

# Neue Dienstleistungen im Wohnungssektor

präsentiert von Karl Czasny

SRZ-Studie

## **Neue Dienstleistungen im Wohnungssektor**

Gefördert aus Mitteln

- des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit
- und der Wohnbauforschung des Landes Wien

# Drei Erhebungsstränge

---

1. Schriftliche Befragung von Dienstleistungsanbietern  
(50 gemeinnützige Bauvereinigungen + Wiener Wohnen)
2. Schriftliche Befragung von Bewohnern  
(etwa 2.800 Haushalte aus 8 Anlagen in 3 Bundesländern)
3. Experteninterviews

# Dienstleistungs pyramid e mit drei Schichten

---

## Basis der Pyramide: die **Kerndienstleistungen**

Dienstleistungen, die im Zuge der Verwaltung und Betreuung der Wohnhausanlagen erbracht werden

## Darauf aufbauend: **Soziales Management**

Dienstleistungen und dienstleistungsähnliche Aktivitäten; die oft keinen unmittelbaren kommerziellen Nutzen für die Wohnungsanbieter haben

## An der Spitze: **Komplementärdienstleistungen**

Neue Dienstleistungen im engeren Sinne, mit denen Wohnungsanbieter neue Geschäftsfelder erschließen und den Marktwert ihrer Wohnungen erhöhen

# Veränderungen beim Angebot in allen drei Schichten

---

## Weiterentwicklung der **Kern**dienstleistungen

als Reaktion auf veränderte wohnrechtliche Rahmenbedingungen  
und neue technische Möglichkeiten

## Vermehrtes Engagement beim **sozialen Management**

als Reaktion auf zunehmende Bedrohung des sozialen Zusammenhalts

## Zusatzangebote von **Komplementär**dienstleistungen

als Reaktion auf ein sich veränderndes gesellschaftliches Umfeld  
und auf neue Trends am Wohnungsmarkt

# Neuorganisation der Hausbetreuung

---

2005: Übergang zu neuen Formen der Hausbetreuung noch nicht abgeschlossen:

- Bei 45% der Gemeinnützigen noch mehr als 1/3 der Wohnungen durch Hauswarte betreut
- Bei Wiener Wohnen noch rund 80% der Anlagen durch Hauswarte betreut

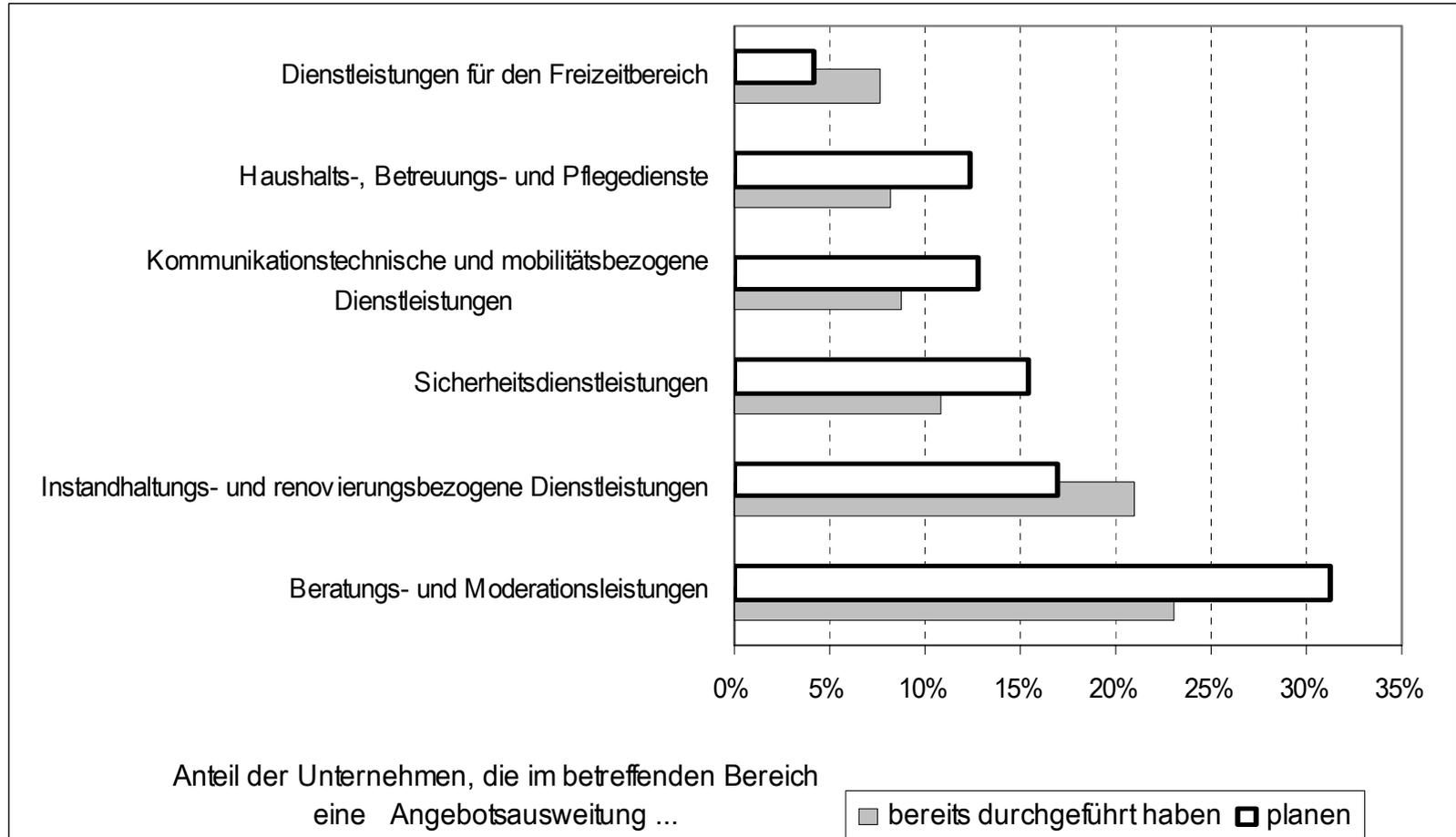
# Anzahl und Art der pro Bauträger angebotenen Dienstleistungen

Dienstleistungsbereiche	Dienstleistungen pro Bereich	
	Anzahl	Anteil an allen
Haushalts-, Betreuungs- und Pflegedienste	1,3	13%
Instandhaltungs- und Renovierungsdienste	1,47	15%
Beratungs- und Moderationsdienstleistungen	3,52	36%
Kommunikationstechnische und mobilitätsbezogene Dienste	0,34	4%
Sicherheitsdienstleistungen	1,43	15%
Dienstleistungen für den Freizeitbereich	1,65	17%
<b>Gesamtheit der Angebote pro Bauträger</b>	<b>9,71</b>	<b>100%</b>

# Ausmaß der dienstleistungsähnlichen Aktivitäten

<b>Arten von dienstleistungsähnlichen Akitivitäten</b>	Anteil der Bauträger mit der jeweiligen Aktivität
Bereitstellung von stadtteilbezogener Infrastruktur	25%
Bereitstellung von kostengünstigen Gewerberäumen	12%
Förderung der Mietermitbestimmung	48%
Aktivitäten zur Integration von Immigranten	23%
Bereitstellung spezieller Wohnungsangebote für Senioren	53%
Bereitstellung spezieller Wohnungsangebote für Frauen	10%
Bereitstellung von Beschäftigungsangeboten für die Bewohner	0%
Bereitstellung von Ausbildungsangeboten für die Bewohner	0%

# Schon durchgeführte und erst geplante Ausweitungen des Dienstleistungsangebots



# Motive zur Ausweitung des Dienstleistungsangebots

---

## Am wichtigsten:

- Erhöhung der Wohnzufriedenheit
- Stärkung der Kundenbindung

## Von geringer Bedeutung:

- Erschließung neuer Geschäftsfelder
- Verbesserung der Marktchancen des Angebots

# Die beiden untersuchten Anlagen von Wiener Wohnen

---

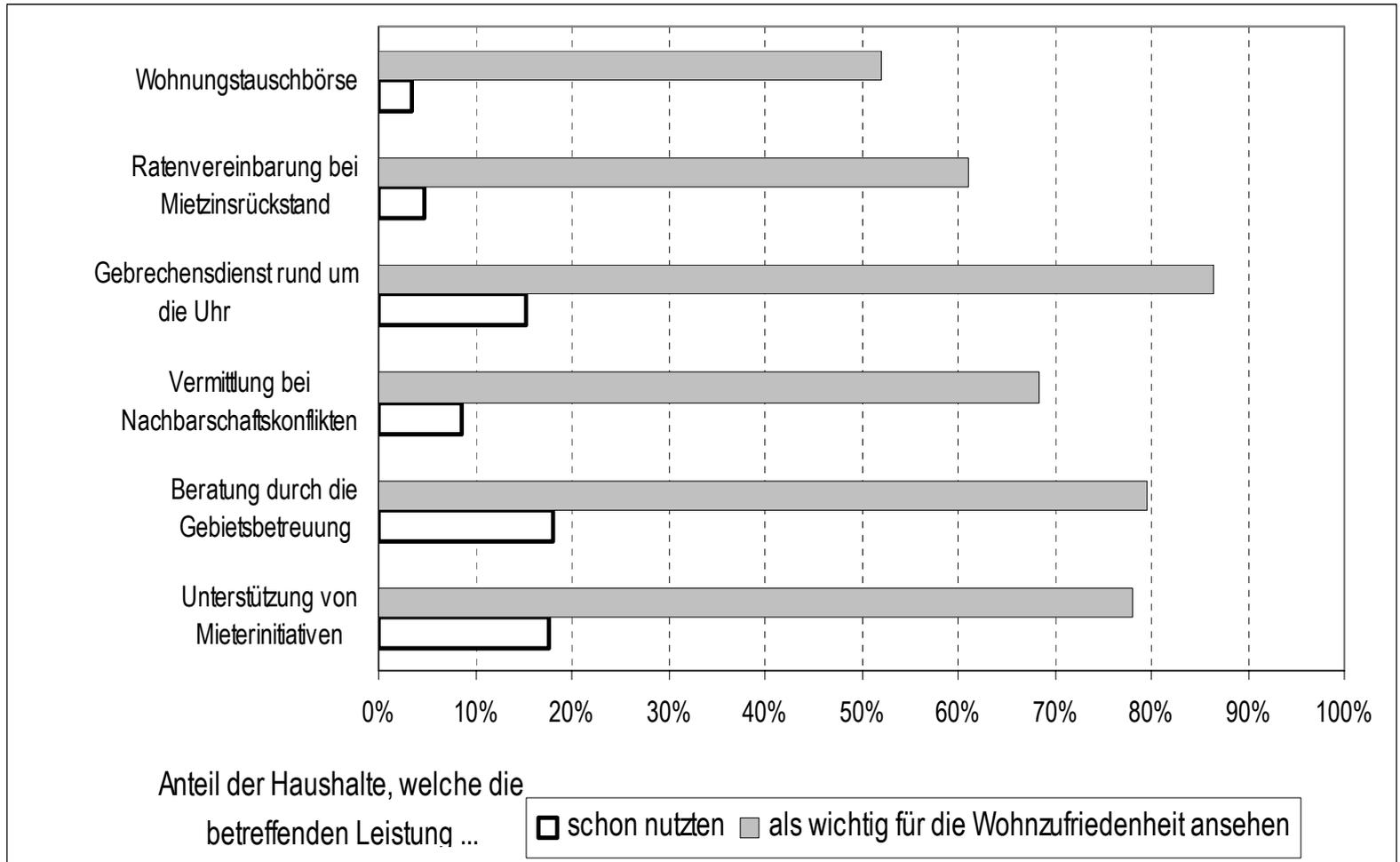
- Ein Bau aus der Zwischenkriegszeit  
(rund 1.300 Wohnungen)
- Ein Bau aus den fünfziger Jahren  
(rund 500 Wohnungen)

# Die angebotenen Dienstleistungen

---

- Beratung durch die Gebietsbetreuung
- Ratenvereinbarung bei Mietzinsrückstand
- Unterstützung von Mieterinitiativen
- Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten
- Wohnungstauschbörse
- Gebrechensdienst rund um die Uhr

# Nutzungsgrad der Dienstleistungen und Wichtigkeit für die Wohnzufriedenheit



# Gewünschte Verbesserungen und Ergänzungen beim Dienstleistungsangebot

Art der gewünschten <b>Verbesserungen</b> und <b>Zusatzleistungen</b>	Anteil an allen Nennungen
Die Hausbetreuung verbessern	19%
Gebrechensdienst verbessern	11%
Bauliche und technische Verbesserungen durchführen	7%
Die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den Bewohnern verbessern	18%
Das Konfliktmanagement verbessern	18%
Wohnungstausch und Wohnungsvergabe verbessern	7%
Sicherheit erhöhen	7%
Sonstige Verbesserungswünsche	7%
<b>Zusätzliche Leistungen und Hilfestellungen anbieten</b>	<b>8%</b>
Zusammen	100%