

# Austria Gütezeichen für Hausverwaltungen

## Transparenz auf allen Ebenen!

### Qualitätsoffensive für das Vertrauen in Hausverwaltungen

Hausverwalter sind in den letzten Jahren immer wieder in die Schlagzeilen geraten: Selbst großen Marktteilnehmern wird mangelnde Sorgfalt oder fehlende Kompetenz vorgeworfen. Die Ermittlungen der Kriminalpolizei gegen einen Salzburger Immobilienverwalter bilden nur einen der aktuellen 'Höhepunkte'.

Die Betrugsfälle machen Lücken im System Hausverwaltung sichtbar. Im Kern haben wir es mit mangelnder Qualitätssicherung in den Abläufen und fehlender Transparenz zu tun: Sei es bei der Führungskompetenz, der Kommunikation zwischen einzelnen Abteilungen des Hausverwalters, im Kundenkontakt, bei der Zusammenarbeit mit Lieferanten oder bei den Begehungen von Hausanlagen.

Um das Vertrauen am Markt wieder herzustellen, wurde ein umfassender Gütekriterien-Katalog mit objektiven und messbaren Bewertungskriterien für die Qualität in der Hausverwaltung definiert. Der Weg zur Zertifizierung ist herausfordernd, doch es lohnt sich allemal.

Unternehmen, die bereit sind, sich diesem Qualitätsanspruch zu stellen und die einzelnen Kriterien zu 100 % zu erfüllen, werden mit einer erfolgreichen Zertifizierung und dem AUSTRIA GÜTEZEICHEN für HAUSVERWALTUNGEN belohnt.



Ulrike Aichhorn MAS, MTD, ist Unternehmensberaterin, Lead-Auditorin der Quality Austria und Fachexpertin der ÖQA für Qualitätssicherung in der Hausverwaltung.

### Qualität geht über die bloße Einhaltung von Gesetzesnormen hinaus

Mit dem Austria Gütezeichen dokumentiert der Hausverwalter, dass der eigene Qualitätsanspruch über das gesetzliche Mindestmaß hinausgeht.

Mieter und Eigentümer können zum Beispiel darauf vertrauen, dass sich die mit dem Austria Gütezeichen ausgezeichnete Hausverwaltung an hohe Qualitätsanforderungen hält, transparent abrechnet, ein Objekt ordentlich in Stand hält, mit Präventivmaßnahmen Kosten spart und für die Sicherheit im und um das Gebäude sorgt. Die Daten der Mieter werden durch regelmäßige Datensicherungen, eingeschränkten Datenzugriff sowie Zugangskontrollen zu

# Transparenz auf allen Ebenen!

den Serverräumen bestmöglich geschützt. Der Zugriff auf Fremdgelder wird auf ein Mindestmaß beschränkt und für die Geldfreigabe herrscht das 4-Augen-Prinzip. Zudem haben Mieter vollen Einblick auf ihr Konto. Eigentümer und Vermieter sollten daher im eigenen Interesse und in dem der Bewohner bei einem Hausverwalter auf zertifizierte Qualität achten.

## Qualität nachhaltig sichern

Die Nutzung des AUSTRIA GÜTEZEICHENS für HAUSVERWALTUNGEN ist an eine Erstbegutachtung und an weitere, einmal pro Jahr stattfindende, Überwachungsbegutachtungen gebunden. Nach drei Jahren muss das Zertifikat verlängert werden.

Anhand von 108 Kriterien prüft eine unabhängige und neutrale Stelle den Qualitätsstandard der Hausverwaltung, zum Beispiel die Sicherung von Kundengeldern, die Transparenz bei Abrechnungen, firmeninterne Prozesse oder Reaktionszeiten bei Kundenanfragen.

Die Vergabe des Gütezeichens setzt auf Unternehmensebene eine durchdachte Ablaufplanung, Gefahrenschulungen und Unterweisungen voraus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens sind dabei intensiv mit eingebunden, denn jeder Einzelne ist für das qualitativ hochwertige Ergebnis mit verantwortlich. Somit fördert ein Gütezeichen auch die Sicherheit von Arbeitsplätzen für Hausbetreuer und externe Dienstleister.



## Über die Autorin

Ulrike Aichhorn MAS, MTD, ist Unternehmensberaterin, Lead-Auditorin der Quality Austria und Fachexpertin der ÖQA für Qualitätssicherung in der Hausverwaltung.

Sie hat die Projekte zur Entwicklung des Austria Gütezeichens „Hausverwaltung“ sowie des in Kürze auf den Markt kommenden Austria Gütezeichens für „Hausbetreuer“ begleitet und kennt die „Hot Topics“ in der Diskussion zwischen Hausverwaltern, Behörden und Mieterschützern.

Die ÖQA (Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität) Zertifizierungs-GmbH, ist die einzige Stelle Österreichs, die zur Vergabe und Überwachung des Austria Gütezeichens berechtigt ist.

[www.die-aichhorn.com/wirtschaftsberatung](http://www.die-aichhorn.com/wirtschaftsberatung)  
 ÖQA Zertifizierungs-GmbH  
[www.austriaguetezeichen.at](http://www.austriaguetezeichen.at)