



Erfolg mit Qualität



# Begutachtungsbericht Jahr 2020

Name und Sitz des Unternehmens/der Organisation

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

Riedauer Straße 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](mailto:oeqa@qualityaustria.com), [www.qualityaustria.com](http://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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 <a href="mailto:oeqa@qualityaustria.com">oeqa@qualityaustria.com</a> ; <a href="http://www.qualityaustria.com">www.qualityaustria.com</a>		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 1 von 9



(Zutreffendes bitte ankreuzen)

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

<b>Berechtigungsumfang:</b> <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>	<b>GRL 07 Hausverwaltungen</b>	
<b>Angewandte Güterichtlinien:</b>	<b>GRL 07</b>	
<b>Antrag auf Zertifikatsausstellung</b>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

<b>Datum der Begutachtung:</b> 15.12 – 16.12.2020	<b>Berichtsdatum:</b> 17.12.2020
--	-------------------------------------

<b>Fachexperte/-expertin:</b>
Name/TeamleiterIn (FEQ): Ing. Dietmar Milkovits
Name/FachexpertIn (FQ): Dipl.-HTL-Ing.; EUR ING Robert Hötzeneder
Name/FachexpertIn (FE): --
Name/BeobachterIn: --
Name/Gast: --

### Inhaltsverzeichnis:

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 2 von 9



ÖQA Zertifizierungs-GmbH

1.	Allgemeines.....	4
1.1	Allgemeine Anmerkungen zu dieser Begutachtungsdurchführung.....	4
1.2	Systemabgrenzung (Begutachtungsumfang z.B.: Betriebstypen) .....	4
1.3	Ausgangssituation.....	4
1.4	Begutachtungsziele .....	4
1.5	Verantwortlichkeiten .....	5
2.	Gesamteindruck.....	5
2.1	Stärkender 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.....	9
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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oega@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 3 von 9



## 1. Allgemeines

### 1.1 Allgemeine Anmerkungen zu dieser Begutachtungsdurchführung

Auf Grund der Pandemiesituation in Österreich und generell weltweit wurde von der österr. Bundesregierung der „Notstand“ ausgerufen. Unter dem Namen „COVID-19“ sind die Vor-Ort Tätigkeiten nur bedingt möglich. Daher wurde diese Erneuerungsbegutachtung als Vor-Ort und Remotebegutachtung aufgeteilt und stichprobenartig im gesamten Unternehmensbereich abgewickelt.

- ✓ Risikobewertung für eine Fernbewertung (remote-Audit) vom 01.10.2020 (FO-06-013)
- ✓ Risikobewertung COVID-19 vom 01.10.2020 (FO-06-010)
- ✓ Umgang mit COVID-19 (PB-06-006, RE-06-006)

### 1.2 Systemabgrenzung (Begutachtungsumfang z.B.: Betriebstypen)

Die Überwachungsbegutachtung erfolgte nach der Güterrichtlinie 07 für Hausverwaltungen in der Version V06/01.06.2019 (CL-06-007 GRL07\_Checkliste\_V06 vom 26.09.2018).

### 1.3 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. Jährlich investiert die ISG rund 20 Millionen Euro in die Errichtung und 5 Millionen in die Verbesserung von Wohngebäuden. Darüber hinaus werden in Kommunalprojekten ebenso fast 10 Millionen umgesetzt.

Im Rahmen des WEG und WGG verwaltet die ISG bereits 18.500 Verrechnungseinheiten die im Eigentum der ISG, von Gemeinden oder von privaten Personen stehen.

Im Nachgang bietet das Unternehmen für die projektierten und neu errichteten Immobilien die Objektverwaltung an. Des Weiteren werden auf Anfrage, Angebote zur Übernahme von Verwaltungstätigkeiten in an anderen Objekten erstellt.

Die ISG ist verlässlicher Partner für Kommunen in Oberösterreich, das Land Oberösterreich und Sozialverbände. Dabei zählt die Neuerrichtung von Objekten bzw. deren Sanierungen durch die eigene kompetente Baumanagementabteilung zu den Aufgabenfeldern. Für die so errichteten bzw. sanierten Objekte werden anschließend optional von der ISG verwaltet oder wieder an die Eigentümer übergeben.

### 1.4 Begutachtungsziele

Das Ziel der Begutachtung war, die Erneuerungsbegutachtung zur Feststellung der Konformität bezogen auf die Anforderungen der Güterrichtlinie Hausverwaltung GRL07 und der Gewährleistung der gleichbleibenden Qualität nach den Kriterien des Austria-Gütezeichens. In diesem Zusammenhang erfolgte die Umstellung auf den zweijährigen Rhythmus.

Als Vor-Ort Begutachtungsobjekte wurden 3 Objekte in Vöcklabruck ausgewählt (Objekt Nr.: 678, 679, 2095).

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 4 von 9



## 1.5 Verantwortlichkeiten

Die Begutachtung wurde in Zusammenarbeit 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 im Unternehmen zuständig.

## 2. Gesamteindruck

### 2.1 Stärkender Organisation

- Aktiver und umfassender Umgang mit den Auswirkungen aus der Pandemie
- Ausgezeichneter Betriebskostenabrechnungsprozess
- Transparente und kompetente Sanierungsabwicklung
- Umsetzung der einheitlichen Vertragsgestaltung aller Muster – Mietverträge
- Vollständige Systemdokumente
- ASZ für Arbeitsmedizin und Sicherheitsfachkraft
- Kompetente Mitarbeiter

### 2.2 Aufzeigen von Potenzialen

- Prozesskennzahlen bei Kernprozesse auf Angemessenheit überdenken
- Durchgängige einheitliche Systematik für Fahrbewilligungen
- Stellenbeschreibungen-/Funktionsbeschreibungen mit Eindeutigkeit der Befugnisse
- Zeitnahe Umsetzung von geplanten Schulungen (COVID-19)
- Zeitnahe Umsetzung der geplanten Wartungen (COVID-19)

### 2.3 Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Begutachtungen

Keine

## 3. Hinweise und Empfehlungen

### 3.1 Optimierungspotenzial

#### 3.2 Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

(07) Zuständigkeiten sind vorhanden und definiert. Die dokumentierten Befugnisse sollten in den neuen Stellenbeschreibungen durchgängig übersichtlicher gestaltet werden.

#### 3.2.4 Einführung, Einschulung, Aus- und Weiterbildung:

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 5 von 9



(14, 17) Hausbetreuer sind vorhanden und werden auch entsprechend eingeschult (ASZ – für Arbeitssicherheit). Bei der Nutzung von selbstfahrenden Arbeitsmitteln sollte auch die Fahrbewilligung lt. AM-VO (Arbeitsmittelverordnung) §33 (1,2) durchgängig übersichtlich verwaltet werden;

Geplante Schulungen wurden auf Grund COVID-19 nicht, bzw. nur bedingt durchgeführt. Diese Schulungen sollten sobald es auf Grund COVID-19 wieder möglich ist realisiert werden

#### 4.2 Leistungserbringung (Dienstleistungskette Objektmanagement):

(70) Für die Wesentlichen Prozesse der Hausverwaltung (71) sollten ergänzend Kennzahlen festgelegt werden.

##### 5.1.4.1 Sicherheit und Risikomanagement:

(108) Die vorhandenen Regelungen zur Benutzung der IT wäre zur besseren Nachverfolgung der Entwicklung, mit dem aktuellen Versionsdatum gekennzeichnet werden.

##### 5.1.2 Infrastruktur in den Objekten und Außenanlagen:

(103-105) Geplante externe Überprüfungen, die auf Grund COVID-19 dzt. nicht durchgeführt werden konnten sollten sobald als möglich wieder durchgeführt werden (Objekte, Garagen etc.

## **4. Maßnahmen/Abweichungen**

### **4.1 Maßnahmenprotokolle**

Da die Kriterien der GRL07 erfüllt sind und von den Fachexperten im Zuge der Stichprobenüberprüfung keine Abweichungen festgestellt wurden gibt es keine Maßnahmenprotokolle

Anzahl der ausgestellten Maßnahmenprotokolle: 00

### **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)**

Da die Kriterien der GRL 07 im Zuge der Stichprobenüberprüfung erfüllt wurden ist keine Nachbegutachtung notwendig.

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 6 von 9



## 5. Ergebnis

### Vorprüfung

Die Vorprüfung basierte auf die von der ISG zur Verfügung gestellten Unterlagen und der Homepage und der darin enthaltenen Informationen:

- Organigramm der ISG (Stand 03.07.2020)
- Unternehmensleitbild der ISG (Stand Oktober 2017)
- Anhang B GRL07 (Stand 17.08.2020)
- Anhang C GRL07 (eidesstattliche Erklärung)

Die Homepage der ISG wurde 2017 grundlegend überarbeitet und weiterentwickelt. Die Homepage ist in die Bereiche

- STARTSEITE,
- UNTERNEHMEN,
- WOHNBAU,
- HAUSVERWALTUNG,
- KOMMUNALBAU,
- AKTUELLES, und
- SERVICE/KONTAKT unterteilt.

Auf der Startseite wird zu den aktuellen Schutzmaßnahmen gegen COVID-19 informiert, nach Kenntnisnahme, kann in die vor angeführten Bereichen, verzweigt werden. Es findet sich das korrekte Gütezeichen Hausverwaltung auf der Startseite im Header.

Im Unternehmensbereich finden sich aufbaumäßig unverändert Informationen zum Unternehmen, Referenzprojekte, die Organisation und Mitarbeiter sowie Zahlen, Daten, die Geschichte, Leitbild, Satzung freie Stellen und das Impressum. Im 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.

Unter dem Punkt Leitbild ist das Leitbild dargestellt und gibt einen Einblick in die Aufgaben und Grundsätze der Organisation ISG.

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

Der Bereich der Hausverwaltung bildet die Verwaltungsgrundsätze der ISG ab. 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 18.100 verwalteten Einheiten.

Kunden können ihr Anliegen über mehrere Kanäle einbringen wie telefonisch bzw. per E-Mail oder Briefsendung. Für den telefonischen Kontakt gibt es im Gegensatz zu den Öffnungszeiten keine Einschränkung und die Anmeldung für Wohnungssuchende Miet- oder Eigentumswohnung könne überdies online durchgeführt werden. Informationen werden hilfreich zum Download angeboten wie z.B.: Beitrittserklärung, offene Stellen, Satzung der ISG etc.

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oega@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 7 von 9



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

Im Impressum (Bereich Unternehmen) kann die Rechtsform der Unternehmung nachvollzogen werden. Hier finden sich auch die Firmenbuchnummer und der Gerichtstand.

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

Als Vor- Ort Begutachtungen wurden 3 Objekte ausgewählt. Objekt 1: Objektnummer 678; Objekt 2: Objektnummer 679; Objekt 3 Objektnummer 2095.

Alle 3 Objekte befinden sich in 4840 Vöcklabruck, Tegetthoffstraße und werden von einem eigenen Hausbetreuer serviert.

Objekt 01: Ziegelmassiv, Mietobjekt, 38 Wohnungen, 6 Stiegenhäuser, 2 Geschosse, Erstbezug 1995, Heizung durch Fernwärme

Objekt 02: Ziegelmassiv, Mischobjekt, 56 Wohnungen, 8 Stiegenhäuser, 3 Geschosse, Erstbezug 1994, Heizung durch Fernwärme

Objekt 03: Ziegelmassiv, Mischobjekt, 54 Wohnungen, 5 Stiegenhäuser, 4 Geschosse, Erstbezug 1999, Heizung durch Fernwärme

Alle 3 besichtigten Objekte inkl. Tiefgarage sind sehr gut gepflegt und werden durch die Hausbetreuung sehr umsichtig gewartet. Ordnung und Sauberkeit vielen hierbei sehr positiv auf. Auch der Abfallsammelplatz ist gut gepflegt. Besonders lobenswert ist die COVID-19 Zusatzleistung durch die Hausbetreuung (mehrmals tgl. Stiegenhaushandlaufreinigung usw.) anzuführen.

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 8 von 9





## 5.1 Antrag

Da im Zuge der Erneuerungsbegutachtung keine Abweichungen festgestellt wurden und alle Anforderungen der Güterichtlinie erfüllt sind, beantragt der/die FachexpertIn die Verleihung des Austria-Gütezeichen für Hausverwaltungen.

## 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

Die beauftragten Fachexperten (FEQ, FQ)

---

Ing. Dietmar Milkovits

---

Dipl. -HTL-Ing. Robert Hötzeneder EUR Ing.

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.

Erstellt Katharina Melmer	Geprüft Christina Mahr	Freigegeben am 02.08.2019 Judith Winter
Dateiname: FO-06-007 Begutachtungsbericht_akkreditiert_V03_1		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.qualityaustria.com		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 9 von 9

