

Begutachtungsbericht

2016

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: oeqa@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 8
© ÖQA / Erstellt: Judith Winter	Geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek



(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: <small>Anmerkung: 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.</small>	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: 21.11.2016 - 22.11.2016	Berichtsdatum: 25.11.2016
---	-------------------------------------

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



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	6
5.1 Antrag	7
6. Verteiler	8
7. Anlagen	8

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 8
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek



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 mit 48 MitarbeiterInnen.

Im Rahmen ihrer Tätigkeit verwaltet die ISG Kommunale Immobilien von Gemeinden sowie Objekte von privaten Eigentümern. Die Verwaltungstätigkeit erstreckt sich dabei auf das MRG, WGG und WEG in den pol. Bezirken Braunau, Ried im Innkreis, Schärding, Vöcklabruck, Grießkirchen 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.

Im öffentlichen und kommunalen Bereich übernimmt die ISG für das Land Oberösterreich und Sozialverbände die Errichtung von Neubauten bzw. Sanierungen die anschließend wieder an diese übergeben werden. Für Kommunen übernimmt die ISG die Errichtung und die Verwaltung ihrer Immobilien und unterstützt diese im Rahmen der Wohnungsvergabe bzw. Mieterwechsel bis zur Erhaltung und Sanierung.

Die ISG übernimmt die im Unternehmen projektierten und errichteten Immobilien in die Verwaltung. Des Weiteren werden Angebote zur Übernahme von Objekten in die Immobilienverwaltung erstellt.

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 verantwortlich



2. Gesamteindruck

2.1 Stärken der Organisation

- Vollständige Führung der MitarbeiterInnengespräche durch die Geschäftsführung
- Übersichtliche und nachvollziehbare Betriebskostenabrechnung
- Kompetente Akontoberechnung
- Motivierte MitarbeiterInnen mit Erfahrung in der Immobilienverwaltung
- Erfahrene Hausverwalter und kompetente Hausbetreuer
- Kommunikation und Umgangsformen 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

3.6.1 KundInnenbefragung

(63) Die Systematik der KundInnenbefragung könnte in die Strategieplanung miteinbezogen werden.

3.6.2 Mitarbeiterbefragung

(64) Die Systematik der MitarbeiterInnenbefragung sollte in die Strategieplanung Eingang finden.

4.2.4 Durchführung von hausseitigen Sanierungsmaßnahmen

(83) Der Prozessablauf Sanierung Nr. 13 wäre zu evaluieren um sicherzustellen dass die Sanierung vollständig abgeschlossen ist. (z.B. Auszahlung Hafrücklass)

4.2.8 Versicherungen

(97) In der bestehenden Versicherungsauswertung könnten mit entsprechenden zugeordneten kategorisierten Versicherungsfällen erweiterte Aussagen treffen lassen.

4.3 Lieferanten und ProfessionistInnen

(100) Die bestehende Regelung zu den Wertgrenzen und der damit verbundenen Schriftlichkeit von Aufträgen wäre noch konkreter zu formulieren

5.1.4.2 EDV, IT Datensicherheit

(108) Die vorhandenen IT Dokumente (wie z.B.: IT Strategie, IT Landschaft, Sicherungs- und Archivierungsstrategie, Zusammenwirken mit ext Dienstleistern...) sollte zusammengefasst in ein Gesamtkonzept gebracht werden.



4. Maßnahmen/Abweichungen

4.1 Maßnahmenprotokolle

Es wurden keine Abweichungen festgestellt.

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)

entfällt

5. Ergebnis

Vorprüfung

Entfällt da Überwachungsbegutachtung

Begutachtung vor Ort

Wohnhausanlage Max-Kislinger-Weg 2, 4910 Ried im Innkreis

Die Wohnhausanlage wurde im September 2015 bezogen. Die Errichtung erfolgte in Massivbauweise mit einer Vollwärmeschutzfassade in Niedrigenergiehaus Qualität. Im Gesamtkonzept zur Energiereduzierung wurde eine dezentrale Wohnraumbel- und -entlüftung integriert.

Die Anlage erstreckt sich auf ein Objekt mit 15 Wohneinheiten und mit ebenso vielen Tiefgaragenstellplätzen. Die Wohnhausanlage wurde mit zwei OG ausgestattet, die durch einen Lift erschlossen werden. Die Wohnungen werden durch die ISG vergeben und im WGG verwaltet

Die Heizung und die Warmwasserversorgung der Wohnhausanlage erfolgt durch die ENERGIE RIED mittels Fernwärme aus Geothermie.

Die Hausbetreuung wird durch einen Hausbetreuer der ISG und eine externe Hausbetreuung sichergestellt. Die Leistungen des externen Hausbetreuungsdienstes erstrecken sich auf die üblichen Innenreinigungsdienste, den Winterdienst. Ergänzend wird der Grünanlagenaußenbereich mitbetreut und erstreckt sich auf die Strauchpflege und den Rasenschnitt. Der Hausbetreuer der ISG übernimmt die Sichtkontrollen des Spielplatzes, der Außen- und Innenanlage und die Wartung der Heizung und der Entsalzungsanlage.

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

Wohnhaus Sportplatzstrasse 22, 4911 Tumeltsham

Die im Mai 2013 errichtete in Massivbauweise als Niedrigenergiehaus ausgeführte Wohnhausanlage ist eine Eigentumsanlage in Verwaltung der ISG. Dem Niedrigenergiestandard entsprechend kommt hier eine dezentrale Wohnraumbel- und -entlüftung zum Einsatz.

Die aus einem Objekte bestehende Anlage erstreckt sich auf zwei Obergeschoße mit in Summe 12 Wohnungseigentumseinheiten. Die Wohnhausanlage besitzt einen Aufzug und des Weiteren 12 überdachte Autoabstellplätze.



Die Energieversorgung erfolgt durch eine Pelletheizung die durch eine Solaranlage zur Warmwasserbereitung unterstützt wird.

Die Hausbetreuung wird durch zwei externe Hausbetreuungsdienste und eine von der ISG eingesetzte Hausbetreuerin, die gleichzeitig Eigentümerin einer Wohnung ist, sichergestellt. Der Leistungsumfang der externen Hausbetreuungsdienste verteilt sich auf die Stiegenhausreinigung, den Außenreinigungsdienst und betreut vom zweiten Hausbetreuungsdienst der Winterdienst. Der Grünanlagenbereich, die Strauchpflege und der Rasenschnitt wird von der ISG eingesetzten Hausbetreuerin durchgeführt. Diese zeigt sich weiter verantwortlich für die Pelletheizung und die Entkalkungsanlage.

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

Hochhaus Fischerstrasse 5, 4910 Ried im Innkreis

Das im Jahr 1968 in Ziegelmassivbauweise errichtete Hochhaus mit 7 Obergeschoßen bietet Platz für 48 Wohnungen. 1996 erfolgte bereits eine thermische Sanierung und es steht für das Jahr 2017 eine neuerliche Sanierung bevor. Das Gebäude zeigt für das Errichtungsjahr die üblichen Abnutzungserscheinungen.

Die Wärmeversorgung und Warmwasseraufbereitung erfolgt über die Energie Ried mittels Geothermie.

Die Verwaltung und die Wohnungsvergabe der 48 im WGG bestehenden Einheiten erfolgt durch die ISG.

Die Hausbetreuung erfolgt durch einen Hausbesorger. Dieser vollzieht die üblichen Reinigungsdienste außer den Winterdienst der an einen externen Hausbetreuungsdienst vergeben wurde.

In die Aufgaben fallen zusätzlich die Betreuung der Waschküche. 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.

In allen besuchten Anlagen vermittelten die von der ISG bestellten Personen für die Hausbetreuung einen sehr kompetenten Eindruck

5.1 Antrag

Im Zuge der Begutachtung wurden keine Abweichungen festgestellt. Die Anforderungen der Güterichtlinie sind erfüllt und die Verleihung des Austria-Gütezeichens kann empfohlen werden.



6. Verteiler

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

7. Anlagen

- Begutachtungsprogramm

Mit freundlichen Grüßen

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

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

Ing. Dietmar Milkovits

Dipl. Päd. Ing. Herbert Walkner

Begutachtungsprogramm



Unternehmen / Bereich / Adresse Innviertler Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft reg. Gen.m.b.H. Riedauer Straße 28 4910 Ried im Innkreis	Güterrichtlinie: GRL07	Haus- verwaltungen
	Begutachtungsart: Überwachungs begutachtung	

Fachexperte: FQ : Ing. Herbert Walkner Mobil: E-Mail:	FE: Ing. Dietmar Milkovits FEQ:	Beginn: 21.11.2016 08:00	Ende: 22.11.2016 16:15
		Kontaktperson / Name: Frau Susanne Stuhl	

Zeit von bis	Begut- achtungs- umfang	Ref. GRL	Thema	Fach- experte/- expertin	AnsprechpartnerIn
			1.Tag, 21.11.2016		
08:00	08:15		<u>Eröffnungsgespräch</u>		
08:15	09:00		Potentiale aus vorangegangenen Begutachtungen		
09:00	11:00	3.1 3.2.1 3.2.4 3.4.2 3.5 3.6 3.6.2 4.1 5.1.4.1	5c, 5e, 6, 7, 18, 21, 57, 24 54, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 – 69 108	FQ, FE	GF Dir. DI Pernsteiner, GF Hr. Enzinger Fr. Susanne Stuhl
11:00	12:30	3.1 3.4.1	5a, 5b, 5d 44, -48 49-51 52 -53	FQ	GB Gebäudeverwaltung
11:00	12:30	4.2.5 4.2.6	84, 85 86 -91	FE	Rechtsabteilung GB Rechnungswesen
12:30	13:00		Mittagsgespräche		
13:00	15:00	3.2.3 3.2.4 3.2.6	11, 12, 30-32 13 – 17, 33-39 25 – 29, 40-42	FQ,	GB Gebäudeverwaltung Controlling und Personal

Bemerkungen:			
Aussteller/Datum: 15.10.2016	Name/Datum Dietmar Milkovits	Änderung/Datum:	Name/Datum

Version/Datum: 02/23.01.2008	Formular Nr.: 0007	Seite 1 von 2
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek

Begutachtungsprogramm

Zeit von bis		Begut- achtungs- umfang	Ref. GRL	Thema	Fach- experte/- expertin	AnsprechpartnerIn
13:00	15:00	4.2.7 4.2.8	92 -95 96 , 97	Betriebskostenabrechnung Versicherungen	FE	GB Rechnungswesen
15:00	16:45	4.1 4.2	66-69 70 -72	Allg. Anforderungen an OV Leistungserbringung allgemein	FQ	GB Gebäudeverwaltung
15:00	16:45	4.2.2 4.3	73 -75 100 - 102	Bestandsübergabe Lieferanten, Professionisten	FE	GB Technik
16:45	17:00			<u>Zwischenbericht 1.Tag</u>	FQ, FE	GF Dir. DI Pernsteiner, GF Hr. Enzinger Fr. Susanne Stuhl
				<u>2.Tag, 22.11.2016</u>		
08:00	12:30	5.1.1 5.1.2	103 – 104 105 -106	Arbeitsmittel, Werkzeuge Infrastruktur in den Objekten	FQ, FE	GB Gebäudeverwaltung, 3-4 Objekte
12:30	13:00			Mittagsgespräche		
13:00	15:00	4.2.3 4.2.4	76 -79 80 - 83	Instandhaltung Durchführung von Sanierungen	FE	GB Technik
13:00	15:00	5.1.4.1 5.1.4.2	108 - 109 110 - 113	Sicherheit und Risikomanagem. EDV, IT Datensicherheit	FE	EDV
15:00	15:30	5.1.3	107	Infrastruktur in der Verwaltung	FE, FQ	GB Objektmanagement
15:30	15:45			Auditorenabstimmung	FE, FQ	
15:45	16:15			Abschlussbesprechung	FE, FQ	GF Dir. DI Pernsteiner, GF Hr. Enzinger Fr. Susanne Stuhl

Bemerkungen:			
Aussteller/Datum: 15.10.2016	Name/Datum Dietmar Milkovits	Änderung/Datum:	Name/Datum

Version/Datum: 02/23.01.2008	Formular Nr.: 0007	Seite 2 von 2
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek