TO 12

KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA III - 34-1/10

MA 34, Reinigung von Außenflächen;

Querschnittsprüfung

Tätigkeitsbericht 2010

KURZFASSUNG

Die Entscheidung, ob die Reinigung von Außenflächen der einzelnen Objekte der Magistratsabteilung 34 - Bau- und Gebäudemanagement durch Eigen- oder Fremdpersonal erfolgen soll, wurden nicht auf Basis von nachvollziehbaren, schriftlich dargelegten wirtschaftlichen Kriterien getroffen.

Für das mit der Außenreinigung befasste Eigenpersonal wäre auf der Grundlage einer fundierten Personalbedarfsplanung organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von extremen Arbeitsspitzen zu treffen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines 4
1.1 Aufgaben der Magistratsabteilung 34 4
1.2 Prüfungsgegenstand 4
2. Grundlagen 6
2.1 Gesetzliche Grundlagen 6
2.2 Winterliche Außenflächenbetreuung 6
2.3 Definition von Qualitätsstandards 7
3. Inhalt und Umfang der Reinigungsleistungen 12
3.1 Organisation 12
3.2 Fallzahlen 13
4. Prozesse 14
4.1 Reinigung mit Eigenpersonal 14
4.2 Reinigung mit Fremdpersonal 17
4.3 Vergleich der Prozesse 19
5. Kosten 19
5.1 Kosten im Zeitraum der Jahre 2007 bis 2009 19
5.2 Kostenrechnung 22
5.3 Kostenvergleiche 22
6. Qualitätsbeurteilung 24
6.1 Messung der Leistung und der Qualität 24
6.2 Messung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit 25
6.3 Beschwerdemanagement 25
7. Besichtigung der Außenflächen 26
8. Feststellungen des Kontrollamtes 28
8.1 Prozesse 28
8.2 Kosten 30

Anhang
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND ALLGEMEINE HINWEISE 33

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Allgemeines

1.1 Aufgaben der Magistratsabteilung 34

Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien (GEM) ist die Magistratsabteilung 34 für grundsätzliche, strategische und operative Maßnahmen des Bau- und Gebäudemanagements für Gebäude und sonstige bauliche Anlagen des Magistrats zuständig. Dazu gehört insbesondere die Verwaltung und Erhaltung der städtischen Amtshäuser wie z.B. die Bereitstellung von infrastrukturellen Dienstleistungen. Dies gilt auch für städtische Grundflächen bzw. Gebäude, für die nach den Bestimmungen der GEM kein näherer inhaltlicher Bezug zu den Aufgaben einer anderen Dienststelle besteht, soweit diese Agenden nicht anderen Dienststellen übertragen sind. Die Vergabe und der Abschluss von Bestandsverträgen für diese Objekte sowie die erforderliche Vertretung der Stadt Wien vor Gericht zählt ebenso zu den Aufgaben der Magistratsabteilung 34. In der GEM ist darüber hinaus festgelegt, dass die Führung der Rathausverwaltung und die Beschaffung von Räumlichkeiten für Zwecke des Magistrats oder für sonstige Einrichtungen der Stadt Wien sowie für die Vergabe der Amtsräume und die Erteilung von Einfahrtsgenehmigungen in die Höfe der städtischen Amtshäuser ebenfalls der Magistratsabteilung 34 obliegen.

1.2 Prüfungsgegenstand

1.2.1 Die gegenständliche Prüfung umfasst die Reinigung von befestigten und unbefestigten Bodenflächen außerhalb von Gebäuden, wobei darin sowohl Außenflächen im Gebäudeverbund als auch Baulichkeiten zur Befestigung von Wegen enthalten sind. Die Aktivitäten betreffend die Außenreinigung beziehen sich sowohl auf die Reinigung der oben genannten Flächen als auch auf die unter Winterdienst subsumierten Tätigkeiten wie Schneeräumung und Streuung von auftauenden Mitteln und Splitt. Die gärtnerische, landwirtschaftliche und forstliche Pflege und Bearbeitung der Grünflächen ist nicht Gegenstand der Prüfung.

Im Bereich der Magistratsabteilung 34 betrifft die Prüfung insbesondere Gehsteige vor und Zugänge zu Verwaltungsobjekten, Innenhöfe, außerhalb der Gebäude situierte Treppenanlagen und mit den Baulichkeiten verbundene Grünflächen.

1.2.2 Gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 34 umfasst die Reinigung von Außenflächen insbesondere im Frühjahr und im Sommer das Kehren der zu den Amtshäusern gehörenden Gehsteige, Gehwege und Höfe sowie Stiegenanlagen (mit Kehrmaschinen oder händisch mit Besen) und das Nassreinigen (Abspritzen mit Schlauch) der Flächen. Zu diesen Jahreszeiten wird von der Magistratsabteilung 34 auch die Betreuung von Grünflächen (einschließlich Baum- und Strauchschnitt) dem Arbeitsbereich Reinigung von Außenflächen zugeordnet, wobei gärtnerische Tätigkeiten gemäß der vom Kontrollamt getroffenen Abgrenzung des Prüfungsgegenstandes nicht unter Außenreinigung zu verstehen sind.

Im Rahmen des Winterdienstes erstreckt sich das Betätigungsfeld auf folgende Agenden:

- Die Schneeräumung (abhängig von der Gehsteiglänge händisch oder mit Traktoren und sonstigen Schneeräumgeräten),
- das Aufbringen von Streumaterial (abhängig von der Fläche händisch oder mit Streuwagen bzw. Traktoren),
- das Anbringen von Warnhinweisen (Lawinenstange mit Warnschild),
- die Veranlassung der Entfernung von Dachlawinen (über den Fachbereich [FB] Betrieb und Technisches Service der Magistratsabteilung 34 oder bei Gefahr im Verzug direkt über die Magistratsabteilung 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz),
- das Einkehren von Streumaterialien und
- die fachgerechte Entsorgung des Streumaterials.

Hiezu war vom Kontrollamt anzumerken, dass die oben angeführten Tätigkeiten "Anbringen von Warnhinweisen" und "Veranlassung der Entfernung von Dachlawinen" nicht zum Prüfungsgegenstand der Außenreinigung zählen.

1.2.3 Gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 34 werden diese Leistungen sowohl als sogenannte Eigenreinigung von Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarten, von Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorgern in Amtshäusern sowie von Portierinnen bzw. Portieren als auch von beauftragten Firmen als sogenannte Fremdreinigung erbracht. Hiezu ist anzumerken, dass die Fremdreinigung nur die winterliche Außenreinigung umfasst.

2. Grundlagen

2.1 Gesetzliche Grundlagen

2.1.1 Neben den Bestimmungen des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) über "die Haftung und Verpflichtungen von Wegehaltern und Besitzern von Gebäuden" (§§ 1295, 1215, 1319 und 1319a ABGB) ist die Straßenverkehrsordnung 1960 (StVO 1960) mit den "Bestimmungen über die Verunreinigung und Pflichten der Anrainer bzw. Rechte und Pflichten von Straßenerhaltern" besonders relevant. Darüber hinaus befinden sich für die Außenreinigung wesentliche Bestimmungen im Hausbesorgergesetz.

Weiters sind die Verordnung des Magistrats der Stadt Wien vom 16. November 1962 und die Winterdienst-Verordnung 2003 des Magistrats der Stadt Wien vom 27. November 2003 von Bedeutung.

2.1.2 Für die winterliche Gehsteigbetreuung sind die Bestimmungen der §§ 1315 und 1319a ABGB maßgeblich, wonach "der Halter eines Weges für dessen ordnungsgemäßen Zustand verantwortlich ist und für den Ersatz von Schäden haftet, sofern er oder einer seiner Leute den Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat". Es haftet auch derjenige, "welcher sich einer untüchtigen Person zur Besorgung seiner Angelegenheiten bedient für den Schaden, den sie in dieser Eigenschaft einem Dritten zufügt".

2.2 Winterliche Außenflächenbetreuung

Die Leistungen der winterlichen Außenreinigung werden aufgrund der Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes 2006 (BVergG 2006) von der Magistratsabteilung 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark in Form von offenen Verfahren über die winterliche Betreuung von Gehsteigen, Gehwegen, Stiegenanlagen und Märkte im Bereich der Stadt Wien ausgeschrieben. Die letztgültige Ausschreibung wurde für die Winterperiode 2007/08 durchgeführt. Seitdem wurden die abgeschlossenen Verträge jeweils um ein weiteres Jahr verlängert.

Die besonderen Vertragsbestimmungen dieser Ausschreibung legen fest, dass sich die Leistungserbringung jeweils auf den Zeitraum vom 20. Oktober bis 20. April bezieht,

jedoch bei außerhalb dieser Periode auftretenden Fällen von Schneefall und Glatteis die geforderten Leistungen ebenfalls zu erbringen sind und gesondert vergütet werden. Es besteht für die Bieterinnen bzw. Bieter die Möglichkeit, Angebote für einen oder mehrere Bezirke (Bezirksgruppen) einzureichen. Bietergemeinschaften sind zugelassen, wenn sie dem Kartellrecht nicht entgegenstehen. Alle Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer einer Bietergemeinschaft haben die unwiderrufliche Erklärung abzugeben, im Auftragsfall eine Arbeitsgemeinschaft mit den übrigen Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern der Bietergemeinschaft abzuschließen. Bieterinnen bzw. Bieter haben ihre finanzielle, wirtschaftliche und technische Leistungsfähigkeit nachzuweisen bzw. müssen beruflich zuverlässig sein. Ferner ist ausgeführt, dass nur Bieterinnen bzw. Bieter berücksichtigt werden, die bereits solche Dienstleistungen erfolgreich ausgeführt haben und diese auch nachweisen können. Zuschlagskriterium für die Auftragsvergabe ist das günstigste Angebot.

Außerdem ist die Stadt Wien berechtigt, den Vertrag mit der jeweiligen Fremdfirma unter Einhaltung einer 14-tägigen Kündigungsfrist aufzukündigen, wenn die Fremdfirma auch nach zwei Rügeschreiben weiterhin schwerwiegend gegen die Vertragsbestimmungen der Magistratsabteilung 48 verstößt oder die vertragsgemäße Leistung nicht erbringt. Bei schwerwiegenden Verstößen gegen bestehende Gesetze und Verordnungen ist die Stadt Wien berechtigt, bestehende Verträge sofort zu kündigen.

Die Fremdfirmen verpflichten sich zur Haftung für Leistungsmängel jeder Art, durch welche Personen- oder Sachschäden verursacht werden. Sie sind verpflichtet, die Stadt Wien in solchen Fällen gegenüber Schadenersatzansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten. Die Fremdfirmen haben daher die Verpflichtung, eine entsprechende Haftpflichtversicherung abzuschließen und ein verbindliches Angebot einer Versicherung nachzuweisen. Bezüglich der Räumintervalle ist festgelegt, dass diese vier Stunden nicht überschreiten dürfen.

2.3 Definition von Qualitätsstandards

2.3.1 Die von der Magistratsabteilung 34 erbrachten Leistungen wurden im Zeitraum von Oktober 2005 bis Mai 2008 einem Zertifizierungsprozess nach ISO 9001:2000 unterzogen, der mit einer Gesamtzertifizierung der Abteilung abgeschlossen wurde.

Im diesbezüglichen Qualitätsmanagementhandbuch (QM-HB) wurde u.a. die Produktrealisierung des FB Infrastruktur und Services beschrieben. Darin ist ausgeführt, dass zur infrastrukturellen Betreuung von Gebäuden z.B. die Reinigung, die Hausdienste sowie die Hauswart- und Portierdienste zählen. So wird etwa im Rahmen der Reinigung nach Reinigungskonzepten mit definierten Reinigungslevels vorgegangen, die um Kundinnen- bzw. Kundenwünsche erweitert werden. Ein fest installiertes Qualitätskontrollsystem und regelmäßiger Kundinnen- bzw. Kundenkontakt durch die Stützpunktleitung hilft gemäß dem QM-HB, Fehler zu vermeiden und die Abnahme der Leistung zu garantieren. Die Organisation basiert auf einer Anzahl von dezentralen Stützpunkten, von denen die Durchführung der Reinigung geprüft wird. In den Hausdiensten sind gemäß dem QM-HB auch Schneedienste und Grundreinigungen enthalten, wobei unter diesen vor allem die Beaufsichtigung der Amtsgebäude zu verstehen ist. Überwachungsaufgaben wie z.B. die Überwachung des Eingangsbereiches sind auch den Hauswart- und Portierdiensten zuzuordnen. Darin sind aber auch die Reinigung und die Betreuung der allgemein zugänglichen Hausteile sowie die Gehsteigbetreuung und Hofreinigung enthalten. Im Qualitätsmanagement (QM) ist auch festgelegt, dass Hauswart- und Portierdienste nach Maßgabe des Dienstpostenplanes und der erforderlichen Budgetmittel durch das Objektmanagement der Magistratsabteilung 34 für ein neues Objekt festgelegt werden oder bei Bedarf bei bestehenden Objekten nach Anforderung durch die nutzenden Dienststellen eingerichtet werden.

Zur Messung und Überwachung der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit werden Informationen direkt während der Dienstleistung oder im unmittelbaren Anschluss durch Gespräche der Objektmanagerinnen bzw. Objektmanager gesammelt. Laut dem QM-HB erfolgen mündliche bzw. schriftliche standardisierte Befragungen zur Erhebung der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit.

2.3.2 Die mit der Außenreinigung befassten Bediensteten der Magistratsabteilung 34 haben über das abteilungsbezogene Intranet im Bereich Infrastrukturdienste direkten Zugriff auf die Unterlagen des QM. In diesen zur Verfügung stehenden Festlegungen befindet sich eine Verfahrensanweisung für den Prozess "Reinigung durchführen", die jedoch keine Leistungen der Außenreinigungen enthält. In einer weiteren Arbeitsanwei-

sung für die Tätigkeit der Hausdienste und Reinigung wird auf die Stellenbeschreibungen und Dienstanweisungen der Portierinnen und Portiere sowie Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte und auch auf die diesbezüglichen Leistungsverzeichnisse verwiesen. Über diese Tätigkeiten liegen keine Prozessbeschreibungen vor.

In sogenannten detaillierten Checklisten bzw. Leistungsverzeichnissen werden die spezifischen Anforderungen und Tätigkeitsbeschreibungen für die einzelnen Objekte schriftlich dargelegt, um bei Vertretungsregelungen eine Arbeitsunterlage zur Verfügung stellen zu können. Gemäß einer dem Kontrollamt vorgelegten Checkliste für ein Amtshaus werden Arbeiten im Außenbereich teilweise unter Angabe von einzuhaltenden Zeiträumen (z.B. Schneeräumung von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr) und detaillierten Mindestbreiten (z.B. zwei Drittel des Gehsteigs räumen, jedoch mindestens 1,50 m) beschrieben. Diese Checklisten werden gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 34 zum Zeitpunkt der Einschau überarbeitet.

Die einzelnen zu erledigenden Reinigungsarbeiten für die Objekte sowie die diesbezüglichen Intervalle sind in einem umfangreichen Leistungsverzeichnis aufgelistet, wobei die Außenreinigungsarbeiten unter der Rubrik Gehsteig- und Hofbetreuung wie folgt zusammengefasst werden:

- Schneeräumung mit Schaufel oder Schneeräumgerät, Freihaltung von 1,50 m bzw. zwei Drittel der Breite von Gehsteigen und Gehwegen sowie zugehörige Stiegenanlagen und Höfe in vollem Umfang,
- Bestreuung der oben genannten Flächen bei Schnee und Glatteis,
- Einkehren des Streusplitts (jedenfalls am Ende der Streuperiode),
- fachgerechte Entsorgung des eingekehrten Materials und
- Kehren von Eingangsbereichen, Garagenabgängen sowie des Hofes (wenn vorhanden).

Gemäß dem Leistungsverzeichnis sind diese Arbeiten nach Bedarf bzw. der letztgenannte Punkt täglich zu erledigen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:

Es existiert keine gesonderte Prozessbeschreibung für die Tätigkeit der Außenreinigung, da diese in der Dienstanweisung für Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte - welche in der Arbeitsanweisung "Hausdienste und Reinigung" verlinkt ist - enthalten sind. Die wichtigsten Punkte wurden bereits im Rahmen der Prüfung auf Anregung des Kontrollamtes in das Leistungsverzeichnis der Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte aufgenommen.

2.3.3 In den von der Magistratsabteilung 34 zur Verfügung gestellten Unterlagen des QM wird zwar auf konkrete gesetzliche Verpflichtungen für die Außenreinigung hingewiesen, diese werden jedoch nicht detailliert genannt. Zur besseren Übersicht wurden daher vom Kontrollamt aus den gesetzlichen Verpflichtungen folgende Kriterien für eine erfolgreiche Erledigung der Arbeitsbereiche bzgl. der Außenreinigung zusammengefasst:

- Die Zeitspanne, innerhalb derer Gehsteige und Stiegenanlagen entlang der Objekte von Schnee und Verunreinigungen zu säubern sind und bei Schnee und Glatteis zu bestreuen sind, umfasst die Zeit von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr.
- Diese Flächen entlang der Liegenschaft sind in einer Entfernung von nicht mehr als 3 m bei vorhandenen, dem öffentlichen Verkehr dienenden Gehsteigen und Gehwegen einschließlich der in ihrem Zuge befindlichen Stiegenanlagen zu säubern.
- Wenn kein Gehsteig vorhanden ist, ist der Straßenrand in der Breite von 1 m entlang der Häuserfronten zu säubern und zu bestreuen.
- Die Schneesäuberung und Bestreuung bei Schnee und Glatteis ist bei Gehsteigen und Gehwegen bis zu einer Breite von 1,50 m zur Gänze zu erfüllen. Bei einer Gehsteigbreite von mehr als 1,50 m müssen zwei Drittel der gesamten Breite mindestens jedoch 1,50 m in einer zusammenhängenden Fläche geräumt und bestreut werden. Die darüber hinausgehende Breite darf nur so weit geräumt werden, dass ein entsprechend breiter Streifen zur Schneeablagerung bleibt, wobei der Schnee nicht auf der Fahrbahn gelagert werden darf.

- Die Verpflichtung zur Schneesäuberung und Bestreuung bei Schnee und Glatteis ist bei Stiegenanlagen nur bis zu einer Breite von 1,50 m zu erfüllen. Dabei ist das Vorhandensein eines Geländers zu berücksichtigen.
- Gefährdete Straßenstellen sind in geeigneter Weise zu kennzeichnen.
- Auftaumittel und abstumpfende Streumittel dürfen nur in unbedingt erforderlichem Ausmaß verwendet werden. Im Abstand von 10 m zu unversiegelten Bodenflächen dürfen keine Auftaumittel verwendet werden, die als Wirkstoff natrium- oder halogenidhaltige Substanzen enthalten. Der Magistrat kann jedoch diesbezüglich Ausnahmen bewilligen, wenn dies im Interesse der Sicherheit erforderlich ist.
- Sobald Auftaumittel oder abstumpfende Streumittel nicht mehr für die Sicherheit erforderlich sind, sind die diesbezüglichen Flächen davon zu reinigen.
- Höfe sind einmal wöchentlich zu kehren.
- Der bei der Säuberung der Gehsteige, Gehwege und Stiegenanlagen von Verunreinigungen anfallende Schmutz darf nicht auf der Fahrbahn abgelagert werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:

Die detaillierten Aufgaben sind in den gesetzlichen Vorschriften festgehalten. Alle Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte haben diesbezüglich eine Schulung besucht und die dementsprechenden Unterlagen erhalten. Auf diese (sowie auf das Leistungsverzeichnis) wird in der Dienstanweisung für Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte - welche in der Arbeitsanweisung "Hausdienste und Reinigung" verlinkt ist - verwiesen.

Aus diesen Gründen erscheint es aus der Sicht der Magistratsabteilung 34 nicht erforderlich eine taxative Aufzählung zu erstellen.

Die Magistratsabteilung 34 wird jedoch im Rahmen der Erstellung von standardisierten Checklisten für Vertreterinnen bzw. Vertreter der Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte die Anregung des Kontrollamtes aufgreifen und vertieft auf die gesetzlichen Erfordernisse eingehen.

3. Inhalt und Umfang der Reinigungsleistungen

3.1 Organisation

3.1.1 Die Reinigungsleistungen betreffen Objekte, für deren Verwaltung gemäß der GEM die Magistratsabteilung 34 zuständig ist. Diese sind städtische Amtshäuser, die im überwiegenden Ausmaß von Dienststellen mit hoheitlichem Tätigkeitsschwerpunkt genutzt werden, die Amtshäuser der Magistratischen Bezirksämter (MBÄ) und Bezirksvorstehungen sowie sonstige Objekte für verschiedene Zwecke und gemischte Nutzung.

3.1.2 Die gegenständlichen Leistungen werden - wie bereits im Pkt. 1.2.3 erwähnt - sowohl von Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 als auch durch Fremdfirmen erbracht.

3.1.2.1 Das Eigenpersonal umfasst im Zeitraum der Prüfung 19 Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte, elf Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger in Amtshäusern sowie 25 Portierinnen bzw. Portiere, wobei in einem Objekt neben einer Hausbesorgerin auch ein Amtshauswart tätig ist. Während die Anzahl der Portierinnen zehn Mitarbeiterinnen umfasst, sind als Amtshauswartinnen nur eine Mitarbeiterin beschäftigt. Als Portiere arbeiten 15 und als Amtshauswarte 18 Mitarbeiter der Stadt Wien. Von den Portierinnen bzw. Portieren und Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarten befinden sich jeweils acht Personen in einem pragmatischen Dienstverhältnis; 17 bzw. zwölf Personen arbeiten als Vertragsbedienstete. Die Rechte und Pflichten dieser Bediensteten richten sich grundsätzlich nach den Bestimmungen der Dienstordnung 1994 (DO 1994) und der Vertragsbedienstetenordnung 1995 (VBO 1995).

Diese Bediensteten sind gemäß dem übermittelten Organigramm dem Referat Infrastruktur und Service im FB Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34 zugeordnet. Sie sind im Bereich Reinigung, Hausdienste, Magazin insgesamt 26 Stützpunktleiterinnen bzw. Stützpunktleitern unterstellt und arbeiten in einem Team neben Magazineurinnen bzw. Magazineuren, Facharbeiterinnen bzw. Facharbeitern, Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeitern, Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeitern sowie Raumpflegerinnen bzw. Raumpflegern.

Auf Anfrage des Kontrollamtes übermittelte die Magistratsabteilung 34 eine Auflistung der dem Eigenpersonal für die Außenreinigung zur Verfügung gestellten Geräte. Demnach kommen für die winterliche Gehsteigbetreuung 16 händisch zu bedienende

Schneeräumgeräte teilweise mit Schneefräse, zwei Streuwägen sowie ein Allradtraktor mit Schneeschild und Zwillingsstreuer zum Einsatz. Ferner stehen neben in allen Bereichen vorhandenen Kehrbesen, Schaufeln und sonstigen Reinigungsbehelfen auch 17 Handkehrmaschinen und zwei Saugkehrmaschinen zur Verfügung.

3.1.2.2 Die Fremdfirmen werden auf der Grundlage von Ausschreibungen mit Tätigkeiten der Außenreinigungen betraut.

Die Größe der beauftragten Firmen gemessen am Jahresumsatz und der Anzahl der Beschäftigten reicht von mittleren Unternehmen mit rd. 0,50 Mio.EUR Umsatz und 14 Personen bis hin zu großen Unternehmen mit rd. 25 Mio.EUR Umsatz und rd. 570 Personen. Alle Fremdfirmen üben ein freies Gewerbe aus, wobei der Gewerbewortlaut jeweils "Schneeräumung und die Reinigung von Straßen und Gehsteigen" enthält.

3.2 Fallzahlen

Die folgende Tabelle beinhaltet die Anzahl der von der Magistratsabteilung 34 verwalteten Objekte, für die Reinigungsleistungen durchgeführt werden, sowie die Länge der vermessenen Gehsteige inkl. sonstiger Zugänge und der allenfalls vorhandenen Stufen von Treppenanlagen. Die Messung der Laufmeter wurde in den Jahren 2007 und 2008 im Auftrag der Magistratsabteilung 25 - Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser vorgenommen und wird lt. Auskunft der Magistratsabteilung 34 für ausgewählte Objekte im Laufe des Jahres 2010 erneut durchgeführt (z.B. Rathaus). Die vorhandenen Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Prüfung durch das Kontrollamt.

	Anzahl der Objekte	Laufmeter Gehsteige bzw. sonstige Zugänge	Laufmeter Stufen
Objekte mit Eigenreinigung	31	-	-
davon durch Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte	21	2.923,00	-
davon durch Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger	10	-	-
Objekte mit Fremdreinigung	95	14.352,01	666,49
davon Firma 1	35	6.505,65	369,82
davon Firma 2	26	4.360,04	63,24
davon Firma 3	14	1.305,24	158,01
davon Firma 4	10	1.420,53	49,92
davon Firma 5	5	419,40	3,00
davon Firma 6	3	316,00	22,50
davon Firma 7	2	25,15	-
Gesamtsumme	126	-	-

Da die Portierinnen bzw. Portiere nur im Bedarfs- bzw. Vertretungsfall zur Reinigung herangezogen werden, sind ihnen in oben stehender Tabelle keine Objekte zugeordnet. Bei den Objekten mit Eigenreinigung wurden die Laufmeter der Stufen von der Magistratsabteilung 34 nicht gesondert ausgewiesen und sind somit nicht darstellbar. Für die von den Amtshauswartinnen bzw. Amtswarten betreuten Objekte liegen Daten über die Gehsteiglängen vor, welche teilweise die Stiegen und Stufen enthalten.

4. Prozesse

4.1 Reinigung mit Eigenpersonal

4.1.1 Wie bereits erwähnt, sind für die Erbringung der Leistungen im Bereich der Außenreinigung die Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte und Portierinnen bzw. Portiere aus dem FB Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34 zuständig. Darüber hinaus sind damit auch Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger befasst.

4.1.2 Die Magistratsabteilung 34 übermittelte dem Kontrollamt die entsprechenden Dienstanweisungen und Stellenbeschreibungen für Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte, Portierinnen bzw. Portiere sowie jeweils deren Stellvertreterinnen bzw. Stellvertreter. Die Aufgaben der Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger ergeben sich aus dem Hausbesorgergesetz und dem Leistungsverzeichnis über die Reinigung, die Aufsicht und die Wartung durch Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger gemäß den Bestimmungen des Hausbesorgergesetzes. Darauf aufbauend werden die diesbezüglichen Aufgabenbereiche, Pflichten und Leistungen im Folgenden geschildert.

4.1.3 In 20 Amtshäusern, in denen im überwiegenden Ausmaß MBÄ untergebracht sind, werden die Reinigungsleistungen durch Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte wahrgenommen.

4.1.3.1 Die Amtshauswartin bzw. der Amtshauswart hat die Pflicht, das Interesse des Hauseigentümers (Gemeinde Wien) bzgl. der ihr bzw. ihm obliegenden Arbeiten mit Umsicht, Sorgfalt und Redlichkeit wahrzunehmen, alle wahrgenommenen oder ihr bzw. ihm sonst zur Kenntnis gebrachten Gebrechen am Gebäude oder Beschädigungen der Hausbestandteile und Mietgegenstände, aus denen dem Hauseigentümer oder dritten

Personen Schaden an Gesundheit oder Vermögen entstehen könnte, der jeweiligen Objektmanagerin bzw. dem jeweiligen Objektmanager ehestens zur Anzeige zu bringen und auf die Einhaltung der ordnungsgemäßen Nutzung des Hauses durch die Mieterinnen bzw. Mieter und Kundinnen bzw. Kunden zu achten. Die Amtshauswartin bzw. der Amtshauswart hat ihre bzw. seine Vertretung bestmöglich mit den Gegebenheiten des Objektes vertraut zu machen und alle für die Ausübung des Dienstes erforderlichen hausspezifischen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Die Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte unterstehen als Bedienstete der Magistratsabteilung 34 dem Referat Infrastruktur und Services des FB Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34. Die Anwesenheitsverpflichtung reicht von Montag bis Freitag, jeweils von 5.30 Uhr bis 17.30 Uhr sowie darüber hinaus, wenn es dienstliche Interessen erfordern. Ihr Tätigkeitsbereich umfasst u.a. die Erbringung von angeordneten Dienstwegen, Kontrollgängen, die Toröffnung und Haustorsperre, Auskunftserteilungen, Verständigungen zuständiger Dienststellen bei besonderen Vorkommnissen, Leistungen der Ersthilfe und als Aufzugswartinnen bzw. Aufzugswarte, Reparaturleistungen, Gerätereinigungen und Gerätewartungen und die Mitwirkung bei der Führung des Inventars.

4.1.3.2 Abgesehen von den zahlreichen anderen Agenden ist die Amtshauswartin bzw. der Amtshauswart für Reinigungsarbeiten und die Gehsteigbetreuung nach den jeweiligen Ausführungsbestimmungen der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften (s. Pkt. 2.1) zuständig und verantwortlich. Dazu zählen die zum Amtshaus gehörenden Gehsteige, Gehwege, Stiegenanlagen und Höfe. Als Tätigkeitsnachweis - insbesondere für eine eventuelle spätere Beweisführung - sind alle relevanten Fakten (Datum und Uhrzeit von Räum- und Streuvorgängen, sonstigen Reinigungsleistungen etc.) schriftlich fortlaufend in einem Buch festzuhalten.

4.1.4 Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger sind in elf Amtshäusern der Magistratsabteilung 34 für die Reinigung zuständig, wobei in einem Objekt (Wien 1, Wipplingerstraße 6 - 8) zusätzlich ein Amtshauswart beschäftigt ist.

4.1.4.1 Im Leistungsverzeichnis über die Reinigung, die Aufsicht und die Wartung durch Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger gemäß dem Hausbesorgergesetz sind die zu

erbringenden Leistungsarten und deren Leistungsfrequenz aufgelistet. So sind etwa Reinigungsleistungen hinsichtlich des Stiegenhauses einmal wöchentlich zu erbringen. Fenster des Stiegenhauses und des Ganges sind dreimal jährlich zu putzen. Neben internen Reinigungsleistungen ist auch die Gartenbetreuung und Spielplatzkontrolle festgelegt. Ferner sind Aufsichts- und Wartungsleistungen zu erbringen.

4.1.4.2 Hinsichtlich der Außenreinigung sind folgende Leistungen festgelegt:

- Die Reinigung der Höfe einmal wöchentlich,
- die Gehsteigreinigung und die Reinigung anderer befestigter Flächen gem. § 93 StVO (ausgenommen die winterliche Betreuung) nach Bedarf,
- die Beseitigung von ekelerregenden Verschmutzungen nach Bedarf,
- im Fall des Vorhandenseins von außen liegenden Garagen die Reinigung der Rangierflächen im Abstand von zwei Wochen sowie
- die Spielplatzreinigung nach Bedarf.

4.1.5 Die Dienstanweisung für Portierinnen bzw. Portiere sowie deren Stellvertreterinnen bzw. Stellvertretern ist analog jener im Pkt. 4.1.1 beschriebenen Dienstanweisung ausgeführt und erläutert ihre entsprechenden Agenden.

4.1.5.1 Die Rechte und Pflichten der Portierinnen bzw. Portiere decken sich weitgehend mit jenen der Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte. Mit Ausnahme von z.B. der Reinigung von Innenflächen, durchzuführenden Reparaturen und der Reinigung und Wartung von Geräten entspricht auch ihr zu erbringender Leistungsumfang grundsätzlich dem der Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte.

4.1.5.2 Die winterliche Gehsteigbetreuung (Schneeräumung, Streuung von Auftaumitteln) ist von den Portierinnen bzw. Portieren nur im Ausnahmefall - nämlich beim Säumigwerden der damit beauftragten Firmen - durchzuführen. In solchen Fällen ist diese Leistung bei der jeweiligen Firma zu urgieren und sind zur späteren Beweisführung alle relevanten Fakten festzuhalten (s. Pkt. 4.2.4). Darüber hinaus sind die Portierinnen bzw. Portiere zur Mitwirkung am positiven Erscheinungsbild des jeweiligen Objektes an-

gehalten, indem Eingangsbereiche, Garagenabgänge sowie Innenhöfe durch Kehrung sauber zu halten sind.

4.2 Reinigung mit Fremdpersonal

4.2.1 Gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 34 werden Fremdfirmen in jenen Objekten eingesetzt, wo Eigenpersonal nicht zur Verfügung steht. Wie bereits erwähnt, werden die Fremdfirmen hinsichtlich der winterlichen Außenreinigung per Ausschreibung der Magistratsabteilung 48 vertraglich jeweils für den Zeitraum vom 20. Oktober bis 20. April des Folgejahres verpflichtet, wobei die Räumungsintervalle von vier Stunden innerhalb der Zeit von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr nicht überschritten werden dürfen.

4.2.2 Die beauftragten Leistungen sind alle zwei Monate bezirksweise getrennt mit der Magistratsabteilung 34 abzurechnen. Die Auszahlung erfolgt mit Abschlagszahlungen (jeweils ein Drittel des jährlichen Pauschalbetrages) nach Vorlage von entsprechenden Abschlagsrechnungen. Die frühesten Termine sind jeweils der 20. Dezember, der 20. Februar und der 20. April eines Vertragsjahres.

Die Stadt Wien behält sich das Recht vor, bei mehrmaliger mangelhafter Erfüllung oder Nichterfüllung der Leistungen der Fremdfirmen eine Vertretung (in Form von Eigen- oder Fremdleistungen) zu bestellen und die Kosten der Ersatzvornahme der jeweiligen Fremdfirma in Rechnung zu stellen oder von den anfallenden Rechnungen in Abzug zu bringen.

Die angebotenen Preise bzw. Vergütungen gelten als veränderlich. Als Grundlage für Preisveränderungen gilt der von der Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria) berechnete Verbraucherpreisindex als vereinbart. Der Ausgangswert (Preisbasis) stammt vom Juni 2007. Preisumrechnungen finden jeweils am 1. Juli eines Jahres statt. Die Veränderungsprozentsätze werden den Fremdfirmen schriftlich von der Magistratsabteilung 48 bekannt gegeben.

4.2.3 Die Leistungen der Fremdfirmen zur winterlichen Außenreinigung umfassen die Beistellung des entsprechenden Personals, der notwendigen Arbeitsgeräte und des für den Winterdienst erforderlichen Materials (Streusplitt, Auftaumittel etc.).

Die Leistungsbeschreibung enthält Leistungspositionen je Teilleistung. Die "Leistungsposition 1" beinhaltet die winterliche Betreuung von Gehsteigen, Gehwegen, kombinierten Rad- und Gehwegen, Parkflächen und Abstellflächen, die "Leistungsposition 2" bezieht sich auf die winterliche Betreuung von Stiegenanlagen. Lohn-, Material- und Gerätekosten sowie gegebenenfalls Entsorgungskosten sind inkludiert. Die Verrechnung erfolgt jeweils in Form eines Pauschalpreises je Laufmeter für sämtliche Einsätze in einer Wintersaison.

4.2.4 In jenen Objekten, die von Fremdfirmen hinsichtlich der winterlichen Außenreinigung betreut werden und auch mit Portierinnen bzw. Portieren ausgestattet sind, ist das Procedere im Fall des Säumigwerdens von für die winterliche Gehsteigbetreuung beauftragten Firmen (Fremdfirmen) im Detail festgelegt. Dabei hat die Portierin bzw. der Portier unverzüglich bei der zuständigen Firma die Leistungen zu urgieren und davon den FB Verwaltung der Magistratsabteilung 34 telefonisch sowie zusätzlich schriftlich mit einem standardisierten Formular zu verständigen. Wenn die Firma trotz dieser Urgenz ihrer Verpflichtung nicht nachkommt, hat die Portierin bzw. der Portier zur Abwendung von Gefahren die winterliche Gehsteigbetreuung (Schneeräumung, Streuung von Auftaumitteln) selbst durchzuführen. Zu einer allfälligen späteren Beweisführung sind alle relevanten Fakten (Datum und Uhrzeit der Urgenz sowie der Räum- und Streuvorgänge) schriftlich fortlaufend in einem Buch (Schneedienstbuch) festzuhalten. Auf Verlangen des FB Verwaltung sind diese Aufzeichnungen insbesondere wegen der Einbehaltung mit der Fremdfirma vereinbarter Entgelte zu übermitteln.

4.2.5 Außerhalb des vertraglich vereinbarten Regelzeitraumes (20. Oktober bis 20. April) werden die Leistungen der winterlichen Außenreinigung nur in den oben genannten Ausnahmefällen von den Fremdfirmen erbracht. Die im sonstigen Zeitraum anfallenden Reinigungsleistungen für die Außenflächen der von Fremdfirmen betreuten Objekte sind nach Angaben der Magistratsabteilung 34 unterschiedlich organisiert. In den überwiegenden Fällen werden solche ausnahmsweise anfallenden Reinigungen durch das Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 erledigt. In Einzelfällen werden hiefür auch Vertragspartnerinnen bzw. Vertragspartner bedarfsgerecht entgeltlich beauftragt.

4.3 Vergleich der Prozesse

4.3.1 Nach Einsicht in die zur Verfügung gestellten Dienstanweisungen und Leistungsverzeichnisse stellte das Kontrollamt fest, dass ein unmittelbarer Vergleich der vom Eigenpersonal und Fremdfirmen erbrachten Leistungen hinsichtlich der Außenreinigung nicht möglich ist, da die Leistungsverzeichnisse der Eigenreinigung mit den Ausschreibungsunterlagen der Magistratsabteilung 48 über die Fremdreinigung nicht vergleichbar sind.

4.3.2 Ein weiterer Grund für die mangelnde Vergleichbarkeit der Prozesse hinsichtlich der Außenreinigung war die jahreszeitbedingte eingeschränkte Zuständigkeit der Fremdfirmen. Überdies lagen keine prozessorientierten Arbeitszeitaufzeichnungen für vergleichbare Objekte vor.

5. Kosten

5.1 Kosten im Zeitraum der Jahre 2007 bis 2009

5.1.1 Die für die Abrechnung der Außenreinigung relevanten Grundlagen wurden aus dem System SAP R/3, das seit dem Jahr 2005 im Einsatz ist, erhoben. Bei der Einführung von SAP R/3 stand diesbezüglich die marktkonforme Betriebskostenabrechnung der verwalteten Objekte im Vordergrund.

5.1.2 Gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 34 ist aufgrund der in SAP R/3 getroffenen Konfiguration der Stammdaten kein Ausweis der Ausgaben für die durch Eigenpersonal durchgeführten Leistungen der Außenreinigung vorgesehen. Da auch keine detaillierten Zeitaufzeichnungen über die Leistungserbringung der diesbezüglich eingesetzten Bediensteten geführt werden, ist keine näherungsweise Berechnung des Personalaufwandes für die Außenreinigung möglich. Daher sind diese Aufwendungen in den Leistungen für Personal (Postenklasse 5) des Ansatzes 0294 (Bau- und Gebäudemanagement) enthalten. Der Sachaufwand für die Außenreinigung wird ebenso nicht isoliert dargestellt.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:

Die Leistungen des Eigenpersonals hinsichtlich der Außenreinigung werden nicht gesondert dargestellt. Dies würde bedingen,

dass auch alle anderen Leistungen (Portierdienst, Reinigungstätigkeiten, Rundgang, Aufzugs- und Brandschutzkontrollen etc.) separat ausgewiesen werden müssten. Dazu besteht aus Sicht der Magistratsabteilung 34 aus verwaltungsökonomischen Gründen keine Veranlassung, zumal diese Leistungen im Zusammenhang mit der Dienstwohnung komplett pauschal abgegolten werden.

Die aus einer Aufschlüsselung gewonnenen Erkenntnisse würden keinen Steuerungswert darstellen, da die Magistratsabteilung 34 ohnehin nicht reagieren könnte, weil ein Eingriff in bestehende Dienstverträge und Pauschalen nur schwer möglich ist (Einbeziehung der Magistratsabteilung 1 - Allgemeine Personalangelegenheiten und der Personalvertretung zwecks Änderung des Nebengebührenkataloges; Eingriff in das Wohnrecht bzgl. der Dienstwohnung).

Des Weiteren ist aus betriebswirtschaftlicher Sicht festzuhalten, dass das partielle Zukaufen einer Teilleistung, die derzeit im Rahmen der Leistungserbringung des Amtshauswartes zu pauschal abgegoltenen Fixkosten erbracht wird, ökonomisch nicht zweckmäßig - weil Zusatzkosten generierend - ist.

5.1.3 Im Gegensatz dazu werden die fremd vergebenen Leistungen der Außenreinigung betreffend den Winterdienst auf der Post 728 (Entgelte für sonstige Leistungen) des Ansatzes 0293 detailliert dargestellt. Die folgende Tabelle weist für den Zeitraum der Jahre 2007 bis 2009 die für die Betriebskosten relevanten Ausgaben hinsichtlich dieser Leistungen dar (Beträge in EUR inkl. USt-Anteil von 10,6 %, abhängig von der Nutzung):

Art der Außenreinigung	2007	2008	2009
Winterdienst	74.508,61	41.497,50	44.725,69

Der Anteil der USt im Ausmaß von 10,6 % ergibt sich aufgrund der nach dem Umsatzsteuergesetz 1994 (UStG 1994) vorgenommenen Zuordnung zum Hoheits- oder Unternehmerbereich der die Objekte nutzenden Dienststellen.

Nach Auskunft der Magistratsabteilung 34 begründen sich die im Vergleich zu den Folgejahren hohen Ausgaben für den Winterdienst des Jahres 2007 in nicht periodengerechten Zuordnungen durch die zuständige Buchhaltungsabteilung 5 der Magistratsabteilung 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen. Dies ist auf die mit den Fremdfirmen vereinbarten Abrechnungsmodalitäten (s. Pkt. 4.2.3) zurückzuführen.

Von der Magistratsabteilung 34 wurden auf Anfrage des Kontrollamtes darüber hinaus Unterlagen über die Abrechnung von Außenreinigungsaktivitäten außerhalb des Winterdienstes zur Verfügung gestellt. Diese beziehen sich auf die von der Magistratsabteilung 28 - Straßenverwaltung und Straßenbau genutzte Liegenschaft in Wien 17, Lienfeldergasse 96. Die Leistungen umfassen eine einmal wöchentliche Gehsteigbetreuung (Kehren sowie Entfernen von groben Verunreinigungen). Die jährlichen Kosten hiefür beliefen sich im Jahr 2009 auf 1.859,76 EUR. Dem Kontrollamt hat sich nicht erschlossen, wie die Bewertung dieser Leistungen vorgenommen wurde, zumal die Aufwendungen für die winterliche Außenreinigung in der Winterperiode 2008/09 lediglich 293,77 EUR betrugen.

<u>Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:</u>

Die wöchentliche Gehsteigreinigung im Amtshaus Wien 17, Lienfeldergasse 96, wurde auf ausdrücklichen Wunsch der nutzenden Dienststelle (Magistratsabteilung 28) bestellt und dazu vorab ein entsprechendes Angebot der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH eingeholt. Im Gegensatz zur winterlichen Außenbetreuung, die nur im Anlassfall durchzuführen ist, wird diese Leistung regelmäßig (wöchentlich) erbracht.

Die Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH wurde zur Angebotslegung eingeladen, um Synergieeffekte zu nutzen, da

sich in unmittelbarer Nähe mehrere betreute städtische Wohnhausanlagen befinden.

5.2 Kostenrechnung

Die den Leistungen für die Außenreinigung zurechenbaren Kosten können nicht im Rahmen einer Betriebsüberleitung aus den verbuchten Ausgaben ermittelt werden, da hiefür aus den im Pkt. 5.1.2 genannten Gründen keine Vorkehrungen im Rechnungswesen der Magistratsabteilung 34 getroffen wurden. Daher besteht keine Möglichkeit, Kennzahlen zu bilden und Tarife für die Außenreinigung zu ermitteln.

5.3 Kostenvergleiche

5.3.1 Vergleiche auf der Ebene der Ausgaben und Aufwendungen sind zwar zwischen den verbuchten Leistungen der Fremdfirmen hinsichtlich der Außenreinigung möglich, jedoch nicht zwischen der Fremderbringung und Eigenleistung, da Letztere nicht gesondert ausgewiesen wird. Damit ist eine fundierte Entscheidungsfindung auf der Grundlage eines Preisvergleiches zwischen Eigen- und Fremdleistungen nicht möglich.

5.3.2 Folgende Tabelle verdeutlicht auf der Grundlage des von der Magistratsabteilung 48 dargestellten Vergleiches der Laufmeter- und Stiegenpreise pro Wiener Gemeindebezirk und Fremdfirma die in den Angeboten vereinbarten Preisunterschiede (Beträge in EUR exkl. USt, Preisbasis Jahr 2009):

Wiener Gemeindebezirk	Preis je Laufmeter Gehsteig	Preis je Stiegenmeter
1.	1,96	3,51
2.	1,96	3,51
3.	2,99	4,71
4.	2,99	4,71
5.	2,99	4,71
6.	3,21	10,35
7.	3,21	10,35
8.	3,37	6,00
9.	3,37	6,00
10.	3,37	6,00
11.	3,38	8,41
12.	3,93	10,35
13.	3,89	6,21
14.	4,74	9,48
15.	4,14	12,42
16.	4,43	6,04

Wiener Gemeindebezirk	Preis je Laufmeter Gehsteig	Preis je Stiegenmeter
17.	4,98	6,17
18.	4,98	6,17
19.	3,88	14,49
20.	2,40	3,73
21.	3,09	13,66
22.	3,10	12,42
23.	3,10	12,42
Durchschnitt Wien gesamt	3,45	7,91

Die Preisunterschiede hinsichtlich der Gehsteige werden anhand der Mindestwerte von 1,96 EUR/lfm im 1. und 2. Wiener Gemeindebezirk und der Maximalwerte von 4,98 EUR/lfm im 17. und 18. Wiener Gemeindebezirk besonders deutlich. Während die Laufmeterpreise in den Bezirken 1 bis 11 sowie 20 bis 23 unter dem Wien weiten Durchschnittspreis von 3,45 EUR/lfm Gehsteig bleiben, sind die Laufmeterpreise in den Bezirken 12 bis 19 überdurchschnittlich hoch.

Bezüglich der Preise je Stiegenmeter sind die Unterschiede noch wesentlich ausgeprägter. So sind etwa die Preise je Stiegenmeter im 1. und 2. Wiener Gemeindebezirk mit 3,51 EUR um 10,98 EUR oder 75,8 % niedriger als jener im 19. Wiener Gemeindebezirk. Insgesamt gesehen bleiben die Preise je Stiegenmeter in den Bezirken 1 bis 5, 8 bis 10, 13, 16 bis 18 und 20 unter dem Wien weiten Durchschnittspreis von 7,91 EUR. In den Bezirken 6 und 7, 11 und 12, 14 und 15, 19 sowie 21 bis 23 liegen sie über diesem Wert.

Gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 48 als ausschreibende Dienststelle beruhen die Preisunterschiede einerseits auf die in den Bezirken unterschiedlichen maschinellen Einsatzmöglichkeiten für die winterliche Außenreinigung und andererseits auf einer größeren Anzahl an Stützpunkten und daher verschieden langen Anfahrtswegen der ausführenden Fremdfirmen. Der Zuschlag wird jedenfalls stets der Billigstbieterin bzw. dem Billigstbieter gegeben.

5.3.3 Das Kontrollamt führte auf der Grundlage der von der Magistratsabteilung 34 übermittelten Tabelle der Jahresnettoausgaben für die Außenreinigungsleistungen pro Objekt des Jahres 2009 einen weiteren Vergleich der Firmendurchschnittspreise durch. Die Ergebnisse sind in folgender Tabelle dargestellt (Preis in EUR exkl. USt):

Firmen	Durchschnittspreis pro Laufmeter Gehsteig und Stufen
Firma 1	2,87
Firma 2	3,49
Firma 3	3,65
Firma 4	6,46
Firma 5	4,77
Firma 6	4,36
Firma 7	3,89
Gewichteter Durchschnitt	3,57

Aus der obigen Tabelle geht hervor, dass die Firmen ihre Leistungen hinsichtlich der Außenreinigung zu sehr unterschiedlichen Tarifen anbieten. Besonders deutlich ist der Unterschied zwischen den Durchschnittspreisen der Firma 4 mit 6,46 EUR und der Firma 2 mit 3,49 EUR, zumal beide Firmen in nicht dicht verbauten Bezirken tätig sind.

6. Qualitätsbeurteilung

6.1 Messung der Leistung und der Qualität

6.1.1 Wie bereits beschrieben, ist die Magistratsabteilung 34 nach ISO 9001:2000 gesamtzertifiziert. Im QM-HB wird ein fest installiertes Qualitätskontrollsystem erwähnt, wobei regelmäßiger Kundinnen- bzw. Kundenkontakt durch die dezentrale Stützpunktleitung, die auch für die Prüfung der Durchführung der Reinigung zuständig ist, hilft, Fehler zu vermeiden.

6.1.2 Das Kontrollamt hat bei Durchsicht der Unterlagen des QM im FB Infrastruktur und Services festgestellt, dass die in den Leistungsverzeichnissen enthaltenen konkreten Kriterien zur Messung der Qualität hinsichtlich der Außenreinigung verbesserungswürdig erscheinen. Von dem mit der Außenreinigung befassten Eigenpersonal sollten auf dieser Grundlage entsprechende Aufzeichnungen über die Kontrolle der definierten Qualitätskriterien erstellt werden, sodass die Messung der Leistung und der Qualität durchgeführt werden kann.

Die Messung der Qualität wird nach Rücksprache mit der zuständigen Fachbereichsleitung insofern durchgeführt, als durch die dezentralen Stützpunktleitungen im laufenden Betrieb in mindestens 14-tägigen Abständen oder in Beschwerdefällen umgehend anhand der Leistungsverzeichnisse Kontrollen vorgenommen werden.

6.1.3 Wie vom Leiter des FB Verwaltung der Magistratsabteilung 34 ausgeführt, wird die Qualität der von den Fremdfirmen erbrachten Leistungen einmal jährlich im Beisein der Magistratsabteilung 48 und der jeweiligen Firmen mündlich evaluiert und etwaige Verbesserungspotenziale im Rahmen dieser Gespräche erläutert. Schriftliche Aufzeichnungen über diese Evaluierungsgespräche wurden dem Kontrollamt nicht übermittelt. Überdies wird die Leistungserbringung der Fremdfirmen - wie bereits erwähnt - von den Portierinnen und Portieren überwacht und im Anlassfall urgiert.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:
Von der Magistratsabteilung 34 werden die aufgezeichneten angefallenen Beschwerden künftig nach Abschluss der Winterperiode der Magistratsabteilung 48 in schriftlicher Form zu Dokumentationszwecken übermittelt.

6.2 Messung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit

Im QM-HB ist ausgeführt, dass bzgl. der Messung und Überwachung der Kundinnen- bzw. Kundenumfragen das Objektmanagement für die Beschaffung der Informationen zuständig ist. Gemäß der Auskunft der Magistratsabteilung 34 lagen während der gegenständlichen Prüfung hinsichtlich der Außenreinigung noch keine Erhebungen der Zufriedenheit der betreuten Dienststellen vor.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:
Es gibt immer eine gemeinsame Kundinnnen- bzw. Kundenbefragung, diese wird vom Objektmanagement initiiert. Die Fragen werden gemeinsam mit den jeweiligen Fachbereichen ausgearbeitet. Das laufende Feedback erfolgt über die Stützpunktleitungen.

6.3 Beschwerdemanagement

Obwohl im QM-HB die Lenkung von fehlerhaften Produkten, die Datenanalyse zur Verbesserung und die Verbesserung der Produkte detailliert geregelt und alle Bediensteten verpflichtet sind, selbst festgestellte bzw. von Kundinnen bzw. Kunden angezeigte wesentliche Fehler an die direkten Vorgesetzten umgehend zu übermitteln, wurde von

der Magistratsabteilung 34 mitgeteilt, dass hinsichtlich der Außenreinigung kein Beschwerdemanagement besteht.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:
Beschwerden werden entweder direkt an die Amtshauswartin bzw. den Amtshauswart vor Ort bzw. die zuständige Stützpunktleitung gerichtet oder über die Nutzerdienststellen vor Ort an die zuständigen Objektmanagerinnen bzw. Objektmanager herangetragen.

Darüber hinaus besteht für Kundinnen bzw. Kunden die Möglichkeit, rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche über die Hotline 34000 Meldungen einzubringen, deren Abarbeitung durchgängig SAP-unterstützt erfolgt.

Die Magistratsabteilung 34 wird die Anregung des Kontrollamtes jedoch zum Anlass nehmen und gemeinsam mit den Kundinnen bzw. Kunden evaluieren, ob in der Thematik Beschwerdemanagement noch weitere Maßnahmen erforderlich sind.

7. Besichtigung der Außenflächen

Im Zuge der Einschau des Kontrollamtes erfolgten drei Begehungen von Amtshäusern bzgl. der Durchführung der Außenreinigung. Dabei wurden auch Gespräche mit Amtshauswarten geführt.

Das Kontrollamt stellte fest, dass keine detaillierten Zeitaufzeichnungen über die tatsächlich erbrachten Arbeitsleistungen geführt wurden, insbesondere was die winterliche Außenreinigung betrifft, die in Form einer einheitlichen Pauschale abgegolten wird, ohne dass die zu betreuenden Flächen und der unterschiedliche Zeitaufwand berücksichtigt werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:
Die erwähnte einheitliche Pauschale ist Bestandteil des Nebengebührenkataloges und umfasst die Abgeltung für die an Werktagen

von Montag bis Freitag in der Zeit von 5.30 Uhr bis 17.30 Uhr sowie die durch Gehsteigbetreuung zu erbringenden Mehrdienstleistungen.

Insbesondere im Winter kommt es - wie dem Kontrollamt mitgeteilt wurde - bei starken Schneefällen zu Arbeitsspitzen in beträchtlichem zeitlichen Ausmaß, da es bei großen zu betreuenden Flächen erforderlich scheint, die Schneeräumung schon vor Dienstbeginn (5.30 Uhr) in Angriff zu nehmen. Damit wird bei Eintreffen der in den Objekten beschäftigten Bediensteten und der ersten Kundinnen bzw. Kunden die sichere Begehung der Außenflächen gewährleistet. Zur Umsetzung der Vertretungsregelung werden jeweils drei bis vier Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeiter von den Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarten eingeschult, die auch bei Arbeitsspitzen angefragt werden können.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:

Zu den Feststellungen des Kontrollamtes bzgl. des Zeitrahmens der Schneeräumung in den Objekten vor Ort wird angemerkt, dass die Schneeräumung etc. in der Zeit von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr zu erfolgen hat (mit dem Räum-/Streuvorgang muss um 6.00 Uhr jedenfalls begonnen worden sein), wobei die Amtshauswartin bzw. der Amtshauswart bereits regulär um 5.30 Uhr den Dienst antritt. Es gibt darüber hinaus von der Magistratsabteilung 34 keine zusätzlichen oder anderslautenden Anordnungen. Zur leichteren und effizienteren Bewältigung der Gehsteigbetreuung werden den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern Arbeitsbehelfe (Traktor, Schneeräumgerät, Kehrmaschinen, Streuwägen etc.) zur Verfügung gestellt.

Ferner wurde festgestellt, dass die Außenreinigung von unmittelbar an Amtshäuser der Magistratsabteilung 34 angrenzenden Objekten, die in der Verwaltung einer anderen Magistratsabteilung stehen, von dieser selbst bzw. in deren Auftrag von einer Fremdfirma vorgenommen wird. Mögliche Synergieeffekte, die bei einer Mitbetreuung der unmittelbar an die Flächen der Magistratsabteilung 34 angrenzenden Bereiche genutzt werden könnten, werden nach Ansicht des Kontrollamtes nicht ausgeschöpft.

Obwohl die befragten Amtshauswarte gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 34 nicht für die Räumung der in den Höfen situierten und von der Magistratsabteilung 34 vermieteten Parkplätze zuständig sind und gemäß den gesetzlichen Verpflichtungen nur Gehwege frei zu halten sind, werden diese Parkplätze in den untersuchten Fällen dennoch geräumt. Diese teilweise beträchtlichen Flächen sind nicht in der Auflistung der objektbezogenen Flächen der Magistratsabteilung 34 enthalten.

Die Überprüfung der Erfüllung von gesetzlich festgelegten Erfordernissen wird gemäß den Angaben der befragten Personen von der jeweiligen Stützpunktleitung des FB Infrastruktur und Services regelmäßig vorgenommen. Diesbezügliche Aufzeichnungen wurden dem Kontrollamt nicht vorgelegt.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:
Hinsichtlich der Kontrolle der Erfüllung der gesetzlich festgelegten Erfordernisse wird festgehalten, dass die Magistratsabteilung 34 zum Zeitpunkt der Prüfung durch das Kontrollamt mit der Ausarbeitung eines Reinigungskontrollbogens, welcher alle Reinigungstätigkeiten (Raumpflegerinnen, Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte) umfasst, befasst war. Dieser wurde Anfang Mai 2010 in das QM der Magistratsabteilung 34 implementiert und soll der dokumentierten Kontrolle dienen und auch im Beschwerdefall eingesetzt werden.

8. Feststellungen des Kontrollamtes

8.1 Prozesse

8.1.1 Hinsichtlich der organisatorischen Grundlagen für die Außenreinigung stellt das Kontrollamt fest, dass lt. QM-HB die Hauswart- und Portierdienste nach Maßgabe des Dienstpostenplanes und der erforderlichen Budgetmittel festgelegt werden und bei Bedarf nach Anforderung durch die die Objekte nutzenden Dienststellen eingerichtet werden. Nach Angaben des für die Organisation der Außenreinigung zuständigen FB der Magistratsabteilung 34 wird die Entscheidung, ob die Außenreinigung der einzelnen Objekte durch Eigen- oder Fremdpersonal durchgeführt wird, nicht auf der Basis von

nachvollziehbaren, schriftlich dargelegten und wirtschaftlichen Kriterien getroffen. Die Voraussetzungen zur Schaffung solcher Kriterien umfassen u.a. detaillierte Prozessbeschreibungen, die Definition von einzelnen Produkten sowie eine diesbezügliche Arbeitszeiterfassung und auch die vollständige und exakte Erfassung von Laufmetern der zu reinigenden Außenflächen aller Objekte. Die Einschau des Kontrollamtes ergab, dass in der Magistratsabteilung 34 weder eine prozessbezogene Arbeitszeiterfassung noch eine vollständige Auflistung des Ausmaßes der Flächen - insbesondere der z.T. als Parkplätze genutzten Höfe - vorliegen.

Das Kontrollamt empfahl daher, unter Einbeziehung der hiefür zu schaffenden Informationsgrundlagen objektive Entscheidungskriterien zu erarbeiten und die Aufbauorganisation der Außenreinigung nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten auszurichten. Dabei sollten auch mögliche Synergieeffekte, die durch eine Mitbetreuung von unmittelbar an die Objekte der Magistratsabteilung 34 angrenzenden Flächen, für die andere Magistratsabteilungen zuständig sind, untersucht werden. Überdies regte das Kontrollamt an, die dem Eigenpersonal zur Verfügung gestellten Leistungsverzeichnisse hinsichtlich der Außenreinigungsarbeiten auf der Grundlage der gesetzlichen Erfordernisse detaillierter und konkreter zu gestalten.

8.1.2 Ferner stellte das Kontrollamt fest, dass die Arbeitsleistung der winterlichen Außenreinigung für das eingesetzte Personal pauschal abgegolten wird, ohne dass auf flächenbezogene Unterschiede Bezug genommen wird. Abgesehen von bedeutenden objektbezogenen Ungleichheiten im erforderlichen Leistungseinsatz des Eigenpersonals kommt es im Rahmen der winterlichen Außenreinigung gemäß Auskunft des betroffenen Personals bei großen Schneemengen zu Überschreitungen der Arbeitszeit (5.30 Uhr bis 17.30 Uhr) um bis zu 50 %.

Das Kontrollamt regte daher an, auf der Grundlage einer fundierten Personalbedarfsberechnung organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung solcher Arbeitsspitzen zu treffen und eine den tatsächlichen Arbeitsaufwand abdeckende Entlohnung des mit der Außenreinigung befassten Eigenpersonals anzustreben.

8.2 Kosten

8.2.1 Die Einschau des Kontrollamtes ergab, dass hinsichtlich des Leistungseinsatzes des mit der Außenreinigung befassten Eigenpersonals keine adäquaten Kennzahlen vorliegen, die eine geeignete Grundlage für den Ausweis der auf Außenreinigungsleistungen bezogenen Kosten bilden würden. Ferner wird auch der diesbezüglich anfallende Sachaufwand nicht den Außenreinigungsleistungen zugezählt. Daher ist die Darstellung von Kosten für die vom Eigenpersonal durchgeführte Außenreinigung nicht möglich.

8.2.2 Die von Fremdfirmen durchgeführten Leistungen der Außenreinigung werden zwar exakt abgerechnet und sind daher gesammelt ausgewiesen, es erfolgt jedoch keine exakte Abgrenzung der Einzelpositionen auf die jeweiligen Kalenderjahre, sodass eine periodenreine Zuordnung des Sachaufwandes auf Kosten der Außenreinigung nicht möglich ist. Daher ist keine geeignete Grundlage für eine Vergleichsrechnung zwischen den Leistungen des Eigenpersonals und jenen des Fremdpersonals gegeben.

In Anbetracht der hohen Anschaffungs- und Wartungskosten der vom Eigenpersonal verwendeten Geräte für die Außenreinigung (Traktor, Schneeschilder etc.) empfahl das Kontrollamt der Magistratsabteilung 34, im Rahmen geeigneter Planrechnungen Analysen durchzuführen, die einen Vergleich der Kosten zwischen den Leistungen der Eigen- und Fremdreinigung in verschiedenen Zeiträumen ermöglichen.

8.2.3 Bezüglich der Kosten der Außenreinigung regte das Kontrollamt an, diese im Rahmen der vorhandenen Kosten- und Leistungsrechnung getrennt von sonstigen Kosten objektweise zu erfassen, um eine korrekte und vollständige Darstellung der Aufwendungen sicherzustellen und damit Preisvergleiche als Voraussetzung für die wirtschaftliche Leistungserbringung bzw. für die Entscheidung zwischen Eigen- und Fremdleistungen zu ermöglichen. Dabei ist besonders auf die teilweise beträchtlichen Preisunterschiede der Fremdfirmen in den einzelnen Wiener Gemeindebezirken Bedacht zu nehmen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:

Das Berufsbild der Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte umfasst neben dem Portierdienst, den sicherheitsspezifischen Agen-

den, dem Kontrollgang, den Reinigungstätigkeiten der Allgemeinflächen auch die Gehsteigbetreuung. Gerade aus letzterer Aufgabe rührt das Recht auf Bezug einer Dienstwohnung, um die gesetzlichen Auflagen im Sinn der Eigentümerinverpflichtung erfüllen zu können.

Es wird angemerkt, dass es gerade im Bereich der Außenreinigung (Eigenleistung) kaum zu Beschwerden kommt, da aufgrund der Kundinnennähe bzw. Kundennähe (Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte sind vor Ort, können rasch eingreifen und es besteht eine gewisse "Verbundenheit" zum Objekt etc.) und auch im eigenen Interesse der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter (Haftung) die Aufgaben sehr ernst genommen werden.

Die Magistratsabteilung 34 hat selbst bereits weitreichende Überlegungen im Hinblick auf Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarte versus Portierinnen bzw. Portiere (Kosten, Aufgabenfelder) angestellt und auch diesbezügliche Konzepte erarbeitet.

Inhalt dieser Konzepte sind Analysen, denen die Erbringung der entsprechenden infrastrukturellen Facilitymanagement-Dienstleistungen einer Amtshauswartin bzw. eines Amtshauswartes zugrunde liegt. Verglichen wird im Wesentlichen eine kombinierte Leistungserbringung mit Portierinnen- bzw. Portierdienstleistung, fremdvergebener Gehsteigbetreuung und Übernahme von Reinigungsaufgaben durch das Reinigungspersonal der Magistratsabteilung 34, jeweils in ihren Auswirkungen auf Servicegrad und Kosten.

Aufgrund dieser Erkenntnisse verfolgt die Magistratsabteilung 34 laufend die Strategie, bei jedem bevorstehenden Personalwechsel bei den Amtshauswartinnen bzw. Amtshauswarten das Einverneh-

men mit den Kundinnen bzw. Kunden (Dienststellen), Büros der Bezirksvorstehungen und MBÄ herzustellen, um die alternative Besetzung des Postens mit einer Portierin bzw. einem Portier zu diskutieren.

Erfolgt von den Kundinnen bzw. Kunden der ausdrückliche Wunsch einer Nachbesetzung mit einer Amtshauswartin bzw. einem Amtshauswart, wird diesem von der Magistratsabteilung 34 im Sinn einer Unterstützung der Kernaufgaben der im Amtshaus tätigen Dienststellen bzw. der Bezirksvorstehungen Rechnung getragen.

Die Stellungnahme der geprüften Einrichtung ist den jeweiligen Berichtsabschnitten zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Peter Pollak, MBA
Wien, im April 2011

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND ALLGEMEINE HINWEISE

ABGB ..... Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
FB ..... Fachbereich
GEM ..... Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
ISO ..... Internationale Organisation für Normung
MBÄ..... Magistratische Bezirksämter
QM..... Qualitätsmanagement
QM-HB ..... Qualitätsmanagement-Handbuch
SAP R/3..... SAP Release 3
StVO 1960..... Straßenverkehrsordnung 1960

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Es wurden schützenswerte personenbezogene Daten im Sinn der rechtlichen Verpflichtung anonymisiert sowie auf die Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen Bedacht genommen, wodurch die Lesbarkeit des Berichtes beeinträchtigt sein könnte.