

## Vbgm StR Ludwig: "Wiener Wohnen Unterwegs" sehr gut angenommen

Utl.: Zwischenbilanz zeigt hohe Zufriedenheit mit dem zusätzlichen Serviceangebot =

Wien (OTS) - Seit März 2009 bietet Wiener Wohnen ihren Mieterinnen und Mietern mit dem Pilotprojekt "Wiener Wohnen Unterwegs" ein zusätzliches Service. "Mit diesem Projekt entsprechen wir dem Wunsch vieler Bewohnerinnen und Bewohner nach direkten Ansprechpartnern. Ziel des Pilotprojekts ist es, dort wo es möglich ist, Anliegen durch Besichtigung gleich vor Ort zu bearbeiten und die Beantwortungszeiten solcher Anliegen kurz zu halten. Zudem wollen wir mit diesem Service auch jene Mieterinnen und Mieter erreichen, die das persönliche Gespräch einem Telefonat vorziehen bzw. jene, die telefonisch tagsüber schwer erreichbar sind. Wie nun eine aktuelle Zwischenbilanz zeigt, sind wir mit dem Wiener Wohnen-Bus auf dem richtigen Weg. Die Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit diesem zusätzlichen Service ist schon jetzt eine sehr hohe", erklärte Vizebürgermeister Wohnbaustadtrat Dr. Michael Ludwig, heute Montag.\*\*\*\*

Die Resonanz auf den Wiener Wohnen-Bus ist eine durchwegs positive. So bewerten 94 Prozent der Befragten das neue Service als sehr oder eher positiv. Als besondere Vorteile geben 67 Prozent der MieterInnen, die den Service-Bus nutzten, die Anwesenheit direkter Ansprechpartner und das Service vor Ort an. Auch die Zufriedenheit mit dem Service-Angebot erreicht mit 87 Prozent einen sehr guten Wert, die Betreuung durch die MitarbeiterInnen der Hausverwaltung Wiener Wohnen wird zu 92 Prozent als sehr und eher positiv bewertet.

Mit 85 Prozent spricht sich eine klare Mehrheit der MieterInnen für eine Beibehaltung des Projekts aus. Als ideales Intervall sehen 39 Prozent einen halbjährlichen Besuch der Wohnhausanlagen an, 21 Prozent sprechen sich für ein vierteljährliches Intervall und 20 Prozent für einen Einjahresabstand aus. Auch den Beratungszeitraum von 16.30 bis 18.30 Uhr, also jenen Zeitraum, in dem der Wiener Wohnen-Bus in den Wohnhausanlagen Station macht, finden 96 Prozent der Befragten passend.

Für rund die Hälfte (49 Prozent) ist ein konkretes Anliegen der Grund für einen Besuch beim Wiener Wohnen-Bus, 25 Prozent nennen technische Mängel und 20 Prozent kommen, um sich beraten zu lassen.

Die übrigen 6 Prozent verteilen sich auf kaufmännische und rechtliche Anfragen. "Auch bezüglich der raschen Problemlösung erreicht die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit 66 Prozent einen guten Wert. Dennoch zeigen sich 34 Prozent diesbezüglich eher skeptisch. Das erklärt sich aber vor allem daraus, dass rund Dreiviertel aller Anliegen nicht vor Ort gelöst werden können und an die zuständigen Kundendienstzentren weitergeleitet werden müssen", unterstrich Ludwig.

Zwtl.: Details zur Umfrage

Die Umfrage wurde im Auftrag der Hausverwaltung Wiener Wohnen im Zeitraum 20. März bis inklusive 11. Mai 2009 während der Besuche des Wiener Wohnen-Busses im 12. Bezirk durchgeführt. Insgesamt nutzten im genannten Zeitraum mehr als 500 MieterInnen das neue Service, aufgenommen wurden insgesamt 383 Anliegen, für die Umfrage wurde eine Stichprobe von 161 persönlichen Befragungen herangezogen.

Das neue Service wird überwiegend Personen im Alter von 50 bis 65 Jahren (45 Prozent aller Befragten) und der Altersgruppe über 65 Jahre (36 Prozent) genutzt. Mit einem Wert von 61 Prozent sind die Mieterinnen gegenüber männlichen Kunden klar in der Mehrheit.

Zwtl.: Die zusätzlichen Termine

Wie die vorliegende Zwischenbilanz, aber auch der Auftritt des Wiener Wohnen-Bus bei der großen Leistungsschau "Wien. Für Dich.", die am 23. und 24. Mai 2009 auf dem Rathausplatz stattfand, belegt, ist das Interesse der MieterInnen an "Wiener Wohnen Unterwegs" so groß, dass nun eine Ausweitung auf andere Bezirke Wiens erfolgt. Bis zum Ende des Pilotprojekts im Juni 2009 wird der Wiener Wohnen-Bus nun auch Wohnhausanlagen in elf weiteren Wiener Bezirken anfahren. Konkret handelt es sich dabei um die Bezirke 2, 3, 10, 11, 13, 14, 16, 20, 21, 22 und 23. Während der Testphase ist der Bus probeweise auch zu anderen Zeiten (vormittags und am frühen Nachmittag) für die MieterInnen da.

Das nunmehr erweiterte Pilotprojekt läuft vorläufig bis Ende Juni 2009. Nach Ablauf dieser Testphase wird das Projekt einer Evaluierung unterzogen; danach soll eine Entscheidung über ein mögliches kontinuierliches Angebot dieses Service fallen.

rk-Fotoservice: [www.wien.gv.at/ma53/rkfoto/](http://www.wien.gv.at/ma53/rkfoto/)

(Schluss) lok

Rückfragehinweis:

~

PID-Rathauskorrespondenz:

[www.wien.at/vtx/vtx-rk-xlink/](http://www.wien.at/vtx/vtx-rk-xlink/)

Mag. Roberta Kraft

Mediensprecherin Vbgm. Dr. Michael Ludwig

Telefon: 01 4000-81277

E-Mail: [roberta.kraft@wien.gv.at](mailto:roberta.kraft@wien.gv.at)

~

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT \*\*\*

OTS0199 2009-05-25/12:44

251244 Mai 09

Link zur Aussendung:

[http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20090525\\_OTS0199](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20090525_OTS0199)