

§21/2026/017/1

Bürgermeister-Stellvertreter
Mag. Kay-Michael Dankl
Schloss Mirabell
5020 Salzburg
bgmstv.dankl@stadt-salzburg.at

Herrn
GR Mag. Lukas Rupsch
NEOS Gemeinderatsfraktion
Mirabellplatz 4
5020 Salzburg

Salzburg, am 20.2.2026

**Betreff: Beantwortung der Anfrage Nr. §21/2026/012 betreffend
GSWB Geschäftsführung**

Sehr geehrter Herr Gemeinderat Rupsch, lieber Lukas,

ich darf die ausführliche Anfrage gem. § 21 GGO vom 29. Jänner 2026, eingelangt am 2. Februar 2026, auf Basis von Auskünften von Direktor Hochleitner, die ich in meiner Rolle als Eigentümervertreter eingeholt habe, wie folgt beantworten:

1. Wie viele Beschwerden und Hinweise (anonyme wie namentliche; intern wie extern) sind in den letzten 12 Monaten bei der GSWB eingelangt - sowohl von Mieter:innen als auch von Mitarbeiter:innen?

Im abgelaufenen Jahr 2025 langten von den rund 25.200 Kund:innen der gswb insgesamt 38.828 Kundenanliegen ein, die als „Ticket“ erfasst einer Erledigung zugeführt wurden. Nicht alle dieser Anliegen sind Beschwerden. Für die Mitarbeitenden ist eine eigene interne Meldestelle mit entsprechender E-Mail-Adresse eingerichtet. Alle Mitarbeitenden wurden über diese Möglichkeit informiert. In den letzten 12 Monaten sind keine Meldungen von Mitarbeitenden eingegangen.

2. Welche konkreten Vorwürfe bzw. Themenbereichen decken diese Beschwerden ab (z.B. finanzielle Unregelmäßigkeiten, personelle Probleme, Bau- und Sanierungsmängel, Hausverwaltung, Beschwerdemanagement)?

Von den Mitarbeitenden im Kundencenter der gswb werden Kundenanliegen gemäß einem internen Leitfaden systematisch erfasst. Von den im Jahr 2025 in Ticketform erfassten 38.828 Anliegen wurden 73 als Beschwerdetickets klassifiziert. Davon betreffen 68 Beschwerden externe Dienstleister und 5 die gswb selbst.

Die Einstufung als Beschwerde erfolgt auf Basis des internen Leitfadens nach folgenden Kriterien und können diese daher bei Bedarf ausgewertet werden:

Beispiele für mögliche Beschwerden über die Leistungen der gswb:

Baumanagement (Neubau u. Sanierung)

- Baumängel
- Kritik an Arbeiten der Sanierung
- Mangelnde Kommunikation über Sanierungsleistungen etc.

Finanzmanagement

- Mahn / Klagswesen (ungerechtfertigte Mahnungen..)
- Unklarheiten bei Abrechnungen (FA Bestätigungen, Jahresabrechnungen, ...)
- Reklamationen von Wohnungswerbern etc.

- Immobilienmanagement

- Erreichbarkeit des Kundencenters oder der Mitarbeitenden im Back Offices der gswb
- Verhalten der Mitarbeiter (Freundlichkeit..) im Office und vor Ort (Anlagenbetreuer)
- Qualität der Hausbetreuungsarbeiten vor Ort
- Erledigung von Anliegen der Bewohner

Beispiele für Beschwerden über die Leistungen der Professionisten (Firmen):

- Qualität der ausgeführten Arbeit
- Einhaltung von Terminen
- Kommunikation
- Verhalten der Mitarbeiter (z.B. Freundlichkeit)

3. Wie sind diese Beschwerden intern dokumentiert, verfolgt und abgearbeitet worden inklusive Fristen und Rückmeldungen an die Betroffenen?

Die Kundenanliegen sind im Hausverwaltungsprogramm Netframe, einer Branchen-Softwarelösung, erfasst. Über deren Erledigungsstatus werden regelmäßig, nämlich monatlich, die jeweiligen Abteilungen bzw. quartalsweise auch der Aufsichtsrat informiert. Vereinzelt werden Kundenanliegen auch über das Wohn- und Mietrechtsservice der Arbeiterkammer, über den Mieterschutz oder die Volksanwaltschaft an die gswb herangetragen und zeitnahe einer Erledigung zugeführt. Sowohl mit der Arbeiterkammer als auch mit dem Mieterschutz gibt es einen regelmäßigen Austausch.

4. Wie lange beträgt die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Beschwerden bei der GSWB — vom Einlangen bis zur abschließenden Erledigung bzw. Rückmeldung an die Beschwerdeführer:innen?

Im Jahr 2025 wurden, wie bereits ausgeführt, insgesamt 38.828 Tickets angelegt. Im Durchschnitt wurden jeden Monat mehr als 90% der angelegten Tickets noch im selben Monat erledigt. Die Bearbeitung der Anliegen erfolgte überwiegend sehr zeitnahe: 55,7 % der Tickets werden noch am Tag des Einlangens bearbeitet. Bei weiteren 31,7 % betrug die Bearbeitungsdauer zwei bis fünf Tage. 7,7 % der Tickets wurden innerhalb von sechs bis zehn Tagen erledigt, 4,8 % innerhalb von zehn bis 30 Tagen. Lediglich 0,05 % der Anliegen weisen eine Bearbeitungsdauer von mehr als 30 Tagen auf., was idR einer höheren Komplexität oder aber auch einem Zusammenspiel mit Dritten geschuldet ist. Zu Jahresbeginn 2026 waren von den insgesamt angelegten 38.828 Tickets im Jahr 2025 nur noch rd. 1,5% in Bearbeitung. Diese Werte des Jahres 2025 zeigen, dass der überwiegende Teil der Anliegen sehr rasch abgeschlossen bzw. den Kundinnen und Kunden rückgemeldet wird.

5. Welche konkreten Maßnahmen wurden seit dem Prüfbericht 2024 zur GSWB gesetzt, um die Kommunikation zwischen GSWB und Mieter:innen zu verbessern?

Folgende Schwerpunkte wurden gesetzt:

Interne Schulungen und Seminare: Mitarbeitende wurden in Kommunikationskompetenzen geschult, um den Austausch mit Mieterinnen und Mietern zu professionalisieren und zu optimieren.

Kundenbefragungen: Zum Jahreswechsel 2024/25 wurde eine Befragung durchgeführt, um die Zufriedenheit und die Bedürfnisse der Mieterinnen und Mieter besser zu verstehen. Diese Befragung wird regelmäßig im Zweijahresrhythmus wiederholt, um kontinuierliche Verbesserungen ableiten zu können. Das Ergebnis der erstmaligen Befragung wurde sowohl intern als auch extern kommuniziert.

Neue Position Öffentlichkeitsarbeit: Mit März 2025 wurde erstmalig bei der gswb eine eigene Position für Öffentlichkeitsarbeit geschaffen, die sich gezielt um Kommunikations- und Informationsmaßnahmen in Richtung der Kundinnen und Kunden, der Stakeholder aber auch der Mitarbeitenden kümmert.

6. Wurde das System zur Erfassung und Nachverfolgung von Beschwerden technisch oder organisatorisch überarbeitet? Wenn ja, in welcher Form? Wenn nein, warum nicht?

Wie ausgeführt werden die Kundenanliegen im branchenweit sehr verbreiteten Hausverwaltungsprogramm Neframe erfasst und bearbeitet. Als Kunde übernimmt die gswb selbstverständlich die Weiterentwicklungen des Softwarelieferanten. Organisatorisch werden die Kategorien, in denen die Anliegen erfasst werden, ständig fortentwickelt.

7. Gibt es mittlerweile verbindliche Standards oder Fristen für Rückmeldungen an Mieter:innen bei Beschwerden? Wenn ja, wo sind diese einsehbar? Wenn nein, warum nicht?

Es gilt im Kundenkontakt das Selbstverständnis, Anliegen so rasch wie möglich zu erledigen, wofür die Erledigungsquote von mehr als 50% am ersten Tag ein entsprechender Beleg ist. Nachdem die Anliegen mitunter sehr individuell sind und oftmals entweder einer hausinternen oder aber auch externen Koordination bedürfen, gilt auch hier der Imperativ einer raschen und qualitätvollen Erledigung.

8. Wie hat sich die Anzahl der Mitarbeiter:innen der GSWB in den letzten drei Jahren entwickelt (jährliche Darstellung)?

Personalentwicklung gswb (headcount)					
Angestellte					
	Finanz- management	Immobilien- management	Bau- management	Service- management	Gesamt
31.12.2023	38	32	19		89
31.12.2024	40	36	18		94
31.12.2025	26	30	22	16	94
Arbeiter					
	Gebietsbetreuer	Hausbetreuer / Anlagenbetreuer Mieter	Gesamt		
31.12.2023	12	71	83		
31.12.2024	12	66	78		
31.12.2025	12	64	76		
Gesamt					
31.12.2023	172				
31.12.2024	172				
31.12.2025	170				

9. In welchen Bereichen kam es im Fall von Personal-Reduktionen zu spürbaren Service Einschränkungen?

Der Fokus der gswb als Dienstleister liegt klar in der kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität. Personelle Veränderungen, auch durch Reduktionen im Falle von zB Rationalisierungsmaßnahmen, dürfen nie zu Leistungs- und Qualitätseinschränkungen führen. Optimierungen des Personaleinsatzes dienen ausschließlich der Leistungsausweitung oder der Qualitätssteigerung. Zudem wurde in der gswb ein neuer Geschäftsbereich Service-Management etabliert, der gezielt zur Optimierung von Prozessen und Serviceleistungen beiträgt und die Mitarbeitenden im Kundenkontakt entlasten soll.

10. Gibt es eine strategische Personalplanung, um künftig ausreichend Fachpersonal in Verwaltung und Technik zu gewährleisten? Wenn ja, wie sehen hier die Schwerpunkte aus? Wenn nein, warum nicht?

Ja, es besteht eine strategische Personalplanung zur Sicherstellung eines ausreichenden Fachkräftebestands, vor allem im Immobilien- und Baumanagement. Diese ist integraler Bestandteil der jährlichen Budgeterstellung und erfolgt in enger Abstimmung zwischen den Abteilungsleitungen, der Geschäftsführung und dem HR-Bereich.

Zentrale Schwerpunkte liegen in einer vorausschauenden Kapazitäts- und Nachfolgeplanung. Absehbare Personalabgänge, wie etwa Pensionierungen, werden frühzeitig berücksichtigt und rechtzeitig nachbesetzt, um einen reibungslosen Wissens- und Aufgabenübergang sicherzustellen.

11. In welcher Regelmäßigkeit wird der Geschäftsführer zukünftig im Ausschuss für Fragen zur Verfügung stehen?

Jederzeit gerne auf Anfrage; der Gesellschafterbeschluss der gswb vom 25.9.2024 lautet in Punkt 4: „Die Gesellschafter kommen überein, dass der Geschäftsführer themenbezogen zu Senatssitzungen der Stadtgemeinde beigezogen werden kann. Die schriftlich zu verfassende Präsentation ist beiden Gesellschaftern vorab zu übermitteln.“

Mit freundlichen Grüßen,



Mag. Kay-Michael Dankl