

Begutachtungsbericht

2015

**Innviertler Gemeinnützige
Wohnungs und Siedlungsgenossenschaft
reg. Gen.m.b.H**

Riedauerstraße 28
4910 Ried im Innkreis

Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gemäß ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte mit der Identifikationsnummer PSID 934 von Akkreditierung Austria akkreditiert.
Gonzagagasse 1/27, 1010 Wien, Austria, Tel.: (+43 1) 535 37 48, Fax: (+43 1) 533 74 07, E-Mail: peqa@qualityaustria.com, www.qualityaustria.com
FN 296327 a, DVR: 3003491, UID-Nr: ATU 63907614

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.

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr. F0011	Seite 1 von 9
© ÖQA / Erstellt: Judith Winter	Geprüft: Viktor Seltschek	Freigabe: Viktor Seltschek



(Zutreffendes bitte ankreuzen)

Begutachtungsart:	BA/Erstbegutachtung	<input type="checkbox"/>
	ÜBA/Überwachungsbegutachtung	<input checked="" type="checkbox"/>
	EBA/Erneuerungs-/Verlängerungs- begutachtung	<input type="checkbox"/>
	NBA/Nachbegutachtung	<input type="checkbox"/>

Berechtigungsumfang: <i>Anmerkung:</i> Hier ist einzutragen für welche Art von Dienstleistung das Unternehmen um Verleihung des Rechtes zur Führung des ÖQA-Gütezeichens angesucht hat, oder es berechtigt ist.	Antrag zur Verleihung des Austria Gütezeichens „HV“ Hausverwaltung	
Angewandte Güterichtlinien:	GRL07	
Antrag auf Zertifikatsausstellung	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input checked="" type="checkbox"/>

Datum der Begutachtung: 14.10.2015 – 15.10.2015	Berichtsdatum: 09.12.2015
---	-------------------------------------

Fachexperte/-expertin:
Name/TeamleiterIn (FEQ):
Name/FachexpertIn (FQ): Dipl. Päd. Ing. Herbert Walkner
Name/FachexpertIn (FE): Ing. Dietmar Milkovits
Name/BeobachterIn: TR Ing. Viktor Seitschek
Name/Gast:

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. 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

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr.: 0011	Seite 2 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek



Inhaltsverzeichnis:

1. Allgemeines	4
1.1 Systemabgrenzung (Begutachtungsumfang z.B.: Betriebstypen).....	4
1.2 Ausgangssituation	4
1.3 Begutachtungsziele	4
1.4 Verantwortlichkeiten.....	4
2. Gesamteindruck	5
2.1 Stärken der Organisation	5
2.2 Aufzeigen von Potenzialen.....	5
2.3 Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Begutachtungen	5
3. Hinweise und Empfehlungen	5
3.1 Optimierungspotenzial	5
4. Maßnahmen/Abweichungen	6
4.1 Maßnahmenprotokolle	6
4.2 Bestimmung der weiteren Vorgehensweise.....	6
4.3 Termine für Nachbegutachtung (falls erforderlich)	6
5. Ergebnis	7
5.1 Antrag	8
6. Verteiler	9
7. Anlagen	9

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, 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

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr.: 0011	Seite 3 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seltschek	Freigabe: Viktor Seltschek



1. Allgemeines

1.1 Systemabgrenzung (Begutachtungsumfang z.B.: Betriebstypen)

Die Überwachungsbegutachtung erfolgte nach der Güterrichtlinie 07 für Hausverwaltungen in der Version V4/01.04.2014.

1.2 Ausgangssituation

Die in Ried im Innkreis ansässige, Innviertler Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft reg. Gen.m.b.H. (kurz ISG genannt), ist eine genossenschaftliche und gemeinnützige Immobilienverwaltung.

Die Unternehmensaktivitäten erstrecken sich auf die pol. Bezirke Braunau, Ried im Innkreis, Schärding, Vöcklabruck, Grieskirchen und Wels.

Dort verwaltet die ISG mittlerweile 17.000 Wohnungseinheiten in 800 Immobilien, die im Eigentum der ISG und von Gemeinden stehen, sowie Objekte von privaten Eigentümern.

Die ISG übernimmt im öffentlichen und kommunalen Bereich für Kommunen, für das Land Oberösterreich und für Sozialverbände die Errichtung von Objekten bzw. dessen Sanierungen. Im Anschluss daran übernimmt die ISG die Verwaltung dieser Immobilien und unterstützt die Gemeinden im Rahmen der Wohnungsvergabe, Mieterwechsel und Erhaltung.

Es werden auch auf Wunsch von Eigentümern von Objekten Angebote zur Übernahme der Objekte in die Immobilienverwaltung erstellt.

Das Jahr 2015 war geprägt durch den Umzug des Unternehmens an einen neuen Standort. Dieser wurde im Sinne des Leitbildes für „Langfristiges Denken in Planung und Bewirtschaftung“ mit Blick auf ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit sowie auf Energieeffizienz errichtet.

1.3 Begutachtungsziele

Ziel der Überwachungsbegutachtung war, die Überwachung zur Gewährleistung der gleichbleibenden Qualität und zur Aufrechterhaltung des Zertifikates nach den Kriterien des Austria-Gütezeichens für Hausverwaltungen.

1.4 Verantwortlichkeiten

Die Überwachungsbegutachtung wurde direkt mit Fr. Susanne Stuhl abgestimmt. Für die Umsetzung der Gütezeichenrichtlinie im Unternehmen ist ebenfalls Fr. Susanne Stuhl zuständig.

2. Gesamteindruck

2.1 Stärken der Organisation

- Übersichtliche Hausabrechnung
- Klare und umfangreiche Betriebskostenabrechnung
- Vorausschauende Akontoberechnung
- Transparenter Sanierungsablauf
- Motivierte MitarbeiterInnen
- Erfahrene Hausverwalter und eifrige Hausbetreuer
- Kommunikation im Unternehmen

2.2 Aufzeigen von Potenzialen

Siehe Punkt 3

2.3 Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Begutachtungen

keine

3. Hinweise und Empfehlungen

3.1 Optimierungspotenzial

3.2.4 Einführung, Einschulung, Aus- und Weiterbildung

(18) Man sollte die in den einzelnen Geschäftsbereichen vorhandenen Schulungspläne zu einem gesamten ISG Schulungsplan zusammenfassen um eine bessere Übersicht über die durchgeführten Schulungen zu erhalten. Dieser Schulungsplan kann von einer zentralen Stelle im Unternehmen koordiniert und überwacht werden.

3.2.9 Einführung, Einschulung, Aus- und Weiterbildung Objektbetreuer

(33) Der Dienstvertrag des Objekt und Anlagenbetreuers sollte mit dem Verwaltungsvertrag des Objektes übereinstimmen.

(35) In die Übergabeliste „Objektbetreuer“ könnte der Punkt „Durchsprache Dienstvertrag“ aufgenommen werden um nachweislich alle Tätigkeiten die der Objektbetreuer am Betreuungsobjekt zu erledigen hat durchgesprochen zu haben.

(39/42) Bei Objektübergaben sollte die Inventarliste der Objekte auf Vollständigkeit geprüft werden. Dazu könnte die verwendete Checkliste aktualisiert werden.

3.6.1 KundInnenbefragung

(63) Um die zu setzenden Aktivitäten nach einer Kundenbefragung besser steuern zu können, sollte man festlegen, ab welchem zusammengefassten Wert Aktivitäten zu setzen sind.



3.6.2 Mitarbeiterbefragung

(64) Die von den Mitarbeitern in der Mitarbeiterbefragung eingelangten Hinweise könnten thematisch zusammengefasst werden um daraus Aktivitäten den Themen besser zuordnen zu können.

Zu 4.2.5 Rechts und Vertragswesen:

(84) In der Vorlage zum Verwaltungsvertrag sollte differenzierter zwischen technischen, kaufmännischen und administrativen Leistungen unterschieden werden.

Zu 4.2.7 Betriebskosten/Jahresabrechnung:

(95) Es sollten die sonstigen Kosten restlos zugeteilt werden.

4.3 Lieferanten und ProfessionistInnen

(102) Die Firmenliste mit den freigegebenen Professionisten könnte im Prozess Beauftragung aufgenommen werden

(102) Zur Sicherungen der Aktualität und des korrekten Datenbestandes ist im Unternehmen die Verantwortlichkeit festzulegen.

5.1.4.2 EDV, IT Datensicherheit

(113) Das vorhandene IT Sicherheitskonzept sollte auf Basis der Norm ISO 27001 weiterentwickelt werden.

4. Maßnahmen/Abweichungen

4.1 Maßnahmenprotokolle

Es wurden Abweichungen festgestellt.

Anzahl der ausgestellten Maßnahmenprotokolle: 3

Nr. 1

(57) Die jährlichen Zielvereinbarungsgespräche mit den Führungskräften wurden noch nicht durchgeführt.

Nr. 2

(84) Der Verwaltungsvertrag soll im Einklang mit der Aufteilung in kaufmännische und administrative dargestellten Leistungen gebracht werden.

Nr. 3

(53) Die jährliche Strategieklausur des Führungsteams wurde noch nicht durchgeführt.

Die am 09.12.2015 gelieferten Unterlagen zeigen ausreichende Maßnahmen.

4.2 Bestimmung der weiteren Vorgehensweise

Die ÖQA erhält von den Fachexperten einen Begutachtungsbericht. Die ÖQA wird die weiteren Schritte veranlassen.

4.3 Termine für Nachbegutachtung (falls erforderlich)

keiner

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. 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

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr.: 0011	Seite 6 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seltschek	Freigabe: Viktor Seltschek



5. Ergebnis

Vorprüfung

Entfällt da Überwachungsbegutachtung

Begutachtung vor Ort

Wohnhaus Rabenbergweg 18 - 28, 4910 Ried im Innkreis

Die im Jahr 1993 errichtete Wohnhausanlage befindet sich zum Begutachtungszeitpunkt in einer umfassenden Sanierung. Die Sanierung mit Beginn im Juni 2015 und Fertigstellung im November 2015, beinhaltet einen kompletten Vollwärmeschutz, eine Dämmung der obersten Geschoßdecke, und einer Balkoninstandsetzung. Die ISG verwaltet die Wohnungseinheiten als Eigentum im Sinne des WEG.

Die Wohnhausanlage erstreckt sich auf zwei Wohnblöcke mit 33 Wohneinheiten und mit 43 Tiefgaragenstellplätzen. In jedem der zwei Blöcke befinden sich zwei Obergeschoße.

Die Hausbetreuung wird durch eine Hausbetreuerin sichergestellt. Die Leistungen erstrecken sich auf die üblichen Innenreinigungsdienste, den Winterdienst. Ergänzend wird der Grünanlagenaußenbereich mitbetreut und erstreckt sich auf die Strauchpflege und den Rasenschnitt.

In die Aufgaben fallen zusätzlich die Betreuung der Waschküche und die Münzzählerabrechnung. Die Betriebsmittel und Reinigungsmittel werden durch den Hausbetreuer selbst besorgt.

Die Heizung der Wohnhausanlage erfolgt durch die ENERGIE RIED mittels Fernwärme aus Geothermie. Die Warmwasserversorgung erfolgt im Objekt durch E-Boiler.

Die Anschlagtafel im Stiegenhaus entspricht den Anforderungen der Hausverwaltung. Die Wohnhausanlage vermittelte trotz der gerade durchgeführten Sanierung im Innenbereich einen sehr gepflegten Eindruck.

Wohnhaus Riedauerstrasse 40 – 42 und 44 - 46, 4910 Ried im Innkreis

Die im Jahr 1980 errichtete in Ziegelmassivbauweise ausgeführte Wohnhausanlage befindet sich im Eigentum der ISG. Die Wohnhausanlage wurde 2010 Generalsaniert und präsentiert sich in einem sehr guten Zustand. Die Verwaltung der Verrechnungseinheiten erfolgt im Auftrag der Stadt Ried durch die ISG im WGG.

Die Anlage erstreckt sich auf zwei Objekte mit je zwei Stiegen mit drei Obergeschoßen mit in Summe 48 Wohneinheiten. Die Wohnhausanlage besitzt einen Aufzug je Stiege der im Zuge der Sanierung 2010 angebaut wurde.

Die Hausbetreuung wird durch einen Hausbetreuer sichergestellt. Der Leistungsumfang erstreckt sich auf den Reinigungsdienst, den Winterdienst. Ebenso wird der Außenbereich mitbetreut, die Strauchpflege und der Rasenschnitt durchgeführt.

Eine Zentralheizungsanlage versorgt die Wohnhausanlage die mit Gas betrieben und mittels Fernwartung überwacht wird. Die Warmwasserversorgung erfolgt durch die Zentralheizungsanlage.

In die Aufgaben des Hausbetreuers fallen zusätzlich die Betreuung der Waschküche und die Münzzählerabrechnung sowie die Aufzugswärter Funktion. Die benötigten Betriebsmittel ?? und Reinigungsmittel werden durch den Hausbetreuer selbst besorgt.

Die Anschlagtafel im Stiegenhaus entspricht den Anforderungen der Hausverwaltung. Die Wohnhausanlage vermittelte im Innen- und Außenbereich einen sehr gepflegten Eindruck.

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. 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

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr.: 0011	Seite 7 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek



Wohnhaus Kasernstrasse 3, 4910 Ried im Innkreis

Die als Seniorenheim konzipierte Wohnhausanlage wurde 1990 errichtet und wird seit dem Erstbezug verwaltet. Die 36 Wohnungseinheiten werden als betreubares Wohnen geführt und erstreckt sich auf drei Obergeschoße.

Die den Bedürfnissen der BewohnerInnen ausgestattete Wohnhausanlage verfügt über großzügige Bewegungsflächen, einen Aufzug und einen Anschluss an die Geothermie Ried. Die Warmwasserversorgung erfolgt durch E-Boiler.

Die Hausbetreuung erfolgt durch einen Hausbesorger. Dieser vollzieht die üblichen Reinigungsdienste und den Winterdienst.

In die Aufgaben fallen zusätzlich die Betreuung der Waschküche samt Münzzählerabrechnung. Die Betriebsmittel und Reinigungsmittel werden wie im Hausbesorgergesetz vorgesehen durch den Hausbesorger selbst besorgt. Der Hausbesorger ist auch für den Aufzug als Aufzugswart verantwortlich.

Generell vermittelt die Anlage einen sehr gepflegten Eindruck. Die Anschlagtafel im Stiegenhaus entspricht den Anforderungen der Hausverwaltung.

Wohnhaus Kasernstrasse 1 – 1a – 1b, 4910 Ried im Innkreis

Die in Ziegelmassivbauweise gebaute Wohnhausanlage wurde im Jahr 1991 errichtet und ist im Eigentum der ISG. Als Besonderheit ist zu erwähnen, dass die Wohnhausanlage über die gemeinsam genutzte Tiefgarage mit dem Wohnhaus Kasernstrasse 3 verbunden ist.

2013 erfolgte eine Generalsanierung und die Anlage präsentiert sich in einem sehr guten Zustand. Die Verwaltung der Verrechnungseinheiten erfolgt im Auftrag der Stadt Ried durch die ISG im WGG.

Die Anlage erstreckt sich auf zwei Objekte mit drei Stiegen und drei Obergeschoßen und in Summe 28 Wohneinheiten. Die Anlage besitzt einen Aufzug je Stiege.

Die Hausbetreuung wird durch den gemeinsamen Hausbesorger der Kasernenstrasse 3 sichergestellt. Der Leistungsumfang erstreckt sich auf den Reinigungsdienst, den Winterdienst. Ebenso wird der Außenbereich mitbetreut, die Strauchpflege und der Rasenschnitt durchgeführt.

Über die Heizzentrale in der Kasernstrasse 3 wird die Wohnhausanlage versorgt und mit überwacht. Die Warmwasserversorgung erfolgt ebenso durch E-Boiler.

In die Aufgaben des Hausbetreuers fallen zusätzlich die Betreuung der Waschküche und die Münzzählerabrechnung und die Aufzugswärter Funktion. Die Betriebsmittel und Reinigungsmittel werden durch den Hausbetreuer selbst besorgt.

Die Anschlagtafel im Stiegenhaus entspricht den Anforderungen der Hausverwaltung. Die Wohnhausanlage vermittelte im Innen- und Außenbereich einen sehr gepflegten Eindruck.

5.1 Antrag

Im Zuge der Begutachtung wurden drei Abweichungen festgestellt. In der Nachbegutachtung konnte aufgrund der gelegten Unterlagen die geforderten objektiven Nachweise nachvollzogen werden. Die Anforderungen der Güterrichtlinie sind erfüllt und die Verleihung des Austria-Gütezeichens kann empfohlen werden.

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. 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

Version/Datum: 03.1/05.03.2014	Formular Nr.: 0011	Seite 8 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek



6. Verteiler

- Innviertler Gemeinnützige Wohnungs und Siedlungsgenossenschaft reg. Gen.m.b.H
- ÖQA Geschäftsstelle
- ÖQA-Fachexperte/-expertin

7. Anlagen

- drei Maßnahmenprotokolle

Mit freundlichen Grüßen

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Der/die beauftragte(n) Fachexperte(n)/-expertin(nen)

Ing. Dietmar Milkovits

Dipl. Päd. Ing. Herbert Walkner