

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

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.