



### Überblick

Hausverwaltungen sind an der substantiellen Erhaltung und damit auch Werterhaltung von Immobilien – sei es durch bauliche oder verwaltungstechnische Maßnahmen – wesentlich beteiligt. Dabei sind die Interessen der beteiligten Interessenspartner – EigentümerInnen, MieterInnen, WohnungseigentümerInnen, Nutzungsberechtigte – zu berücksichtigen, die manchmal auch unterschiedlich sein können. Kommunikation und Transparenz schaffen hier eine Vertrauensbasis, die Lösungen zur Befriedigung aller Bedürfnisse ermöglicht. Der transparente Umgang mit Fremdgeldern, nachvollziehbare Abrechnungen und Transaktionen sowie Vermeidung von unnötigen Kosten durch rechtzeitige Präventivmaßnahmen sind wesentliche Erfolgsfaktoren.

Mit dem „Austria Gütezeichen für Hausverwaltungen“ wird die über die gesetzliche Verpflichtung hinaus gehende Qualitätssicherung durch eine unabhängige, neutrale Stelle dokumentiert. Die Austria Gütezeichen der ÖQA stehen seit fast 70 Jahren als Garant für geprüfte und nachgewiesene Qualität bei Produkten und Dienstleistungen. Die ÖQA ist als einzige Stelle zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt.

### Ziele

Die Anforderungen des Austria Gütezeichens beziehen das gesamte Unternehmen mit ein. Durch die Transparenz der internen Prozesse und Strukturen werden die Zufriedenheit und das Vertrauen der Hausverwaltungs-KundInnen erhöht – ein wesentlicher Erfolgsfaktor zur Steigerung der Marktposition.

Mit dem Austria Gütezeichen wissen die KundInnen auf den ersten Blick, dass sich die ausgewählte Hausverwaltung dem hohen Qualitätsanspruch verpflichtet fühlt.

### Zielgruppe

Mit dem Austria Gütezeichen „Hausverwaltungen“ wendet sich die ÖQA an alle Objektverwaltungs-Organisationen:

- Gemeinnützige Wohnbau-Unternehmen
- Gewerbliche Hausverwaltungen
- Gebietskörperschaften (Städte und Gemeinden)
- Eigenverwaltungen

### Nutzen

Durch regelmäßige externe Überprüfung einer neutralen, unabhängigen Stelle wird der hohe Qualitätsanspruch dokumentiert:

#### - für KundInnen des Unternehmens

- Nachvollziehbare, transparente BK-Abrechnungen
- Sichere, treuhändische Verwaltung der Instandhaltungsgelder (insbesondere Rücklagen im Sinne des §31 Wohnungseigentumsgesetz 2002)
- Ersparnis unnötiger Kosten durch Prüf- und Präventivmaßnahmen

#### - für das Unternehmen

- MitarbeiterInnen werden zu engagierten Mitwirkenden
- Abläufe, Prozesse & Strukturen werden optimiert
- Erwartungen der Interessenspartner sind mehr bewusst
- Die strategischen Ziele werden konkretisiert
- Die Transparenz der Zielerreichung wird erhöht
- Neue Marketing-Potenziale durch Zertifizierung
- Image-Verbesserung: nachhaltig und langfristig
- Festigung der Unternehmens-Positionierung
- Schaffung eines klaren Wettbewerbs-Vorteils
- Erhöhung der Marktanteile (neue Kunden, neue geografische Märkte)

## Voraussetzungen/ Inhalte

### Voraussetzungen

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und die Beschäftigung von qualifiziertem und eingeschultem Personal mit klar definierten Zuständigkeiten sowie den Vorgaben entsprechende Wartung und Instandhaltung werden vorausgesetzt.

### Inhalte

Grundlage ist die Güterichtlinie GRL 07 „Hausverwaltung“. Schwerpunkte sind u. a.

#### ■ Das 4-Augen-Prinzip:

Sicherstellung eines lückenlosen und transparenten Umgangs mit Fremdgeldern bei finanziellen Transaktionen.

#### ■ Kommunikation nach innen & außen:

Kurze Reaktionszeiten, vorausschauende & zeitgerechte Informationen, Kommunikation durch Nutzung wirkungsvoller Medien bis hin zur Einholung von Kunden-Feedback samt Realisierung konkreter Verbesserungsmaßnahmen.

#### ■ Transparenz der internen Prozesse & Strukturen:

Einbeziehung des gesamten Unternehmens: Führungsprozesse, die Prozesse der Dienstleistungserbringung, die unterstützenden Prozesse sowie jene der laufenden Verbesserung. Ein umfassender Qualitätsansatz im Einklang mit der Unternehmensstrategie.

## Ablauf

### Wie erlangt man das Austria Gütezeichen für Hausverwaltungen?

#### Erstbegutachtung

- Vorprüfung (Fragenkatalog)
- Begutachtung vor Ort (Umfang gem. Güterichtlinie)
- Prüf- und Überwachungsbericht

#### Überwachungsbegutachtung

- Nach 12 und 24 Monaten
- Begutachtung vor Ort (Umfang gem. Güterichtlinie)
- Schwerpunkte möglich
- Prüf- und Überwachungsbericht

#### Verlängerungsbegutachtung

- Nach 3 Jahren
- Umfang und Ablauf wie bei Erstbegutachtung
- Prüf- und Überwachungsbericht

Die Einrichtungen werden von berufenen FachexpertInnen der ÖQA begutachtet.

