

Aktuelle Mieter*innenumfrage ergibt:

GWG der Stadt Linz steht für Wohnqualität, Leistbarkeit, Verlässlichkeit und Orientierung an den Bedürfnissen der Mieter*innen

Im November 2021 wurde eine groß angelegte Befragung der Mieter*innen durchgeführt: Dabei wurde eine Stichprobe von 8.000 Personen um ihre Meinung gebeten – 1.153 nahmen an der Umfrage teil. Die Auswertung zu verschiedenen Themen bildet nun die Grundlage für die strategische Weiterentwicklung der GWG.

Für den Aufsichtsratsvorsitzenden der GWG, Stadtrat Dietmar Prammer steht fest: *„Die Richtung des Weges, den die GWG beschreitet, stimmt. Das zeigen die guten Werte aus der Mieter*innenumfrage. Wer jedoch auf Dauer erfolgreich sein will, darf sich nicht auf seinen Lorbeeren ausruhen, sondern muss sich an der Zukunft orientieren, sich den Herausforderungen stellen und mit seinen Kundinnen und Kunden gemeinsam an den Zielen arbeiten – nur so wird man weiter erfolgreich bleiben können. Die GWG verfügt somit über eine sehr gute Ausgangsbasis. Aber es gibt immer etwas zu tun“*, gibt Prammer den Weg in die Zukunft vor.

„Wir wollen besser, erfolgreicher und stärker werden“, fassen die GWG-Geschäftsführer Wolfgang Pfeil und Nikolaus Stadler die Zielsetzung ihres Unternehmens zusammen. *„Für die Festlegung des Ziels muss man wissen, wo wir stehen. Dazu ist es notwendig, wie das, was wir tun, bei denen ankommt, um die es uns geht: unsere Mieter und Mieterinnen. Dies insbesondere im Hinblick auf unser internes Strategieprojekt GWG 2030.“*

Das Projekt wird mit Dr. Andreas Kattnigg von einem externen Spezialisten begleitet: *„Um als Unternehmen erfolgreich zu sein, müssen frühzeitig die Herausforderungen der Zeit erkannt, Angebote angepasst und Ressourcen weiterentwickelt werden. Als*

PRESSEINFORMATION

zukunftsorientiertes Unternehmen setzt sich die GWG damit aktiv im Strategieprozess auseinander.“

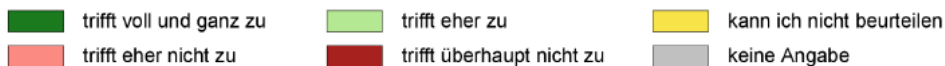
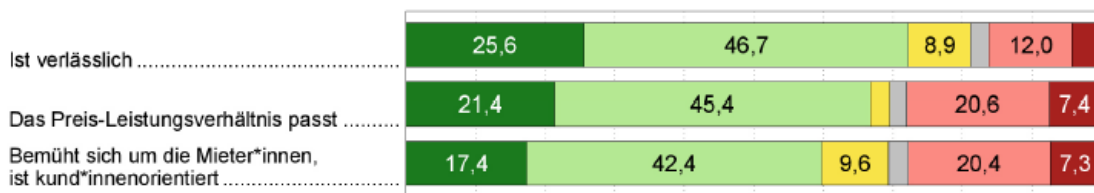
Meinungsumfrage zeigt hohe Zufriedenheit

Die Umfrage wurde von der Linzer Stadtforschung bewusst so angelegt, dass eine Teilnahme leicht möglich war, erklären die Geschäftsführer: *„Über einen individuellen QR-Code gelangte man zur Online-Umfrage. Die vergleichsweise hohe Rücklaufquote belegt, dass diese Vorgehensweise gut angenommen wurde.“* Bestätigt in ihrem Handeln sehen sich Pfeil und Stadler auch durch die hohe Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter: *„Die Antworten zeigen eine hohe Zufriedenheit mit unserer Arbeit, denn wir werden als verlässlich, unbürokratisch und kundenorientiert wahrgenommen – in diesen Kategorien konnten wir unsere Werte aus vergangenen Umfragen sogar noch verbessern.“* Pfeil betont den Grund für das gute Abschneiden: *„Diese Wahrnehmung verdanken wir vor allem unseren engagierten Kolleg*innen!“*

Eindruck von der GWG



Frage: Welchen Eindruck haben Sie insgesamt von der GWG?



GWG steht für günstigen Wohnraum in hoher Qualität

Zustimmung gibt es aber auch in der Kernkompetenz des Unternehmens, so Stadler: *„Die Menschen sehen uns als starken, verlässlichen Partner beim Thema Wohnen. Vor allem von Leuten, die vor wenigen Jahren eine unserer Wohnungen bezogen haben, wird die hohe*

PRESSEINFORMATION

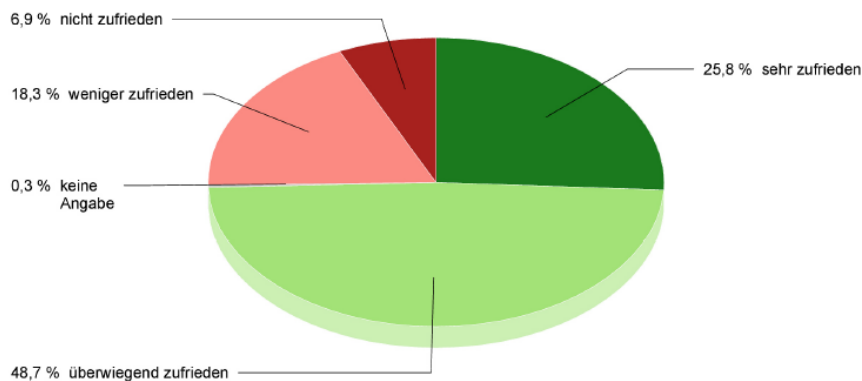
Wohnqualität und das günstige Preisniveau der Mieten hervorgehoben. „Das hängt nicht zuletzt damit zusammen, dass diese Gruppe auf ihrer Suche nach einer geeigneten Wohnung auch mit den Marktpreisen außerhalb des gemeinnützigen Sektors konfrontiert war. *„Hier punkten wir in unserer zentralen Kernkompetenz, leistbaren Wohnraum zu bieten“*, zeigt sich Stadler zufrieden.

Zufriedenheit Wohnsituation



GWG 2021
Kund*innenbefragung

Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer derzeitigen Wohnsituation?



Optimale Betreuung der Mieter*innen

Sehr zufrieden zeigten sich die Befragten auch mit dem letzten Kontakt zur GWG: „74 Prozent waren sehr zufrieden oder überwiegend zufrieden“, freut sich Pfeil über das Ergebnis. Gleichmaßen zählt die Erreichbarkeit der Mitarbeiter*innen zu den Stärken.

Stadler hingegen hebt das Erfolgsmodell Hausbesorger*innen hervor: „Die Umfrage zeigt die mit Abstand besten Werte in den von Hausbesorger*innen oder Hausbetreuer*innen betreuten Häusern.“ Über 85% der Befragten sind in diesen Häusern mit der Sauberkeit zufrieden. Etwas schlechter kommen externe Reinigungsfirmen weg, das Eigenreinigungsmodell durch die Mieter bringt die höchste Unzufriedenheit mit sich. „Das kommt aber nur in wenigen Anlagen überhaupt zur Anwendung“, relativiert Stadler.

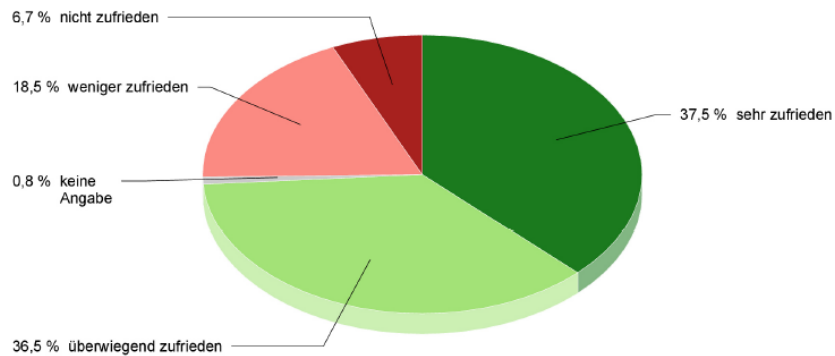
PRESSEINFORMATION

Zufriedenheit letzter Kontakt

GWG 2021
Kund*innenbefragung

Frage: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit diesem letzten Kontakt mit einem/einer Mitarbeiter*in der GWG?

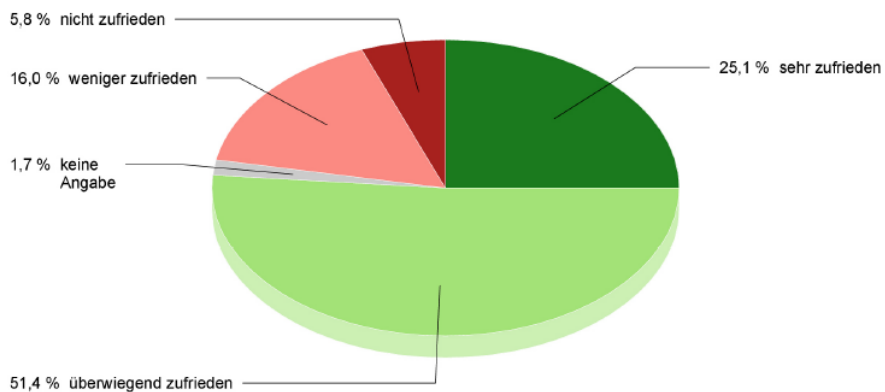
(Diese Frage wurde nur jenen gestellt, die nicht angaben "gar keinen Kontakt" zur GWG zu haben.)



Zufriedenheit Erreichbarkeit

GWG 2021
Kund*innenbefragung

Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Erreichbarkeit der GWG?

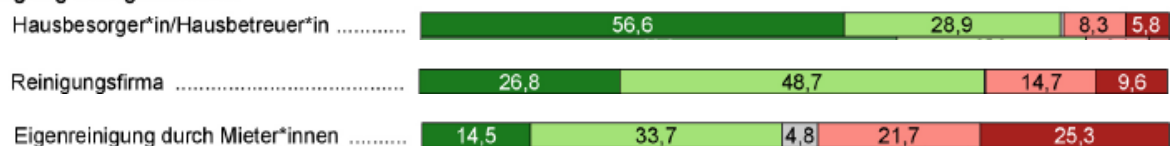


Zufriedenheit Reinigung

GWG 2021
Kund*innenbefragung

Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Betreuung durch den/die Hausbesorger*in bzw. den/die Hausbetreuer*in, die Reinigungsfirma oder die Eigenreinigung durch die Mieter*innen?

Reinigung erfolgt durch ...



PRESSEINFORMATION

Umfrageergebnisse fließen in die Unternehmensstrategie ein

Für das Strategieprojekt GWG 2030 stellt die Kundenbefragung einen wesentlichen Teil der Analyse dar: *„In den gesamten Prozess sind neben der Geschäftsführung und dem Aufsichtsrat auch alle Führungskräfte und der Betriebsrat eingebunden – die Qualität der GWG ist ganz klar Chefsache!“*, berichten Pfeil und Stadler. *„Das Beispiel der Reinigung zeigt uns, wohin wir uns in Zukunft verstärkt entwickeln wollen.“* Dabei werde am Hausbesorger-Konzept festgehalten und dieses nach Möglichkeit sogar noch ausgebaut. Auf diese Weise werden die Umfrageergebnisse zu strategischen Leitlinien in den einzelnen Bereichen der GWG. Ein anderes Beispiel sind unterirdische Müllinseln: *„Wir prüfen gemeinsam mit der Linz AG, wo wir das umsetzen können, um die Wohnqualität weiter zu steigern.“*

Wohnsituation ist zentrales strategisches Thema

Auch wenn die Wahrnehmung der Mieter*innen im Zusammenhang mit Lage, verfügbaren Grünflächen und baulichen Zustand der GWG Anlagen durchaus positiv ausfällt, will man verstärkt auf die Verbesserung einzelner Kriterien setzen, verspricht Pfeil: *„An der Verfügbarkeit öffentlicher Parkplätze, die vor allem in zentralen Lagen kritisch beurteilt wird, können wir nicht viel ändern. Aber im Rahmen von Sanierungen können wir vielfach Abstellplätze für Fahrräder und Kinderwägen schaffen oder die Ausstattung der Wohnanlagen mit Kinderspielplätzen verbessern.“* Neue Mobilitätskonzepte werden hingegen vor allem bei Neubauten berücksichtigt: *„Carsharing-Modelle, Ladeinfrastruktur für e-Mobilität und öffentliche Anbindungen fließen da schon in der Planungsphase mit ein.“*

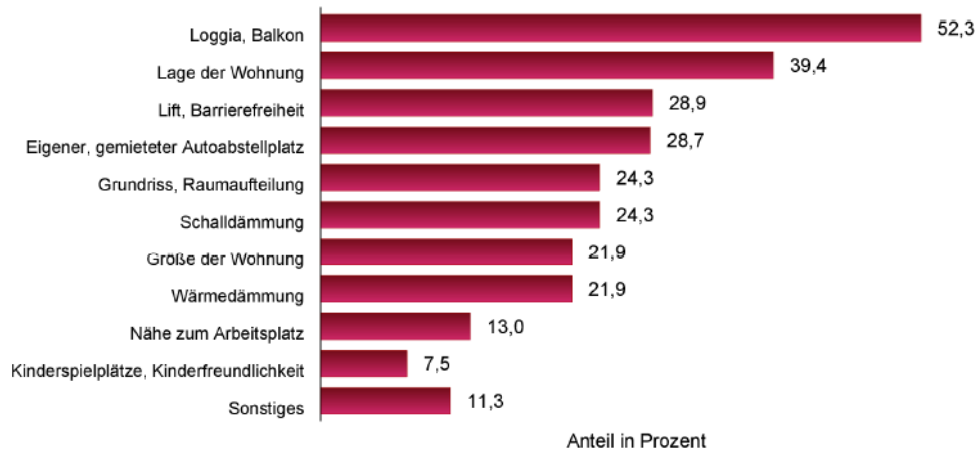
PRESSEINFORMATION

Kriterien Wohnqualität

GWG 2021
Kund*innenbefragung

Frage: Welche der unten angeführten Kriterien wären für Sie am wichtigsten, um grundsätzlich eine gute Wohnqualität sicherzustellen – unabhängig davon, ob sie derzeit erfüllt sind oder nicht?

(Bitte wählen Sie die 3 für Sie am wichtigsten erscheinenden Kriterien aus)

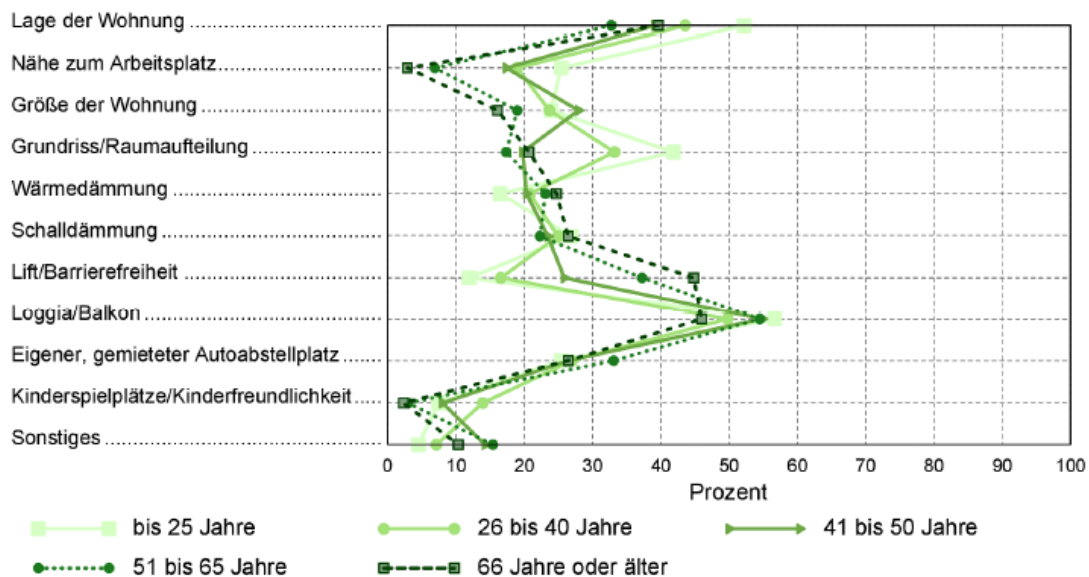


Kriterien Wohnqualität - Alter

GWG 2021
Kund*innenbefragung

Frage: Welche der unten angeführten Kriterien wären für Sie am wichtigsten, um grundsätzlich eine gute Wohnqualität sicherzustellen – unabhängig davon, ob sie derzeit erfüllt sind oder nicht?

(Bitte wählen Sie die 3 für Sie am wichtigsten erscheinenden Kriterien aus)



PRESSEINFORMATION

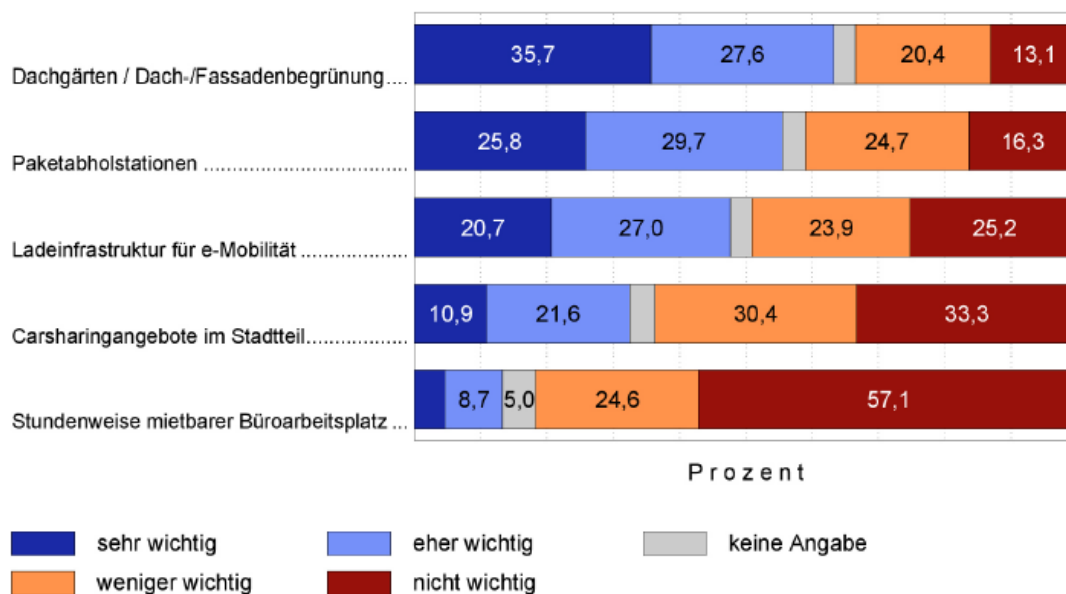
Trends im Einklang mit den Bedürfnissen verfolgen

Zentrales Thema für die GWG ist die Entwicklung von Wohnraum, der den Bedürfnissen der Menschen entspricht. Die Umfrage benannte dabei die künftigen Kriterien für die Wohnqualität: „Die Schaffung von Dachgärten und der Einsatz von Dach- und Fassadenbegrünung stieß dabei auf deutlichen Zuspruch“, hebt Stadler hervor. Damit sind die Aspekte des Klimaschutzes bei unseren Mieter*innen nachweisbar angekommen. Aber auch die Nähe zu Paketabholstationen wird ein zunehmend wichtigerer Punkt. An die eigenen vier Wände haben die Teilnehmer*innen der Umfrage ebenfalls deutliche Wünsche: Die Verfügbarkeit einer Loggia oder eines Balkons, die Lage - insbesondere die Nähe zum Arbeitsplatz - sowie Barrierefreiheit zählen zu den Top-Kriterien für hohe Wohnqualität. „Die Antworten aus der Umfrage bestimmen somit unseren Kurs in die Zukunft“, legen sich die beiden GWG-Geschäftsführer fest.

Neubauprojekte



Frage: Was wäre für Sie persönlich in Zukunft bei Neubauprojekten der GWG besonders wichtig?



PRESSEINFORMATION

Die GWG im Porträt

Mit rund 20.000 Wohnungen ist die GWG die größte Wohnungsanbieterin in Linz. Als modernes Dienstleistungsunternehmen setzt sie sich für die zeitgemäße Errichtung, Erhaltung, Verwaltung und Verbesserung von Wohnanlagen ein. Als gemeinnütziges Unternehmen zeichnet sie sich durch Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Sparsamkeit aus. Mit einer verantwortungsbewussten sozial ausgewogenen Mietzins- und Besiedlungsstrategie ist die GWG ein Garant für Nachhaltigkeit und soziale Sicherheit. Eingebunden in das Netzwerk der Unternehmensgruppe der Stadt Linz, trägt sie im Sinne einer gemeinnützigen Wohnungsgesellschaft nachhaltig zur Sicherung und Verbesserung der Lebensqualität in Linz bei.

Der Servicegedanke im Unternehmen endet nicht bei der kompetenten Beratung in der GWG, sondern erstreckt sich auch auf die persönliche Betreuung der Bewohner*innen in den Wohnanlagen. Die GWG ist offen gegenüber Veränderungen und passt die von den Kund*innen erwarteten Dienstleistungen kontinuierlich an. *„Um diese Erwartungen und Wünsche unserer Mieter*innen noch genauer kennen zu lernen, haben wir die Mieter*innenbefragung durchgeführt und freuen uns über die vielen positiven Rückmeldungen, nehmen aber besonders auch konstruktive Kritik und Vorschläge dankbar an“*, erklärt Direktor Pfeil und fährt fort: *„Kompetente Umsetzung und verantwortungsvoller Umgang mit den Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner sollen auch in Zukunft das Vertrauen in das Unternehmen stärken.“*