

Zufriedene MieterInnen erfreuen die Stadt

Die Stadtgemeinde Müzzuschlag vermietet eine große Zahl an Gemeindewohnungen und möchte ihren MieterInnen ein behagliches Zuhause, aber auch einen guten Service rundherum bieten. Um eine Einschätzung über die derzeitige Zufriedenheit der BewohnerInnen über das bereitgestellte Leistungsangebot, aber auch Hinweise über mögliche Verbesserungen zu erhalten, wurde im ersten Halbjahr 2009 eine breit angelegte Mieterbefragung durchgeführt.

Anlass und Durchführung der Befragung

Die Stadtgemeinde vermietet rund 900 Wohnungen und ca. 400 Garagenobjekte. Für das komplette Service rund um die Vermietung gibt es im Rathaus eine eigene Servicestelle (Liegenschaftsverwaltung), in der zwei MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung arbeiten. Daneben sind 11 HausbesorgerInnen (gerechnet auf Vollzeitäquivalenz) für die Betreuung der Gebäudeobjekte vor Ort eingesetzt. Sie kümmern sich um die Wohnhäuser, aber auch um die täglichen größeren und kleineren Alltagsorgen der MieterInnen. Die meisten MieterInnen wohnen schon seit vielen Jahren in einer Wohnung der Stadt, doch fehlten bislang systematische Einschätzungen zur Zufriedenheit mit dem städtischen Leistungsangebot.

Demzufolge hat sich die Stadt Müzzuschlag entschieden, extern unterstützt durch das KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung alle MieterInnen in den städtischen Wohnungen unmittelbar zu befragen.

Die Befragung selbst wurde als sogenannte „Paper-Pencil-Befragung“ durchgeführt, wobei mit Blick auf eine möglichst hohe Mitwirkungsbereitschaft der Fragebogen im Umfang auf zwei Seiten begrenzt wurde. Die Befragung konzentrierte sich auf die Themen Zufriedenheit mit der eigenen Wohnung, mit dem Wohnhaus und dessen Umgebung, Zufriedenheit mit der Hausgemeinschaft und den Serviceleistungen der HausbetreuerInnen und der Wohnungsverwaltung. Im Sinne einer Vollerhebung wurde der Fragebogen per Post an insgesamt 832 Haushalte geschickt. Die ausgefüllten Fragebögen konnten entweder im Rathaus in der Liegenschaftsverwaltung abgegeben oder kostenlos per Post an die Stadt zurückgeschickt werden. Anschließend erfolgte eine anonymisierte Auswertung der Befragung nach unterschiedlichen Kriterien durch das KDZ. Insgesamt hat sich rund ein Drittel der Haushalte an der Befragung beteiligt.

Zentrale Ergebnisse

Generell zeigte die Befragung eine große Zufriedenheit der BewohnerInnen sowohl mit den städtischen Wohnungen als auch dem Wohnungsservice der Stadt. So wurden sowohl der bauliche Zustand der Wohnungen als auch die Ausstattung der Wohnungen überwiegend positiv bewertet. Von den BewohnerInnen wurde am häufigsten die Lage und die Anlage der Wohnungen als besondere Pluspunkte herausgestellt.

Auch die Leistungen und das Engagement der Wohnhausverwaltung und der HausbetreuerInnen wurden insgesamt sehr positiv gewürdigt (generelle Erreichbarkeit, die Qualität der Reinigung, der Schneeräumung). Positiv beurteilt wurde auch die schnelle Reaktion der HausbetreuerInnen auf Schadensmeldungen, wohingegen die Durchführung von Kleinreparaturen etwas weniger gut bewertet wird. Insgesamt attestieren die MieterInnen den HausbetreuerInnen jedoch ein sehr großes Engagement für das ihnen anvertraute Wohnhaus.

Erfreut zeigte sich die Stadt auch über die sehr positive Selbstbewertung des Zusammenlebens der BewohnerInnen in den städtischen Wohnhäusern. So wird die Hausgemeinschaft – abgesehen von Einzelnenungen über sehr unterschiedliche zwischenmenschliche

Probleme wie etwa die Lärmbelästigung oder die Nichteinhaltung des Rauchverbotes – als sehr positiv beurteilt.

Die Befragung hat aber auch wertvolle Hinweise darauf gegeben, welche Modernisierungsmaßnahmen von den BewohnerInnen am meisten gewünscht werden. Hier stehen die Renovierung der Bäder, der Anbau von Balkonen oder der Einbau eines Aufzuges ganz oben auf der Wunschliste. Auch wurden neben diesen allgemeinen Verbesserungswünschen konkrete Baumängel in einzelnen Objekten angesprochen.

Handlungsbedarf wurde aus den Ergebnissen der Befragung dahingehend ablesbar, dass von vielen BefragungsteilnehmerInnen darauf hingewiesen wurde, dass in den Räumlichkeiten des Liegenschaftsservice im Rathaus persönliche und diskrete Gespräche derzeit nur schwer zu führen seien.

Ein weiterer Gegenstand der Befragung war die Frage, ob eine Verstärkung und Intensivierung der Mieterversammlungen von Seiten der BewohnerInnen gewünscht ist. Diese Frage wurde klar mit ‚Ja‘ beantwortet. Für die Stadt Müzzuschlag bedeutet dieses klare Petitum die Chance, den von ihr selbst initiierten Dialog zwischen der Stadt und den BewohnerInnen der städtischen Wohnungen weiter auszuführen und damit unmittelbar mit den MieterInnen ins Gespräch zu kommen, frühzeitig Handlungsbedarf zu erkennen und auftretende Probleme rascher und direkter angehen zu können.

Einschätzungen – Folgerungen und praktische Maßnahmen der Stadt

Die zahlreichen Anmerkungen der BefragungsteilnehmerInnen zeigten, dass viele diese erste Befragung grundsätzlich sehr begrüßten, aber auch als Möglichkeit genutzt haben, unmittelbar Wünsche gegenüber der Stadt zu äußern oder auch individuelle Kritik (im Sinne von Psychohygiene) kommunizieren zu können. Aus Sicht der Stadt war es auf Basis der Befragungsergebnisse möglich, auch verborgene und bislang nicht zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit zu erkennen und praktische Verbesserungsmaßnahmen vorzubereiten. Demzufolge hat die Stadt Müzzuschlag in all den Fällen, in denen die Stadt als Eigentümerin selbst Verbesserungen vornehmen konnte, die Ergebnisse dieser Befragung bereits zum Anlass genommen, konkrete Verbesserungsmaßnahmen zu setzen:

- Von den MieterInnen angesprochene bauliche Mängel wurden/werden einer fachgerechten Überprüfung unterzogen und, sofern sich ein Mangel bestätigt, umgehend behoben.
- Der klare Wunsch und Hinweis, dass die Räumlichkeiten der Hausverwaltung mit Blick auf das Führen von persönlichen und diskreten Gesprächen zu verbessern sei, wurde bereits aufgegriffen und die Bürofläche der Hausverwaltung um rund 50% erweitert.
- Ferner wurden die HausbesorgerInnen als Konsequenz der Umfrage zu erhöhter Sorgsamkeit angehalten.
- Auch die MitarbeiterInnen der Hausverwaltung sind dabei, ihre eigenen Serviceleistungen und das persönliche Verhalten gegenüber den „KundInnen“ zu überprüfen und Ideen zur Weiterentwicklung auszuarbeiten.

Insgesamt hat sich die Durchführung der Befragung aus Sicht der Stadt sehr gelohnt. Es ist gelungen, allen MieterInnen die Möglichkeit zu geben, der Stadt direkt ein Feedback zu den Leistungen zu geben. Aus Sicht der Stadt wurde das hohe Zufriedenheitsniveau der MieterInnen unmittelbar sichtbar. Dies motiviert wiederum auch die in diesem Bereich arbeitenden MitarbeiterInnen der Stadt. Auf die Frage, ob man rückblickend wieder in eine Gemeindewohnung ziehen würde, sagen 86% der Befragungsteilnehmer „Ja“, sie würden wieder in eine Gemeindewohnung ziehen.

Klaus Wirth, KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung