



Erfolg mit Qualität



Begutachtungsbericht 2017

**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 9
© ÖQA / Erstellt: Judith Winter	Geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek



(Zutreffendes bitte ankreuzen)

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

Datum der Begutachtung: 24.10.2017 – 25.10.2017	Berichtsdatum: 31.10.2017
---	-------------------------------------

Fachexperte/-expertin: Name/TeamleiterIn (FFQ): 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

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



ÖQA Zertifizierungs-GmbH

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	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 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 Innviertler Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft reg. Gen.m.b.H. (kurz ISG genannt) ist eine genossenschaftliche und gemeinnützige Immobilienverwaltung. Die verwalteten Anlagen befinden sich in den pol. Bezirken Braunau, Ried im Innkreis, Scharding, Vöcklabruck, Grieskirchen und Wels.

Die ISG verwaltet im WEG und WGG 18.500 Verrechnungseinheiten die im Eigentum der ISG, von Gemeinden oder von privaten Personen stehen.

Für die im Unternehmen projektierten und neu errichteten Immobilien bietet die ISG die Objektverwaltung an. Weiters werden, wenn gewünscht Angebote zur Übernahme von Verwaltungstätigkeiten an anderen Objekten erstellt.

Die ISG übernimmt für Kommunen in Oberösterreich, das Land Oberösterreich und Sozialverbände die Neuerrichtung von Objekten bzw. deren Sanierungen durch die eigene kompetente Baumanagementabteilung. Die so errichteten bzw. sanierten Objekte werden anschließend von der ISG verwaltet oder wieder an die Eigentümer übergeben

1.3 Begutachtungsziele

Ziel der Erneuerungsbegutachtung war, die Begutachtung zur Feststellung der Anforderungen der Güterrichtlinie und der Gewährleistung der gleichbleibenden Qualität nach den Kriterien des Austria-Gütezeichens für Hausverwaltungen.

1.4 Verantwortlichkeiten

Die Erneuerungsbegutachtung wurde direkt mit Hr. Dr. Dieter Zorn, MBA und Fr. Simone Prokoph, MSc abgestimmt. Für die Umsetzung der Gütezeichenrichtlinie im Unternehmen ist Hr. Dr. Dieter Zorn, MBA zuständig.



2. Gesamteindruck

2.1 Stärken der Organisation

- Einführung der mobilen App zur Gebäudeinformation vor Ort
- entsprechende und umfangreiche Betriebskostenabrechnung
- Detaillierte, mehrjährig vergleichende Akontoberechnung
- professionelle kompetente Hausverwalter
- Kommunikation und Umgangsformen im Unternehmen
- kompetente Sanierungsabwicklung und Präsentation der Ergebnisse

2.2 Aufzeigen von Potenzialen

Siehe Punkt 3

2.3 Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Begutachtungen

keine

3. Hinweise und Empfehlungen

3.1 Optimierungspotenzial

3.1 Allgemeine Anforderungen

(5c) Die bestehenden Prozesse sollten auf ihre Bedeutung im Unternehmen untersucht werden.

3.2.4 Zielvereinbarungsgespräche

(21) Unabhängig vom Strategieprozess sollten die jährlichen Zielvereinbarungsgespräche geplant stattfinden.

3.2.9 Einführung, Einschulung, Aus- Weiterbildung

(35) Die Inhalte der Infomappe sollten standardisiert weiterentwickelt werden (eine Mappe für Alles), um für eine spätere Nachweissammlung verwendet werden zu können (Dienstvertrag, Prüfzeugnisse, Unterweisungen...).

3.5 KundInnenzufriedenheit / Beschwerdemanagement

(60) Im Rahmen des Beschwerdemanagements sollten die gesetzten Maßnahmen auf ihre Wirkungen hin evaluiert werden.

3.6.1 KundInnenbefragung

(62) Um für zukünftige Befragungen einen Mehrwert für das Unternehmen ableiten zu können wäre eine thematische Planung mehrjährig, sinnvoll.

4.2.3 Instandhaltung mit langfristiger Planung/Sanierung für Wohnungseigentumsobjekte

(75) Die Kautionslegung bei neuen Mietverträgen sollte klarer geregelt werden.



4.2.6 Umgang mit Fremdgeldern

(86) Die Unterschriftenregelung im Unternehmen sollte durchgängig mit den Wertgrenzen im Zusammenhang stehen.

(86) Die neu zu beschließenden Wertgrenzen könnten in den Prozess Nr. 23 Rechnungsverlauf, aufgenommen werden.

5.1.3 Infrastruktur in den Geschäftsräumlichkeiten der Verwaltung

(107) Die Vereinbarung mit dem ASZ aus dem Jahr 2002 sollte geprüft und angepasst 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)

nicht erforderlich

5. Ergebnis

Vorprüfung

Die Vorprüfung basierte auf die von der ISG zur Verfügung gestellten Unterlagen:

- Organigramm der ISG (Stand 07.06.2017)
- Unternehmensleitbild der ISG (Stand Oktober 2017)
- Anhang B GRL07
- Anhang C GRL07 (eidesstattliche Erklärung)

Die Homepage der ISG wurde grundlegend überarbeitet und ist in die Bereiche Geschäftsbereiche STARTSEITE, UNTERNEHMEN, WOHNBAU, HAUSVERWALTUNG, KOMMUNALBAU, AKTUELLES, und SERVICE/KONTAKT unterteilt.

Auf der Startseite kann in diese Bereiche verzweigt werden. Es findet sich das korrekte Gütezeichen Hausverwaltung auf dieser Seite.

Im Unternehmensbereich finden sich Informationen zum Unternehmen, Referenzprojekte, die Organisation und Mitarbeiter sowie Zahlen, Daten, die Geschichte, Leitbild, Satzung freie Stellen und das Impressum. In Unterbereich Organisation finden sich die Informationen zum Gütezeichen und die Begutachtungsberichte. Die Zahlen geben Aufschluss über Entwicklung des Unternehmens. Im Mitarbeiterbereich sind alle MitarbeiterInnen namentlich mit Foto, E-Mail und Telefonnummer angeführt.

Im Punkt Leitbild kann das Leitbild eingesehen werden, dies gibt einen Einblick in die Aufgaben und Grundsätze der Organisation.



ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Im Punkt Wohnbau besteht die Möglichkeit in unterschiedlichen Bereichen zum Thema Wohnungen und Wohnungssuche, Sanierung und Wohnbauförderung, Informationen abzurufen.

Im Bereich der Hausverwaltung finden sich die Verwaltungsgrundsätze der ISG. Es finden sich Hinweise zu verschiedenen Kostenabrechnung wie den Betriebskosten, und der Heizung. Das Leistungsspektrum beschreibt die Verwaltungstätigkeit der Unternehmung. Dies wird anhand einer Statistik, dargestellt und bezieht sich auf die 17.000 verwalteten Einheiten.

Kunden können ihr Anliegen telefonisch bzw. per Email einbringen. Für den telefonischen Kontakt gibt es zeitlich keine Einschränkung und die Anmeldung für Wohnungssuchende Miet- oder Eigentumswohnung könne online durchgeführt werden. Ebenso werden hilfreiche Informationen zum Download angeboten wie z.B.: Beitrittserklärung, offene Stellen, Satzung der ISG etc.

Für Hausbesorger wird eine eigene Infoseite angeboten, die durch ein Passwort geschützt ist und entsprechende tätigkeitsbezogene Informationen anbietet.

Im Impressum ist die Rechtsform der Unternehmung dargestellt.

Aus dem Internetauftritt konnten Hinweise zum Unternehmen Name und Anschrift, Zahlen und Fakten, Darstellung Sinn und Zweck Gemeinnützigkeit, die Organisationsstruktur mit Ansprechpartnern und Informationen zum Gütezeichen entnommen werden.

Begutachtung vor Ort

Wohnhausanlage Marktplatz 84 - 85, 4752 Riedau

Die 2006 in zentraler Lage errichtete Wohnhausanlage wurde in Ziegelmassiv Bauweise hergestellt und mit einer Thermoputzfassade ausgestattet. In der Projektierung stand das betreubare Wohnen im Vordergrund und konnte thematisch wie auch architektonisch umgesetzt werden. Dieses wurde im Besonderen im OG mittels eines großzügigen Gemeinschaftsraums realisiert.

Die Anlage besteht aus einem Objekt mit 10 Wohneinheiten und mit einer begehbaren Terrasse im OG. Die Wohnhausanlage wurde eingeschossig errichtet, die durch einen Lift erschlossen wird. Die Wohnungen werden durch die Gemeinde Riedau vergeben und von der ISG im WGG verwaltet.

Die Heizung und die Warmwasserversorgung der Wohnhausanlage erfolgt durch die ENERGIE RIED mittels Gas und einer Zentralheizung.

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

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

Wohnhausanlage Am Schlossgrund 2, 4752 Riedau

Die im Jahr 2016 errichtete in Ziegelmassiv Bauweise ausgeführte Wohnhausanlage mit einer Vollwärmeschutzfassade wurde dem Stand der Technik entsprechend ausgeführt. Das Objekt erstreckt sich entlang der Straße und wird durch einen ansprechenden ausgestalteten Grünstreifen eingefasst. Dazu befindet sich am Gehweg zur Anlage gelegen der außenliegende Müllraum.

Die aus einem Objekte bestehende Anlage erstreckt sich auf ein Obergeschoß mit in Summe 12 Wohneinheiten. Die Wohnhausanlage besitzt einen Aufzug und 12 Autoabstellplätze. Die

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



Wohnungsvergabe erfolgt durch die Gemeinde Riedau und wird von der ISG im WGG verwaltet.

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

Die Hausbetreuung erfolgt durch die externe Hausbetreuung DUO Rein. Der Leistungsumfang der externen Hausbetreuungsdienste erstreckt sich auf die Stiegenhausreinigung, den Außenreinigungsdienst. Der Winterdienst wird durch den Maschinenring wahrgenommen. Die Firma Bauchinger übernimmt den Grünanlagenbereich, die Strauchpflege und der Rasenschnitt. Ein Mieter zeigt sich verantwortlich für die Pelletheizung.

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

Wohnhausanlage Hofmark 16, 4755 Zell an der Pram

Die 2013 errichtete Wohnhausanlage wurde in Ziegelmassiv Bauweise hergestellt und mit einer Vollwärmeschutzfassade ausgestattet. Das oberste Geschoß wurde mit einer Holzfassade ausgestattet. Die in Ortsmitte in Nähe des Gemeindeamts gelegene Anlage fügt sich gut in das Ortsbild ein.

Die Anlage besteht aus einem Objekt mit 12 Wohneinheiten und mit großzügigen Loggien samt Markisen. Die mehrgeschossige Wohnhausanlage wird von einem Lift erschlossen. Die Wohnungen werden durch die Gemeinde Zell an der Pram vergeben und von der ISG im WGG verwaltet.

Die Heizung und die Warmwasserversorgung der Wohnhausanlage erfolgt durch eine Pelletsheizung und einer Solarthermie Anlage. Besonders ist hier ein sehr engagierter Mieter zu erwähnen, der für eine störungsfreie Energieversorgung sorgt und Ansprechpartner für die Hausverwaltung ist.

Die Hausbetreuung wird durch einen externen Hausbetreuer, die Firma DUO Rein, durch die ISG sichergestellt. Die Leistungen der Hausbetreuung erstrecken sich auf die üblichen Innenreinigungsdienste. Den Winterdienst erledigen die Mieter in Eigenregie mit einem Reinigungsplan. Der Grünanlagenaußenbereich wird durch die Fa. AS Gartenservice betreut und erstreckt sich auf die Strauchpflege und den Rasenschnitt.

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

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

5.1 Antrag

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



6. Verteiler

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

7. Anlagen

keine

Mit freundlichen Grüßen

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

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

Ing. Dietmar Milkovits

Dipl. Päd. Ing. Herbert Walkner

