

Austria Gütezeichen

Hausbetreuer



QQA

Erfolg mit Qualität

Austria Gütezeichen Hausbetreuer



ÜBERBLICK

Bereits bei der Entwicklung des Kriterienkataloges für das „Austria Gütezeichen für Hausbetreuer“ gemeinsam mit VertreterInnen aller Interessenspartner war klar, dass der Qualitätsanspruch über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen muss. Denn eine erfolgreiche und um seine Kunden bemühte Hausbetreuung zeichnet sich durch deutlich mehr aus als „bloße Reinigungsleistung“.

Mit dem Austria Gütezeichen zertifizierte Firmen halten sich an hohe Qualitätsanforderungen, die das gesamte Unternehmen betreffen: Die Führung, alle MitarbeiterInnen, alle Prozesse. Diese Firmen gehen bewusst den Weg von sorgsamem Unternehmen, die in allen Handlungsfeldern Top-Qualität erbringen. Gilt es doch auch, die Standes- und Ausübungsregeln und den „Anstand in der Branche“ sichtbar zu machen, ein positives Image für diese Branche zu schaffen und sich von sog. „Schwarzen Schafen“ deutlich abzugrenzen.

Mit dem „Austria Gütezeichen für Hausbetreuer“ wird die über die gesetzliche Verpflichtung hinausgehende Qualitätssicherung durch eine neutrale und unabhängige Zertifizierungsstelle dokumentiert. Die Austria Gütezeichen der ÖQA stehen seit mehr als 70 Jahren als Garant für geprüfte und nachgewiesene Qualität und Dienstleistungen. Die ÖQA ist als einzige Stelle zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt.

ZIELE

Die Anforderungen des Austria Gütezeichens beziehen die gesamte Organisation mit ein, unabhängig von der Größe des Reinigungsunternehmens. Auftraggeber erkennen mit dem Austria Gütezeichen auf den ersten Blick, dass es sich um eine Organisation mit hohem Qualitätsanspruch und Leistungsgrad handelt. Die Auswahl wird erleichtert und professionalisiert. Dabei soll eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten geschaffen werden: Für die zertifizierten Unternehmen, ihre Mitarbeitenden, ihre Kunden und ihre Interessenspartner.

ZIELGRUPPE

Mit dem „Austria Gütezeichen für Hausbetreuer“ richtet sich die ÖQA an Hausbetreuungs-Organisationen, die für einen Zeitraum von mind. 4 vollen Jahren die Gewerbeausübung eines Hausbetreuers (Gewerbeberechtigung für Hausbetreuung oder Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung) nachweisen können.

NUTZEN

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

für die Auftraggeber und Kunden des Unternehmens

- Der Auftraggeber soll sich sicher sein, dass er geprüfte Qualität einkauft und das Hausbetreuungs-Unternehmen seinen gewerbe- und abgabenrechtlichen Anforderungen einwandfrei nachkommt.
- Nachvollziehbarkeit und Transparenz der erbrachten Leistungen werden deutlich erhöht.
- Der Auftraggeber hat weniger Probleme bei der Auftragsabwicklung.
- Qualitätsbeanstandungen und Beschwerden sowie das Ausfallrisiko (stabiles Auftragnehmer-Unternehmen) werden minimiert.
- Die Mitarbeitenden des Hausbetreuungs-Unternehmens sind hinsichtlich der Wünsche und Problemstellungen der Kunden und Interessenspartner sensibilisiert und arbeiten verstärkt lösungsfokussiert.

- für die Organisation

- Saubere-faire-kompetente Geschäftspraktiken
- Gewährleisteter Qualitätsstandard im Unternehmen
- Stolz und Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen (u.a. durch verstärktes Gefühl der Sicherheit, faire Behandlung und Bezahlung, Firmenkleidung, ...)
- Konkretisierung der strategischen Zielsetzungen des Unternehmens durch Verbindung mit der Mission des Gütezeichens

- Sicherung des zukünftigen Unternehmenserfolges
- Vergleichbarkeit mit dem Wettbewerb und Schaffung eines klaren Wettbewerbsvorteils
- Neue Marketing-Potenziale durch Zertifizierung und Kommunikation des Nutzens für die Kunden und Interessenspartner
- Erhöhung der Transparenz und Image-Verbesserung gegenüber der Öffentlichkeit und den Interessenspartnern

Voraussetzungen/ Inhalte

VORAUSSETZUNGEN

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und der entsprechenden Normen, die Beschäftigung von eingeschultem Personal mit klar definierten Zuständigkeiten sowie entsprechende Infrastruktur werden vorausgesetzt.

Alle Anforderungen der Güterrichtlinie GRL 11 „Hausbetreuer“ werden erfüllt.

INHALTE

Grundlage ist die Güterrichtlinie GRL 11 „Hausbetreuer“. Schwerpunkte sind u.a.

■ Organisation

Rechtliche Formalerfordernisse (z. B. Gewerbeberechtigung, ...) sowie kaufmännische Formalerfordernisse (z. B. Unbedenklichkeitsbescheinigungen) sind nachzuweisen.

■ Kommunikation nach innen & außen

Interne Kommunikation, Firmenauftritt und Bereitstellung/Aktualisierung von Informationen nach innen und außen sind professionalisiert.

■ Leistungserbringung und Personal

Abläufe für die interne Organisation sowie für die Erbringung der Dienstleistungen sind dokumentiert, die Überprüfung der Leistungserbringung und ein Beschwerdemanagement eingeführt. Personalplanung, schriftliche Dienstverträge, Einschulungen, Unterweisungen und Vertretungen werden dokumentiert. Die Erfordernisse an Sub-Unternehmer sind definiert und in Form eines schriftlichen Vertrages festgehalten.

■ Infrastruktur

Entsprechende Versicherungen sind abzuschließen und nachzuweisen. Die Infrastruktur entspricht dem Tätigkeitsfeld und definierte Mindestsicherungsmaßnahmen (IT, Schlüsselverwahrung, Arbeitsstoffe, Fuhrpark) werden überprüft.

WIE ERLANGT MAN DAS AUSTRIA GÜTEZEICHEN FÜR HAUSBETREUER?

Erstbegutachtung

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

Überwachungsbegutachtung

- Nach 12 und 24 Monaten
- Begutachtung vor Ort (Umfang gem. Güterrichtlinie)
- 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.





ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gonzagagasse 1/27
1010 Wien, Austria
Tel.: (+43 1) 535 37 48
Fax: (+43 1) 533 74 07
E-Mail: oeqa@qualityaustria.com

www.qualityaustria.com



Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gemäß ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte mit der Identifikationsnummer PSID 934 von Akkreditierung Austria akkreditiert.



Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist ein Tochterunternehmen der ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität.

Die **ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität** ist Gesellschafter der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH.