



# STADT WIEN WIENER WOHNEN

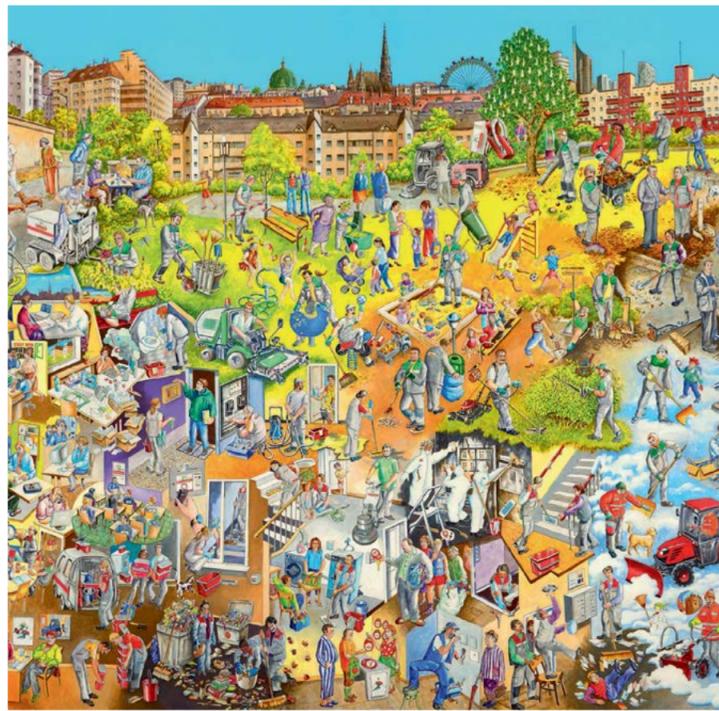
## Haus- & Außenbetreuung

### MARKT

Die Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH ist eine 100 %ige Tochtergesellschaft von Stadt Wien – Wiener Wohnen. Die Stadt Wien – Wiener Wohnen verwaltet, saniert und bewirtschaftet die städtischen Wohnhausanlagen Wiens (Gemeindewohnungen, Lokale, Garagen- und Abstellplätze). Das Unternehmen ist der führende Dienstleister in allen Fragen einer modernen Haus- & Außenbetreuung für alle unter der Verwaltung der Stadt Wien stehenden Gebäude. Durch Qualität, Flexibilität und Termintreue wird ein höchstmögliches Maß an Kundenzufriedenheit erreicht. Das Ziel sind nicht nur zufriedene, sondern begeisterte Kundinnen und Kunden. Dafür sorgt ein transparentes Angebot mit nachvollziehbaren Kosten. Die Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung ist ein multikulturelles Unternehmen, in dem Unterschiedlichkeit geschätzt und als Chance für das weitere Wachstum gesehen wird. Damit ist sie ein Vorbild für gelebte Integration.

### ERRUNGENSCHAFTEN UND ERFOLGE

Der Dienstleister verfügt über ein umfassendes Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem und erfüllt die Forderungen ISO 9001:2009 (Qualität), ISO 14001:2009 (Umwelt) und OHSAS 18001:2007 (Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz). Durch Zertifizierung garantiert das Unternehmen seinen Kundinnen und Kunden, dass alle Leistungen diesen wichtigen ISO-Standards



künftig müssten sie ohne HausbesorgerInnen auskommen. Wiener Wohnen, die Hausverwaltung der städtischen Wohnhausanlagen, reagierte darauf umgehend mit der Gründung einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft, der Stadt Wien – Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH. 2002 erfolgten die Firmengründung und die Eröffnung des ersten Stützpunktes im 19. Bezirk. Damals waren zehn MitarbeiterInnen für das Unternehmen tätig. Im darauffolgenden Jahr eröffnete die Zentrale im 10. Bezirk und wurde

zugleich als Stützpunkt genutzt. Mit der Inbetriebnahme der Stützpunkte im 22., 15. und 11. Bezirk wurde Wien bereits flächendeckend betreut. Zwei Jahre später wurde ein umfassendes Schulungsprogramm für Reinigungs- und Pflegetechniken ins Leben gerufen. Im Zuge der Schulungsoffensive entwickelte die Stadt Wien – Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH ihr eigenes Wischmopsystem. Die „Büroreinigung“ wurde als neues Geschäftsfeld angeboten. Die Zentrale übersiedelte in den 3. Bezirk. Die Niederlassung im 10. Bezirk blieb als Stützpunkt bestehen. 2005 bildete die Wiener Wohnen - Hausbetreuungs GmbH zum ersten Mal Lehrlinge zu Denkmal-, Fassaden-, und Gebäudereinigern aus. Zudem wurde die Tochtergesellschaft Wiener Wohnen - Außenbetreuungs GmbH gegründet. Der Startschuss für den Aufbau eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems fiel

entsprechen. Das Managementsystem der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung wird extern überwacht und ständig weiterentwickelt, um bestmögliche Kundenorientierung und Transparenz sicherzustellen. Durch die Einhaltung wichtiger Qualitätskriterien wird sichergestellt, dass die zu betreuenden Objekte ihren Wert behalten und die Wohn- und Nutzqualität für die MieterInnen und NutzerInnen erhöht wird. Gleichzeitig können durch einheitliche Standards in Bezug auf Umwelt und Sicherheit Einsparungen lukriert werden. Geringe Krankenstände, weniger Abfall und reduzierte Energieaufwendungen sind nur einige Beispiele dafür.

### FIRMENGESCHICHTE

Im Jahr 2000 wurde das Hausbesorgergesetz durch den Nationalrat ersatzlos gestrichen. Das hatte massive Folgen für die MieterInnen und Mieter in den Gemeindebauten, denn

Im folgenden Jahr wurde ein Dezentralisierungskonzept erstellt, und weitere Stützpunkte entstanden. Ein eigenes Vermessungsteam übernahm die Neuvermessungen der in Betreuung der Gesellschaft stehenden Wohnanlagen. Es folgte die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001 und OHSAS 18001. Eine eigene Lagerhalle inklusive Werkstätte zur Wartung und Servicierung der Maschinen und Geräte wurde angemietet. Das Kundenservice wurde 2007 zur raschen Durchführung und Erledigung von umfangreicheren Reparaturarbeiten erweitert. Ein elektronisches Zeiterfassungssystem wurde implementiert, und Fahrzeuge mit alternativen Antrieben wurden erworben. 2008 startete der Probebetrieb eines Waschküchenzutrittsystems in städtischen Wohnhausanlagen. Die Unternehmensleitung wurde durch eine zweite Geschäftsführung verstärkt. Das Waschküchensystem „naTÜrlich sicher“ wurde bereits 2009 erfolgreich in 640 von insgesamt 5.800 Waschküchen eingeführt. Haus- und Außenbetreuung wurden in einem Unternehmen zusammengeführt: der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH. Gemeinsam wurde 2010 ein Unternehmensleitbild erstellt, das die Richtung für die nächsten Jahre skizzierte. Erstmals waren Wiener HausbetreuerInnen im Einsatz - damit bestehen drei Hausbetreuungsmodelle für die Wiener Gemeindebauten. Die Grundsteinlegung für das erste neu errichtete Gebäude der Haus- & Außenbetreuung erfolgte 2011, es soll Platz für MitarbeiterInnen der Hausbetreuung, die Objekttechnik und die Werkstätte bieten. KehrlerInnen und Reinigungskräfte wurden zu einem Team zusammengefasst. Der Winterdienst arbeitete erstmals mit einer eigens entwickelten Software. Der erste neu gebaute Standort Julius-Ficker-Straße wurde 2012 in Betrieb genommen. Die Kleingeberechenbehebung für alle städtischen Wohnhausanlagen erfolgte. Entrümpelung und Schädlingsbekämpfung wurden als neue Serviceleistungen für Wiener Wohnen eingeführt.

### PRODUKT

Das Leistungsspektrum, das die Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung für Wiener Wohnen und die Stadt Wien erbringt, ist in den vergangenen Jahren laufend gewachsen. Mittlerweile werden neben, Reinigung, Pflege, Wartung und Instandhaltung viele weitere



Dienstleistungen im Bereich des Facility-Managements angeboten: Büroreinigung, Schädlingsbekämpfung, Entrümpelung, Sonderreinigung, Gebrechenbehebung und Notdienste sind nur einige davon. Die Serviceleistungen und das Angebot werden laufend erweitert, um den Kundenwünschen zu entsprechen.

### AKTUELLE ENTWICKLUNGEN

Der Bereich Haus- und Außenbetreuung wurde 2013 neu organisiert. Das Unternehmen ist jetzt organisatorisch optimal aufgestellt, um seine Kunden- und Serviceorientierung weiter zu verbessern. Die operativen Einheiten wurden auf vier Gebietsteile umgestellt und die Führungsebenen erweitert. Diversitätsmanagement ist im Unternehmen im Leitbild bereits verankert, trotzdem wird mit September 2014 ein spezielles Projekt zur Standortbestimmung von Diversity-Management bei Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung gestartet. Die Ziele sind potenzielle Diskriminierungsbereiche aufzudecken, den daraus resultierenden Handlungsbedarf zu erfassen und Diversitätspotenziale im Unternehmen auf Basis einer ausführlichen Datenanalyse zu erheben eine systematische und strategische Ausrichtung des Diversitätsmanagements siehe Anbindung an bestehende Prozesse und Strukturen.

### MARKETING UND UNTERNEHMENSIDENTITÄT

Seit 2010 hat die H&AB ein eigenes Unternehmensleitbild, das unterschiedliche Dimensionen von Vielfalt berücksichtigt. Das Leitbild wurde von MitarbeiterInnen aller Hierarchie- und Unternehmensebenen

selbst entwickelt und gibt Orientierung bei Entscheidungen. Stärke durch Vielfalt, Offenheit, Fairness, Klarheit und Vertrauen sind nur einige der vielen Werte, die durch unser Leitbild gelebt werden. Ein wichtiger Satz des Führungsverständnisses lautet: „Den MitarbeiterInnen treten wir vorurteilsfrei gegenüber und behandeln sie alle gleich.“ Auf Basis des Leitbilds wurden Aktivitäten gesetzt, die die Gleichstellung fördern und Diskriminierung verhindern sollen. Bei der Einführung eines umfassendes Diversity-Managements geht es darum, diese Vielfalt nicht nur weiter zu fördern, sondern auch bestmöglich zu nutzen, um den wirtschaftlichen Erfolg der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung weiter voranzutreiben. Durch die produktive Nutzung von Vielfalt kann das Unternehmen in Zeiten von Globalisierung, Krisen und permanentem Veränderungsdruck weiterhin wirtschaftlich erfolgreich und sozial verantwortlich agieren.

### MARKENWERT

Als Arbeitgeber für MitarbeiterInnen aus 30 verschiedenen Nationen und als wichtiger Dienstleister für die Wiener Gemeindebauten ist sich die Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung ihrer sozialen Verantwortung bewusst. Es wird großer Wert auf KundInnennähe, Qualität, Flexibilität und Termintreue gelegt. Das Ziel sind begeisterte KundInnen. Als multikulturelles Unternehmen schätzen wir die Unterschiedlichkeit unserer MitarbeiterInnen und leben Integration.



### WAS SIE NOCH NICHT WUSSTEN...

- IM UNTERNEHMEN SIND 1.352 MITARBEITERINNEN (STAND SEPTEMBER 2014) BESCHÄFTIGT. ES WERDEN 1.756 WOHNHÄUSER BETREUT, 2.968.599 M<sup>2</sup> GRÜNFLÄCHE WERDEN GEPFLEGT. IM WINTER WERDEN 1.422.838 M<sup>2</sup> VOM SCHNEE BEFREIT.