

## Sehr geehrte Damen und Herren, geschätzte Kunden!

Heuer hatten Sie zum dritten Mal die Gelegenheit, unsere Tätigkeit als Immobilientreuhänder im Rahmen einer Kundenbefragung aus Ihrer Sicht zu bewerten. Wie immer wurde eine bestimmte Anzahl an Kunden (Liegenschafts- und Wohnungseigentümer) im Zufallsverfahren ausgewählt und um ihre Meinung gebeten. Die Auswertung Ihrer geschätzten Antworten wurde durch den konzerninternen Fachbereich der Grazer Wechselseitigen Versicherung AG durchgeführt und wir dürfen Ihnen wie folgt berichten:

Es ist schön zu sehen, dass Sie uns als Kunde Potenziale aufzeigen, die wir noch weiter verbessern können. So ist die Zufriedenheit mit der Hausreinigung seit der letzten Umfrage etwas gesunken, wobei diese Qualität in erster Linie von Drittleistungen abhängt, die wir jedenfalls durch verstärkte Aufmerksamkeit positiv beeinflussen wollen. Natürlich ist Schnelligkeit bei der Schadenabwicklung vorrangig, wird aber oftmals durch den notwendigen Datenaustausch mit den Versicherungen verlangsamt. Diesbezüglich werden wir durch ständige Informationsweitergabe versuchen, zeitliche Verzögerungen, die daraus entstehen, verständlich zu machen. Die erhaltenen Anmerkungen zur Abrechnung der Bewirtschaftungskosten in Bezug auf Inhalt und Verständlichkeit haben wir aufgenommen und werden versuchen diese soweit als möglich und zulässig bereits in der nächsten Abrechnung zu berücksichtigen.

Wir freuen uns über Ihre Bestätigung, dass wir die von Ihnen aufgelisteten

Dienstleistungen seit der letzten Befragung deutlich verbessern konnten.



ten. So gelang es, Ihren Wünschen nach hoher Kompetenz und Engagement der Mitarbeiter, Zuverlässigkeit in der Erledigung der gestellten

Aufgaben und die nachvollziehbare Reaktion auf Beschwerden deutlich besser zu entsprechen. Dies korrespondiert auch mit unseren eigenen Qualitätsanforderungen, deren Erfüllung durch die Auszeichnung mit dem Austria Gütezeichen für Hausverwaltungen unter Beweis gestellt wird. Weiters haben Sie uns bestätigt, dass die angebotenen Öffnungszeiten Ihren Bedarf sehr gut abdecken und die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter sehr positiv wahrgenommen wird.

In Summe durften wir feststellen, dass Sie unser Verständnis von Dienstleistung positiv bewerten und die Entwicklung einen deutlichen Anstieg der Zufriedenheitswerte zeigt. Wir dürfen uns daher ausdrücklich für Ihre Antworten bedanken!

Ihr  
 Ing. Peter Pleschberger  
 Geschäftsführer, Stiwog Immobilien

Vergleich der Kundenbefragung	2016	vs.	2013
Zufriedenheit Freundlichkeit	91 %	↔	91 %
Zufriedenheit Kompetenz	81 %	↑	78 %
Zufriedenheit Zuverlässigkeit	78 %	↑	75 %
Zufriedenheit Schadenabwicklung	66 %	↓	69 %
Zufriedenheit Hausreinigung	81 %	↓	83 %
Zufriedenheit Information	79 %	↑	76 %
Zufriedenheit Öffnungszeiten	95 %	↑	77 %
Zufriedenheit alles in allem	84 %	↑	77 %

Kundenzufriedenheit 2016

## Einfacher Schutz vor Verbrechen



Schon kleine Maßnahmen können wirkungsvoll gegen Straftaten sein. Die Polizei hilft und rät gerne, was man gegen Einbrüche und Co. machen kann. Für die STIWOG.kompakt hat Arthur Gugganig vom Landeskriminalamt Steiermark Kriminalprävention die wichtigsten Tipps zusammengestellt:

- **Türen:** Einbruchhemmende Wohnungstüren sind gemäß der Widerstandsklasse 3, nach Ö-Normen B 5338, auszustatten. Das heißt: Mehrfachverriegelung, Bandschutz und Sicherheitsbeschlag, Sicherheitszylinder, Türblattarmierung mit Stahl bzw. massives Holztürblatt und fachmännischer Einbau.  
Nachrüstmöglichkeiten wären Balkenriegelschloss und Kastenschloss mit Sperrbügel – fachmännisch montiert.
- **Fenster und Terrassentüren:** Einbruchsicherheit beginnt bei der Widerstandsklasse 2 gemäß Ö-Normen B 5338. Die Mindestanforderung dafür ist eine einbruchhemmende Verriegelung bestehend aus speziellen Pilzkopfzapfen und Sicherheitsschließblechen sowie einem versperrbaren Fenstergriff.

Nachrüstmöglichkeiten sind zusätzliche Verriegelungen und Versperrmöglichkeiten.

- **Tresor:** Sichern Sie Ihre Werte mit einem Tresor, der geprüft und fachmännisch eingemauert oder dementsprechend mit Boden oder Wand verschraubt und mit einer VSÖ- oder VdS-Prüfplakette versehen ist.  
Sprechen Sie vor der Anschaffung bzw. vor dem Einbau eines Tresors mit Ihrer Versicherung.
- **Elektronische Sicherung durch eine Alarmanlage**  
Außenhautsicherung im Erdgeschoß mit Magnetkontakten und Glasbruchmeldern oder/und Bewegungsmeldern für den Innenraum. Überfalltaster im Wohn- und Schlafbereich. Sabotagegeschützte Außensirene oder/und stiller Alarm zu Polizei, Wachdienst oder sonstigen Personen. Einbau durch einen geprüften bzw. sicherheitszertifizierten Errichter.
- **Zusperrern:** Versperren Sie die Wohnungstür (nicht nur zu ziehen) und verschließen Sie die Fenster. Nicht gekippt lassen, auch wenn Sie nur kurz weg sind.
- **Gute Nachbarschaft:** Pflegen Sie gute nachbarschaftliche Beziehung und vermeiden Sie Zeichen der Abwesenheit (Werbematerial beseitigen, Briefkasten leeren ...).
- **Eigentumsliste:** Legen Sie ein Eigentumsverzeichnis an (Rechnungen, Gerätenummern erfassen, Fotos von Schmuck und Kunstgegenständen mit genauer Beschreibung usw.).
- **Polizei:** Verdächtige Umstände sofort der nächsten Polizeidienststelle melden.

Die **Kriminalprävention** ist eine Serviceeinrichtung der österreichischen Exekutive, die geschaffen wurde, um Straftaten vorzubeugen. Speziell ausgebildete Beamte bieten der Bevölkerung Rat und Hilfe an. So kann jeder Einzelne durch Änderung des Verhaltens oder durch Anwendung technischer Hilfsmittel, die Wahrscheinlichkeit, Opfer eines Verbrechens zu werden, reduzieren.

Die Beamten der Kriminalprävention sind über jede Polizeidienststelle erreichbar.

Landeskriminalamt Steiermark  
Kriminalprävention  
Strassgangerstraße 280  
8052 Graz  
Tel.: 059133/60/3751  
E-Mail: LPD-ST-LKA-Kriminalpraevention@polizei.gv.at

# Wer ist für die Erhaltung verantwortlich?



Als Wohnungseigentümer verfügt man über eine Vielzahl von Rechten, diese sind aber auch mit Pflichten – vor allem Erhaltungspflichten – verbunden. Diese treffen den Eigentümer entweder anteilig über die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer, oder direkt, wenn es seinen Eigentumsbestand betrifft.

Die Gemeinschaft kümmert sich laut §28 Wohnungseigentumsgesetz (WEG) um alles, was die Außenhaut und die allgemeinen Flächen betrifft. Beispiele dafür sind:

- Dach
- Außenfenster und -türen
- Wohnungseingangstüren
- Fassadenteile
- Balkone und Terrassen
- Sonnenschutz, falls Grundausstattung oder dieses von der Gemeinschaft angebracht wurde
- Stiegenhäuser
- tragende Innenwände /Decken
- Verglasungen
- Überdachungen, Kamine, Hausbesorgerwohnung
- Kellerabteile
- Absperrventile in Mauernischen
- sämtliche Gemeinschaftsanlagen: Waschküche, Lift, Sat-Anlage, Heizung inkl. Ventile und Heizkörper, Wasseraufbereitung, Sprechanlage, Versorgungsleitungen, Abstellflächen, Spielplatz, Bäume, Müllplätze, Garagen, Carports

Aber auch für den Innenbereich einer Wohnung hat die Gemeinschaft Verantwortung zu übernehmen, wenn auch eingeschränkt. Wenn Schäden die Bausubstanz gefährden, trägt die Gemeinschaft Sorge. Zum Beispiel bei:

- Mauerdurchfeuchtungen
- Rohrbrüchen
- Erneuerung größerer Verputzteile
- undichten Gasleitungen
- Fußbodensanierung (Beschädigung des Estrichs) etc.

Bei Änderungen im eigenen Bestand ist eventuell auch die Zustimmung der Miteigentümer erforderlich. Dies trifft vor allem auf konstruktive Maßnahmen (z. B.: Mauerdurchbrüche) oder Veränderungen im Fassadenbereich (z. B.: Loggiaverglasung) zu.

Für die Erhaltung hat aber auch der Einzelne zu sorgen. Der Wohnungseigentümer hat seine Wohnung samt Zubehör und die dafür bestimmten Einrichtungen wie Gas-, Wasser- und Stromleitungen sowie Beheizungs- und sanitäre Anlagen auf seine Kosten zu warten und instand zu halten, sodass den anderen Eigentümern kein Nachteil erwächst (§ 16 Abs 3 WEG).

Beispiele sind:

- Armaturen in den Wohnungen
- Innentüren
- Gastherme, Boiler, Waschbecken, Badewanne, Dusche
- Innenstelle einer Sprechanlage
- Verfließung in den Wohnräumen
- Bedienungsschnüre/Gurte im Inneren für Außenjalousien
- Silikonfugen in den Innenräumen etc.

Die Erhaltung ist somit eine Pflicht von Gemeinschaft und Einzelnen. Wurde ein Verwalter bestellt, ist dieser befugt, Erhaltungsmaßnahmen im Rahmen der ordentlichen Verwaltung durchzuführen.

## Stiwog – geprüfte hohe Qualität

Als Zeichen unseres hohen Qualitätsanspruchs haben wir uns im April 2016 bei der ÖQA – der österreichischen Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität – der Zertifizierung für das Austria Gütezeichen „Hausverwaltung“ gestellt. Die Anforderungen beziehen unser gesamtes Unternehmen mit ein. Durch die Transparenz der internen Prozesse und Strukturen werden die Zufriedenheit und das Vertrauen der Kunden erhöht.

Das Austria Gütezeichen lässt den Kunden auf den ersten Blick erkennen, dass sich das Unternehmen einem hohen Qualitätsanspruch verpflichtet fühlt.

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 und 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.

Nach der erfolgreichen zweitägigen Auditierung des Unternehmens durch zwei Fachbegutachter wurde uns das Gütezeichen am 8. Juni 2016 im Rahmen des Festaktes „70 Jahre Austria Gütezeichen“ verliehen.



## Erfolgreiche Mitarbeiterinnen

Gleich drei STIWOG-Mitarbeiterinnen haben sich erfolgreich weitergebildet.

Theresa Liebmann und Marijana Pantic sind jetzt diplomierte Buchhalterinnen. „Nach einigen Jahren Berufspraxis entschieden wir uns, unser gesammeltes Praxiswissen mit dem Buchhalterlehrgang am WIFI auf eine professionelle fachliche Basis zu stellen.“ Schon in der HAK zählten Mathematik und Rechnungswesen zu Theresa Liebmanns absoluten Lieblingsfächern – ein Beruf, der auf der Arbeit mit Zahlen basiert,



Lisa Frisch



Marijana Pantic



Theresa Liebmann

war quasi vorprogrammiert. Lisa Frisch wiederum hat die Ausbildung zur Maklerassistentin erfolgreich abgeschlossen. Sie unterstützt das Team des Immobilienservice seit 2015.

### UNSERE ÖFFNUNGSZEITEN

Montag bis Donnerstag 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr,  
Freitag 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr  
Telefon: 0316-377 777-0

### IMPRESSUM:

Herausgeber: STIWOG Immobilien-GmbH,  
Pestalozzistr. 73, 8010 Graz, Tel: 0316-377 777-0.  
Für den Inhalt verantwortlich: Ing. Peter Pleschberger.  
Redaktion: jerolitsch PR; Design: ilab crossmedia;  
Druck: Hermagoras; Fotos: STIWOG, WIFI