

KA III - StW-WW-7/05

StW-WW, Prüfung von Reinigungsarbeiten einer Wohnhausanlage

Ausschusszahl 86/06, Sitzung des Kontrollausschusses vom 3. Mai 2006

Äußerung der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" (WW) gem. § 5 Abs. 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 3, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt:

Zu Pkt. 5.1:

Wegen widerrechtlichen Abstellens von Kraftfahrzeugen auf nicht vermieteten Abstellplätzen wurden in der Zwischenzeit sieben Besitzstörungsklagen gerichtlich anhängig gemacht. Die Überprüfung der Garage erfolgt regelmäßig durch die Mitarbeiter von WW. Teilweise und in unregelmäßigen Abständen werden Begehungen auch in den späten Abendstunden vorgenommen.

Zu Pkt. 5.2:

Im Juni 2006 wurde der Aufbau eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems bei der Hausbetreuungs GmbH (StW-WW-H) durch die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, ergänzt durch Umwelt- und Sicherheitsmanagementsysteme nach ISO 14001 bzw. OHSAS 18001 abgeschlossen. Entsprechende Routine- und Beschwerdekontrollen im Rahmen dieser Systeme stellen laufend die Einhaltung der vereinbarten Qualitäten sicher. Hinsichtlich der Kontrollen der Hausbesorger wurde die in einer Dienstanweisung aus dem Jahr 2000 festgelegte Vorgehensweise bei Kontrollen - von Verwarnung bis zur Kündigung - in Erinnerung gerufen; eine Verbesserung wird auch durch intensivere und frühere Einbeziehung der Hausbesorgerbetriebsräte angestrebt.

Zu Pkt. 5.3:

Alle Hausbesorger haben detaillierte Reinigungspläne vorgelegt, die in den vergangenen Wochen beinahe täglich durch den Wohnberater überprüft wurden. Auf Basis dieser Unterlagen sind im Juli 2006 Gespräche mit den Hausbesorgern, der StW-WW-H

und dem Hausbesorgerbetriebsrat geplant. Im Zuge dieser intensiven Prüftätigkeit wurde wieder bestätigt, dass die Reinigungsaktivitäten der Hausbesorger und der StW-WW-H großteils entsprechend der Vorgaben erfolgen, es aber auch immer wieder Grund für Beanstandungen gibt, weil eher oberflächlich gereinigt wird. Andererseits kam deutlich zu Tage, dass bereits Stunden nach der Reinigung wieder Werbematerial und Müll unachtsam deponiert wurden und neuerliche Verunreinigungen festzustellen waren. Dies führt zu Frustration bei Mietern und Hausbetreuern, die wiederum die Nachlässigkeit fördert. Hier wird auf die Anregung des Kontrollamtes und unsere Überlegungen zu Pkt. 5.5 verwiesen.

Zu Pkt. 5.4:

Der Umfang der Grünflächenbetreuung ist Wien-weit klar definiert und im Weg von Ausschreibungsverfahren an Pflegefirmen vergeben. Die Reinigung von Rasenflächen obliegt den Hausbesorgern. Diesbezügliche Auffassungsunterschiede wurden zwischenzeitig mit den Hauswarten der gegenständlichen Wohnhausanlage geklärt.

Zu Pkt. 5.5:

In der gegenständlichen Wohnhausanlage wurde nun die Gebietsbetreuung vor Ort eingesetzt, um durch die Einbeziehung der Mieter eine Besserung der Situation zu erreichen. Das Projekt besteht vorerst bis Ende des Jahres, eine Verlängerung wird angestrebt. Es zielt darauf ab, gemeinsam mit den Bewohnern und WW konkrete Schritte zu mehr Wohnqualität und einer verstärkten Identifikation der Mieter mit ihrer Wohnhausanlage zu erarbeiten. Mangelnde Kommunikation, schwindendes Gemeinschaftsgefühl und vielfach ein nicht mehr Kennenlernen der Nachbarn haben in den letzten Jahren dazu geführt, dass die Wohnzufriedenheit der Bewohner nachgelassen hat. Dem soll nun durch spezielle Begleitung und Unterstützung mit dem Fachwissen der Gebietsbetreuung entgegengewirkt werden.

Ziel der Maßnahme ist es, durch Verbesserung der Kommunikation eine durchgängige positive Identifikation mit dem Wohnumfeld wiederherzustellen. Dabei wird es vorrangig auch darum gehen, Schlüsselpersonen ausfindig zu machen, die bereit sind, notwendige Veränderungen und Verbesserungen anzuregen und zu begleiten. Weitere

Schwerpunkte der neuen Niederlassung für das heurige Jahr werden sein, die Bewohnerstrukturen in unmittelbarer Umgebung besser kennen zu lernen, die vorhandenen Kulturkreise miteinander zu vernetzen und Aktivitäten der Bewohner zu fördern. Dies geschieht nicht allein, sondern in Kooperation mit den Mietern, WW und anderen Partnern wie dem Bezirk oder sozialen Einrichtungen.

Zu Pkt. 5.6:

Der Vorschlag, die Vorgänge in der Garage mittels Videoüberwachung zu kontrollieren, wurde auf Machbarkeit überprüft. Problematisch erscheint eine derartige Kontrolle im Hinblick auf die Bestimmungen des Datenschutzes und des zu erwartenden Verwaltungs- und Personalaufwandes. Abgesehen von der Errichtung der Kameras muss die Infrastruktur und Berechtigung für die Sichtung der Daten und deren Nachbehandlung geschaffen werden. Sobald Klarheit über die rechtliche und logistische Machbarkeit einer derartigen Überwachung besteht, werden die zu erwartenden finanziellen Aufwände erhoben werden.

Zu Pkt. 5.6:

Analog zur Garagenüberwachung wird die Videoüberwachung der Müllräume überprüft.

Zu Pkt. 5.7:

Diesbezügliche Überlegungen werden gemeinsam mit den Gebietsbetreuungen angestellt. Als erster Schritt in Richtung Imageverbesserung wurden zusätzliche Ressourcen für Projekte der Gebietsbetreuungen in mehreren problematischen Wohnhausanlagen gewährt.

Durch die intensive Zusammenarbeit und Vernetzung zwischen Gebietsbetreuungen, Wohnhäuserverwaltung und Mietervertretungen werden erste Schritte hinsichtlich des angeregten Wettbewerbes gesetzt.