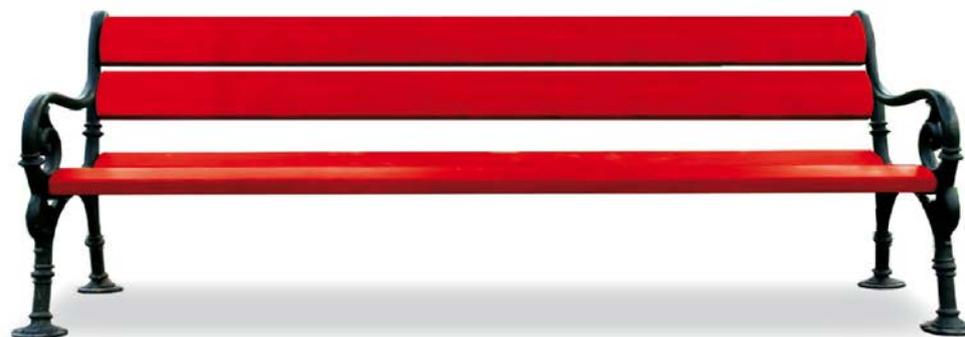
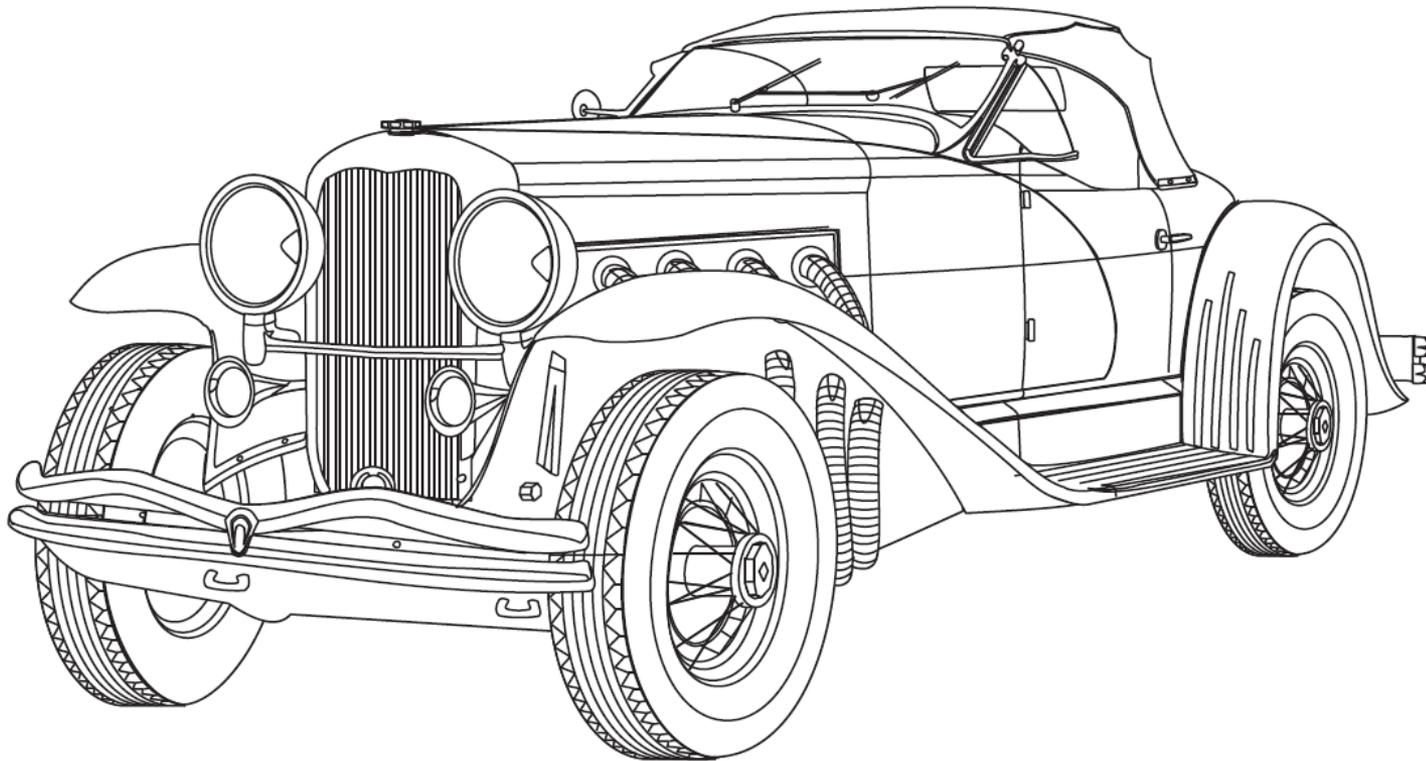


„Wiener Wohnen wird neu“

Karin Ramser



Warum eine Neuausrichtung?



Grundlage: Wiener Wohnen Visionen

Unsere Wiener Wohnen Vision

Wiener Wohnen ist ein modernes Dienstleistungsunternehmen und wird in der Öffentlichkeit als positiv besetzte „Marke“ für die soziale Wohnhäuserverwaltung durch die Stadt Wien wahrgenommen.

Wiener Wohnen stellt für die Stadt Wien sicher, dass moderner, zeitgemäßer Wohnraum für Bevölkerungsgruppen zur Verfügung steht, welche bestimmte definierte Rahmenbedingungen erfüllen.

Wiener Wohnen stellt durch soziales Management sicher, dass Wohnraumvergabe unter Berücksichtigung einer möglichst guten Voraussetzung für Integration geschieht und Konflikte möglichst vermieden werden.

Wiener Wohnen erstellt seine Produkte und Prozesse auf Basis eines zertifizierten Qualitätsmanagement und stellt damit die Erreichung von definierten Zielen sicher.

Wiener Wohnen erstellt seine Dienstleistungen nach den Grundsätzen von Effektivität und Effizienz, unter Berücksichtigung von sozialen Rahmenbedingungen und richtet diese auf seine Kunden aus. Die Grundsätze des Kundenmanagements reichen von der Kommunikation bis zur Mediation.

Wiener Wohnen hat klare Rahmenbedingungen zur Erreichung seiner Ziele und Nichtziele definiert und kommuniziert.

Wiener Wohnen kommuniziert aktiv sowohl intern für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch extern für die Kundinnen und Kunden seine Unternehmensziele und Aktivitäten bzw. die Rahmenbedingungen und Verantwortungen.

Wiener Wohnen sieht seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wertvolles Gut an und hat klare Rahmenbedingungen zur Orientierung, Wertschätzung und Anerkennung für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auch gelebt werden.

Wiener Wohnen fordert und fördert seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und diese identifizieren sich mit den Grundsätzen des Unternehmens.

Wiener Wohnen stellt durch geeignete interne bzw. externe Organisationsstrukturen und Strategien das Erreichen definierter Ziele bestmöglich sicher.

Wiener Wohnen richtet alle internen und externen Dienstleistungen nach einer einheitlichen Markenstrategie aus, welche die Unternehmensziele unterstützt.



Alle Maßnahmen im Unternehmen werden an den Visionen ausgerichtet.

Wichtigstes Ziel:

„Besseres Service für unsere Kundinnen und Kunden“

Wir wollen

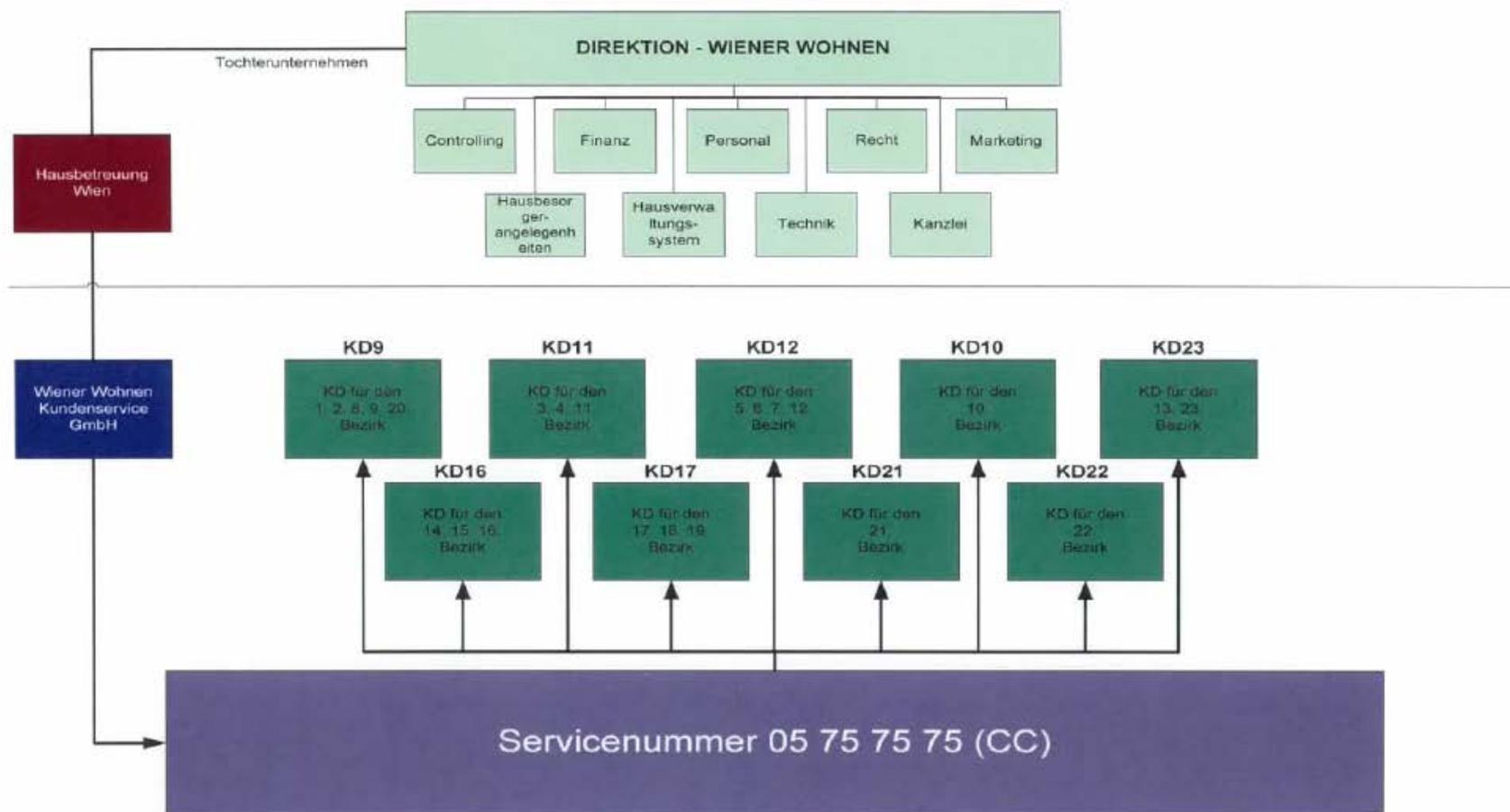
- **qualitativ bessere Serviceleistungen** für unsere Kundinnen und Kunden,
- besseres Beschwerdemanagement,
- besseres Qualitätsmanagement und Controlling,
- professionelle Unternehmenskommunikation (Markenauftritt, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit),
- intensives Einbeziehen der MitarbeiterInnen in die Weiterentwicklung der Unternehmung und
- eine solide wirtschaftliche Basis für die Zukunft schaffen.

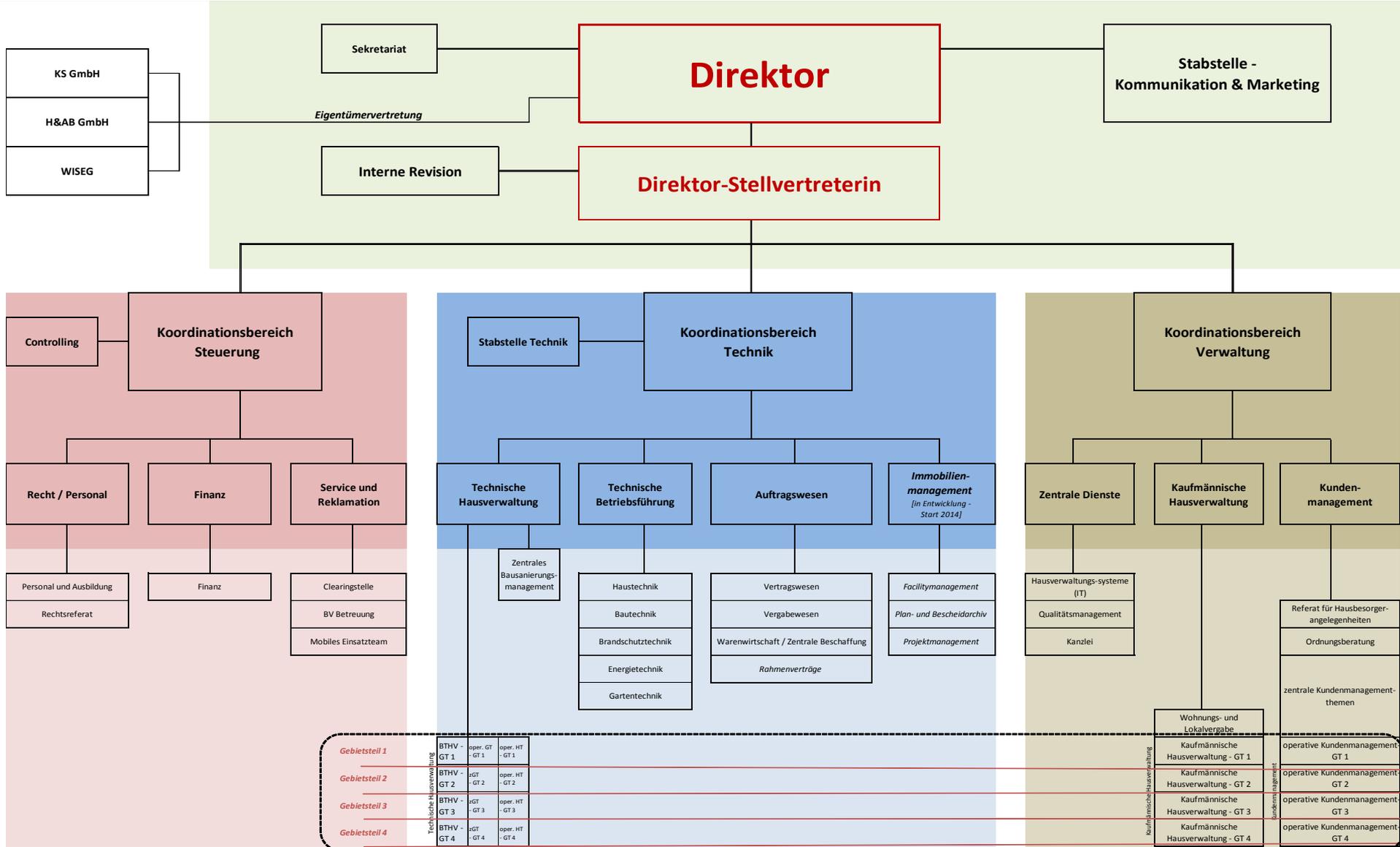
Projekt „Wiener Wohnen wird neu“

- Über 100 Arbeitspakete
- Alle MitarbeiterInnen konnten am Projekt teilnehmen
- Analyse der Ausgangssituation: Aufgaben, Abläufe, organisatorische Strukturen
- Tun wir das Richtige? Tun wir es richtig?
- Im Blickpunkt: Effizienz, Effektivität, Qualität, Kosten, Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit

Ergebnis: Neue Organisationsstruktur

Heute: Neun Kundendienstzentren





Neu: vier Gebietsteile, ein Kundenservicezentrum

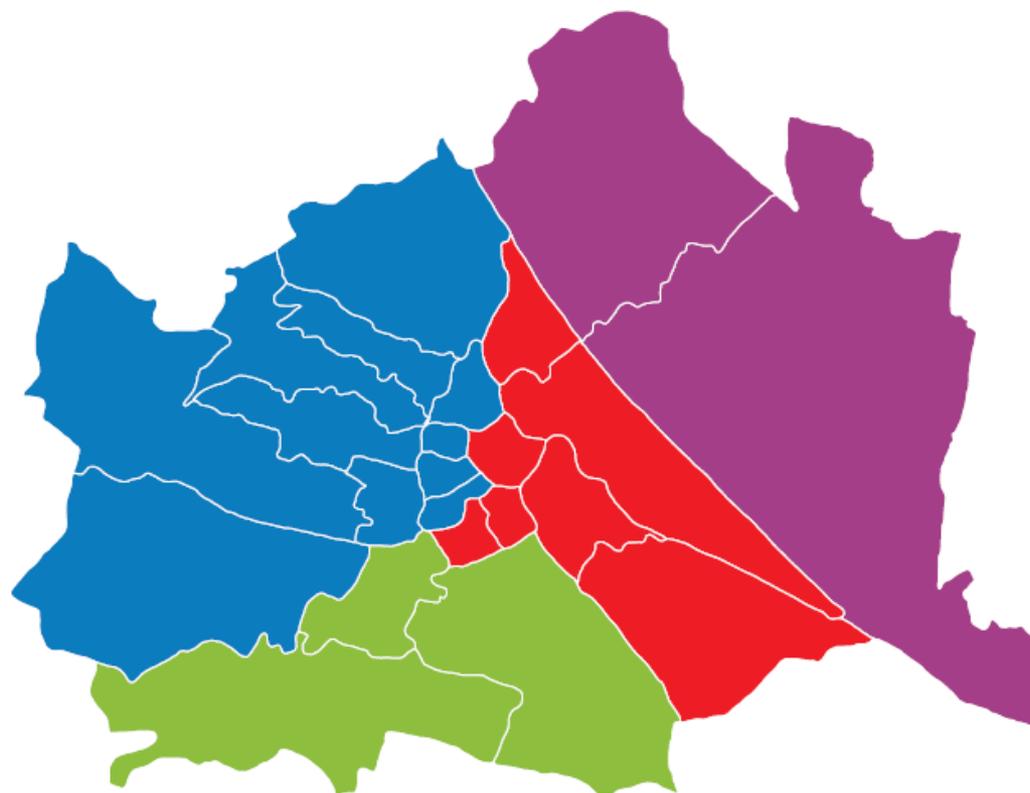
Gebietsteil 1 „West“

12 Gebietseinheiten
Bezirke: 6., 7., 8., 9.,
13., 14., 15., 16.,
17., 18., 19.

54.000 Wohnungen
Anteil GT 1: rd. 25%

Gebietsteil 2 „Süd“

12 Gebietseinheiten
Bezirke: 10., 12., 23.
55.000 Wohnungen
Anteil GT 2: rd. 26%



Gebietsteil 4 „Nord“

10 Gebietseinheiten
Bezirke: 21., 22.
47.000 Wohnungen
Anteil GT 4: rd. 22%

Gebietsteil 3 „Ost“

12 Gebietseinheiten
Bezirke: 1., 2., 3., 4., 5.,
11., 20.
57.000 Wohnungen
Anteil GT 3: rd. 27%

KundenmanagerInnen

Gut geschulte KundenmanagerInnen übernehmen die Kommunikation mit den KundInnen.
Prinzip: „One face to the customer“

Evaluierung der Erledigung der Leistungen von Auftragnehmern zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden (Qualitätssicherung)

Häufiges Begehen von Wohnhausanlagen, KM sind sichtbar für die MieterInnen durch ihre Dienstbekleidung

Ein Kundenservicezentrum für ganz Wien



Guglgasse 2-4, 1030 Wien
Baubeginn: November 2012
Fertigstellung: Ende 2014

Vorteile

- Breites homogenes Serviceangebot
- Professionelle Beratung
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Ausgezeichnete Verkehrsanbindung
- Angenehmes Ambiente

Wiener Wohnen informiert.

An die MieterInnen des Hauses
22., Bernoullistraße 8

IHR HAUSBESORGER

Leopold MIKLOS

Stiege 45, Top 2

Ist für Sie unter der Telefonnummer

0699/192 96 810

tagsüber an den Werktagen von Montag bis Freitag erreichbar.

Sie können bei ihm **Gebrechen** und **Beschwerden** melden.

Außerdem erhalten Sie bei ihm:

Formulare

- Kündigung Wohnung
- Kündigung Garage
- Ansuchen Montage SAT-Antenne
- Ansuchen generelle bauliche Änderungen

Folder

- Hausordnung
- Garagenordnung
- Gartenordnung
- Gutes Wohnklima
- Waschküchen-Ordnung
- Ihr Weg zu einer Gemeindewohnung

- Kontakte und Services
- Wohnungsrückgabe
- Wohnungsweitergabe
- Wohnungstausch
- Mieterbeirat
- Mietermitbestimmung

Bitte beachten Sie: Anonyme Anrufe können aus organisatorischen Gründen nicht entgegen genommen werden.

Mit freundlichen Grüßen
Stadt Wien – Wiener Wohnen

HausbesorgerInnen- Leistungen neu



Mobiles Einsatzteam – 365 Tage, rund um die Uhr

Gut geschulte MitarbeiterInnen bieten den MieterInnen rasche Hilfe in Krisensituationen wie z.B. nach Bränden, großen Gebrechen etc.

Sie kümmern sich um Ersatzwohnungen, nehmen Schäden auf und Veranlassen die rasche Reparatur wichtiger Infrastruktur (Aufzüge, Strom-, Gas-, Wasserversorgung, Kanal)

In Kooperation mit dem Arbeiter Samariterbund bietet Wiener Wohnen bei längerem Ausfall des Aufzuges ein Trageservice an.

Unabhängige Qualitätskontrolle

Ein Team von 50 TechnikerInnen kontrolliert die Qualität der ausgeführten Leistungen bei der **Leerwohnungsinstandsetzung**, bei der **Aufkategorisierung**, dem **Gebrechensmanagement** Und bei **Großprojekten**.



Qualitätskontrolle

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

