieren, für welche diesbezügliche Zusatzangebo-

te - auch bei Vorhandensein eines einschlägigen Bedarfs - zumeist einfach nicht leistbar sind.

Tab. 2.17: Anteil sozial schwacher Haushalte in verschiedenen Sektoren des Wiener Wohnungsbestands

Wohnungstyp	Anteil sozial schwacher Haushalte
Eigentumswohnungen	8%
private Haupt- und Untermieten	18%
Gemeindewohnungen	17%
geförderte Miet- und Genossenschaftswohnungen	10%

Datenbasis: 10.700 SENSOR-Interviews der Jahre 1993-95; zitiert aus: Czasny, K., u.a. (1996), Tabellenband, Tab. 2.2

Diese Einschätzung wird durch die Erfahrungen eines von der Europäischen Union geförderten Beschäftigungsprojekts bestätigt¹⁹, in dessen Rahmen verschiedene haushaltsbezogene Dienstleistungen in zwei Wohnhausanlagen eines gemeinnützigen Bauträgers und einer Wohnhausanlage der Gemeinde Wien angeboten wurden. Während das Angebot im ersten Fall auf positive Resonanz stieß, kam es im zweiten Fall mangels zahlungskräftiger Nachfrage zu einer Einstellung der Aktivitäten.²⁰

Zur Geschichte von „Wiener Wohnen“

Die unter Punkt 3 erwähnte betriebswirtschaftlich-organisatorische Differenz zwischen der Wohnhausverwaltung der Gemeinde Wien und jener der Gemeinnützigen besteht darin, daß die Verwaltung der Gemeindewohnungen jahrzehntelang einem drei Magistratsabteilungen umfassenden Amt für Wohnversorgung oblag, und erst im Jahr 2000 an ein neu gegründetes, rechtlich selbständiges Unternehmen („Wiener Wohnen“) ausgelagert wurde, nachdem man als Vorbereitung dieses Schritts bereits seit 1997 eine Straffung der internen Abläufe und Zuständigkeiten vorgenommen hatte.²¹ Damit ist die Wohnhausverwaltung der Gemeinde Wien in organisatorischer Hinsicht erst vor kurzem dort angelangt, wo die Verwaltungsapparate der Gemeinnützigen bereits seit langem stehen.

¹⁹ Im weiteren Verlauf des vorliegenden Kapitels wird noch genauer auf das genannte Projekt einzugehen sein.

²⁰ Vgl. auch die entsprechenden Resultate der im Zuge des genannten Projekts durchgeführten Bewohnerbefragungen in: Pallas, B., Brunner, A. (2004), Seite 17

²¹ Vgl. Payr, G. (1997)

Von der Behörde zum modernen Dienstleister

Dieser Unterschied führt zu einer gewissen ‚Ungleichzeitigkeit‘ der Problemlagen: Während die Gemeinnützigen schon längst Dienstleister sind und nunmehr daran gehen, ihr Kerngeschäft durch einen Kranz von komplementären Dienstleistungen zu ergänzen, stand in den letzten Jahren im Zentrum der Bemühungen von Wiener Wohnen vorerst noch der Schritt von der Behörde zum modernen Dienstleister.

Ein Hauptaugenmerk der jüngsten Aktivitäten von Wiener Wohnen galt daher folgerichtig der zeitgemäßen Ausgestaltung und Weiterentwicklung der von jeder Wohnhausverwaltung zu erbringenden Kerndienstleistungen, was zunächst vor allem ein Bemühen um größere Kundennähe bedeutete. Dem räumlichen Aspekt dieses Zieles trug die noch am Ende der neunziger Jahre erfolgende Dezentralisierung der mit über 600 Mitarbeitern größten Wohnhausverwaltung Europas durch Errichtung von neun im gesamten Stadtgebiet verteilten Kundendienstzentren Rechnung.²² Dem sozialen Gesichtspunkt des genannten Anliegens diente neben der bereits erwähnten Straffung von Abläufen und Zuständigkeiten unter anderem die Schaffung einer Mieterzeitung und eines Wohnungsanzeigers, der einerseits über kurzfristig verfügbare Wohnungsangebote informiert und andererseits die Funktion einer Wohnungstauschbörse erfüllt.

Wie schwer aber, trotz aller Bemühungen und Erfolge, die letzten Meter auf dem langen Weg von der Behörde zum kundenorientierten Dienstleister zu bewältigen sind, mögen zwei Beispiele belegen:

- Das erste betrifft den Tonfall im Briefverkehr mit den Gemeindemieter, der sich laut den im Zuge des vorliegenden Projekts geführten Expertengesprächen manchmal noch recht deutlich vom Kommunikationsstil im Bereich der gemeinnützigen Bauträger unterscheidet.
- Das zweite Beispiel bezieht sich auf (inzwischen beseitigte) Mängel in der Koordination mit anderen Organen der Gemeinde Wien und ist einem Bericht des Wiener Kontrollamts entnommen, der beanstandet, daß es zu gebührenpflichtigen Mietzinsmahnungen kam, weil man es verabsäumt hatte, dem für die Mietenbeihilfe

²² Ergänzend zu den Kundendienstzentren für Mieter von Gemeindewohnungen wurde mit dem „Wohnservice Wien“ eine Kundendienststelle für Wohnungssuchende etabliert, bei der über das gesamte Wiener Angebot an geförderten Wohnungen sowie über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten informiert wird.

zuständigen Sozialamt den spätestmöglichen Zahlungstermin bekannt zugeben.²³

Organisation der
Hausbetreuung auf Basis
der neuen gesetzlichen
Rahmenbedingungen

Neben der Erzielung größerer Kundennähe lag ein zweiter Schwerpunkt bei der Weiterentwicklung der Kerndienstleistungen von Wiener Wohnen in der im Jahr 2000 einsetzenden Periode eines gesetzlich verordneten ‚Hauswartsterbens‘²⁴ im Bemühen um die Aufrechterhaltung der kontinuierlichen Betreuung der Wohngebäude. In diesem Bereich wurden zwei wesentliche organisatorische Maßnahmen gesetzt:

Die erste bestand darin, daß man so wie manche Gemeinnützige²⁵, ein eigenes Tochterunternehmen gründete, das die Arbeit von nicht mehr nachbesetzbaren Hausbesorgern übernimmt, also vorrangig mit Reinigungs- und Beaufsichtigungstätigkeiten sowie mit Kleinreparaturen beschäftigt ist. Dieses unter dem Namen „Hausbetreuungs-GmbH“ tätige Unternehmen betreut derzeit mit 370 Vollzeitkräften rund 20% der Gemeindebauten und soll nach und nach flächendeckend ausgebaut werden.²⁶

Daß die Entwicklungsperspektive eines derartigen Unternehmens durchaus offen ist für die Integration eines etwas breiteren Spektrums wohnbegleitender Dienstleistungen, wird deutlich, wenn der zuständige Stadtrat die Schaffung eines Lehrberufs „Hausbetreuer“ fordert, bei dem neben technisch-handwerklichen Fähigkeiten auch kommunikative und psychologische Fähigkeiten vermittelt werden sollen, damit „derart geschulte Hausbetreuer ... den Mietern eine zusätzliche Serviceleistung bei allen Problemen rund um ihr Wohnhaus“ bieten können.²⁷

Die zweite organisatorische Maßnahme zur Bewältigung des durch den Wegfall der Hausbesorger entstandenen Betreuungsdefizits bestand in der im Jahr 2003 erfolgten Einschaltung eines Call Centers, bei dem Mieter rund um die Uhr Serviceprobleme - vorrangig Gebrechen an den Wohngebäuden - melden können, wobei Abhilfe „innerhalb von 90 Minuten“²⁸ versprochen wird. Damit versuch-

²³ Vgl. KAIII-StW-WW-9/02, Seite 9ff

²⁴ Seit der ersatzlosen Streichung des Hausbesorgergesetzes im Jahr 2000 sank allein bis zum Jahr 2002 die Zahl der in Wiener Gemeindebauten beschäftigten Hausbesorger von 3.740 auf 3.313, was einem Rückgang um mehr als 400 Hausbetreuer gleich kommt. Vgl. Wiener Wohnen aktuell, Herbst 2002.

²⁵ Vgl. Tabelle 2.13, Seite 30

²⁶ Jansky, H. (2005), Seite 4

²⁷ Wiener Wohnen aktuell, Herbst 2002.

²⁸ Aus einem Schreiben des zuständigen Stadtrats an die Gemeindemietler

te man dem Umstand gerecht zu werden, daß die Hausbetreuungs- GmbH selbst bei optimal gelungener Dezentralisierung hinsichtlich der Erreichbarkeit und der Anwesenheitszeiten ihrer Mitarbeiter in den einzelnen Anlagen nicht mit den kontinuierlich vor Ort anwesenden Hauswarten alter Schule konkurrieren kann.

Wie die Ausführungen zu den drei eingangs erwähnten Unterschieden zwischen Wiener Wohnen und den im vorangehenden Abschnitt untersuchten gemeinnützigen Bauträgern zeigen sollten, besitzen neue Dienstleistungen im engeren Sinne bei den Wiener Gemeindewohnungen derzeit aus guten Gründen eine deutlich geringere Entwicklungschance als im Bereich der Gemeinnützigen. Aus den speziellen Bedürfnis- und Problemlagen der Gemeindemieter resultieren jedoch wesentliche Anknüpfungspunkte für verschiedenste wohnbegleitende Dienstleistungen, die in jenem weiten Bereich angesiedelt sind, den man seit den einschlägigen Diskussionen in den neunziger Jahren üblicherweise mit dem Schlagwort ‚Soziales Management‘ umschreibt.²⁹

Was ist ‚soziales Management‘?

‚Soziales Management‘ meint die Ausrichtung des unternehmerischen Handelns an den Lebenslagen, Bedürfnissen und Sorgen der Kunden und unterscheidet sich insofern von der herkömmlichen Dienstleistungsorientierung, als es zeitgemäße Managementtechniken und Formen des Kundenkontakts mit einem sozialen Auftrag zu verbinden versucht. Die eigentliche Pointe des genannten Konzepts besteht darin, daß man diesen soziale Auftrag nicht als bloße Ergänzung oder gar als Widerspruch zu einer Orientierung am betriebswirtschaftlichen Erfolg ansieht, sondern vielmehr davon ausgeht,

- daß Phänomene wie Leerstand, erhöhte Fluktuation, Überschuldung, Vandalismus, Gewalt, Drogen, ethnische und generationsbezogene Konflikte neben ihrer sozialen Komponente auch gravierende negative Auswirkungen auf den ökonomischen Unternehmenserfolg haben,
- und daß diese betriebswirtschaftlich relevanten Probleme durch Dienstleistungen im herkömmlichen Sinn nicht in den Griff zu bekommen sind, sondern ein Agieren erfordern, in dem präventiver Sozialarbeit und engagierter Stadtteilarbeit ein sehr hoher Stellenwert zukommt.

²⁹ Vgl. etwa Petter, S. (2002), sowie Bucksteeg, M., Eichener, V. (2000)

Zwar beinhaltet auch das, was üblicherweise unter ‚moderner Dienstleistungsorientierung‘, verstanden wird, ein verstärktes Eingehen auf die Bedürfnisse und Probleme des Kunden, da ja die ‚Modernität‘ dieser Geschäftsstrategie genau darin besteht, den Kunden nicht mehr bloß als Abnehmer bestimmter Kernprodukte zu begreifen, sondern auch seine mit jener Abnehmerfunktion verbundenen Komplementärbedürfnisse und Probleme zu erkennen. Die in diesem Zusammenhang angebotenen Bedürfnisbefriedigungen und Problemlösungen erfolgen hier aber durchwegs nur im Rahmen von erweiterten Geschäftsbeziehungen, da es letztlich bloß darum geht den ‚share-of-wallet‘, d.h. den Anteil des jeweiligen Unternehmens an den Gesamtausgaben des Kunden zu erhöhen.³⁰

Genau das wäre aber so ziemlich das Letzte, was die von den oben genannten Problemen betroffenen Haushalte benötigen. Im Mittelpunkt einer an den Grundsätzen des sozialen Managements orientierten Verwaltungsstrategie stehen deshalb nicht ‚neue Dienstleistungen‘ im Sinne neuer Ware-Geld-Beziehungen sondern neue Angebote der Hilfestellung und Unterstützung, wobei es in erster Linie um ‚Empowerment‘, also um Stärkung der bei den Mietern vorhandenen Potentiale und Hilfe beim Ausbau vorhandener Möglichkeiten³¹ und nicht um vermehrte Fürsorgeangebote geht.

Drei wichtige Ansätze zum sozialen Management bei ‚Wiener Wohnen‘

1. Gebietsbetreuung-Neu

Im Bereich der Wohnhausverwaltung der Gemeinde Wien wurden mehrere einschlägige Ansätze entwickelt, von denen drei der wichtigsten hier kurz erwähnt werden sollen. An erster Stelle ist die sogenannte „Gebietsbetreuung Neu“ zu nennen; welche im Jahr 2001 als ein mit den städtischen Großwohnanlagen befaßtes Pendant zu der im Bereich des privaten Altwohnungsbestands arbeitenden traditionellen Gebietsbetreuung installiert wurde.

Jedes der 17 Teams der Gebietsbetreuung-Neu erfaßt in seiner Tätigkeit alle im jeweiligen Betreuungsgebiet gelegenen Wohnhausanlagen der Gemeinde, sodaß insgesamt ein mittlerweile flächendeckendes Betreuungsnetz resultiert. Zentrales Aufgabenfeld der Gebietsbetreuung-Neu ist die Schlichtung von Mieterkonflikten, wobei es in sehr vielen Fällen um Spannungen zwischen Mietern mit bzw. ohne Immigrationshintergrund geht. Darüber hinaus

³⁰ Vgl. Tauchnitz, J. (2005), Seite 11

³¹ Vgl. Herriger, N. (2002)

bieten die Mitarbeiter der Gebietsbetreuung-Neu Information und Beratung bei sonstigen Sorgen und Anliegen der Bewohner der Gemeindebauten und erfüllen Brücken- bzw. Vernetzungsfunktionen zwischen den Mietern, ihrer Hausverwaltung (Wiener Wohnen) sowie den Organisationen und Institutionen des jeweiligen Bezirks und der kommunalen bzw. sozialen Verwaltung.³²

2. Art des Umgangs mit Mietschulden

Eine zweite, unter das Stichwort ‚Soziales Management‘ zu subsumierende Maßnahme ist die Art des Umgangs mit Mietschulden. Diese ist zwar keineswegs unumstritten³³, hebt sich aber letztlich doch sehr deutlich von den Gepflogenheiten privatwirtschaftlich agierender Hausverwaltungen ab, wobei erwähnt werden soll, daß es hier in den letzten Jahren zu einer Änderung der Strategie der kommunalen Wohnhausverwaltung kam: Früher glaubte man bei Mietrückständen besonders nachsichtig sein zu müssen, was in vielen Fällen letztlich aber nur zu immer höheren Schulden und damit erst recht zur Delogierung führte. Nunmehr hält man sich strikt an folgenden dreistufigen Ablauf: Erste Mahnung - zweite Mahnung - Räumungsklage. Letztere erst macht dann in vielen Fällen dem betroffenen Mieter den Ernst der Lage deutlich, so daß nun ein konstruktives Beratungsgespräch mit dem Abschluß einer großzügigen Ratenvereinbarung möglich wird.

Obwohl in den letzten Jahren in Wien die Zahl der überschuldeten Haushalte stark zugenommen hat, konnte auf diesem Weg zwischen 2002 und 2004 ein Rückgang der Anzahl der Delogierungen um 19% erreicht werden.³⁴

3. Beschäftigungsprojekt

Der dritte hier zu erwähnende Ansatz auf dem Gebiet des sozialen Managements ist vor allem deshalb interessant, weil er einerseits einen starken Akzent auf den oben erwähnten Gesichtspunkt des Empowerments setzt und andererseits unmittelbaren Bezug auf das Thema der vorliegenden Studie hat. Es handelt sich dabei um die Beteiligung von Wiener Wohnen an dem bereits zuvor erwähnten Beschäftigungsprojekt. Dieses von 2002 bis 2004 im Rahmen des EQUAL-Programms der Europäischen Union geförderte, aber auch nach dem Förderende noch weiterlaufende (also nachhaltige) Projekt trägt den

³² Vgl. Haller, B. (2004)

³³ So kritisierte etwa das Kontrollamt der Stadt Wien in der bereits zuvor erwähnten Stellungnahme die allzu hohen Mahngebühren, was zu einer entsprechenden Änderung der diesbezüglichen Praxis führte.

³⁴ Vgl. Rathauskorrespondenz vom 22.2.2005

Titel „Entwicklungspartnerschaft ‚Wohnen und Arbeiten‘“ und richtet sich an die Zielgruppe der von Wohnungsverlust bedrohten Personen, die keine existenzsichernde Beschäftigung haben.

Im Zuge des genannten Projekts wurde von der Volkshilfe in Kooperation mit Wiener Wohnen und der Buwog eine sogenannte „Dienstleistungsagentur“ eingerichtet, in deren Rahmen Personen aus der angeführten Zielgruppe in zwei Arbeitsfeldern aktiv werden: Zum einen übernehmen sie (so wie die Mitarbeiter der bereits erwähnten Hausbetreuungs- GesmbH) in Wohnhausanlagen ohne Hausbesorger die Reinigungs- und Wartungstätigkeiten sowie all jene administrativen und sozialen Aufgaben, welche zuvor von den Hauswarten erledigt wurden. Zum anderen bieten sie den Bewohnern der betreffenden Anlagen ambulante haushaltsnahe Dienstleistungen an, wobei sie nicht in Konkurrenz zu den bereits etablierten Dienstleistern treten, sondern Lücken im einschlägigen Angebot füllen. Darüber hinaus können sich die Projektmitarbeiter für eine Ausbildung zum Objektbetreuer qualifizieren.³⁵

Wenn sich auch, wie bereits erwähnt, das Angebot von haushaltsnahen Dienstleistungen im Bereich der Gemeindewohnungsmieter nicht bewährt hat, so nimmt doch der Zweig der Objektbetreuung eine sehr positive Entwicklung, sodaß mit zunehmendem Wegfall von Hausbesorgern laufend weitere Objektbetreuungsaufgaben übernommen werden können.

Entwicklungschancen für das soziale Management bei ‚Wiener Wohnen‘

Versucht man abschließend eine Einschätzung der Entwicklungschancen für ein verstärktes Engagement von Wiener Wohnen auf der Ebene des sozialen Managements, so muß man berücksichtigen, daß das Unternehmen „sein Vermögen völlig getrennt vom restlichen Vermögen der Stadt (verwaltet und) daher keine Gelder aus Steuermitteln der Stadt beansprucht, ... aber auch nichts in den allgemeinen Steuersäckel abliefern (muß).“³⁶ Diese Existenz eines geschlossenen Finanzierungskreislaufs, der jeden eingenommenen Betrag wieder in die Erhaltung und Instandsetzung der Wohnhäuser fließen läßt, erzeugt ein sehr strenges Sparsamkeitsdenken, das wenig Spielraum für experimentelle Initiativen mit sozialem Anliegen läßt.

³⁵ Vgl. Havel, M. (2004)

³⁶ <http://www.magwien.gv.at/wienerwohnen>

Als Illustration für dieses Einstellungsmuster sei eine Passage aus dem bereits erwähnten Kontrollamtsbericht zur Art des Umgangs mit Mietschulden zitiert. Auf die Anregung des Kontrollamts, eine verstärkte Reduzierung des Delogierungsrisikos durch den weiteren „Ausbau der individuellen Rückstandsbetreuung (Schuldnerberatung) durch die Mitarbeiter von Wiener Wohnen“ zu erzielen, wird folgende Antwort gegeben:

„Hinsichtlich einer individuelleren Betreuung der Rückstände bezogen auf die einzelnen Mieter muß festgestellt werden, dass die Verwaltung schon derzeit mit den in diesem Zusammenhang anfallenden Aufgaben stark belastet ist. ... Ein Eingehen auf individuelle Zahlungsziele einzelner Gruppen kann ohne zusätzliches Personal, dessen Kosten durch neue Einnahmenquellen finanziert werden müßten, nicht mehr bewältigt werden.“³⁷

Daß eine solche Reaktion - vor allem unter Berücksichtigung der hohen Umwegrentabilität von Maßnahmen des sozialen Managements - noch nicht der Weisheit letzter Schluß sein kann, daß also noch nicht alle einschlägigen Handlungsspielräume ausgeschöpft sind, weiß man aber bei Wiener Wohnen sehr genau. Denn in den Expertengesprächen war zu hören, daß man derzeit unter dem Gesichtspunkt der „präventiven Sozialarbeit“ über eine „Neuformulierung des Angebots an sozialer Betreuung in Kooperation mit bestehenden Einrichtungen und Vertragspartnern“ nachdenke - wobei es offensichtlich nicht beim bloßen Nachdenken bleibt, läuft doch mittlerweile ein regional begrenztes, demnächst in die Evaluierungsphase eintretendes Pilotprojekt mit aufsuchender Betreuung von Mietschuldnern.

³⁷ KA III – StW-WW-9/02, Seiten 8 und 9

3. Befragungen in Wohnhausanlagen

- 3.1 Stichprobe und Rücklauf bei Anlagen der Gemeinnützigen
Um die Wahrnehmung der von gemeinnützigen Bauträgern angebotenen Dienstleistungen durch deren (potentielle) Nutzer zu erfassen, wurden Erhebungen in sechs Wohnhausanlagen durchgeführt. Die Verwaltung aller sechs Anlagen obliegt ein und demselben Bauträger, bei dem es sich um ein Unternehmen der obersten Größenklasse (über 10.000 verwaltete Wohneinheiten) handelt.

Das für die Befragung ausgewählte Unternehmen

Das Unternehmen wurde ausgewählt, weil es im Zuge der in Abschnitt 2.1 dargestellten Anbieterbefragung als einer jener Bauträger identifiziert werden konnte, die eine sehr dynamische Dienstleistungsstrategie verfolgen. Dies kommt unter anderem darin zum Ausdruck, daß man vor einiger Zeit ein gewerbliches Tochterunternehmen gründete, welches wohnbegleitende Serviceleistungen für die eigenen Bewohner, aber auch für externe Nachfrager anbietet. Bei den erbrachten Leistungen handelt es sich um Außenanlagenbetreuung, Winterdienst, Reinigungs-, Reparatur- und Renovierungsarbeiten.

In jeder der sechs für die schriftliche Bewohnerbefragung ausgewählten Wohnhausanlagen werden unter anderem die folgenden sechs, zum Teil von dem erwähnten Tochterunternehmen erbrachten Dienstleistungen angeboten:

- Kleinere Reparaturen im Haushalt
- Wohnungsrenovierungen
- Sperrmüllabfuhr
- Hilfe bei Umzügen
- Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten
- Beratung bei Zahlungsrückständen

Befragung in Anlagen dreierlei Typs

Die sechs Anlagen liegen in zwei verschiedenen Bundesländern (außerhalb Wiens) und sind drei nach Baualter und Rechtsform zu unterscheidenden Anlagentypen zuzuordnen:

- Vor 1970 errichtete Mietwohnungen
- Ab 1995 errichtete Mietwohnungen
- Ab 1995 errichtete Eigentums- und Mietkaufoptionswohnungen

Insgesamt wurden in diesen Wohnhausanlagen 988 Haushalte schriftlich kontaktiert, wobei aus Kostengründen nur eine deutschsprachige Version des Fragebogens erstellt und versendet werden konnte. Die nachstehende

Tabelle 3.1 zur Rücklaufstatistik zeigt, daß insgesamt 19% der angeschriebenen Haushalte ihre Fragebögen ausgefüllt zurücksandten, was einer Gesamtzahl von 190 auswertbaren Fragebögen entspricht.

Tab. 3.1: Rücklaufstatistik

Anlagentyp	Stichprobe	Rücklauf	Rücklaufquote
Miete - vor 1970	604	91	15%
Miete - ab 1995	185	54	29%
Eigentum/Mietkauf - ab 1995	199	45	23%
insgesamt	988	190	19%

Differenzen in der Haushaltsstruktur

Die deutlichen Unterschiede in der Rücklaufquote der drei Anlagentypen werfen die Frage nach der jeweiligen Bewohnerstruktur auf, welche durch die beiden folgenden Tabellen 3.2 und 3.3 beantwortet wird. Die erstgenannte Tabelle zeigt sehr deutliche Differenzen bei der Altersstruktur der Bewohner: Entsprechend dem wesentlich höheren Baualter des ersten der drei Anlagentypen (vor 1970 errichtet) ist hier ein weit größerer Anteil der Seniorenhaushalte gegeben als in den beiden anderen Anlagentypen (27% gegenüber 4% bzw. 0%). Komplementär dazu ist im ersten Fall der Anteil der Haushalte mit Kind(ern) deutlich verringert (12% gegenüber 25% bzw. 29%).

Tab. 3.2: Typ der befragten Haushalte

Haushaltstyp	Anlagentyp			
	Miete vor 1970	Miete ab 1995	Eigentum/Mietkauf ab 1995	Gesamt
Weiblicher Single; unter 65 Jahre alt	11%	19%	13%	14%
Männlicher Single; unter 65 Jahre alt	9%	15%	9%	11%
Weiblicher Single; 65 Jahre oder mehr	10%	2%	0%	5%
Männlicher Single; 65 Jahre oder mehr	0%	2%	0%	1%
Sonstige Singles (Alter u/o Geschl. unbekannt)	7%	6%	9%	7%
<i>Singles insgesamt</i>	37%	43%	31%	37%
Paar; Referenzperson unter 65 Jahre alt	17%	11%	18%	16%
Paar; Referenzperson 65 Jahre oder mehr	17%	0%	0%	8%
sonst. Paare (Alter unbekannt)	1%	0%	2%	1%
<i>Paare insgesamt</i>	35%	11%	20%	25%
<i>Seniorenhaushalte insgesamt</i>	27%	4%	0%	14%
Eltern mit Kind(ern)	12%	25%	29%	20%
AlleinerzieherIn	3%	13%	7%	7%
Sonstiger Mehrpersonenhaushalt	12%	8%	13%	11%
Zusammen	100%	100%	100%	100%

Differenzen in der Sozialstruktur

Tabelle 3.3 macht auf weitere wichtige Unterschiede in der Sozialstruktur der drei Anlagentypen aufmerksam, wobei zwei Aspekte besonders hervorstechen:

- **Der erste Anlagentyp weist einen deutlich erhöhten Anteil von Immigrantenhaushalten auf, was damit zusammenhängen dürfte, daß die infolge ihres höheren Baualters relativ billigen Wohnungen der betreffenden Anlagen offenbar verstärkt zur Wohnversorgung von sozial schwachen Immigranten genutzt werden.**
- **Im Vergleich zu den Anlagen mit Mietwohnungen sind jene mit Eigentums- bzw. Mietkaufoptionswohnungen erwartungsgemäß durch größere ökonomische Stärke der hier lebenden Haushalte gekennzeichnet (geringere Arbeitslosigkeit, höherer Anteil von Vollzeitarbeitnehmern und von Doppelverdienerhaushalten).**

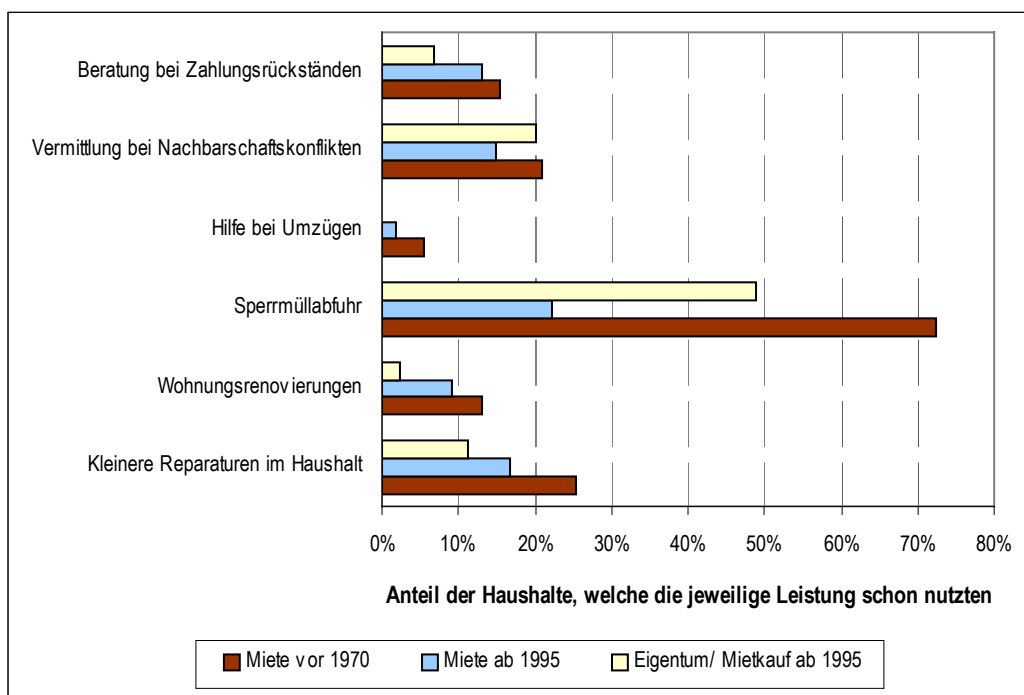
Tab. 3.3: Sozialstruktur der befragten Haushalte

Haushalte mit ...	jeweiliger Anteil an allen Haushalten des betreffenden Anlagentyps			Gesamt
	Miete vor 1970	Miete ab 1995	Eigentum/ Mietkauf ab 1995	
Personen, die im Ausland geboren sind	20%	11%	11%	15%
Personen unter 14 Jahren	14%	39%	27%	24%
Personen zwischen 14 und 18 Jahren	5%	11%	9%	8%
Vollzeitarbeitnehmern	38%	59%	78%	54%
Teilzeitarbeitnehmern	13%	4%	24%	13%
Selbständig/ freiberuflich Tätigen	2%	4%	2%	3%
Arbeitslosen	3%	11%	0%	5%
PensionistInnen	53%	20%	11%	34%
Personen, die in Karenz sind	4%	7%	7%	6%
Personen, die nur im Haushalt tätig sind	7%	17%	4%	9%
Schülern/Studenten	11%	37%	29%	23%

Im Hinblick auf die zuvor gestellte Frage nach den Ursachen für die unterschiedliche Rücklaufquote bedeuten diese Ergebnisse, daß für die geringere Rücklaufquote beim ersten Anlagentyp (Miete; vor 1970) vermutlich die hier erhöhten Senioren- und Immigrantenteile verantwortlich sein dürften. Die aufgezeigten sozialstrukturellen Differenzen zwischen den drei Anlagentypen sind aber natürlich nicht nur für die Rücklaufquote von Relevanz, sondern haben, wie sich bei der nun folgenden Darstellung der Befragungsergebnisse zeigen wird, auch entscheidende Bedeutung für die Wahrnehmung, Nutzung und Bewertung der angebotenen Dienstleistungen.

3.2 Die Sicht der Bewohner von Anlagen der Gemeinnützigen
Bei der ersten Frage des schriftlich zu beantwortenden Fragebogens war für jede der in 3.1 genannten wohnbegleitenden Dienstleistungen anzugeben, ob man sie bereits genutzt hat und (wenn ja) wie zufrieden man mit der jeweiligen Leistung war. Bezüglich der Nutzungsfrequenz ergibt sich das in Grafik 3.1 dargestellte Resultat. Ihm ist zu entnehmen, daß die angebotenen Dienstleistungen abgesehen von der Umzugshilfe in allen Anlagen recht gut angenommen werden, wobei die Nutzungsfrequenz bei der Sperrmüllabfuhr erwartungsgemäß weitaus am höchsten ist.

Grafik 3.1: Nutzung der derzeit angebotenen Dienstleistungen



Nutzung der Dienstleistungen in den drei Anlagentypen

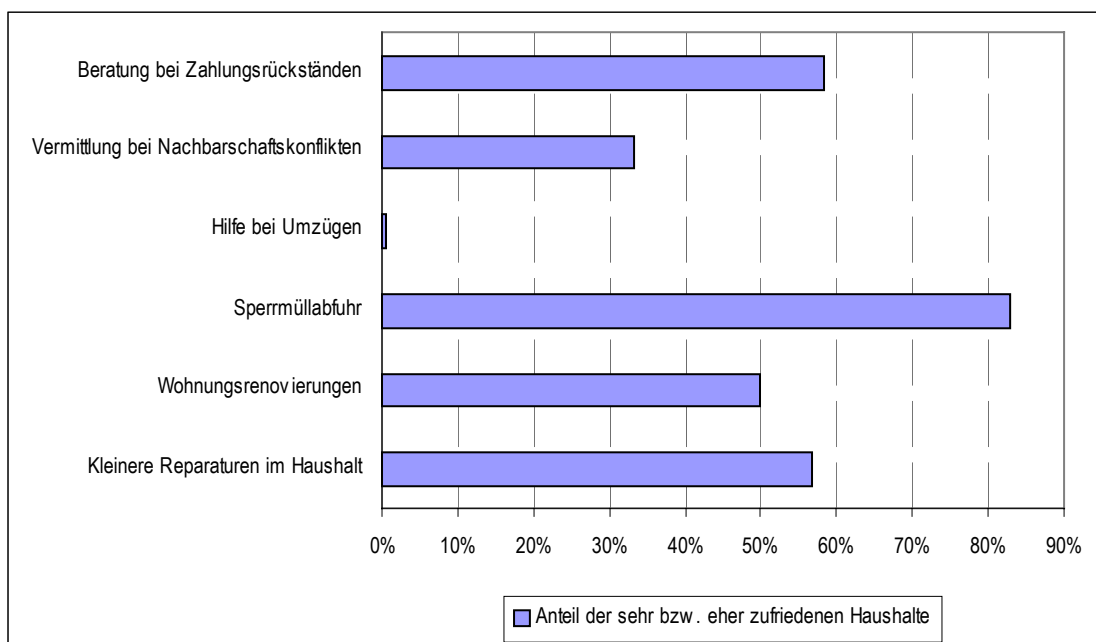
Bei der Gegenüberstellung der drei Anlagentypen fällt auf, daß die für Wohnungserneuerungen relevanten Angebote (Renovierungs- und Reparaturarbeiten, Sperrmüllabfuhr) im Bereich der älteren Anlagen verstärkt genutzt werden, was zum einen mit dem hier gegebenen Renovierungs- und Standardanhebungsbedarf und zum anderen mit dem in den betreffenden Anlagen im Gang befindlichen Generationenwechsel zusammenhängen dürfte. Bei der Zahlungsrückstandsberatung ist sowohl bei älteren als auch bei neueren Mietwohnungen eine erhöhte Nutzungsfrequenz im Vergleich zu den durch ökonomisch besser ge-

stellte Haushalte bewohnten Eigentums- und Mitkaufopti-
onswohnungen feststellbar.

Unterschiedliche
Zufriedenheit mit den
verschiedenen
Einzelleistungen

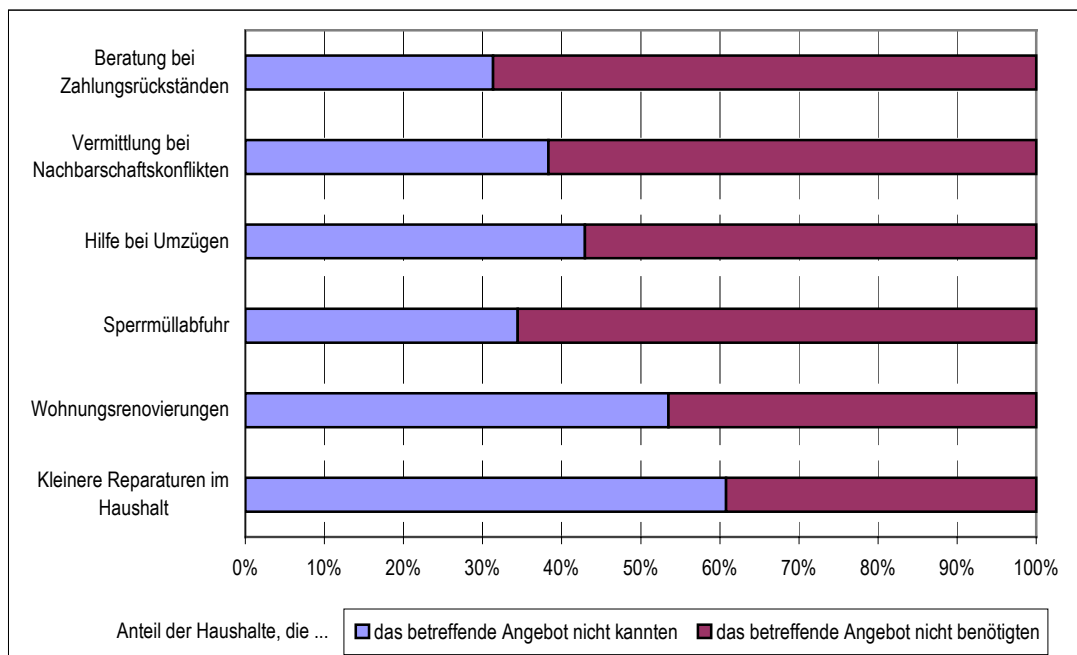
Die Zufriedenheit bei der Nutzung der angebotenen
Dienstleistungen ist in der anschließenden Grafik 3.2 dar-
gestellt. Sie zeigt nur bei der Sperrmüllabfuhr mit 83%
sehr bzw. eher zufriedenen Haushalten ein gutes Ergeb-
nis. Bei dem vom neu gegründeten Tochterunternehmen
angebotenen Reparatur-, Renovierungs- und Umzugs-
service sowie bei den beiden Beratungs- und Modera-
tionsangeboten dürfte demgegenüber noch mehr oder
weniger großer Verbesserungsbedarf bestehen.

Grafik 3.2: Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen



Fragt man jene Haushalte, die die genannten Dienstleis-
tungen bisher noch nicht nutzten, wie weit dies auf Un-
kenntnis des jeweiligen Angebots oder auf mangelnden
Bedarf zurückzuführen ist, dann ergibt sich das in Gra-
fik 3.3 dargestellte Bild. Es läßt erkennen, daß vor allem
die durch das gewerbliche Tochterunternehmen angebo-
tenen Reparatur- und Renovierungsleistungen relativ vie-
len Haushalten noch nicht bekannt sind (61% und 53%).
Aber auch bei allen übrigen abgefragten Dienstleistungen
liegen die Anteile der Haushalte, die das jeweilige Ange-
bot noch nicht kennen zwischen 31% und 43%.

Grafik 3.3: Gründe für die Nichtnutzung von Dienstleistungen



Ergänzend zur Nutzungsfrequenz, zur Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen und zu den Gründen für die Nichtnutzung der vorhandenen Serviceangebote wurden die Haushalte auch danach gefragt, wie wichtig das Vorhandensein der genannten wohnbegleitenden Dienstleistungen für ihre Wohnzufriedenheit ist.

Das Leistungsangebot ist unabhängig von der aktuellen Nutzung wichtig für die Wohnzufriedenheit

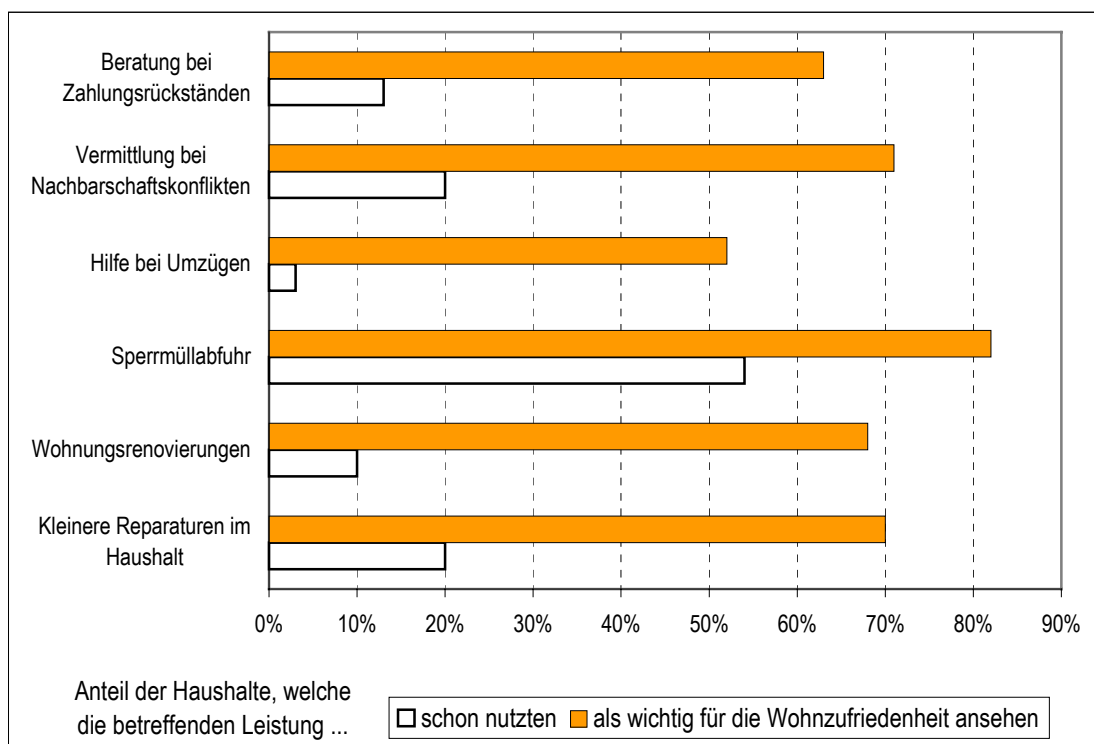
Wird anhand der nachstehenden Grafik 3.4 diese Zufriedenheitsrelevanz mit der jeweiligen Häufigkeit der Nutzung der einzelnen Leistungen verglichen, dann ist zu erkennen, daß die Wichtigkeitswerte in jedem der sechs Fälle weit über der Nutzungsfrequenz liegen. Das bedeutet, daß das Vorhandensein der betreffenden Angebote unabhängig von ihrer tatsächlichen Nutzung einen wesentlichen Zufriedenheitsfaktor darstellt. Damit werden die Anbieter in ihrer Auffassung bestätigt, daß eine der entscheidenden Funktionen der Ausweitung des Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen in der Sicherstellung bzw. Steigerung von Wohnzufriedenheit und Unternehmensbindung liegt.¹

Gliedert man die in Grafik 3.4 für die Gesamtheit aller Befragten dargestellten Ergebnisse nach den drei Anlagentypen auf, dann ergibt sich nur ein bemerkenswertes Resultat: Es betrifft die Zahlungsrückstandsberatung und

¹ Vgl. Tabelle 2.14 samt den erläuternden Ausführungen, Seite 32

besteht darin, daß diese Leistung bei den Mietwohnungen jüngeren Baualters, wo relativ hohe Wohnkosten auf ökonomisch eher schwache Haushalte treffen, deutlich wichtiger für die Wohnzufriedenheit ist als in den beiden anderen Anlagentypen. Während nämlich die Zahlungsrückstandsberatung im ersten Fall von 69% der Haushalte als wichtig für ihre Wohnzufriedenheit eingeschätzt wird, betragen die entsprechenden Anteilswerte in den beiden anderen Fällen nur 52% bzw. 53%.

Grafik 3.4: Nutzungsgrad und Wichtigkeit für die Wohnzufriedenheit



Statistisch nachweisbarer Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit Dienstleistungen und Wohnzufriedenheit

Die von den Befragten zum Ausdruck gebrachte Annahme einer Relevanz des Dienstleistungsangebots für die Wohnzufriedenheit wird bestätigt, durch die statistische Analyse des Zusammenhangs zwischen der Zufriedenheit mit den bisher bereits in Anspruch genommenen Dienstleistungen und der in einer eigenen Frage erhobenen gesamten Wohnzufriedenheit. Korreliert man nämlich die durchschnittliche Dienstleistungszufriedenheit mit der Gesamtbeurteilung der aktuellen Wohnsituation, dann zeigt sich ein recht deutlicher positiver Zusammenhang: Der die Stärke des linearen Zusammenhangs zweier Merkmale messende Korrelationskoeffizient nach Pearson hat einen Wert von +0,52 und ist hochsignifikant.

Das zwischen beiden Variablen bestehende Abhängigkeitsverhältnis dürfte ein wechselseitiges sein. Das heißt: Zum einen trägt die Zufriedenheit mit den wohnbegleitenden Dienstleistungen bei zur Gesamtwohnozufriedenheit. Zum anderen schafft das Vorhandensein einer solchen Gesamtzufriedenheit mit der Wohnsituation gute Voraussetzungen für eine positive Wahrnehmung und Beurteilung der von der Hausverwaltung erbrachten wohnbegleitenden Dienstleistungen.

Interesse an möglichen Ausweitungen des Leistungsangebots

Abgerundet wurde die Erhebung der Sicht der Bewohner auf die wohnbegleitenden Dienstleistungen mit einigen Fragen zu einer möglichen Ausweitung des Dienstleistungsangebots durch den Bauträger. Die erste davon bestand aus einer Liste von insgesamt elf möglichen Zusatzangeboten, wobei in jedem einzelnen Fall anzugeben war, ob die betreffende Dienstleistung für den Befragten ‚wichtig‘, oder ‚nicht so wichtig‘ wäre.

Tab. 3.4: Wichtigkeit von möglichen Zusatzdienstleistungen

Art der Dienstleistung	Jeweiliger Anteil der Haushalte, für welche die betreffende zusätzliche Dienstleistung wichtig wäre			
	Miete vor 1970	Miete ab 1995	Eigentum/ Mietkauf ab 1995	Gesamt
Zusatzangebote bei Renovierung und Reparatur	67%	44%	33%	56%
Zusatzangebote bei Wohnungsumzügen	29%	33%	9%	28%
Wohnungsreinigung	23%	20%	33%	27%
Einkaufsservice (Internetbestellung+Lieferung)	11%	15%	7%	12%
Babysitter-Dienste	8%	11%	9%	10%
Internetabfrage des Kundenkontos	20%	31%	42%	31%
Betriebskostenvorschreibung per E-Mail	23%	24%	36%	28%
Zusätzliche Beratungsangebote	44%	52%	36%	49%
Vermehrte Konfliktschlichtungsaktivitäten	41%	46%	49%	49%
Videoüberwachung von Garagen *)		46%	51%	48%
Elektronische Zutrittskontrollen	25%	41%	42%	37%

Spaltensummen über 100% wegen Mehrfachantworten

*) In den Anlagen mit vor 1970 errichteten Mietwohnungen gibt es keine Garagen.

Betrachtet man zunächst anhand der rechten Randspalte von Tabelle 3.4 die Resultate der genannten Fragestellung bei der Gesamtheit der Haushalte, dann zeigt sich folgendes:

- Hohes Interesse besteht an einem Ausbau der Beratungs- und Moderationsangebote sowie an zusätzlichen Renovierungs- und Reparaturangeboten (jeweils

rund 50 bis 60% der Haushalte kreuzen entsprechende Zusatzangebote als ‚wichtig‘ an), was insofern in Kontrast zum Resultat der Befragung der Anbieter steht, als letztere künftig keinen starken Akzent beim Ausbau der Renovierungs- und Reparaturleistungen setzen wollen².

- Mittleres Interesse (jeweils rund 30% kreuzen hier ‚wichtig‘ an), besteht an einer verstärkten Nutzung der Möglichkeiten der modernen Informationstechnologie für die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den Bewohnern (Internetabfrage des Kundenkontos, Betriebskostenvorschreibung per E-Mail) sowie an Angeboten zur Unterstützung bei der Wohnungsreinigung und beim Umzug.
- Relativ geringes Interesse (nur jeweils rund 10% kreuzen hier ‚wichtig‘ an) besteht an sonstigen haushaltsbezogenen Serviceleistungen (Einkaufsservice, Babysitterdienste).

Eine gesonderte Erwähnung gebührt dem möglichen Ausbau der Sicherheitsdienstleistungen. Hier zeigt sich zum einen recht hohes Interesse an entsprechenden Angeboten (Videoüberwachung der Garagen ist zu 48% wichtig und elektronische Zutrittskontrolle zu 37%). Zum anderen jedoch ergibt die ergänzende Frage nach der Bereitschaft zur Beteiligung an den jeweils anfallenden Zusatzkosten nur ein sehr schwaches positives Echo: Bloß für 10% der Befragten wären die damit verbundenen Kostenerhöhungen ‚auf jeden Fall‘ akzeptabel. 33% würden sie nur dann akzeptieren, wenn die Mehrheit der Bewohner dafür wäre, und für 56% wären diesbezügliche Mehrkosten ‚auf keinen Fall‘ akzeptabel.

Eher geringe Bereitschaft zur finanziellen Abgeltung möglicher Zusatzleistungen

Unterschiede nach dem Anlagentyp

Sucht man nun anhand der übrigen Spalten von Tabelle 3.4 nach den auffälligsten anlagespezifischen Unterschieden in der Einschätzung der Wichtigkeit möglicher Zusatzdienstleistungen, dann stößt man auf folgende Differenzen:

- Zusatzangebote für Renovierung und Reparatur können in den älteren Anlagen, wo auch schon eine erhöhte Nutzung der aktuell bereits vorhandenen einschlägigen Angeboten vorliegt, mit deutlich größerem Interesse rechnen als in den neueren Bauten.
- Zusätzliche Sicherheitsangebote werden dagegen primär in den neueren Bauten gewünscht, wobei aller-

² Vgl. Grafik 2.6 samt den erläuternden Ausführungen, Seite 33 f.

- dings nur in den neueren Eigentumsanlagen auch eine entsprechend deutlich erhöhte Zahlungsbereitschaft gegeben ist.**
- **Angebote zur Wohnungsreinigung sowie eine verstärkte Nutzung des Internets beim Kundenkontakt stoßen in den von ökonomisch stärkeren Haushalten bewohnten Eigentumsanlagen auf größeren Widerhall.**
 - **Zusätzliche Beratungsangebote sind demgegenüber eher in den durch einen höheren Anteil von sozial schwachen Haushalten gekennzeichneten Anlagen angezeigt.**

Tab. 3.5: Gewünschte zusätzliche Dienstleistungsaktivitäten

Art der gewünschten zusätzlichen Dienstleistungsaktivitäten	Anteil an allen Nennungen
Die Hausbetreuung verbessern (klassische Hausbesorgerarbeiten wie Schneeräumung, Reinigung, usw.)	26%
Anstehende Reparaturen umgehend durchführen (Frostaufbrüche, Wassereinbruch, Garagentore, usw.)	8%
Bauliche Verbesserungen durchführen (Lift-, oder Zentralheizungseinbau, usw.)	27%
Die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den Bewohnern verbessern (auf Mängelmeldungen reagieren, Hausversammlungen abhalten, usw.)	12%
Das Konfliktmanagement verbessern (primär bezogen auf ethnische Konflikte und Generationskonflikte)	5%
Die Qualität der vorhandenen Gemeinschaftseinrichtungen verbessern (bezogen auf Spielplätze, Waschautomaten, Autostellplätze)	9%
Sonstige Einzelanregungen zur Verbesserung der Kerndienstleistungen (bezogen auf Müllensorgung, Wohnungstauschangebote, usw.)	8%
Das Verhältnis von Kern- und Komplementärdienstleistungen überdenken (Kerndienstl. verbessern anstatt neue Komplementärdienstl. anzubieten)	5%
Neue Komplementärdienstleistungen anbieten (Wäscheservice)	2%
Zusammen	100%

Den Abschluß des auf etwaige Zusatzangebote von wohnbegleitenden Dienstleistungen bezogenen Fragebogens bildete eine offene Frage, bei der angegeben werden konnte, ob neben den erwähnten Erweiterungen des Dienstleistungsangebots noch weitere Dienstleistungen von Interesse wären. Ein mit 34% überraschend hoher Anteil der Befragten, gab hier eine Stellungnahme ab. Es handelte sich jedoch dabei, wie die vorangehende Tabelle 3.5 zeigt, nur in den allerwenigsten Fällen um

einen diesbezüglichen Ergänzungswunsch. Die meisten Befragten nutzten diese Fragestellung vielmehr zu einer Art ‚Abrechnung‘ mit Qualitätsmängeln bei den vom Bauträger angebotenen Kerndienstleistungen, indem sie sich zusätzliche Aktivitäten im Bereich jener Kerndienstleistungen wünschten.

Verbesserungen bei den Kerndienstleistungen und beim sozialen Management sind wichtiger als zusätzliche Komplementärleistungen

Die Befragten möchten ihrer Hausverwaltung offenbar signalisieren, daß zusätzliche Anstrengungen bei den Kerndienstleistungen und beim sozialen Management für sie wichtiger wären als eine Ausweitung des Angebots an Komplementärdienstleistungen. Besonders deutlich tritt dieses Motiv in jenen Äußerungen zutage, die in Tabelle 3.5 unter der Formulierung ‚Das Verhältnis von Kern- und Komplementärdienstleistungen überdenken‘ zusammengefaßt sind. Weil die diesbezüglichen Wortmeldungen so prägnant und unmißverständlich sind, seien sie hier abschließend im Original zitiert:

„Die Hausverwaltungen sollten sich lieber auf das Kerngeschäft konzentrieren und dafür das besser, effizienter und näher beim Bewohner bzw. mit dem Bewohner durchführen.“

„Statt der Dienstleistungen wäre es besser; wenn wer nachschauen würde, weil da geht's zu - nicht zum aushalten.“

3.3 Stichprobe und Rücklauf bei Anlagen der Gemeinde Wien
Bei den beiden für die schriftliche Bewohnerbefragung ausgewählten Objekten der Gemeinde Wien handelt es sich um einen in der Zwischenkriegszeit errichteten Gemeindebau mit über 1.300 Wohneinheiten und eine aus den fünfziger Jahren stammende Wohnhausanlage mit gut 500 Wohneinheiten.

Die zwei für die Befragung ausgewählten Anlagen

In beiden Anlagen dasselbe Spektrum an Hilfestellungen und Dienstleistungen

Die beiden im dicht bebauten Stadtgebiet gelegenen Anlagen verfügen über sehr aktive, auf Basis des Mitbestimmungsstatuts der Gemeinde Wien agierende Mietervertretungen und werden regelmäßig durch die jeweils zuständigen Teams der Gebietsbetreuung-Neu³ besucht, welche Beratungen bei individuellen Wohnproblemen, Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten und Unterstützung von Mieterinitiativen anbieten. Auch die übrigen im Bereich der Wiener Gemeindebauten flächendeckend vorhandenen Angebote an Dienstleistungen und Hilfestellungen, wie der rund um die Uhr erreichbare Gebrauchsdienst, die Wohnungstauschbörse und die im Fall von Mietzinsrückständen eingeräumte Möglichkeit zum Abschluß einer Ratenvereinbarung³ stehen den Mietern beider Anlagen zur Verfügung.

Tab. 3.6: Rücklaufstatistik

Baualter der Anlage	Stichprobe	Rücklauf	Rücklaufquote
Zwischenkriegszeit	1.338	132	10%
Fünfziger Jahre	522	45	9%
insgesamt	1.860	177	10%

Wesentlich geringerer Rücklauf als bei den Anlagen des gemeinnützigen Bauträgers

Der Fragebogen mit den auf diese Dienstleistungen bezogenen Fragestellungen konnte aus Kostengründen, wie im Fall der in unsere Untersuchung einbezogenen Anlagen eines gemeinnützigen Bauträgers nur in deutscher Version erstellt werden und wurde von Wiener Wohnen an alle 1.860 Haushalte der beiden Wohnhausanlagen versendet. Wie Tabelle 3.6 zeigt, ist die Rücklaufquote mit jeweils rund 10% deutlich geringer als bei den Anlagen des gemeinnützigen Bauträgers.⁴ Die Ursache dieser Differenz dürfte in einer Panne bei der Versendung der Fragebögen liegen: Wie eine nachträgliche Recherche eines der Mietervertreter bei 15 Bewohnerhaushalten zeigte, hatten nur 9 der 15 Haushalte einen Fragebogen erhalten.

³ Vgl. die diesbezüglichen Ausführungen in Abschnitt 2.3, Seite 41 f.

⁴ Vgl. Tabelle 3.1 in Abschnitt 3.1, Seite 46

Tab. 3.7: Typ der befragten Haushalte

Haushaltstyp	Baualter der Anlage		Gesamt
	Zwischenkriegezeit	Fünfziger Jahre	
Weiblicher Single; unter 65 Jahre alt	19%	11%	17%
Männlicher Single; unter 65 Jahre alt	15%	9%	14%
Weiblicher Single; 65 Jahre oder mehr	13%	20%	15%
Männlicher Single; 65 Jahre oder mehr	2%	2%	2%
Sonst. Singles (Alter u/o Geschl. unbekannt)	11%	7%	10%
<i>Singles insgesamt</i>	<i>60%</i>	<i>49%</i>	<i>57%</i>
Paar; Referenzperson unter 65 Jahre alt	11%	24%	14%
Paar; Referenzperson 65 Jahre oder mehr	6%	13%	8%
<i>Paare insgesamt</i>	<i>18%</i>	<i>44%</i>	<i>24%</i>
<i>Seniorenhaushalte insgesamt</i>	<i>21%</i>	<i>36%</i>	<i>24%</i>
Eltern mit Kind(ern)	7%	4%	6%
AlleinerzieherIn	7%	2%	6%
Sonstiger Mehrpersonenhaushalt	9%	0%	7%
Zusammen	100%	100%	100%

Tab. 3.8: Sozialstruktur der befragten Haushalte

Haushalte mit ...	Baualter der Anlage		Gesamt
	Zwischenkriegezeit	Fünfziger Jahre	
Personen, die im Ausland geboren sind	10%	4%	8%
Personen unter 14 Jahren	12%	7%	11%
Personen zwischen 14 und 18 Jahren	6%	2%	5%
Vollzeitarbeitnehmern	31%	16%	27%
Teilzeitarbeitnehmern	11%	7%	10%
Selbständig/ freiberuflich Tätigen	3%	7%	4%
Arbeitslosen	14%	11%	13%
PensionistInnen	47%	67%	52%
Personen, die in Karenz sind	3%	0%	2%
Personen, die nur im Haushalt tätig sind	2%	4%	3%
Schülern/Studenten	14%	9%	12%

Hauptursache der Unterschiede in der Haushalts- und Sozialstruktur der beiden Anlagen

Vergleicht man anhand der Tabellen 3.7 und 3.8 die Haushalts- und Sozialstrukturen der beiden Gemeindebauten, dann zeigen sich einige deutliche Differenzen, die größtenteils auf das unterschiedliche Baualter der beiden Anlagen zurückzuführen sind: Während bei der in den fünfziger Jahren errichteten Anlage gerade der erste Generationswechsel abläuft, im Zuge dessen neue Haushalte in die durch Sterbefälle oder Umzug ins Seniorenheim frei werdenden Wohnungen der ersten Mietergeneration einziehen, liegt diese erste Welle des Austauschs von Bewohnerhaushalten bei dem aus der Zwischenkriegszeit stammende Bau bereits einige Jahre zurück.

Dies bedeutet, daß in der jüngeren der beiden Anlagen derzeit noch viele Haushalte der ersten Mietergeneration

anzutreffen sind, was sich in einem wesentlich höheren Anteil von Senioren und einem entsprechend geringeren Anteil von Haushalten mit Kindern und/oder Jugendlichen niederschlägt. Zugleich ist hier natürlich auch der Prozentsatz von Haushalten mit im Berufsleben stehenden Personen (mit oder ohne Arbeitsplatz) geringer. Daß die Nachkriegsanlage trotz größeren Seniorenanteils weniger Einpersonenhaushalte aufweist, dürfte damit zusammenhängen, daß der ältere Gemeindebau über einen höheren Anteil von Kleinwohnungen verfügt.

Überlegung zum unterschiedlichen Anteil von im Ausland geborenen Personen

Der für die Zwischenkriegsanlage ausgewiesene höhere Anteil von Haushalten mit im Ausland geborenen Personen ist irreführend: Da beide Anlagen aufgrund ihres relativ hohen Baualters sehr billige Wohnungen aufweisen, spielen sozial schwache Immigranten bei der Neubelegung frei werdender Wohnungen in beiden Fällen eine wichtige Rolle. Bei der älteren der beiden Anlagen liegt aber, wie erwähnt, die Phase gehäufter Neubelegungen bereits längere Zeit zurück, sodaß die hier lebenden Immigranten schon besser integriert sind und daher infolge besserer Sprachkenntnisse und/oder besserer Unterstützung durch deutschsprachige Nachbarn eher in der Lage waren, den deutschsprachigen Fragebogen auszufüllen.

Die Richtigstellung dieses sozialstatistischen Artefakts ist deshalb so wichtig, weil es den Blick auf die realen Problemschwerpunkte der beiden Wohnhausanlagen verstellt. Wie nämlich aus den der schriftlichen Bewohnerbefragung vorangehenden qualitativen Interviews hervorgeht, ist gerade in der aus den fünfziger Jahren stammenden Wohnhausanlage der noch immer relativ starke Zuzug von Immigrantenhaushalten Ausgangspunkt für eine Reihe von Nachbarschaftskonflikten, die immer wieder zum Gegenstand vermittelnder Aktivitäten der Gebietsbetreuung-Neu, der Mietervertretung und der Mitarbeiter von Wiener Wohnen werden.

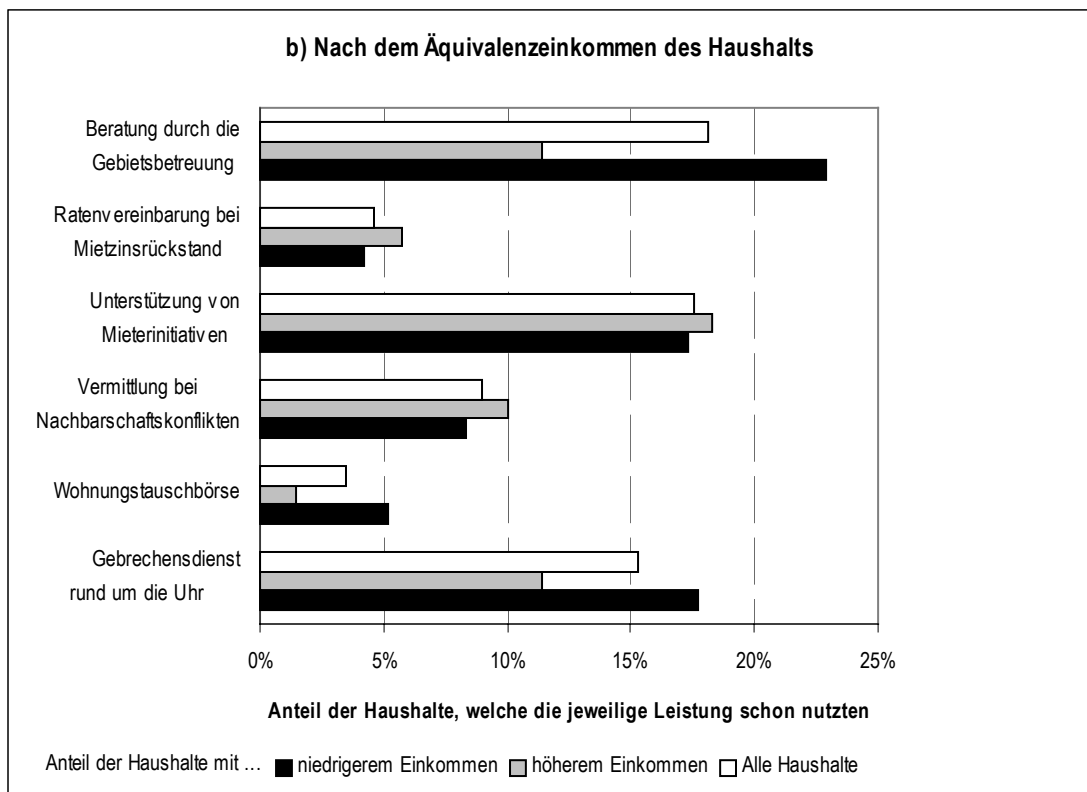
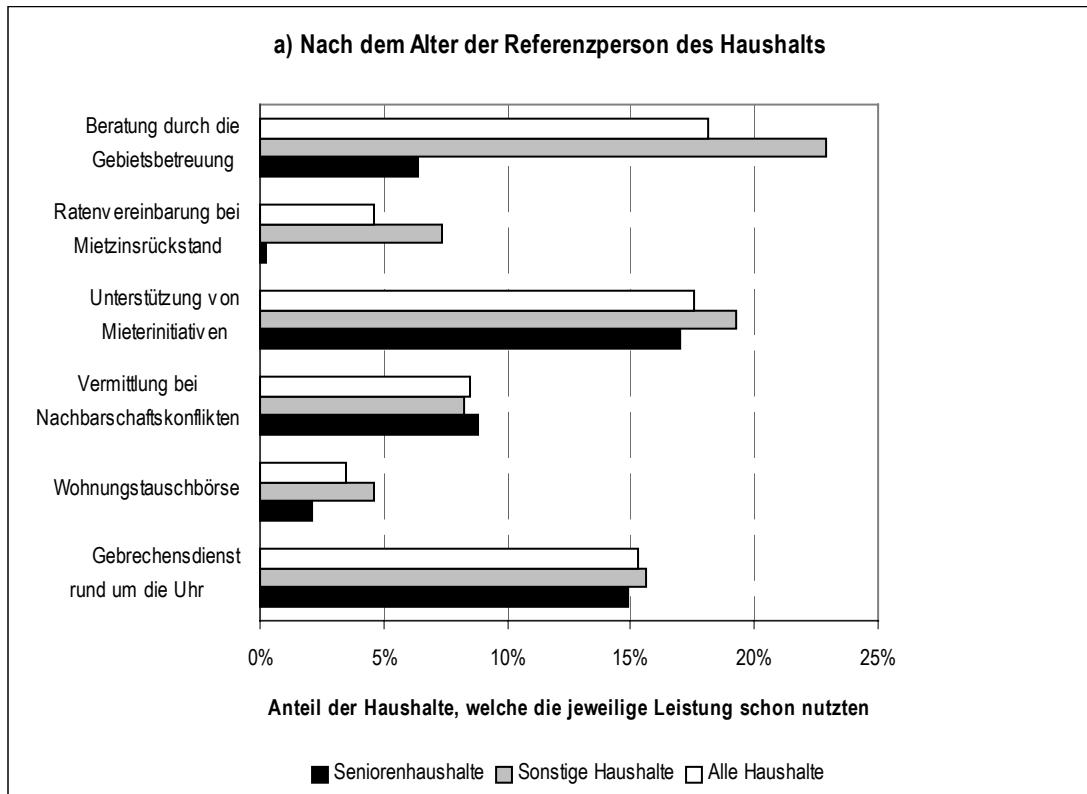
Ergänzend zu den bisher erwähnten Parametern wurde auch das Haushaltseinkommen erhoben, wobei sich keine signifikanten Differenzen zwischen den zwei Anlagen zeigten: In beiden Fällen haben rund 10% der Haushalte ein Äquivalenzeinkommen unter 800€ und knapp die Hälfte eines zwischen 800 und 1.300€.⁵

⁵ Die angeführten Resultate stellen eine äußerst grobe Einkommensschätzung dar, da im Fragebogen nur vier sehr breite Klassen des Haushaltseinkommens unterschieden wurden.

- 3.4 Die Sicht der Bewohner von Anlagen der Gemeinde Wien**
Bei der ersten Frage des schriftlich zu beantwortenden Fragebogens war für jede der in 3.3 genannten wohnbegleitenden Hilfestellungen und Dienstleistungen anzugeben, ob man sie bereits genutzt hat und (wenn ja) wie zufrieden man mit der jeweiligen Leistung war. Die folgende Grafik 3.5 zeigt, daß insgesamt (über beide Anlagen) schon jeweils 18% der Haushalte die Unterstützung von Mieterinitiativen und die Beratungsleistungen der Gebietsbetreuung-Neu in Anspruch genommen haben. 15% haben sich bereits mindestens einmal an den rund um die Uhr erreichbaren Gebrechensdienst gewendet und fast 10% berichten über die Nutzen des Angebots von Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten. Erwartungsgemäß am seltensten (zu etwa 5% bzw. 3%) werden die im Fall von Mietzinsrückständen gegebene Möglichkeit zum Abschluß einer Ratenvereinbarung sowie die Wohnungstauschbörse genutzt.
- Bisherige Nutzung der angebotenen Leistungen**
- Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Haushalten**
- Betrachtet man anhand von Teil a) der Grafik 3.5 die Unterschiede zwischen Seniorenhaushalten und sonstigen Haushalten, dann erkennt man nur in zwei Fällen sehr deutliche Differenzen. Sie beziehen sich auf die Beratung durch die Gebietsbetreuung und auf die möglichen Ratenvereinbarungen beim Vorliegen von Mietzinsrückständen. Beide Angebote werden von Seniorenhaushalten viel seltener genutzt, was im Fall der Ratenvereinbarungen nicht unbedingt auf eine bessere Einkommenssituation der Seniorenhaushalte hindeutet, sondern vorrangig damit zu tun hat, daß bei ihnen im Unterschied zu vielen jüngeren Haushalten erstens zumeist eine langfristig stabile Einkommenssituation vorliegt und zweitens eher ein Gleichgewicht zwischen Einkommen und Konsumansprüchen bzw. Ausgabenerfordernissen gegeben ist.**
- Unterschiede zwischen Haushalten mit niedrigerem und höherem Einkommen**
- Der mit dem Zusammenhang zwischen der Höhe des Haushaltseinkommens⁶ und der Nutzung der angebotenen Leistungen befaßte Teil b) der Grafik 3.5 macht deutlich, daß das Beratungsangebot der Gebietsbetreuung-Neu wesentlich öfter von den Haushalte mit niedrigem Einkommen genutzt wird. Letztere greifen auch erheblich öfter auf die Leistungen des Gebrechensdienstes und der Wohnungstauschbörse zurück. Bei den im Fall von Mietzinsrückständen möglichen Ratenvereinbarungen ist da-**

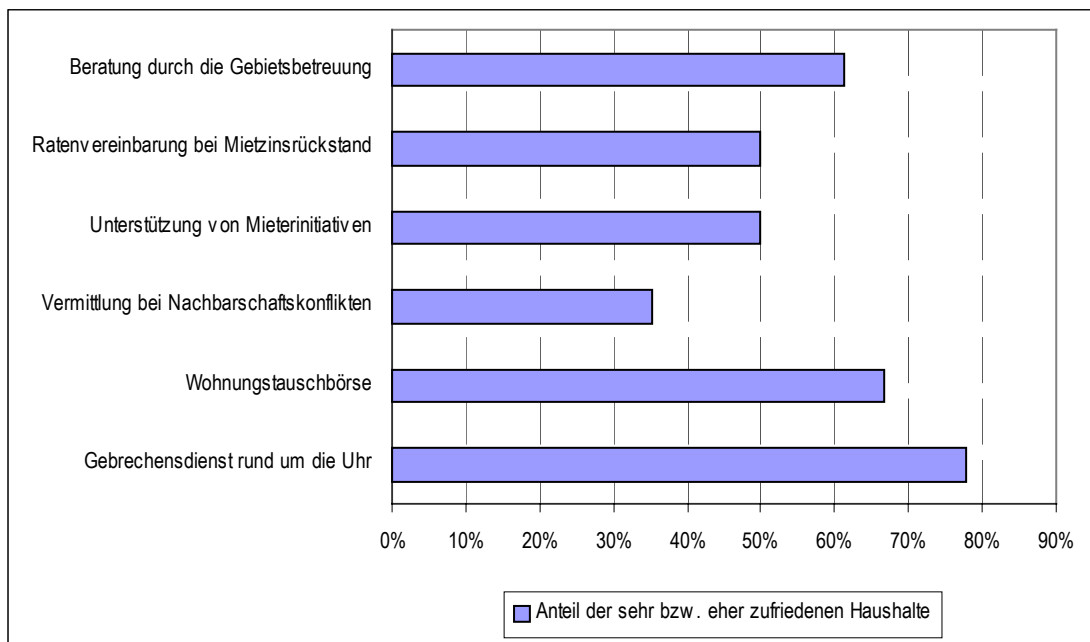
⁶ Die Grenze zwischen den beiden Gruppen mit eher niedrigerem bzw. höherem Haushaltseinkommen wurde bei einem Äquivalenzeinkommen von 1.300 € gesetzt.

Grafik 3.5: Nutzung der angebotenen Leistungen



gegen überraschenderweise keine vermehrte Nutzung durch einkommensschwächere Haushalte festzustellen. Auch dieses Resultat ist wieder ein Hinweis darauf, daß das Auftreten von Mietzinsrückständen weniger von der Höhe des monatlichen Haushaltseinkommens abhängig ist als von der Kontinuität der Einkommensentwicklung und/oder vom Vorhandensein eines strukturellen Ungleichgewichts zwischen diesem Einkommen und den Konsumansprüchen bzw. Zahlungserfordernissen des jeweiligen Haushalts.

Grafik 3.6: Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen



Zufriedenheit mit den genutzten Leistungen

Untersucht man die Zufriedenheit der Bewohner mit den jeweils genutzten Dienstleistungen und Hilfestellungen, dann kommt man zu dem Ergebnis, daß im Gesamtdurchschnitt 58% aller Nutzer mit der jeweiligen Leistung sehr bzw. eher zufrieden waren. Die übrigen 42% waren eher bzw. sehr unzufrieden. Die vorangehende Grafik 3.6 macht deutlich, daß der höchste Zufriedenheitswert (78% sehr bzw. eher zufrieden) vom Gebrechendienst erreicht wird. Auf den beiden folgenden Plätzen der Zufriedenheitsskala rangieren die Wohnungstauschbörse und die Beratung durch die Gebietsbetreuung (67% und 61% sehr bzw. eher zufrieden). Ein Mittlerer Zufriedenheitswert (50% sehr bzw. eher zufrieden) ergibt sich für die Unterstützung von Mieterinitiativen sowie für das Angebot von Ratenvereinbarungen beim Vorliegen eines Mietzinsrückstands, und die geringste Zufriedenheit ist (wenig übertra-

Konkrete Anlässe für Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit genutzten Leistungen

schend) bei den Vermittlungsbemühungen im Fall von Nachbarschaftskonflikten festzustellen.

Im Rahmen zweier ergänzender offener Fragen konnten Gründe für die Unzufriedenheit bzw. Zufriedenheit mit den bisher genutzten Leistungen angegeben werden. Die insgesamt 51 Antworten auf die erste dieser beiden Fragen beziehen sich am häufigsten auf den Gebrechensdienst, die Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten und die Beratung bei Wohnproblemen. Es zeigen sich dabei folgende Problemschwerpunkte:

- Beim Gebrechensdienst richtet sich die Kritik am öftesten auf zu lange Wartezeiten und auf unzureichende Behebung der gemeldeten Mängel.
- Das Thema Konfliktmoderation wird oft zur Klage über zu viele ‚Ausländer‘ oder zur Nennung von bislang offenbar nicht gemeldeten Nachbarschaftsproblemen genutzt. In einigen Fällen beschwert man sich auch über gescheiterte Vermittlungsbemühungen.
- Sofern sich die Kritik an der Beratungstätigkeit festmacht, hat sie zumeist mangelnde Höflichkeit und Inkompetenz der Berater zum Thema.

Die insgesamt 37 Antworten auf die offene Frage für die Gründe zur Zufriedenheit mit den genutzten Leistungen nehmen am häufigsten auf den Gebrechensdienst und die Beratung bei Wohnproblemen Bezug. Relativ oft reagiert man auf diese Frage auch mit der Äußerung einer unspezifischen oder nicht auf die gegenständlichen Leistungen bezogenen Zufriedenheit. Das im Hinblick auf den Gebrechensdienst zu Protokoll gegebene Lob hat zumeist eine prompte Behebung des jeweils gemeldeten Schadens zum Gegenstand, während sich die Zufriedenheit mit der Beratungstätigkeit hauptsächlich auf Erfahrungen mit freundlichen oder engagierten Mitarbeitern und auf die rasche Erledigung des jeweils gemeldeten Problems bezieht.

Differenzen zwischen den unterschiedlichen Alters- und Einkommensgruppen

Werden die Zufriedenheitsunterschiede zwischen Seniorenhaushalten und sonstigen Haushalten analysiert, so ist zu erkennen, daß Seniorenhaushalte im Durchschnitt etwas seltener zufrieden sind mit den angebotenen Leistungen als jüngere Haushalte (52% gegenüber 61% sehr bzw. eher zufrieden). Der entsprechende Vergleich zwischen Haushalten mit unterschiedlich hohem Einkommen ergibt für die Haushalte mit eher niedrigem Einkommen

bessere Zufriedenheitswerte (66% gegenüber 44% sehr bzw. eher zufrieden).

Sowohl bei der Altersgliederung als auch bei der Differenzierung nach dem Haushaltseinkommen ist wegen zu kleiner Fallzahlen nicht für jede einzelnen Leistung ein Zufriedenheitsvergleich möglich. Um doch eine Aussage treffen zu können, wurden die unter anderem von der Gebietsbetreuung-Neu erbrachten Hilfestellungen (Beratung, Moderation und Unterstützung von Mieterinitiativen)⁷ zu einer eigenen Leistungsgruppe zusammengefaßt. Eine solche zusammengefaßte Betrachtung ergibt folgendes Resultat:

Beim Altersgruppenvergleich zeigen sich deutlich höhere Zufriedenheitswerte bei den jüngeren Haushalten (55% sehr bzw. eher zufrieden gegenüber 40% bei den Seniorenhaushalten), während sich beim Vergleich der beiden Einkommensgruppen wesentlich bessere Zufriedenheitsresultate für die einkommensschwächeren Haushalte ergeben (61% sehr bzw. eher zufrieden gegenüber 32% bei den einkommensstärkeren Haushalten).

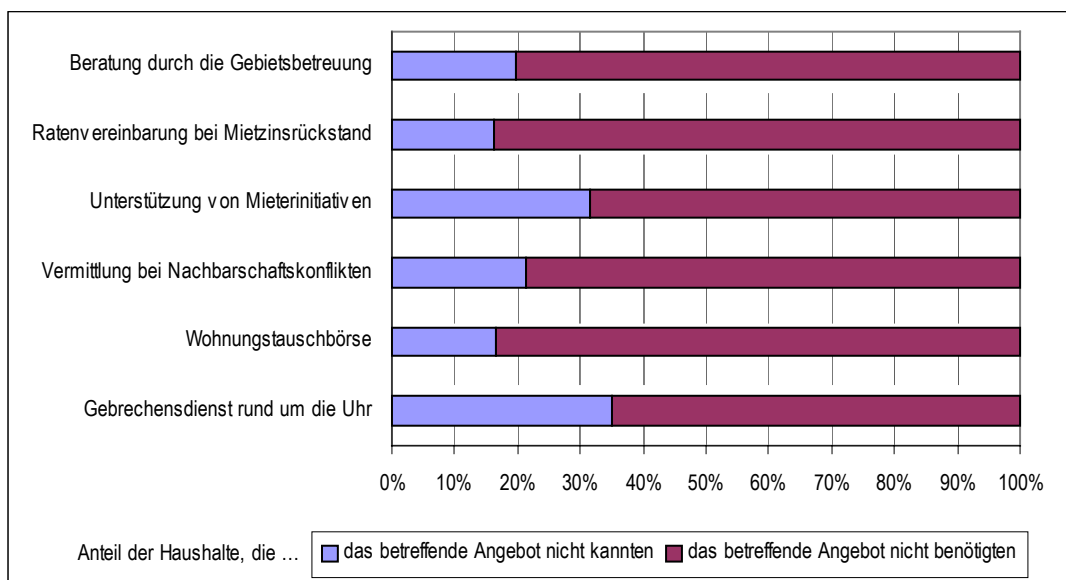
Gründe für die Nichtnutzung
angebotener Leistungen

Die Gründe für die Nichtnutzung von angebotenen Dienstleistungen und Hilfestellungen sind der folgenden Grafik 3.7 und der sie ergänzenden Tabelle 3.9 zu entnehmen. Betrachtet man zuerst die erwähnte Grafik, welche die genannten Gründe für die Gesamtheit aller Haushalte darstellt, dann es zeigt sich, daß in allen Fällen fehlender Bedarf ein deutlich wichtigeres Motiv für die Nichtnutzung darstellt als Informationsmangel. Am ehesten spielt das Fehlen von Informationen noch beim Gebrechensdienst und bei der Unterstützung der Mieterinitiativen eine Rolle.

Die Analyse der Nichtnutzungsgründe nach dem Haushaltsalter und dem Haushaltseinkommen anhand von Tabelle 3.9 zeigt, daß der Informationsmangel bei den Seniorenhaushalten tendenziell höheren Stellenwert hat als bei den jüngeren Haushalten. Ein analoges Ergebnis resultiert für die einkommensschwächeren Haushalten. Auch in ihrem Fall ist also die Nichtnutzung von Leistungen eher als bei den einkommensstärkeren Haushalten auf Unkenntnis des jeweiligen Angebots zurückzuführen.

⁷ Das Ziel der vorliegenden Studie besteht nicht in einer Evaluierung der Tätigkeit der Gebietsbetreuung-Neu, weshalb der vorliegende Fragebogen keine scharfe Abgrenzung der von ihr erbrachten Leistungen ermöglicht. So stecken etwa in den erwähnten Moderationsleistungen auch die diesbezüglichen Aktivitäten der in den dezentralen Kundendienstzentren tätigen Mitarbeiter von Wiener Wohnen.

Grafik 3.7: Gründe für die Nichtnutzung angebotener Leistungen bei der Gesamtheit aller Haushalte



Tab. 3.9: Gründe für die Nichtnutzung angebotener Leistungen nach Alter und Einkommen der Haushalte

Art der Dienstleistung	Jeweiliger Anteil der Haushalte, die das Angebot nicht kannten oder benötigten			
	Alter der Referenzperson: 65 Jahre und mehr		Alter der Referenzperson unter 65 Jahre	
	kannte das Angebot nicht	benötigte das Angebot nicht	kannte das Angebot nicht	benötigte das Angebot nicht
Gebrechensdienst rund um die Uhr	42%	58%	31%	69%
Wohnungstauschbörse	16%	84%	7%	93%
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	17%	83%	21%	79%
Unterstützung von Mieterinitiativen	28%	72%	19%	81%
Ratenvereinbarung bei Mietzinsrückstand	35%	65%	29%	71%
Beratung durch die Gebietsbetreuung	22%	78%	12%	88%
Durchschnitt über alle Leistungstypen	27%	73%	20%	80%

Art der Dienstleistung	Jeweiliger Anteil der Haushalte, die das Angebot nicht kannten oder benötigten			
	Äquivalenzeinkommen unter 1.300€		Äquivalenzeinkommen 1.300€ und mehr	
	kannte das Angebot nicht	benötigte das Angebot nicht	kannte das Angebot nicht	benötigte das Angebot nicht
Gebrechensdienst rund um die Uhr	35%	65%	36%	64%
Wohnungstauschbörse	20%	80%	14%	86%
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	22%	78%	21%	79%
Unterstützung von Mieterinitiativen	39%	61%	20%	80%
Ratenvereinbarung bei Mietzinsrückstand	24%	76%	7%	93%
Beratung durch die Gebietsbetreuung	28%	72%	11%	89%
Durchschnitt über alle Leistungstypen	28%	72%	18%	82%

Relevanz des Leistungs-
angebots für die
Wohnzufriedenheit

In der anschließenden Tabelle 3.10 ist die Einschätzung der Wichtigkeit der angebotenen Leistungen für die Wohnzufriedenheit dargestellt. Wenn man zunächst die hier notierten Anteilswerte den Prozentsätzen für den Nutzungsgrad der jeweiligen Leistung gegenüberstellt, dann zeigt es sich genau wie im Fall des im vorangehenden Abschnitt untersuchten gemeinnützigen Bauträgers, daß die Relevanz der angebotenen Leistungen für die Wohnzufriedenheit in allen Fällen und bei allen unterschiedenen Haushaltsgruppen weit über der tatsächlichen Nutzung liegt. Es gilt also auch für die in den Wiener Gemeindebauten angebotenen Dienstleistungen und Hilfestellungen, daß das Vorhandensein der entsprechenden Angebote unabhängig von ihrer tatsächlichen Nutzung einen wesentlichen Zufriedenheitsfaktor darstellt.

Tab. 3.10: Wichtigkeit angebotener Leistungen für die Wohnzufriedenheit

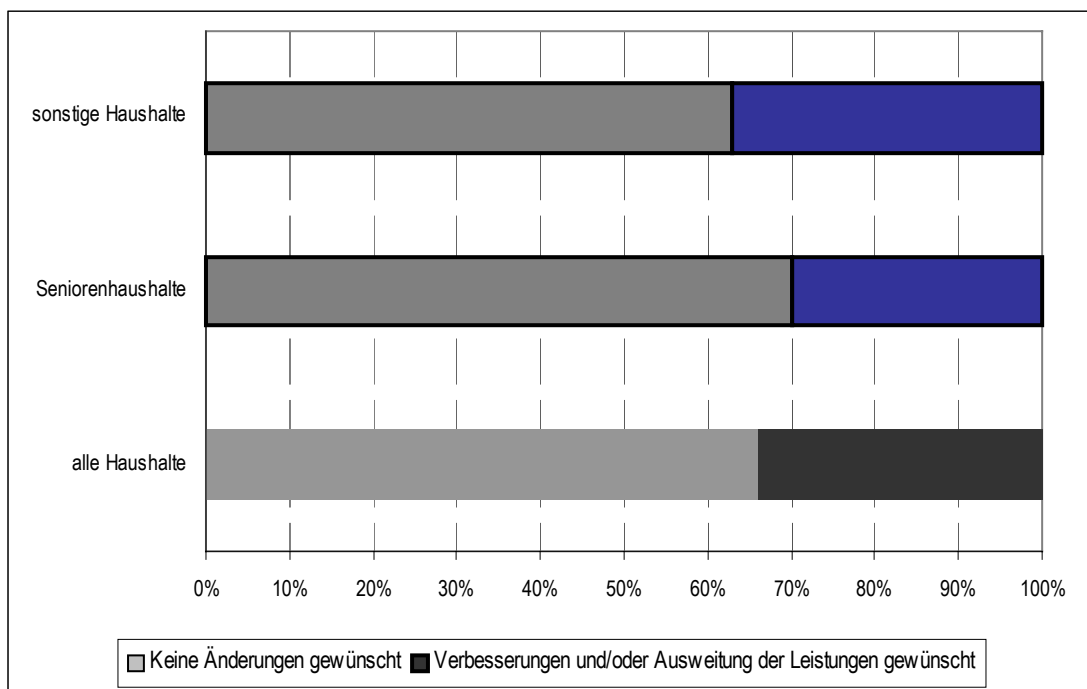
Art der Dienstleistung	Jeweiliger Anteil der Haushalte, für deren Wohnzufriedenheit die betreffende Leistung (sehr oder eher) wichtig ist ¹⁾				
	Alter der Referenzperson des Haushalts		Monatliches Äquivalenzeinkommen		alle Haushalte
	65 Jahre und mehr	unter 65 Jahre	unter 1300	1300 und mehr	
Gebrechensdienst rund um die Uhr	87%	85%	85%	87%	86%
Wohnungstauschbörse	36%	56%	54%	49%	52%
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	55%	73%	68%	71%	68%
Unterstützung von Mieterinitiativen	66%	83%	79%	79%	78%
Ratenvereinbarung bei Mietzinsrückstand	43%	66%	70%	49%	61%
Beratung durch die Gebietsbetreuung	66%	86%	85%	74%	80%
Durchschnitt über alle Leistungstypen	59%	75%	74%	68%	71%

1) Für die Wohnzufriedenheit der übrigen Haushalte ist die betreffende Leistung (eher oder ganz) unwichtig.

Differenzen zwischen unterschiedenen Alters- und Einkommensgruppen

Den höchsten Stellenwert für die Zufriedenheit haben in allen unterschiedenen Haushaltsgruppen der Gebrechensdienst, die Beratung durch die Gebietsbetreuung-Neu und die Unterstützung von Mieterinitiativen. Bei der Suche nach Differenzen zwischen den verschiedenen Haushaltsgruppen fällt auf, daß das Leistungsangebot bei den jüngeren Haushalten deutlich wichtiger für die Wohnzufriedenheit ist als bei den Seniorenhaushalten. Ein analoger, aber weniger deutlich ausgeprägter Unterschied besteht zwischen den einkommensschwächeren und den einkommensstärkeren Haushalten, wobei die erstgenannte Gruppe vor allem den im Fall von Mietzinsrückständen möglichen Ratenvereinbarungen erheblich höhere Rele-

Grafik 3.8: Vorhandensein von Änderungswünschen



vanz für die Wohnzufriedenheit einräumt als die Haushalte mit höherem Einkommen.

Zuletzt sollten die befragten Bewohner auch noch Auskunft darüber geben, ob sie sich Änderungen beim vorhandenen Angebot an Dienstleistungen und Hilfestellungen wünschen, wobei zusätzlich präzisiert werden konnte, ob diese Änderungen in Verbesserungen oder ergänzenden Dienstleistungen bestehen sollten und auf welche konkreten Angebote sich die jeweiligen Verbesserungs- und Ergänzungswünsche beziehen.

Jeder Dritte wünscht sich Verbesserung und/oder Ausweitung des Leistungsangebots

Die vorangehende Grafik 3.8 macht deutlich, daß sich etwa ein Drittel der befragten Haushalte Verbesserungen und/oder Ergänzungen des vorhandenen Angebots an Leistungen und Hilfestellungen wünscht. Die Analyse der Differenzen zwischen den Altersgruppen zeigt bei den Seniorenhaushalten ein etwas erhöhtes Potential an Verbesserungs- und Ergänzungswünschen, während die Aufgliederung nach den beiden Einkommensgruppen keine diesbezügliche Differenz erkennen läßt.

Untersucht man etwas genauer, in welche Richtung die von den Bewohnern geäußerten Verbesserungs- und Ergänzungswünsche zielen, dann kommt man zu dem in Tabelle 3.11 dargestellten Ergebnis, an dem folgende Aspekte besonders hervorzuheben sind:

**Tab. 3.11: Art der gewünschten Verbesserungen
und Ergänzungen des Leistungsangebots**

Art der gewünschten Verbesserungen und Zusatzleistungen	Anteil an allen Nennungen
Die Hausbetreuung verbessern (klassische Hausbesorgerarbeiten, Gartenpflege, usw.)	19%
Gebrechendienst verbessern (Mehr geschultes Personal, raschere Erledigung, usw.)	11%
Bauliche und technische Verbesserungen durchführen (Gegensprechanlagen, Wasserzähler, Internet-Anschlüsse, usw.)	7%
Die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den Bewohnern verbessern (intensiver informieren und betreuen, Probleme ernst nehmen, Mietervertretung stärken, usw.)	18%
Das Konfliktmanagement verbessern (primär bezogen auf ethnische und Nachbarschaftskonflikte)	18%
Wohnungstausch und Wohnungsvergabe verbessern (Wartezeit verringern, Mietertelefon zu Vergabefragen einrichten, ...)	7%
Sicherheit erhöhen (Nachtleuchtung verbessern, für geschlossene Haustore sorgen, usw.)	7%
Sonstige Verbesserungswünsche	7%
Zusätzliche Leistungen und Hilfestellungen anbieten (Putz- und Wäscheservice, Übersiedlungsservice, Alten- und Kinderbetreuung, Zusätzliche Betreuung von Problemmitern, Angebot günstiger Haushaltsversicherung)	8%
Zusammen	100%

Verbesserungen sind wichtiger als Ausweitungen des Leistungsangebots

Zunächst fällt auf, daß genau wie im Fall des untersuchten gemeinnützigen Bauträgers auch hier wieder Verbesserungen bei den vorhandenen Dienstleistungen und Hilfestellungen wesentlich wichtiger für die Bewohner sind als Ausweitungen des Leistungsangebots. Die geäußerten Verbesserungswünsche haben drei Schwerpunkte (jeweils 19 bzw. 18% aller Nennungen):

- 1. Verbesserungen bei der Hausbetreuung, wobei sich viele Mieter nach dem klassischen Hausbesorger zurücksehnen**
- 2. Verbesserungen bei der Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und ihren Bewohnern durch intensivere Information und persönliche Betreuung sowie durch Stärkung und bessere Einbindung der Mietervertreter**
- 3. Verbesserungen beim Konfliktmanagement, was sich in vielen Fällen auf Reibungspunkte zwischen ‚altingesessenen‘ Mietern und neu zugezogenen Immigrantenhaushalten bezieht**

Differenzen zwischen Wiener
Wohnen und dem unter-
suchten gemeinnützigen
Bauträger

Abschließend soll nun überblicksartig noch auf die wichtigsten Differenzen zwischen Wiener Wohnen und dem im vorangehenden Abschnitt behandelten gemeinnützigen Bauträger hingewiesen werden. Um die Vergleichbarkeit der jeweils erzielten Ergebnisse sicher zu stellen, werden im Folgenden für beide Unternehmen nur die Resultate bei den zwischen 1950 und 1970 errichteten Mietwohnungen (jeweils eine Anlage) berücksichtigt. Außerdem werden nur jene zwei Einzelleistungen mit einander verglichen, welche in beiden Fällen Bestandteile des Leistungsangebots sind.

Die auf der nächsten Seite zu findende Tabelle 3.12 zeigt folgende Resultate:

- **Der Wiener Gemeindebau ist noch etwas stärker überaltert und weist eine erheblich größere Arbeitslosenrate auf als die Vergleichsanlage des gemeinnützigen Bauträgers.**
- **Die von beiden Hausverwaltungen angebotenen Leistungen des sozialen Managements (Konfliktmoderation und Hilfe bei Zahlungsrückständen) werden von den Mietern des gemeinnützigen Bauträgers deutlich öfter genutzt, was zum Teil mit dem geringeren Seniorenanteil zusammenhängt.⁸**
- **Bei Wiener Wohnen sind die jeweiligen Nutzer dieser beiden Leistungen wesentlich zufriedener als beim anderen Unternehmen.**
- **Gegenüber den Mietern des Vergleichsunternehmens ist die Nichtnutzung der betreffenden Leistungen bei den Mietern von Wiener Wohnen öfter auf nicht vorhandenen Bedarf und seltener auf Informationsmangel zurückzuführen.**
- **Entsprechend diesem geringeren Bedarf ist das Angebot jener beiden Leistungen des sozialen Managements bei den Mietern von Wiener Wohnen weniger wichtig für ihre Wohnzufriedenheit.**
- **Die geringere Wichtigkeit der beiden Leistungen für die Wohnzufriedenheit der Mieter von Wiener Wohnen spiegelt sich auch darin, daß bei ihnen die Korrelation zwischen der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und der allgemeinen Wohnzufriedenheit schwächer ausgeprägt ist als bei den Mietern des gemeinnützigen Bauträgers.**

⁸ Vgl. die durch Grafik 3.5 (Seite 60) belegte geringe Nutzung der Zahlungsrückstandshilfe durch die Senioren

Tab. 3.12: Vergleich mit Anlage des gemeinnützigen Bauträgers

Untersuchungsbereiche und Variable	Wohnhausanlage	
	der Gemeinde Wien	des gemeinnützigen Bauträgers
Indikatoren zur Sozialstruktur	Anteil des jeweiligen Haushaltstyps	
Seniorenhaushalte	38%	32%
Familien mit Kind(ern)	4%	9%
AlleinerzieherInnenhaushalte	2%	5%
Haushalte mit ...		
Kindern unter 14 Jahren	7%	13%
Jugendlichen zwischen 14 und 18 Jahren	2%	4%
Arbeitslosen	11%	2%
Nutzung vergleichbarer Leistungen	Anteil der Haushalte, welche die jeweilige Leistung nutzen	
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	13%	24%
Hilfe bei Zahlungsrückständen	9%	13%
Zufriedenheit mit vergleichbaren Leistungen	Anteil der Haushalte, welche mit der jeweiligen Leistung zufrieden sind	
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	50%	34%
Hilfe bei Zahlungsrückständen	50%	40%
Gründe für die Nichtnutzung von vergleichbaren Leistungen	Anteil der Haushalte, die das jeweilige Angebot nicht kannten/ benötigten	
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten:		
kannte das Angebot nicht	21%	43%
benötigte das Angebot nicht	79%	54%
Hilfe bei Zahlungsrückständen:		
kannte das Angebot nicht	18%	30%
benötigte das Angebot nicht	82%	70%
Wichtigkeit vergleichbarer Leistungen für die Wohnzufriedenheit	Anteil der Haushalte, für deren Wohnzufriedenheit die jeweilige Leistung wichtig ist	
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	60%	82%
Hilfe bei Zahlungsrückständen	47%	59%
Beurteilung der aktuellen Wohnsituation	Anteil der Haushalte mit der jeweiligen Beurteilung	
gut oder sehr gut	67%	52%
befriedigend	23%	25%
genügend oder nicht genügend	10%	22%
Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit Dienstleistungen und Wohnzufriedenheit		
Korrelationskoeffizient nach Pearson	0,52	0,30
Signifikanz	99%	95%
Art der gewünschten zusätzlichen Dienstleistungsaktivitäten	Anteil der Haushalte mit der jeweiligen Nennung	
Die Hausbetreuung verbessern	19%	26%
Den Reparaturdienst verbessern	11%	8%
Bauliche und technische Verbesserungen durchführen	7%	27%
Die Kommunikation zwischen Hausverwaltung und Bewohnern verbessern	18%	12%
Das Konfliktmanagement verbessern	18%	5%
Sonstige Verbesserungswünsche	19%	21%
-----	-----	-----
Ergänzende Leistungen anbieten	8%	2%
Zusammen	100%	100%

Höhere Wohnzufriedenheit
bei den Mietern von
Wiener Wohnen

- **Die Wohnzufriedenheit selbst ist bei den Mietern von Wiener Wohnen höher als bei jenen des gemeinnützigen Bauträgers.**
- **Für die Zukunft wünschen sich die Mieter beider mit einander verglichener Anlagen wesentlich öfter eine Verbesserung des vorhandenen Angebots an Dienstleistungen und Hilfestellungen als dessen Ausweitung.**
- **Bei den Schwerpunkten dieser Verbesserungswünsche werden deutliche Differenzen sichtbar: Während die Mieter des gemeinnützigen Bauträgers im Vergleich zu jenen von Wiener Wohnen viel öfter baulich technische Verbesserungen und Verbesserungen bei der Betreuung der Gebäude und Anlagen einmahnen, legen die Mieter von Wiener Wohnen deutlich größeres Gewicht auf jene Verbesserungswünsche, welche das Konfliktmanagement und die Kommunikation der Hausverwaltung mit den Bewohnern betreffen.**

4. Gesamtergebnis und Schlußfolgerungen

4.1 Die Hauptergebnisse im Überblick

Im Folgenden werden wichtige Resultate der im Zuge des vorliegenden Projekts durchgeführten Befragungen von Hausverwaltungen und Bewohnern zusammengefaßt, wobei es eine wichtige Facette der vorliegenden Thematik zu ergänzen gilt, welche zwar Gegenstand der begleitenden Expertengespräche und Literaturrecherchen war, bisher jedoch noch nicht gesondert zur Sprache kam. Gemeint sind die seniorenbezogenen Dienstleistungen.

Die Ergebnisse der Anbieterbefragung

Die Erhebungen im Bereich der gemeinnützigen Bauträger zeigen, daß das aktuelle Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen eine pyramidenartige Struktur mit drei Schichten von Dienstleistungen aufweist: An der Basis der Dienstleistungspyramide stehen die von der Wohnungswirtschaft im Zuge der Verwaltung und Betreuung ihrer Wohnhausanlagen immer schon erbrachten Kerndienstleistungen. Den Mittelbau dieser Pyramide nimmt die relativ breite Palette von Leistungen und Hilfestellungen im Bereich des sozialen Managements ein, während die Spitze von einem derzeit noch eher kleinen, aber wachsenden Angebot an Komplementärdienstleistungen (den sogenannten ‚neuen Dienstleistungen‘) gebildet wird.

Dienstleistungspyramide mit drei Arten von wohnbegleitenden Dienstleistungen

Entwicklungen beim Angebot an Dienstleistungen und Hilfestellungen

In allen drei Schichten der Dienstleistungspyramide sind Weiterentwicklungen des Leistungsangebots zu konstatieren, die man als Reaktionen auf veränderte gesellschaftliche Anforderungen und neue technische Möglichkeiten verstehen muß. Während etwa im Bereich des sozialen Managements angesichts verstärkter gesellschaftlicher Polarisierung und zunehmender Bedeutung der Armutsproblematik unter anderem die Beratungs- Moderations- und Unterstützungsangebote ausgebaut werden, besteht auf dem Gebiet der Kerndienstleistungen die größte Herausforderung in der im Gefolge der Streichung des Hausbesorgergesetzes im Jahr 2000 notwendig gewordenen Neuorganisation der Hausbetreuung. Letztere ist zwar schon relativ weit fortgeschritten, aber noch längst nicht abgeschlossen, da immer noch 45% aller befragten Bauträger mehr als ein Drittel ihres Wohnungsbestands durch Hausbesorger betreuen lassen.

Neben den Kerndienstleistungen werden in den Anlagen jedes der befragten Bauträger im Durchschnitt rund zehn weitere Dienstleistungen erbracht, wobei je nach Leistungstyp in unterschiedlichem Ausmaß externe Dienst-

leister oder die im Gefolge der Wohnrechtsreform des Jahres 2000 gegründeten Tochterfirmen¹ als Anbieter auftreten². Auch dort, wo letzteres der Fall ist, besteht jedoch zu 75% eine Kooperation mit dem jeweiligen Bau-träger, welche diesen zumindest indirekt in die Leistungserbringung einbindet.

Hohe Bedeutung der
Beratungs- und
Moderationsleistungen

Mehr als jedes dritte der die Kerndienstleistungen ergänzende Angebote an wohnbegleitenden Dienstleistungen besteht in Beratung oder Moderation und fällt damit in den Bereich des sozialen Managements, während die verschiedenen Typen von ‚neuen Dienstleistungen‘ wie etwa Sicherheitsleistungen, Haushalts- Betreuungs- und Pflege-dienste, Dienstleistungen für den Freizeitbereich oder instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienstleistungen wesentlich geringere Anteilswerte aufweisen³.

Zu dieser hohen Bedeutung des sozialen Managements ist zweierlei anzumerken:

- Erstens wird hier deutlich, daß zwischen den drei oben unterschiedenen Leistungsschichten, in denen sich die Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots vollzieht, äußerst fließende Übergänge bestehen. In diesem Sinne ist etwa eine auf individuelle Zahlungsprobleme eingehende Mietschuldenberatung einerseits als zeitgemäße Weiterentwicklung einer Kerndienstleistung zu verstehen. Andererseits jedoch hat sie zugleich auch den Stellenwert einer Maßnahme im Bereich des sozialen Managements.
- Zweitens erkennt man, daß zwischen den Komplementärdienstleistungen und den Aktivitäten des sozialen Managements offenbar Substitutionsbeziehungen vorhanden sind. Denn es ist wohl kein Zufall, daß dem erheblichen Gewicht der unmittelbar zu einer Stärkung des sozialen Zusammenhalts beitragenden Aktivitäten im Arbeitsfeld des sozialen Managements eine nur sehr geringe Bedeutung der Sicherheitsdienstleistungen gegenüber steht.

Zwei Erhebungsergebnisse lassen erkennen, daß der tatsächliche Stellenwert des sozialen Managements im heimischen Wohnungswesen noch wesentlich höher ist, als aus der Strukturbetrachtung der bisher genannten Dienstleistungen hervorgeht.

¹ Vgl. Tab.2.11, Seite 28

² Vgl. Grafik 2.2, Seite 20

³ Vgl. Tab. 2.2, Seite 15

Hoher Stellenwert des sozialen Managements im kommunalen Wohnungswesen

Das erste dieser beiden Ergebnisse stammt aus den ergänzend zur Erhebung bei den gemeinnützigen Bauträgern durchgeführten Recherchen und Expertengesprächen im Bereich der Gemeinde Wien. Sie lassen den Schluß zu, daß das Gewicht des sozialen Managements im kommunalen Wohnungswesens noch größer ist im Sektor der Gemeinnützigen, wobei allerdings die diesbezüglichen Aktivitäten zum Teil nicht unmittelbar von der kommunalen Wohnhausverwaltung ausgehen, sondern von übergeordneten kommunalen Verwaltungsinstanzen gesteuert sind und von anderen Dienststellen oder externen Anbietern ausgeführt werden.

Ergänzende Aktivitäten im Bereich des sozialen Managements

Das zweite der beiden erwähnten Resultate stammt wieder aus der Befragung der gemeinnützigen Bauträger und zeigt, daß es neben den im engeren Sinne als Dienstleistungen und Hilfestellungen zu bezeichnenden Tätigkeiten bei sehr vielen Unternehmen noch eine Reihe von ergänzenden Aktivitäten gibt, die ebenfalls dem sozialen Management zuzurechnen sind.

Diese Aktivitäten reichen von der Bereitstellung zielgruppenspezifischer Wohnungsangebote (für Senioren, Frauen, Immigranten usw.) über die besondere Förderung der Mietermitbestimmung und die Bereitstellung von stadtteilbezogener Infrastruktur bis hin zum Angebot von Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten. Die genauere Betrachtung dieser Aktivitäten macht allerdings deutlich, daß gerade die in der aktuellen Situation besonders wichtigen Ausbildungs- und Beschäftigungsangebote zu geringen Stellenwert bei den gemeinnützigen Bauträgern haben.⁴

Angebote für ein altersgerechtes Wohnen

Stellvertretend für alle übrigen soll nun eine dieser ergänzenden Aktivitäten der Bauträger kurz etwas näher betrachtet werden. Es handelt sich dabei um die Bereitstellung von seniorenspezifischen Angeboten für ein altersgerechtes bzw. betreutes Wohnen. Diese wollen die Voraussetzung dafür schaffen, daß ältere Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben in der angestammten Wohnung führen können und erfüllen damit eine der zentralen gesellschaftspolitischen Aufgaben der Wohnungswirtschaft.

Die besondere Relevanz dieses Tätigkeitsfeldes, das neben baulichen und organisatorischen Maßnahmen in den bereits vorhandenen Wohnungsbeständen auch entspre-

⁴ Vgl. Tab. 2.7, Seite 23

Altersgereches Wohnen
am Beispiel des Landes
Oberösterreich

chende zielgruppenspezifische Neubauprojekte umfaßt, ergibt sich erstens aus dem kontinuierlichen Wachsen des Seniorenanteils, zweitens aus dem von allen einschlägigen Umfragen bestätigten Wunsch der überwältigenden Mehrheit der Senioren, weitestmöglich selbständig, d.h. außerhalb von Pflege- oder Seniorenheimen zu wohnen und drittens aus der ökonomischen Überlegung, daß die Kosten von Heimplätzen weit über jenen einer ambulanten Seniorenbetreuung in altersgerecht errichteten bzw. umgebauten Wohnungen liegen.

Wie groß die durch diese Überlegung angesprochenen Einsparpotentiale sind, zeigte eine vom Land Oberösterreich in den neunziger Jahren durchgeführte Untersuchung der landesweiten Betreuungs- und Pflegesituation, im Zuge derer man feststellte, daß in den für intensive Pflege eingerichteten Seniorenheimen viele ältere Menschen mit relativ geringem Pflegebedarf anzutreffen sind, welche nur deshalb im Heim leben, weil ihre Wohnungen aufgrund entsprechender Lage-, Ausstattungs- und Baumängel ungeeignet für mobile Betreuung sind.

Man entwickelte daher in der Folge als erstes Bundesland im Rahmen der Wohnbauförderung ein Sonderprogramm mit dem Titel „Betreubares Wohnen“, auf dessen Basis man in Kooperation mit der gemeinnützigen Wohnungswirtschaft, den Gemeinden und den Trägern der sozialen Dienste bis zum Jahr 2010 rund 2.300 durch die Gemeinden zu vergebende betreubare Wohnungen fördern möchte, bei deren Errichtung die Bauträger eine Reihe von Auflagen erfüllen müssen, welche im wesentlichen den Standort und die bauliche Ausgestaltung betreffen⁵:

Während die Lage der Wohnungen eine selbständige Lebensführung ermöglichen soll, was neben nahegelegenen Einkaufsmöglichkeiten auch eine Anbindung an den öffentlichen Verkehr sowie eine räumliche Verbindung zu vorhandenen Alten-, Pflege- und Sozialzentren voraussetzt, sind im Hinblick auf die baulich-technische Gestaltung neben der Barrierefreiheit und einer Mindestgröße von 50 Quadratmetern auch das Vorhandensein einer behindertengerechten Naßzelle sowie einer Ruhilfeeinrichtung vorgeschrieben. Darüber hinaus ist ein Betreuungsvertrag mit den jeweiligen örtlichen Anbietern von Betreuungs- und Pflegeleistungen abzuschließen.

⁵ Vgl. Dickstein, S. (2002), Seite 11 und Pilarz, G. (2005)

Geplante Ausweitungen des Dienstleistungsangebots	<p>Nach dieser Skizze eines der wichtigsten Arbeitsfelder der gemeinnützigen Wohnungsunternehmen im Bereich des sozialen Managements ist nun am Schluß der Übersicht über die Hauptresultate der Bauträgerbefragung ein kurzer Blick auf die geplanten Ausweitungen des Dienstleistungsangebots zu werfen. Es zeigt sich dabei, daß im Zentrum dieser Weiterentwicklungen wieder die schon jetzt dominierenden Beratungs- und Moderationsleistungen stehen werden. Daneben will man aber auch die Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste, die Sicherheitsdienstleistungen sowie die kommunikationstechnischen Dienstleistungen noch stärker als in den letzten Jahren ausbauen.⁶</p>
Die Motive für die geplanten Angebotsausweitungen	<p>Werden die Motive für diese geplanten Ausweitungen des Dienstleistungsangebots betrachtet⁷, dann ist zu erkennen, daß der wichtigste Grund für die Einführung einschlägiger Zusatzangebote in der erhofften Erhöhung der Wohnzufriedenheit und der Kundenbindung besteht. Auffällig geringe Bedeutung kommt dem Motiv der ‚Erschließung zusätzlicher Einnahmequellen‘ zu. Hier deutet sich ein Kontrast zur Situation bei den deutschen Wohnungsunternehmen an, welche aufgrund wesentlich ungünstiger Förderbedingungen⁸ gezwungenermaßen eine verstärkte Ertragsorientierung praktizieren.</p>
Die Ergebnisse der Bewohnerbefragung	<p>Die in sechs Wohnhausanlagen eines gemeinnützigen Bauträgers und zwei großen Wiener Gemeindebauten durchgeführten Bewohnerbefragungen zu den jeweils angebotenen wohnbegleitenden Dienstleistungen und Hilfestellungen zeigen abgesehen von einer bei den meisten Leistungen sehr beachtlichen Höhe der Nutzungsfrequenz, daß die Haushalte den jeweils angebotenen Leistungen völlig unabhängig von der tatsächlichen Nutzung sehr hohe Bedeutung für die eigene Wohnzufriedenheit beimessen. Sie bestätigen damit die Anbieter in ihrer Auffassung, daß eine der entscheidenden Funktionen des Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen in der Sicherstellung bzw. Steigerung von Wohnzufriedenheit und Unternehmensbindung liegt.</p>
Ausmaß der Nutzung der angebotenen Leistungen	<p>Eine Detailanalyse der Frage, welche Einzelleistungen in welchen Anlagentypen bzw. bei welchen Haushaltstypen</p>

⁶ Vgl. Grafik 2.6, Seite 33

⁷ Vgl. Tab. 2.15, Seite 34

⁸ Vgl. die diesbezüglichen Ausführungen auf Seite 7

besonders häufig genutzt werden, ergibt unter anderem folgende Resultate:

- **Reparatur- und Renovierungsangebote (einschließlich Sperrmüllabfuhr) werden verstärkt in Anlagen genutzt, deren Wohnungen unter Bau- und Ausstattungsmängeln leiden und/oder von erhöhter Fluktuation betroffen sind.**
- **Die Nutzung von Beratungs- und Moderationsangeboten ist erwartungsgemäß in jenen Anlagen höher, die vermehrt mit Generations- und Zuwanderungskonflikten belastet sind und einen höheren Anteil von sozial schwachen Haushalten aufweisen.**
- **Ein besonders wesentliches Element der Beratungsangebote ist die Mietschuldenberatung. Sie ist nicht nur für die unteren Einkommensschichten von Bedeutung, sondern spielt für alle von Einkommenschwankungen bzw. strukturellen Ungleichgewichten zwischen den Ausgabenerfordernissen und der Einkommenshöhe betroffenen Bewohner, also vor allem für jüngere Haushalte, eine wichtige Rolle.**

Weiterentwicklung
vorhandener Leistungen ist
wichtiger als Zusatzangebote

Im Hinblick auf mögliche Ausweitungen des Leistungsangebots dominiert quer über alle Bewohner- und Anlagentypen folgende Ansicht: Die Verbesserung und zeitgemäße Weiterentwicklung der im Kerngeschäft sowie beim sozialen Management zu erbringenden Leistungen hat Vorrang vor jeder Ausweitung des Leistungsangebots im Bereich der Komplementärdienstleistungen (also der sogenannten ‚neuen Dienstleistungen‘).

4.2 Schlußfolgerungen

Prioritäten bei der
Optimierung des
Leistungsangebots

Eine unmittelbar aus dem zuletzt genannten Ergebnis ableitbare Konsequenz ist die Empfehlung, daß jede Initiative zur Entwicklung neuer Komplementärdienstleistungen Teil eines auf die Gesamtheit aller Dienstleistungsangebote bezogenen Optimierungsprogramms sein sollte, dessen Prioritäten folgendermaßen lauten:

- **An erster Stelle hat die Beseitigung von vorhandenen Defiziten bei den Kerndienstleistungen und den immer schon zu erfüllenden Aufgaben im Bereich des sozialen Managements zu stehen.**
- **An zweiter Stelle gilt es, die vorhanden Leistungen in beiden eben genannten Bereichen zeitgemäß weiterzuentwickeln.**
- **Erst an dritter Stelle darf die Entwicklung von neuen Komplementärdienstleistungen erfolgen.**

Unerläßliche Voraussetzungen für den Erfolg eines derartigen Programms zur Optimierung der wohnbegleitenden Dienstleistungen sind zum einen sozialwissenschaftlich fundierte Erhebungen der Bedürfnisse und Probleme der Bewohner und zum anderen ernsthafte Bemühungen um deren Einbindung auf allen Stufen der Entwicklung und Umsetzung von Verbesserungsideen.

Weiterentwicklung der
Bewohnermitbestimmung als
Voraussetzung für optimales
Dienstleistungsangebot

Letzteres wird umso eher gelingen, je höher das Niveau der kontinuierlich praktizierten Bewohnermitbestimmung ist. In diesem Zusammenhang ist anzuregen, daß gemeinnützige Bauträger und kommunale Wohnungsunternehmen ergänzend zu den in einzelnen Wohnanlagen bereits bestehenden Mietervertretungen zentrale Mieterbeiräte auf Unternehmensebene etablieren, welchen ein Informations- und Mitspracherecht in allen anlageübergreifenden Belangen gewährt wird, sodaß etwa die generelle Praxis des Umgangs mit Mietschulden, die Organisation des Beschwerdenmanagements oder ein allenfalls vorhandener zentraler Hausbetreuungs- und Gebrechendienst in Abstimmung mit den Interessen aller Bewohner weiter entwickelt werden können.

Die verstärkte Einbindung und Aktivierung der Bewohner ist aber auch auf Anlagenebene eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg der hier im Bereich des sozialen Managements tätigen Institutionen und Organisationen. Zwei diesbezüglich besonders hervorzuhebende Erfordernisse sind die Einbeziehung von Immigranten in bereits vorhandene bzw. neu zu gründende Mieterbeiräte, sowie die Kooptierung von ehrenamtlich tätigen Senioren in die in den Wiener Gemeindebauten tätigen Gebietsbetreuungen. Auf diese Weise könnte deren derzeit noch nicht optimaler Zugang zu den älteren Haushalten verbessert werden.⁹

⁹ Vgl. die Ausführungen in Abschnitt 3.4 zur Nutzungsfrequenz der von den Gebietsbetreuungen angebotenen Hilfestellungen bei den Senioren (Seite 59) und zu deren Zufriedenheit mit dem betreffenden Leistungsangebot (Seite 62 f.).

Mobilisierung der Bewohner
auch wichtig für die
Realisierung des
altersgerechten Wohnens

Das Konzept einer Einbindung von Senioren in die im Rahmen des sozialen Managements anfallenden Aktivitäten ist aber nicht nur für die in den Wiener Gemeindebauten tätigen Gebietsbetreuungen von Relevanz sondern hat generell eine entscheidende Funktion bei der Schaffung der Rahmenbedingungen für ein altersgerechtes Wohnen. Denn es zeigt sich immer deutlicher, daß der rasch steigenden Pflege- und Betreuungsbedarf organisatorische Konzepte erfordert, welche nicht nur eine optimale Kombination von stationär, ambulant und am Wohnort selbst zu erbringenden Leistungen erlauben, sondern auch möglichst offen sind für die Kooperation von professionellen Dienstleistern mit nachbarschaftlich tätigen Senioren¹⁰. Wenn es auf diese Weise gelänge, die bei den Senioren selbst (insbesondere bei den ‚jungen Alten‘) vorhandenen Ressourcen zu mobilisieren, hätte dies neben kostendämpfenden Wirkungen auch positive Effekte für die nachbarschaftlichen Beziehungen und die gesamte soziale Situation der betroffenen Wohnquartiere.

Hausverwaltungen haben
Schlüsselfunktion bei der
Ausschöpfung vorhandener
Selbsthilfepotentiale

Eine Schlüsselfunktion bei der Mobilisierung solcher nicht nur im Seniorenbereich wichtiger Selbsthilfepotentiale¹¹ durch die Schaffung der baulichen, technischen, organisatorischen und ‚sozialklimatischen‘ Rahmenbedingungen für ein optimales Zusammenspiel von Selbsthilfe und professionell zu erbringenden Dienstleistungen kommt den gemeinnützigen und kommunalen Wohnhäuserverwaltungen zu.

Wohnen mit Mehrwert
versus
Wohnen mit mehr Solidarität

Beim Ausfüllen dieser Schlüsselfunktion und weniger bei der Entwicklung von kommerziell orientierten Angeboten ‚neuer‘ Dienstleistungen gilt es künftig noch initiativer zu werden, neue Kompetenzen zu entwickeln und noch mehr Verantwortung zu übernehmen. Denn nur wenn dies gelingt, wird der soziale Wohnbau auch in Zukunft den von ihm zu fordernden Beitrag zur Aufrechterhaltung des sozialen Zusammenhalts in den Wohnquartieren leisten können. Und vielleicht schafft man es auf diesem Weg sogar neben der von der gewerblichen Wohnungswirtschaft erfolgreich etablierten Marke des ‚Wohnens mit Mehrwert‘¹² ein nicht minder geschätztes ‚Wohnen mit mehr Solidarität‘ zu etablieren.

¹⁰ Diese nachbarschaftliche Tätigkeit kann zum Teil ehrenamtlich zum Teil aber auch im Rahmen von nicht-monetären Gratifikationssystemen erfolgen. Vgl. Krings-Heckemeier, M.T. (2005)

¹¹ Vgl. Wegner, B., Pieper, A. (2005)

¹² Unter diesem Stichwort vermarkten gewerbliche Bauträger ihre mit ‚neuen Dienstleistungen‘ verbundenen Wohnungen des oberen Preissegments.

ANHANG

FRAGEBOGEN DER ANBIETERBEFRAGUNG

Teil A

Das Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen

Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste

1. Welche der folgenden Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste werden in den von Ihnen verwalteten Wohnhausanlagen angeboten?

<i>Geben Sie bitte auch solche Dienstleistungen an, die nicht von Ihrem Unternehmen selbst erbracht werden.</i>	in keiner Anlage	in einigen Anlagen	in vielen Anlagen	in den meisten (oder allen) Anlagen
Schlüsselaufbewahrung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übernahme von Poststücken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kleine Einkäufe und Besorgungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungs- und Wäschereinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Essensangebote (z.B. Essen auf Rädern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Behördenkontakten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitungs bei Arztbesuchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorübergehende Pflege (bei leichter Erkrankung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinderbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Wer sind die Träger dieser Angebote?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

<i>Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.</i>	Mitarbeiter des Unternehmens oder eines Tochterunternehmens			Externe Anbieter	Sonstige; und zwar: (...)
	Hausmeister	Hausbetreuungsteams	sonstige Mitarbeiter		
Schlüsselaufbewahrung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Übernahme von Poststücken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Kleine Einkäufe und Besorgungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Wohnungs- und Wäschereinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Essensangebote (z.B. Essen auf Rädern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Unterstützung bei Behördenkontakten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Begleitungs bei Arztbesuchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Vorübergehende Pflege (bei leichter Erkrankung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Kinderbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)

3. Welche Rolle spielt Ihr Unternehmen bei den Dienstleistungen der externen Anbieter?

<i>Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die von externen Anbietern erbracht werden:</i>	es spielt dabei keine Rolle	Vermittlung der Angebote an die Bewohner	sonstige Kooperation mit dem Anbieter (und zwar:..)	
Schlüsselaufbewahrung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Übernahme von Poststücken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Kleine Einkäufe und Besorgungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Wohnungs- und Wäschereinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Essensangebote (z.B. Essen auf Rädern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Unterstützung bei Behördenkontakten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Begleitungs bei Arztbesuchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Vorübergehende Pflege (bei leichter Erkrankung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Kinderbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....

4. Wie werden die angebotenen Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste durch die Bewohner angenommen?

<i>Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.</i>	generell eher gut	unterschiedlich gut	generell eher schlecht	warum nicht generell eher gut?
Schlüsselaufbewahrung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übernahme von Poststücken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kleine Einkäufe und Besorgungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungs- und Wäschereinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Essensangebote (z.B. Essen auf Rädern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Behördenkontakten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitungs bei Arztbesuchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorübergehende Pflege (bei leichter Erkrankung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinderbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienstleistungen

5. Welche der folgenden Dienstleistungen werden in den von Ihnen verwalteten Wohnhausanlagen angeboten?

<i>Geben Sie bitte auch solche Dienstleistungen an, die nicht von Ihrem Unternehmen selbst erbracht werden.</i>	in keiner Anlage	in einigen Anlagen	in vielen Anlagen	in den meisten (oder allen) Anlagen
Kleinere Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Größere Arbeiten in den Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verleih von Handwerksgeräten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sperrmüll- und Sondermüllsammlungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wer sind die Träger dieser Angebote?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

<i>Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.</i>	Mitarbeiter des Unternehmens oder eines Tochterunternehmens			Externe Anbieter	Sonstige; und zwar: (...)
	Haus- meister	Hausbe- treuungs- teams	sonstige Mit- arbeiter		
Kleinere Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Größere Arbeiten in den Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Verleih von Handwerksgeräten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sperrmüll- und Sondermüllsammlungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)

7. Welche Rolle spielt Ihr Unternehmen bei den Dienstleistungen der externen Anbieter?

<i>Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die von externen Anbietern erbracht werden:</i>	es spielt dabei keine Rolle	Vermittlung der Ange- bote an die Bewohner	sonstige Kooperation mit dem Anbieter; (und zwar: ...)	
Kleinere Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....)
Größere Arbeiten in den Wohnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....)
Verleih von Handwerksgeräten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....)
Sperrmüll- und Sondermüllsammlungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....)
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....)
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....)

8. Wie werden die angebotenen Instandhaltungs- und Renovierungsdienste durch die Bewohner angenommen?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	generell eher gut	unterschiedlich gut	generell eher schlecht	warum nicht generell eher gut?
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beratungs- und Moderationsleistungen

9. Welche der folgenden Beratungs- und Moderationsleistungen werden in den von Ihnen verwalteten Wohnhausanlagen angeboten?

Geben Sie bitte auch solche Dienstleistungen an, die nicht von Ihrem Unternehmen selbst erbracht werden.	in keiner Anlage	in einigen Anlagen	in vielen Anlagen	für alle Anlagen (zentral)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Wer sind die Träger dieser Angebote?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	Mitarbeiter der eigenen Hausverwaltung ...		Externe Anbieter (Kein Tochterunternehmen)	Sonstige (u.zwar: ..)	
	sind eigens dafür abgestellt und geschult	erledigen das nebenbei			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(...
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(...
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(...
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(...
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(...

11. Welche Rolle spielt Ihr Unternehmen bei den Dienstleistungen der externen Anbieter?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die von externen Anbietern erbracht werden:	es spielt dabei keine Rolle	Vermittlung der Angebote an die Bewohner	sonstige Kooperation mit dem Anbieter (und zwar...)	
Renovierungs- und Instandhaltungsberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Finanzierungsberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Beratung bei Zahlungsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Sonstige Sozialberatung (zB. Bei Behördenkontakten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Moderation bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....

12. Wie werden die Beratungs- und Moderationsdienste durch die Bewohner angenommen?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	generell eher gut	unterschiedlich gut	generell eher schlecht	warum nicht generell eher gut?
Renovierungs- und Instandhaltungsberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzierungsberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei Zahlungsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Sozialberatung (zB. Bei Behördenkontakten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moderation bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienste

13. Welche der folgenden Dienste in den Bereichen 'Kommunikationstechnologie' sowie 'Verkehrs- und Wohnmobilität' werden in Ihren Wohnhausanlagen angeboten?

Geben Sie bitte auch solche Dienstleistungen an, die nicht von Ihrem Unternehmen selbst erbracht werden.	in keiner Anlage	in einigen Anlagen	in vielen Anlagen	in den meisten (oder allen) Anlagen
Online-Community-Plattform für Anlagenbewohner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Angebote mit moderner Kommunikationstechnologie; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carsharing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Verkehrsmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umzugshilfen (Möbeltransport, usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Wohnmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Wer sind die Träger dieser Angebote?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	das Unternehmen selbst	ein Tochterunternehmen	externe Anbieter	Sonstige; und zwar: (...)
Online-Community-Plattform für Anlagenbewohner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstige Angebote mit moderner Kommunikationstechnologie; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Carsharing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Verkehrsmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Umzugshilfen (Möbeltransport, usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Wohnmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)

15. Welche Rolle spielt Ihr Unternehmen bei den Dienstleistungen der externen Anbieter?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die von externen Anbietern erbracht werden:	es spielt dabei keine Rolle	Vermittlung der Angebote an die Bewohner	sonstige Kooperation mit dem Anbieter (und zwar:...)
Online-Community-Plattform für Anlagenbewohner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstige Angebote mit moderner Kommunikationstechnologie; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Carsharing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Verkehrsmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Umzugshilfen (Möbeltransport, usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Wohnmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)

16. Wie werden die kommunikationstechnischen und mobilitätsbezogenen Dienste durch die Bewohner angenommen?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	generell eher gut	unterschiedlich gut	generell eher schlecht	warum nicht generell eher gut?
Online-Community-Plattform für Anlagenbewohner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
Sonstige Angebote mit Kommunikationstechnologie; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
Carsharing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Verkehrsmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
Umzugshilfen (Möbeltransport, usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...
Sonstige Dienstleistungen im Bereich Wohnmobilität; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...

Sicherheitsdienstleistungen

17. Welche der folgenden Sicherheitsdienstleistungen werden in den von Ihnen verwalteten Wohnhausanlagen angeboten?

Geben Sie bitte auch solche Dienstleistungen an, die nicht von Ihrem Unternehmen selbst erbracht werden.	in keiner Anlage	in einigen Anlagen	in vielen Anlagen	in den meisten (oder allen) Anlagen
Haus- oder Liftnotrufsysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videoüberwachung von Garagen, Kellern, usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Zutrittskontrolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungshüterdienst für Abwesenheitszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermietung von Alarmanlagen für Abwesenheitszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Wer sind die Träger dieser Angebote?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	das Unternehmen selbst	ein Tochterunternehmen	externe Anbieter	Sonstige; und zwar: (...)
Haus- oder Liftnotrufsysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Videoüberwachung von Garagen, Kellern, usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Elektronische Zutrittskontrolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Wohnungshüterdienst für Abwesenheitszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Vermietung von Alarmanlagen für Abwesenheitszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (...)

19. Welche Rolle spielt Ihr Unternehmen bei den Dienstleistungen der externen Anbieter?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die von externen Anbietern erbracht werden:	es spielt dabei keine Rolle	Vermittlung der Angebote an die Bewohner	sonstige Kooperation mit dem Anbieter (und zwar...)	
Haus- oder Liftnotrufsysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Videoüberwachung von Garagen, Kellern, usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Elektronische Zutrittskontrolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Wohnungshüterdienst für Abwesenheitszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Vermietung von Alarmanlagen für Abwesenheitszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(.....

20. Wie werden die Sicherheitsdienstleistungen durch die Bewohner angenommen?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	generell eher gut	unterschiedlich gut	generell eher schlecht	warum nicht generell eher gut?
Haus- oder Liftnotrufsysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videoüberwachung von Garagen, Kellern, usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Zutrittskontrolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungshüterdienst für Abwesenheitszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermietung von Alarmanlagen für Abwesenheitszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dienstleistungen für den Freizeitbereich

21. Welche der folgenden Dienstleistungen für den Freizeitbereich werden in den von Ihnen verwalteten Wohnhausanlagen angeboten?

Geben Sie bitte auch solche Dienstleistungen an, die nicht von Ihrem Unternehmen selbst erbracht werden.	in keiner Anlage	in einigen Anlagen	in vielen Anlagen	in den meisten (oder allen) Anlagen
Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitanlagen für Jugendliche und Erwachsene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von Kultur- und Bildungsveranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Wer sind die Träger dieser Angebote?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	das Unternehmen selbst	ein Tochterunternehmen	externe Anbieter	Sonstige; und zwar: (...)
Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitanlagen für Jugendliche und Erwachsene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von Kultur- und Bildungsveranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Welche Rolle spielt Ihr Unternehmen bei den Dienstleistungen der externen Anbieter?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die von externen Anbietern erbracht werden:	es spielt dabei keine Rolle	Vermittlung der Angebote an die Bewohner	sonstige Kooperation mit dem Anbieter (u.zwar:...)
Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (.....
Freizeitanlagen für Jugendliche und Erwachsene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (.....
Unterstützung von Veranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (.....
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (.....
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (.....

24. Wie werden die Angebote für den Freizeitbereich durch die Bewohner angenommen?

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungen, die in Ihren Wohnhausanlagen angeboten werden.	generell eher gut	unterschiedlich gut	generell eher schlecht	warum nicht generell eher gut?
Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitanlagen für Jugendliche und Erwachsene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von Veranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sonstige Dienstleistungen

25. Bietet Ihr Unternehmen noch weitere wohnbegleitende Dienstleistungen an, die Sie keiner der bisher gebotenen Antwortmöglichkeiten zuordnen konnten?

- nein
- ja, und zwar: ...

26. Dienstleistungsähnliche Aktivitäten

Neben den bisher angeführten wohnbegleitenden Dienstleistungen erfüllen viele Bauträger eine Reihe von Aufgaben, die im weiteren Sinne ebenfalls Dienstleistungen sind, hier aber nicht im Detail untersucht werden können. Es soll nur erfasst werden, ob sich Ihr Unternehmen in den betreffenden Bereichen engagiert.

	Engagiert sich Ihr Unternehmen im genannten Bereich?		Wenn ja: Wie groß ist Ihr Engagement in Relation zu vergleichbaren Unternehmen?		
	nein	Ja	eher größer	ähnlich groß	eher kleiner
Beschäftigungsangebote für Bewohner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsangebote für Bewohner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot kostengünstiger Gewerberäume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förderung der Mietermitbestimmung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bereitstellung von Infrastruktur mit stadtteil- bzw. ortsbezogener Bedeutung (z.B. Gesundheitszentren in den Anlagen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktivitäten zur Integration von Immigranten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Aktivitäten mit gesellschaftspolitischem Akzent; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teil B

Ergänzende Informationen zum Dienstleistungsangebot

27. Welche räumliche Verteilung haben die von Ihrem Unternehmen verwalteten Wohnungen?

(Es geht nur um eine ganz grobe Aufgliederung.)

	Anteil an allen verwalteten Wohnungen:				
	0%	1% bis 5%	6% bis 33%	34% bis 66%	67% und mehr
In größeren Gemeinden (ab 10.000 Einwohner)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Umland größerer Gemeinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Ortskern kleinerer Gemeinden (bis 10.000 Einwohner)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Umland kleinerer Gemeinden und im ländlichen Raum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Wie stark ist Ihr Wohnungsbestand auf bestimmte Zielgruppen spezialisiert?

	Hat Ihr Unternehmen diesbezügliche Angebote in seinem Wohnungsbestand?		Wenn ja: Um wieviele Wohnungen handelt es sich dabei ungefähr? (wieder nur eine ganz grobe Schätzung)
	nein	Ja	
Betreutes Wohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungefähr
Generationenwohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungefähr
Sonstige Seniorenangebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungefähr
Integrationswohnen für Immigranten und Inländer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungefähr
Frauenspezifische Wohnungsangebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungefähr
Ökologisches/Nachhaltiges Wohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ungefähr
Sonstige Zielgruppenangebote; und zwar: ...		<input type="checkbox"/>	ungefähr
...		<input type="checkbox"/>	ungefähr Wohneinheiten

29. Hat Ihr Unternehmen sein Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen in den letzten zehn Jahren erweitert?

- Nein (weiter zu Frage 30)
- Ja, aber nur leicht (weiter zu Frage 31)
- Ja, erheblich (weiter zu Frage 31)

30. Aus welchen Gründen hat Ihr Unternehmen sein Angebot an wohnbegleitenden Dienstleistungen in den letzten zehn Jahren nicht erweitert? (*danach weiter zu Frage 37*)

(Sie können hier auch mehr als ein Kästchen ankreuzen.)

Barrieren im Bereich der rechtlichen Rahmenbedingungen	<input type="checkbox"/>
Innerbetriebliche/ organisatorische Barrieren	<input type="checkbox"/>
Zu geringer Bedarf bei Bewohnern und Nachfragern	<input type="checkbox"/>
Zu geringe Zahlungsbereitschaft bei Bewohnern und Nachfragern	<input type="checkbox"/>
Versuche mit neuen Angeboten wurden von Bewohnern und Nachfragern nicht angenommen	<input type="checkbox"/>
sonstiges; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>

31. Die Wohnrechtsnovelle 2000 ermöglichte eine Ausweitung der Geschäftstätigkeit der gemeinnützigen Bauvereinigungen. War diese Gesetzesänderung ein wichtiger Impuls für die Erweiterung Ihres Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen?

Sie spielte dabei überhaupt keine Rolle	<input type="checkbox"/>
Sie war dabei von gewisser Bedeutung	<input type="checkbox"/>
Sie war ein wichtiger Impuls dafür	<input type="checkbox"/>

32. Hat Ihr Unternehmen wohnbegleitende Dienstleistungen in seinem Angebot, die erst durch diese Gesetzesänderung ermöglicht wurden?

- Nein (*weiter zu Frage 34*)
- Ja (*weiter zu Frage 33*)

33. Um welche Dienstleistungen handelt es sich dabei?

.....

.....

.....

34. In welchen der folgenden Bereiche wurde das Dienstleistungsangebot Ihres Unternehmens in den letzten Jahren erweitert?

(Sie können hier auch mehr als ein Kästchen ankreuzen.)

Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste	<input type="checkbox"/>
Instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>
Beratungs- und Moderationsleistungen	<input type="checkbox"/>
Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienste	<input type="checkbox"/>
Sicherheitsdienstleistungen	<input type="checkbox"/>
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>

35. Was waren bisher die größten Probleme bei der Einführung neuer Dienstleistungen?

(Sie können hier auch mehr als ein Kästchen ankreuzen.)

Barrieren im Bereich der rechtlichen Rahmenbedingungen	<input type="checkbox"/>
Innerbetriebliche/ organisatorische Barrieren	<input type="checkbox"/>
Zu geringer Bedarf bei Bewohnern und Nachfragern	<input type="checkbox"/>
Zu geringe Zahlungsbereitschaft bei Bewohnern und Nachfragern	<input type="checkbox"/>
Versuche mit neuen Angeboten wurden von Bewohnern und Nachfragern nicht angenommen	<input type="checkbox"/>
sonstiges; und zwar: ...	<input type="checkbox"/>

36. Wie beurteilen Sie rückblickend die Auswirkungen der Erweiterung des Dienstleistungsangebots Ihres Unternehmens?

(Bitte geben Sie für jedes der folgenden Ergebnisfelder eine gesonderte Beurteilung ab.)

AUSWIRKUNGEN FÜR ...	sehr gut	eher gut	neutral	eher schlecht	sehr schlecht
Vermarktbarkeit des Wohnungsangebots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnzufriedenheit der Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbindung der Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soziales Klima in den Wohnhausanlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfüllung gesellschaftspolitischer Aufgaben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erschließung neuer Geschäfts- und Ertragsfelder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten-Nutzenbilanz für das Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Plant Ihr Unternehmen Erweiterungen seines Dienstleistungsangebots?

(Bitte kreuzen Sie jene Dienstleistungsbereiche an, in denen eine Erweiterung des Angebots geplant ist,

und führen Sie daneben an, um welche Dienstleistungen es sich dabei im einzelnen handelt.

Wenn keine Angebotserweiterungen geplant sind, dann gehen Sie bitte weiter zu Frage 40.)

	und zwar: ...
Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste	<input type="checkbox"/> ...
Instandhaltungs- und renovierungsbezogene Dienstleistungen	<input type="checkbox"/> ...
Beratungs- und Moderationsleistungen	<input type="checkbox"/> ...
Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienste	<input type="checkbox"/> ...
Sicherheitsdienstleistungen	<input type="checkbox"/> ...
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	<input type="checkbox"/> ...
Sonstiges, und zwar: ...	

38. Wer sollen die Träger der geplanten Angebotserweiterungen sein?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

Antworten Sie bitte hier nur für jene Dienstleistungsbereiche, in denen Angebotsausweitungen geplant sind:	Das Unternehmen selbst	Ein Tochterunternehmen	Externe Kooperationspartner:			sonstige Träger; und zwar (...)
			Kommunale Dienststellen	nicht-kommerzielle Anbieter	kommerzielle Anbieter	
Haushalt, Betreuung und Pflege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instandhaltung und Renovierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung und Moderation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunikationstechnik und Mobilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitbereich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Was sind die Hauptgründe für die geplanten Angebotserweiterungen?

(Sie können pro Zeile auch mehrere Kästchen ankreuzen.)

Antworten Sie bitte wieder nur für die Bereiche, in denen Angebotsausweitungen geplant sind:	Reaktion auf neu entstandenen Bedarf	Erhöhung der Wohnzufriedenheit	Stärkung der Identifikation mit den Wohnhausanlagen	Stärkung der Kundenbindung	Verbesserung der Marktchancen des Angebots	Zusätzliche Einnahmequellen
Haushalt, Betreuungs und Pflege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instandhaltung und Renovierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratungs- und Moderation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunikationstechnik und Mobilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitbereich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. Welche gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen müssten sich ändern, damit zusätzliche Anreize zur Erweiterung Ihres Dienstleistungsangebots entstehen?

.....

.....

.....

41. Wie ist derzeit in Ihrem Unternehmen die Hausbetreuung organisiert?

(Es geht nur um eine ganz grobe Aufgliederung.)

HAUSBETREUUNG DURCH ...	Anteil der jeweiligen Betreuungsform an allen verwalteten Wohnungen				
	0%	1% bis 5%	6% bis 33%	34% bis 66%	67% und mehr
Traditionelle Hausmeister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ergänzend beschäftigte Mitarbeiter mit freien Dienst- oder Werkverträgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dezentrale Hausbetreuungsteams des Unternehmens oder eines Tochterunternehmens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Externe Hausbetreuungsfirmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Bewohner selbst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42. War die Umstellung der Hausbetreuung im Gefolge der Aufhebung des Hausbesorgergesetzes einer der Anlässe für die Erweiterung Ihres Angebots an wohnbegleitenden Dienstleistungen?

- Nein, denn es gab keine solche Erweiterung
- Nein, denn eine solche Erweiterung hätte ohnehin stattgefunden
- Ja

43. Zu welchen organisatorischen Veränderungen kam es in Ihrem Unternehmen im Gefolge der Umstellung der Hausbetreuung bzw. der Erweiterung des Dienstleistungsangebots?

(Bitte beantworten Sie diese Frage auch dann, wenn die Umstellung der Hausbetreuung bei Ihnen nicht mit einer Erweiterung des Dienstleistungsangebots verbunden war. Sie können wieder mehr als ein Kästchen ankreuzen.)

- Bildung dezentraler Hausbetreuungsteams
- Erweiterung der Aufgabenbereiche von vorhandenen Mitarbeitern
- Zusätzliche Einstellung von fix angestellten Mitarbeitern mit neuen Aufgabenbereichen
- Zusätzliche Einstellung von Mitarbeitern mit freien Dienst- oder Werkverträgen
- Gründung von Tochterunternehmen
- Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit gewinnorientierten Unternehmen
- Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit Unternehmen oder Organisationen des Non profit Sektors
- Aufnahme neuer Kooperationsbeziehungen mit öffentlichen Stellen
- sonstiges; und zwar: ...

Name einer Kontaktperson für Rückfragen:

Telefon + Mailadresse:

Wir danken nochmals herzlich für Ihre Mühe beim Ausfüllen des Fragebogens!

FRAGEBÖGEN DER BEWOHNERBEFRAGUNGEN

Fragebogen für Bewohner einer gemeinnützigen Bauvereinigung

1. In der folgenden Liste sind einige der in Ihrer Wohnhausanlage angebotenen Dienstleistungen angeführt. Bitte geben Sie jeweils an, ob Sie das betreffende Angebot schon genutzt haben und wie zufrieden Sie damit waren.

	nicht genutzt	genutzt	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
Kleinere Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungsrenovierungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sperrmüllabfuhr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfe bei Umzügen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei Zahlungsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Wenn Sie eines oder mehrere dieser Angebote bisher noch nicht in Anspruch nahmen: Warum haben Sie das jeweilige Angebot bisher noch nicht genutzt?

	Ich kannte dieses Angebot bisher nicht	Ich benötigte dieses Angebot bisher nicht	Sonstige Gründe; und zwar:
Kleinere Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungsrenovierungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sperrmüllabfuhr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfe bei Umzügen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei Zahlungsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wie wichtig sind die angeführten Dienstleistungen für Ihre Wohnzufriedenheit?

	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	ganz unwichtig
Kleinere Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungsrenovierungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sperrmüllabfuhr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfe bei Umzügen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei Zahlungsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Bitte beurteilen Sie Ihre aktuelle Wohnsituation mit einer Note.

(1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=genügend, 5=nicht genügend)

5. Die 'Heimat Österreich' denkt über mögliche Erweiterungen ihres Dienstleistungsangebots nach. Bitte geben Sie an, welche der folgenden Erweiterungen des Dienstleistungsangebots für Sie wichtig wären.

	wäre wichtig für mich	wäre nicht so wichtig für mich
Ausbau des Angebots bei Renovierungen und Reparaturen im Haushalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbau der Hilfe bei Wohnungsumzügen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungsreinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....		
Einkaufsservice (Bestellung über Internet - Lieferung ins Haus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Babysitter-Dienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....		
Abfrage Ihres Kundenkontos bei der Heimat Österreich über Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übermittlung der Betriebskostenabrechnung und -Vorschreibung per E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....		
Zusätzliche Beratungsangebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermehrtes Engagement beim Schlichten von Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....		
Videüberwachung von Garagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Zutrittskontrollen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wäre die mit Videoüberwachung oder elektronischer Zutrittskontrolle verbundene Erhöhung der Betriebskosten für Sie akzeptabel?

- ja, auf jeden Fall
- ja, aber nur dann, wenn die Mehrheit der Bewohner für diese Sicherheitsmaßnahmen eintritt.
- nein, auf keinen Fall

7. Gibt es neben den erwähnten Erweiterungen des Dienstleistungsangebots noch weitere Dienstleistungen, die für Sie von Interesse wären?

- nein
 - ja, und zwar:
-

Zum Schluß bitten wir Sie noch um einige Haushaltsdaten für die statistische Auswertung:

8. Alter und Herkunft der in Ihrem Haushalt lebenden Personen

<input type="text" value="..."/>	Person(en) unter 14 Jahren	→	davon: geboren im Ausland:	<input type="text" value="..."/>
<input type="text" value="..."/>	Person(en) zwischen 14 und 18 Jahren	→	davon: geboren im Ausland:	<input type="text" value="..."/>
<input type="text" value="..."/>	Person(en) über 18 Jahren	→	davon: geboren im Ausland:	<input type="text" value="..."/>

9. Wie läßt sich Ihr Haushalt beschreiben?

Single - Haushalt
 Paar - Haushalt

Eltern mit Kind(ern)
 AlleinerzieherIn

Drei - Generationen - Haushalt
 Sonstiger Mehrpersonenhaushalt

10. Alter und Geschlecht der Person mit dem höchsten Einkommen

Alter in Jahren W = weiblich; M = männlich

11. Unter den Mitgliedern des Haushalts sind derzeit ... (jeweilige Anzahl eintragen)

<input type="text" value="..."/>	Vollzeit - ArbeitnehmerInnen	<input type="text" value="..."/>	PensionistInnen
<input type="text" value="..."/>	Teilzeit - ArbeitnehmerInnen	<input type="text" value="..."/>	in Karenz
<input type="text" value="..."/>	Selbständig/ freiberuflich Tätige	<input type="text" value="..."/>	ausschließlich im Haushalt tätig
<input type="text" value="..."/>	Arbeitslose	<input type="text" value="..."/>	Schüler/ Studenten
		<input type="text" value="..."/>	Sonstiges, und zwar:

12. Art der Wohnung Ihres Haushalts

Mietwohnung OHNE Eigentumsoption
 Mietwohnung MIT Eigentumsoption

Eigentumswohnung
 Vermietete Eigentumswohnung

Sonstiges, und zwar:

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Bitte stecken Sie den ausgefüllten Fragebogen in das beiliegende Fensterkuvert
und schicken Sie ihn PORTOFREI an das SRZ.**

Fragebogen für Bewohner von Wiener Gemeindebauten

1. In der folgenden Liste sind einige der den Mieterinnen und Mietern von Gemeindewohnungen angebotenen Dienstleistungen und Hilfestellungen angeführt. Bitte geben Sie jeweils an, ob Sie das betreffende Angebot schon genutzt haben und wie zufrieden Sie damit waren.

	nicht genutzt	genutzt	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
Gebrechensdienst rund um die Uhr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von Mieterinitiativen zur Verbesserung des Wohnumfelds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit von Ratenvereinbarungen bei Mietzinsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei sonstigen Wohnproblemen durch die Gebietsbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Wenn Sie nicht ganz zufrieden waren: Womit genau waren Sie nicht so zufrieden?

.....

3. Wenn Sie zufrieden waren: Womit genau waren Sie besonders zufrieden?

.....

4. Wenn Sie eines oder mehrere dieser Angebote bisher noch nicht in Anspruch nahmen: Warum haben Sie das jeweilige Angebot bisher noch nicht genutzt?

	Ich kannte dieses Angebot bisher nicht	Ich benötigte dieses Angebot bisher nicht	Sonstige Gründe; und zwar:
Gebrechensdienst rund um die Uhr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von Mieterinitiativen zur Verbesserung des Wohnumfelds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit von Ratenvereinbarungen bei Mietzinsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei sonstigen Wohnproblemen durch die Gebietsbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Bitte beurteilen Sie Ihre aktuelle Wohnsituation mit einer Note.

(1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=genügend, 5=nicht genügend)

6. Wie wichtig sind die angeführten Dienstleistungen und Hilfestellungen für Ihre Wohnzufriedenheit?

	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	ganz unwichtig
Gebrechensdienst rund um die Uhr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnungstauschbörse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung von Mieterinitiativen zur Verbesserung des Wohnumfelds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Möglichkeit von Ratenvereinbarungen bei Mietzinsrückständen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung bei sonstigen Wohnproblemen durch die Gebietsbetreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welche Änderungen beim Angebot an Dienstleistungen und Hilfestellungen würden Sie sich wünschen? (Sie können auch zwei Kästchen ankreuzen)

- Verbesserungen bei den zuvor angeführten Dienstleistungen und zwar vor allem:
-
-
- Ausweitung auf bisher nicht angebotene Dienstleistungen und zwar vor allem:
-
-
- Es sind keine Änderungen notwendig

BITTE UMBLÄTTERN ZUR LETZTEN SEITE DES FRAGEBOGENS! →

Zum Schluß bitten wir Sie noch um einige Haushaltsdaten für die statistische Auswertung:

8. Alter und Herkunft der in Ihrem Haushalt lebenden Personen (jeweilige Anzahl der Personen eintragen)

<input type="text" value="..."/>	Person(en) unter 14 Jahren	→	davon: geboren im Ausland:	<input type="text" value="..."/>
<input type="text" value="..."/>	Person(en) zwischen 14 und 18 Jahren	→	davon: geboren im Ausland:	<input type="text" value="..."/>
<input type="text" value="..."/>	Person(en) über 18 Jahren	→	davon: geboren im Ausland:	<input type="text" value="..."/>

9. Wie läßt sich Ihr Haushalt beschreiben?

- Einpersonenhaushalt
- Paar - Haushalt

- Ein Elternteil mit Kind(ern)
- Zwei Elternteile mit Kind(ern)

- Drei - Generationen - Haushalt
- Sonstiger Mehrpersonenhaushalt

10. Alter und Geschlecht der Person mit dem höchsten Einkommen

<input type="text" value="..."/>	Alter in Jahren	<input type="text" value="..."/>	W = weiblich; M = männlich
----------------------------------	-----------------	----------------------------------	----------------------------

11. Unter den Mitgliedern des Haushalts sind derzeit ... (jeweilige Anzahl der Personen eintragen)

<input type="text" value="..."/>	Vollzeit - ArbeitnehmerInnen	<input type="text" value="..."/>	PensionistInnen
<input type="text" value="..."/>	Teilzeit - ArbeitnehmerInnen	<input type="text" value="..."/>	in Karenz
<input type="text" value="..."/>	selbständig/ freiberuflich tätig	<input type="text" value="..."/>	ausschließlich im Haushalt tätig
<input type="text" value="..."/>	arbeitslos	<input type="text" value="..."/>	SchülerInnen/ Studierende
		<input type="text" value="..."/>	Sonstiges, und zwar:

12. Monatliches Nettoeinkommen Ihres gesamten Haushalts

- unter 1.000 €
- 1.000 bis unter 2.000 €

- 2.000 bis unter 3.000 €
- 3.000 € bis unter 4.000 €

- 4.000 € und mehr

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Bitte stecken Sie den ausgefüllten Fragebogen in das beiliegende Fensterkuvert
und schicken Sie ihn PORTOFREI an das SRZ.**

VERZEICHNIS DER ZITIERTEN LITERATUR

- BUCKSTEEG, M., EICHENER, V. (2000):** Wohnungsmanagement 2000, InWIS-Bericht Nr. 9
- CZASNY, K. U. A. (1996):** Wohnverhältnisse von sozial Schwachen in Wien; Studie der SRZ Stadt- und Regionalforschung im Rahmen der Wiener Wohnbauforschung
- CZASNY, K., MOSER, P. (2000):** Einsatz und Gesamtwirkung der Wohnbauförderungsmittel, Studie der SRZ Stadt- und Regionalforschung im Rahmen der Bundeswohnbauauforschung, Verlag Peter Lang, Frankfurt am Main
- CZASNY, K., BSTDÄNDIG, G., HAJEK, J. (2004):** Internationaler Vergleich wohnbezogener Transfers, Studie der SRZ Stadt- und Regionalforschung im Rahmen der Bundeswohnbauauforschung und der Wohnbauforschung des Landes Wien
- DICKSTEIN, S. (2002):** Unabhängig, aber nicht allein; in: Wohnen Plus Nr.1, 2002, S.10-12
- GALONSKA, J., U.A. (2002):** Benchmarking der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft als Anbieter und Förderer von Dienstleistungen“, Projekt der Führungsakademie der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft e.V. und des Instituts für Zukunftsstudien und Technologiebewertung, Bochum
- HALLER, B. (2004):** Evaluation der ‚Gebietsbetreuung neu‘, Studie des Instituts für Konfliktforschung im Rahmen der Wiener Wohnbauforschung
- HALME, M, U.A. (2004):** Sustainable Homeservices; Benchmarking Sustainable Services for the Housing Sector in the City of Tomorrow; Project Number: EVK4-CT-2002-00100, published by the European Commission on the Cordis Network: www.cordis.lu
- HAVEL, M. (2004):** Entwicklungspartnerschaft Wohnen und Arbeiten, Sozialwirtschaftliche Beschäftigungsmodelle für die Wohnungswirtschaft, Wien
- HERRIGER, N. (2002):** Empowerment in der sozialen Arbeit, Kohlhammer
- HOHM, D., U.A. (2004):** Innovative Dienstleistungen ‚rund um das Wohnen‘ professionell entwickeln; Leitfaden des Instituts für ökologische Wirtschaftsforschung, des Instituts für Zukunftsstudien und Technologiebewertung und der Universität Hannover im Rahmen der Studie ‚Service Engineering in der Wohnungswirtschaft‘ für das Bundesministerium für Bildung und Forschung, Berlin
- JANSKY, H. (2005):** Alternativmodell für die Betreuung städtischer Wohnhausanlagen in Wien; schriftliche Fassung eines Referats bei der 16. Wohnwirtschaftlichen Tagung der Landesgruppe Wien des Österreichischen Verbandes gemeinnütziger Bauvereinigungen
- KRINGS-HECKEMEIER (2005):** Wohnen im Alter - Entwicklungstrends und Herausforderungen; Vortrag bei den Berliner Immobiliendialogen
- MISCHEK, R. (2000):** Der Anspruch des modernen Wohnungskunden an seine Wohnung; in: 11. Wohnwirtschaftliche Tagung 2000: Elektronische Information und Kommunikation, Österreichischer Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen - Landesgruppe Wien
- MÜLLER, M. (2005):** Wir müssen den Hebel von Verwalten auf Gestalten umlegen; in: Die Wohnungswirtschaft, Nr. 6, 2005

- PALLAS, B., BRUNNER, A. (2004): MieterInnen – Befragung im Rahmen des Projekts EQUAL-EP Wohnen und Arbeiten; SFS Sozialökonomische Forschungsstelle, Wien**
- PAYR, G. (1997): Die „staubfreie“ Wohnhäuserverwaltung; in: Perspektiven, Nr.4, 1997, Seite 24 bis 28**
- PETTER, S. (2002): Soziales Management in der Wohnungswirtschaft; 10-teilige Serie in: Die Wohnungswirtschaft; Nr.9, 2002 bis Nr.6, 2003**
- PILARZ, G. (2005): Betreubares Wohnen in Oberösterreich; schriftliche Fassung eines Referats bei der 16. Wohnwirtschaftlichen Tagung der Landesgruppe Wien des Österreichischen Verbandes gemeinnütziger Bauvereinigungen**
- RISEBOROUGH, M. (1998): From Consumerism to Citizenship; New European Perspectives on Independent Living in Older Age; The Housing for Older People in Europe (HOPE), England**
- Scharp, M., Galonska, J. (2001): Systematisierung von Dienstleistungen in der Wohnungswirtschaft, Arbeitspapier des Instituts für Zukunftsstudien und Technologiebewertung im Rahmen der Studie ‚Service Engineering in der Wohnungswirtschaft‘ für das Bundesministerium für Bildung und Forschung, Berlin**
- TAUCHNITZ, J. (2005): Keine Marketingabteilung, keine Mieterbefragungen, kein Beschwerdenmanagement ...; in: Die Wohnungswirtschaft, Nr.3, 2005; Seite 8-11**
- WEGNER, B., PIEPER, A. (2005): Nachbarschaft und Ehrenamt - zwei die zusammengehören; in: Die Wohnungswirtschaft Nr.11, 2005, Seite 14 ff.**

DANKSAGUNG

Die vorliegende Studie wurde aus Mitteln der Wohnbauforschung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit und aus Mitteln der Wohnbauforschung des Landes Wien gefördert. Die AutorInnen bedanken sich bei den für die Abwicklung der Förderungen verantwortlichen Dienststellen sowie bei den MitarbeiterInnen der in die Untersuchung einbezogenen Hausverwaltungen. Weiters gilt ihr Dank allen im Rahmen des Projekts interviewten ExpertInnen und allen TeilnehmerInnen an der schriftlichen BewohnerInnenbefragung.