



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH III - StW-WW-K-1/15

Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH,

Prüfung des Willkommensservices

Tätigkeitsbericht 2015

KURZFASSUNG

Prüfungsgegenstand waren die zwischen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen und die im Zusammenhang stehenden Kosten bzw. Kostenentwicklung bezogen auf das Willkommensservice.

Die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" zu erbringenden Leistungen basieren auf jährlich neu abgeschlossenen bzw. unterjährig abgeänderten oder ergänzten Vereinbarungen.

Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien zeigte in den letzten fünf Jahren erhebliche Abweichungen zwischen den Schätzkosten und den tatsächlich verrechneten Kosten auf, die einerseits zwei Jahre lang Nachzahlungen bzw. in den nachfolgenden Jahren Rückzahlungen in Millionenhöhe verursachten. Daraus ergab sich für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" ein Verbesserungspotenzial hinsichtlich einer sorgfältigen Prüfung der bekannt gegebenen Schätzkosten. Eine weitere Empfehlung an die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" bestand in der verstärkten Beobachtung der Kostenentwicklung des Willkommensservices in Anbetracht der Steigerung des Leistungsumfanges und in der Evaluierung der bisherigen Leistungssteigerungen im Auftragsvolumen auf Nachhaltigkeit bzw. Mehrwert für die Kundinnen bzw. Kunden.

Der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH waren die Empfehlungen auszusprechen, künftig genauere budgetäre Planungen der Schätzkosten zur Vermeidung von hohen Nachforderungen bzw. Rückzahlungen vorzunehmen, bei der Darstellung der Berechnungen auf die rechnerische Richtigkeit zu achten, künftig auf die exakte Zuordnung des Personals zu achten und bei der Erstellung von Auswertungen einen höheren Sorgfaltsmaßstab anzuwenden.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines	6
2. Prüfungsgegenstand	7
3. Leistungserbringung durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH.....	7
4. Verträge zwischen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH betreffend das Willkommensservice	8
4.1 Vereinbarung für die Übernahme des Prozesses "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" Stufe eins	8
4.2 Leistungsvertrag für das Jahr 2010	10
4.3 Leistungsvertrag für das Jahr 2011	11
4.4 Leistungsvertrag für das Jahr 2012	13
4.5 Leistungsvertrag für das Jahr 2013	14
4.6 Leistungsvertrag für das Jahr 2014	19
5. Kosten des Willkommensservices in den Jahren 2009 bis 2014	24
6. Personal des Willkommensservices	26
6.1 Anzahl der Beschäftigten.....	26
6.2 Stellenbeschreibungen und Weiterbildung	28
7. Statistische Auswertungen im Jahresbericht des Willkommensservices	28
7.1 Auswertung der Themen in den Beratungsgesprächen.....	28
7.2 Auswertung der erzeugten Akten aus dem Jahresbericht 2013	30
8. Abschließende Anmerkungen.....	32
9. Zusammenfassung der Empfehlungen	33

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Zahlungen an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2011	13
--	----

Tabelle 2: Gegenüberstellung der Plan- und Istkosten im Jahr 2013 für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"	14
Tabelle 3: Aufstellung der Gesamtkosten für das Jahr 2014	19
Tabelle 4: "Service-Level Agreement" für das Jahr 2014.....	22
Tabelle 5: Schätzkosten für das Willkommensservice im Jahr 2014	23
Tabelle 6: Interne Leistungsverrechnung für das Willkommensservice im Jahr 2014	24
Tabelle 7: Kosten Willkommensservice in den Jahren 2009 bis 2013	25
Tabelle 8: Übersicht der Beschäftigten im Willkommensservice im Zeitraum 2009 bis Juni 2014	26
Tabelle 9: Themen der Beratungsgespräche in den Jahren 2011 bis 2013	29
Tabelle 10: Übersicht über die Anzahl der erzeugten Akten und durchgeführten Beratungsgespräche und der tatsächlichen Arbeitstage nach Mitarbeitenden im Jahr 2013	31
Tabelle 11: Darstellung der Daten aus Tabelle 10 mit unrichtigen Rundungen.....	32

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs..	Absatz
bzw.	beziehungsweise
Co	Compagnie
d.s.....	das sind
etc.....	et cetera
E-Mail	Elektronische Post
EUR.....	Euro
exkl.	exklusive
gem.....	gemäß
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GmbHG	GmbH-Gesetz
HR	Human Ressource
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
KA.....	Kontrollamt

lt.....	laut
Mio.EUR.	Millionen Euro
Mo, Di, Mi, Do, Fr	Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag
Nr.....	Nummer
Pkt.	Punkt
Pkte.	Punkte
rd.	rund
s.....	siehe
u.ä.	und ähnlich
USt	Umsatzsteuer
WW.....	Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"
WWKS.....	Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH
z.T.	zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Willkommensservice von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung diesbezüglicher Schlussbesprechungen den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Allgemeines

Die Gründung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit dem Sitz in Wien erfolgte mit der Erklärung vom 21. Juni 2002 über die Errichtung der Gesellschaft gem. § 3 Abs 2 GmbHG durch die Alleingesellschafterin Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen". Die Gesellschaft wurde am 2. Juli 2002 unter der Nr. 223828 i in das Firmenbuch eingetragen. Das Stammkapital der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH betrug 35.000,-- EUR und wurde von der Alleingesellschafterin zur Gänze einbezahlt. Organe der Gesellschaft sind lt. Erklärung über die Errichtung der Gesellschaft die Geschäftsführung, die Generalversammlung und der seit dem Geschäftsjahr 2012 bestehende Aufsichtsrat.

Der Firmensitz der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH befand sich zu Beginn der Einschau in 1030 Wien, Guglgasse 7 - 9, wo auch das Willkommensservice situiert ist. Zeitgleich mit der Zusammenlegung aller dezentralen Stellen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" an der Adresse 1030 Wien, Rosa-Fischer-Gasse 2, ident mit Guglgasse 2, verlegte die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ihren Firmensitz in den "Businesspark Marximum" nach 1110 Wien, Modecenterstraße 17 - 19 Unit 5. Das Willkommensservice war von dieser Standortverlegung nicht betroffen.

Das Willkommensservice war zum Zeitpunkt der Prüfung eine Beratungseinrichtung, die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Auftrag von der Unter-

nehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" als Erstanlaufstelle für alle eine Gemeindeförderung suchenden Wienerinnen bzw. Wiener geführt wurde.

2. Prüfungsgegenstand

Prüfungsgegenstand waren die zwischen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen und die im Zusammenhang stehenden Kosten bzw. die Kostenentwicklung bezogen auf das Willkommensservice. Die Feststellungen des im Tätigkeitsbericht 2011 veröffentlichten Berichtes über die "Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Prüfung der Gebarung", KA III - StW-WW-K-1/12, wurden berücksichtigt, soweit sie für die gegenständliche Prüfung relevant waren. Die Einschau fand in den Geschäftsräumlichkeiten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH statt bzw. wurde anhand der ausgehändigten schriftlichen Unterlagen und elektronisch zur Verfügung gestellten Daten vorgenommen. Darüber hinaus wurde zur administrativen Erleichterung dem Stadtrechnungshof Wien eine Online-Leseberechtigung auf das elektronische Archivsystem "Alfresco" ermöglicht. Der Zugang beschränkte sich auf die archivierten Unterlagen des Aufsichtsrates der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in Zusammenhang mit den Aufsichtsratssitzungen.

3. Leistungserbringung durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Die Festlegung aller von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" zu erbringenden Leistungen, beginnend mit 15. Juli 2002, basiert auf jährlich neu abgeschlossenen bzw. unterjährig abgeänderten oder ergänzten Vereinbarungen. Die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" ursächlich zu erbringenden Callservice-Dienstleistungen wurden bereits im Jahr 2002, also bei Vertragsbeginn, um Marketingtätigkeiten und Beratungsleistungen ergänzt. In den Folgejahren wurden die Service-Leistungen in Verbindung mit einem kontinuierlichen Personalzuwachs erweitert.

Die erstmalige Leistungsvereinbarung, die die Aufgaben der Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme und in der Folge das Willkommensservice enthielt, wurde am 27. Juli 2009 abgeschlossen.

4. Verträge zwischen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH betreffend das Willkommensservice

Die Vereinbarung über Leistungen des Willkommensservices ist - mit Ausnahme der ersten Vereinbarung betreffend "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" - in den jährlich zwischen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen integriert.

Die im Tätigkeitsbericht 2011 "Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Prüfung der Gebarung", KA III - StW-WW-K-1/12, des damaligen Kontrollamtes bereits erwähnten Leistungsvereinbarungen bis zum Jahr 2010 wurden zum besseren Verständnis teilweise in diesem Bericht angeführt.

4.1 Vereinbarung für die Übernahme des Prozesses "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" Stufe eins

4.1.1 Am 27. Juli 2009 schloss die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" mit der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH erstmals eine Vereinbarung für die Übernahme des Prozesses "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" Stufe eins ab.

In der Präambel der Leistungsvereinbarung war ausgeführt, dass im Zuge der Planung konkreter Umsetzungsmaßnahmen aus dem sogenannten "Wiener Wohnen Change" der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" die organisatorische Zuständigkeit des Prozesses "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" vom Erstkontakt einer Interessentin bzw. eines Interessenten bis zur Erstellung eines ersten Angebotes durch die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zuordnete. Die Änderung der organisatorischen Zuständigkeit

wurde in zwei Stufen abgewickelt. Im Herbst 2009 wurde in der ersten Stufe neu aufgenommenes Personal der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zur Einschulung auf den Prozess "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" den Mitarbeitenden der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" in den neun damaligen Kundendienstzentren zugeteilt. Ab der zweiten Stufe wurde ab Mitte 2010 an einem zentralen Standort durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, ab diesem Zeitpunkt eigenständig, der Prozess "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" abgewickelt.

4.1.2 Der Leistungsvertrag sah in der Stufe eins vor, dass die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" Personal zur Einschulung auf den Prozess "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme" und zur Entlastung der Mitarbeitenden der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" im Ausmaß von maximal 22 Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiteräquivalenten zur Verfügung stellt. Das Personal wurde den neun damaligen Kundendienstzentren der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" mit Oktober 2009 zugeteilt.

Der generelle Zeitplan der Stufe eins begann mit dem Auftragsbeginn am 27. Juli 2009. Die Auswahl der Mitarbeitenden war ab 1. August 2009 für fünf Wochen vorgesehen, ab der zweiten Septemberwoche 2009 begann die Schulung durch die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen". Beginnend mit 1. Oktober 2009 erfolgte die Zuteilung zu den neun damaligen Kundendienstzentren.

4.1.3 In einem Vertragspunkt wurden die aus diesen Leistungen zu erwartenden Kosten, welche der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Jahr 2009 erwachsen werden, mit 400.000,-- EUR (exkl. USt) geschätzt. Diese enthielten einen Personalaufwand der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für 22 Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiteräquivalente in der Höhe von 370.000,-- EUR (exkl. USt) sowie einen Aufwand für Beratungsleistungen inkl. Projektmanagement in der Höhe von 30.000,-- EUR (exkl. USt). Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" zahlte den Betrag von insgesamt 400.000,-- EUR (exkl. USt) am 1. September 2009 im Voraus.

Laut Vereinbarung waren die sich aus der Abrechnung gegenüber dem Akonto ergebenden Guthaben oder Fehlbeträge in einer laufenden Rechnung zu verbuchen. Mit dem Jahresabschluss 2009 der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH war die laufende Rechnung zu saldieren und allfällige Guthaben binnen 30 Tagen an die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" auszusahlen bzw. hatte die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" allfällige Fehlbeträge binnen gleicher Frist an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH nachzusahlen.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH verpflichtete sich, die Interessen von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" nach besten Kräften wahrzunehmen. Im Gegenzug ermöglichte die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" ihrerseits im Sinn einer vertrauensvollen Zusammenarbeit der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, alle für die Erledigung des Auftrages notwendigen Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen bzw. derselben die Mitarbeit in den relevanten "Projektgremien".

Die Vertragsdauer wurde beginnend mit 27. Juli 2009 bis 31. Dezember 2009 vereinbart.

4.2 Leistungsvertrag für das Jahr 2010

4.2.1 Am 3. Dezember 2009 schloss die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" mit der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH eine neue Leistungsvereinbarung für das Jahr 2010 ab.

Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" vergütete monatlich der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH die folgenden Aufwendungen:

- Die Aufwendungen für die Servicierung der Telefonanrufe und E-Mails sowie den Broschürenversand, den Aufwand aus dem Bereich Marketing (inkl. der Kommunikationskampagne von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" in Fortführung

- des bestehenden Vertrags vom 18. August 2009), die Aufwendungen für die notwendige IKT-Infrastruktur und die Prokuristinnen- bzw. Prokuristenhonorare,
- die Aufwendungen für den Ausbau der Videoüberwachung in Objekten von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und
- in Fortführung des bestehenden Vertrags vom 27. Juli 2009, die Aufwendungen für die Planung, den Bau und Betrieb eines zentralen Standorts für den Bereich "Wohnwerberinnen- bzw. Wohnwerberaufnahme".

4.2.2 Die zu erwartenden Kosten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Jahr 2010 wurden mit 8.002.940,-- EUR (exkl. USt) auf der Basis von Hochrechnungen aus den Leistungen im Jahr 2009 sowie den ergänzenden Berechnungen für die Themen Wohnwerberinnen bzw. Wohnwerber, Videoüberwachung und Imagekampagne geschätzt.

Die zusätzlichen Kosten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für anfallende Planungstätigkeiten, die Beschaffung, Administration und Durchführung der weiteren Dienstleistungen, die für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" erbracht werden, wurden auf 2.990.599,-- EUR (exkl. USt) geschätzt. Auf Basis dieser Schätzungen hätte sich eine monatliche Akontozahlung von 916.128,25 EUR (exkl. USt) ergeben.

Anzumerken war, dass das monatliche Akonto für das Jahr 2010 mit 915.833,-- EUR (exkl. USt) festgesetzt wurde und von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" jeweils am Ersten eines jeden Monats im Voraus vergütet wurde.

4.3 Leistungsvertrag für das Jahr 2011

4.3.1 Der Leistungsvertrag für das Jahr 2011 wurde am 1. Dezember 2010 abgeschlossen. Dabei wurde erstmals anstelle des Prozesses "Wohnwerberinnen bzw. Wohnwerber" der Begriff "Willkommensservice" verwendet.

Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" vergütete monatlich der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH die Aufwendungen für jene Leistungen, welche

diese gemäß dieser Vereinbarung zu leisten hatte. Darüber hinaus vergütete die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH den Aufwand für anfallende Planungstätigkeiten, für die Beschaffung, Administration und Durchführung des multimedialen Callservices, für das Willkommensservice, für Marketingaktivitäten sowie für die Videoüberwachung in Objekten von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen".

4.3.2 Die Kosten für das Kalenderjahr 2011 wurden auf Basis von Hochrechnungen aus den Leistungen im Jahr 2010 mit 11.948.554,-- EUR (exkl. USt) geschätzt; die zwölf monatlichen Akontozahlungen wurden mit 995.713,-- EUR (exkl. USt) vereinbart. Die Summe aller Akontozahlungen betrug somit 11.948.556,-- EUR (exkl. USt).

4.3.3 Die Leistungsvereinbarung für das Jahr 2011 musste - wie im Tätigkeitsbericht 2011 des damaligen Kontrollamtes über die "Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Prüfung der Gebarung", KA III - StW-WW-K-1/12, bereits erwähnt - aufgrund von Rechenfehlern zweimal ergänzt werden. In der ersten Zusatzvereinbarung vom 31. Mai 2011 wurden die zu erwartenden Kosten auf 13.350.157,-- EUR (exkl. USt) erhöht und eine Nachzahlung von sieben Teilrechnungen zu je 116.800,-- EUR (exkl. USt) ab Juni 2011 sowie eine Sofortzahlung von 584.001,-- EUR (exkl. USt) vereinbart.

Am 16. Juni 2011 erfolgte eine weitere Korrektur der Plankosten für das Jahr 2011 um 1.500.000,-- EUR (exkl. USt) auf 14.850.157,-- EUR (exkl. USt). Dies bewirkte neben den bereits vereinbarten Akontozahlungen weitere sieben Zahlungen von je 125.000,-- EUR (exkl. USt) ab Juni 2011 und eine Sofortzahlung von 625.000,-- EUR (exkl. USt).

Die von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Jahr 2011 zu zahlenden Akontobeträge beliefen sich somit auf insgesamt 14.850.157,-- EUR (exkl. USt) und sind folgender Tabelle zu entnehmen (Beträge in EUR exkl. USt):

Tabelle 1: Zahlungen an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2011

Datum	Art der Vereinbarung	Schätzkosten
01.12.2010	Leistungsvereinbarung	11.948.556,00
31.05.2011	1. Zusatz zur Leistungsvereinbarung	1.401.601,00
16.06.2011	2. Zusatz zur Leistungsvereinbarung	1.500.000,00
Gesamtschätzkosten	-	14.850.157,00

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Den Zahlungen in der Höhe von insgesamt 14.850.157,-- EUR (exkl. USt) standen lt. Kostenrechnung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH tatsächliche Kosten von 14.899.852,06 EUR (exkl. USt) gegenüber. Diesem Betrag wurde ein Guthaben von 1.750,-- EUR aus dem Titel "Körperschaftssteuer" in Abzug gebracht, so dass die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" für das Jahr 2011 im Zuge der Endabrechnung weitere 47.945,06 EUR (exkl. USt) in Rechnung gestellt und von dieser auch beglichen wurden.

4.4 Leistungsvertrag für das Jahr 2012

4.4.1 Der am 30. November 2011 abgeschlossene Leistungsvertrag für das Jahr 2012 zwischen der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH entsprach - bis auf die Beträge - textlich der des Vorjahres.

4.4.2 Für das Jahr 2012 wurden auf Basis von Hochrechnungen aus den Leistungen im Jahr 2011 die Kosten mit 18.103.000,-- EUR (exkl. USt) geschätzt. Die vereinbarten monatlichen Akontozahlungen von 1.508.583,-- EUR (exkl. USt) ergaben einen Zahlungsbetrag von 18.102.996,-- EUR (exkl. USt).

Diesen Zahlungen standen unter Abzug eines Guthabens aus dem Titel "Körperschaftssteuer" von 1.750,-- EUR Kosten für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" in der Höhe von 14.123.701,13 EUR (exkl. USt) gegenüber. Die sich für das Kalenderjahr errechnete Gutschrift von 3.979.294,87 EUR (exkl. USt) wurde im Zuge der Endabrechnung im Jahr 2013 an die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" zurückbezahlt.

4.5 Leistungsvertrag für das Jahr 2013

4.5.1 Am 4. Dezember 2012 schlossen die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" und die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH eine Vereinbarung hinsichtlich des Leistungsumfanges und die daraus resultierenden Zahlungen an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH betreffend das Jahr 2013 ab.

4.5.2 Der Kostenberechnung für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" wurden Schätzkosten in der Höhe von 19.015.560,-- EUR (exkl. USt) zugrunde gelegt.

Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" verpflichtete sich, die für das Jahr 2013 errechneten, monatlichen Akontozahlungen von 1.584.630,-- EUR (exkl. USt) jeweils am Ersten eines jeden Monats im Voraus zu zahlen.

Die Schätzkostenaufstellung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bildete die Beilage 1 der Leistungsvereinbarung.

Der Stadtrechnungshof Wien nahm eine Gegenüberstellung dieser geschätzten Plankosten mit den der Endabrechnung zugrunde gelegten Aufwendungen aus der Gewinn- und Verlustrechnung des Jahres 2013 vor, die in nachstehender Tabelle abgebildet ist. Die im Laufe des Jahres 2013 zusätzlich entstandenen Aufwendungen für den neu geschaffenen Geschäftsbereich Qualitätskontrolle sind in dieser tabellarischen Übersicht nicht abgebildet:

Tabelle 2: Gegenüberstellung der Plan- und Istkosten im Jahr 2013 für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"

Kostenstellen	Plankosten lt. Leistungsvereinbarung in EUR exkl. USt	Kosten lt. Abrechnung in EUR exkl. USt	Minder- bzw. Mehrbedarf in EUR exkl. USt	Abweichung in %
Assistenz	61.660,00	233.643,42	+171.983,42	278,9
Geschäftsleitung	251.610,00	275.478,18	+23.868,18	9,5
Sonderprojekte	389.000,00	150.476,47	-238.523,53	-61,3
Verwaltung - Infrastruktur	185.605,00	97.843,26	-87.761,74	-47,3
Betriebswirtschaftliches & Recht	86.000,00	150.393,92	+64.393,92	74,9
Summe Geschäftsführung	973.875,00	907.835,25	-66.039,75	-6,8

Kostenstellen	Plankosten lt. Leistungsvereinbarung in EUR exkl. USt	Kosten lt. Abrechnung in EUR exkl. USt	Minder- bzw. Mehrbedarf in EUR exkl. USt	Abweichung in %
Allgemein (Infrastruktur)	1.353.787,00	1.078.227,92	-275.559,08	-20,4
Willkommensservice Allgemein - Infrastruktur	2.826.402,00	2.803.597,54	-22.804,46	-0,8
Willkommensservice - laufender Betrieb	20.200,00	26.339,02	+6.139,02	30,4
Außendienst (Stützpunkte)	1.900,00	3.519,20	+1.619,20	85,2
Services Leitung & Allgemeines	292.680,00	237.405,88	-55.274,12	-18,9
Bestellservice Kleingebäuden	161.000,00	192.043,06	+31.043,06	19,3
Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger Hotline (Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen")	140.200,00	151.568,86	+11.368,86	8,1
Ordnungsberater	5.500,00	3.175,39	-2.324,61	-42,3
Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" Service Nummer	4.700.000,00	4.792.220,83	+92.220,83	2
"Welcome Calls" & Qualität der Erledigung	159.000,00	166.099,48	+7.099,48	4,5
Mieterbeirat Hotline (Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen")	56.000,00	45.474,01	-10.525,99	-18,8
Rückmeldeservice	174.000,00	207.230,06	+33.230,06	19,1
Summe Services	9.890.669,00	9.706.901,25	-183.767,75	-1,9
Marketing allgemein - Infrastruktur	45.110,00	13.148,57	-31.961,43	-70,9
Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"	234.000,00	165.424,54	-68.575,46	-29,3
Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH	2.000,00	16.710,60	+14.710,60	735,5
Strategisches Marketing	423.680,00	594.336,80	+170.656,80	40,3
Leitung Marketing & Vertretung	117.970,00	133.299,23	+15.329,23	13,0
Marketing Human Resources	351.680,00	361.800,18	+10.120,18	2,9
Mieterinnen bzw. Mieter	195.000,00	23.715,77	-171.284,23	-87,8
Interessentinnen bzw. Interessenten	9.000,00	6.502,31	-2.497,69	-27,8
Mitarbeitenden	123.500,00	218.617,63	+95.117,63	77,0
Geschäftsbericht	20.000,00		-20.000,00	-100,0
Diverse Folder	15.000,00	16.897,01	+1.897,01	12,6
"Direct Mailings" Mieterinnen bzw. Mieter	43.200,00	9.031,10	-34.168,90	-79,1
Inserate	9.000,00	15.340,00	+6.340,00	70,4
Schilder und Tafeln	281.500,00	71.154,25	-210.345,75	-74,7
Plakate	28.000,00	680,85	-27.319,15	-97,6
"Welcome Package"	88.575,00	91.536,27	+2.961,27	3,3
Service-Nummer	7.000,00	3.085,06	-3.914,94	-55,9
"Shopdesign"	10.880,00	10.670,86	-209,14	-1,9
Videoüberwachung	2.000,00	0,00	-2.000,00	-100,0

Kostenstellen	Plankosten lt. Leistungsvereinbarung in EUR exkl. USt	Kosten lt. Abrechnung in EUR exkl. USt	Minder- bzw. Mehrbedarf in EUR exkl. USt	Abweichung in %
Folder	2.000,00	0,00	-2.000,00	-100,0
"Direct Mailing" Mieterbeirat	800,00	134,61	-665,39	-83,2
Mieterbeiratspackage	11.000,00	4.781,28	-6.218,72	-56,5
Internet	12.120,00	4.047,84	-8.072,16	-66,6
Folder Interessentinnen bzw. Interessenten	13.800,00	6.654,98	-7.145,02	-51,8
Drucksorten Interessentinnen bzw. Interessenten	18.500,00	14.147,54	-4.352,46	-23,5
"Shopdesign" Interessentinnen bzw. Interessenten	2.500,00	923,84	-1.576,16	-63,0
"Direct Mailing" Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter	17.000,00	7.001,44	-9.998,56	-58,8
Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterzeitung	124.300,00	92.552,02	-31.747,98	-25,5
Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitererevents	100.000,00	91,67	-99.908,33	-99,9
Intranet	161.800,00	137.293,14	-24.506,86	-15,1
Drucksorten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter	35.800,00	643,00	-35.157,00	-98,2
Presse	11.400,00	11.387,54	-12,46	-0,1
Fotoserie Menschen im Gemeindebau	100.000,00	105.514,01	+5.514,01	5,5
Hausinformationssystem	126.500,00	100.998,55	-25.501,45	-20,2
Internet Öffentlichkeit	113.300,00	70.827,34	-42.472,66	-37,5
Events und Messen	345.000,00	170.574,60	-174.425,40	-50,6
Film- und Drehgenehmigungen	500,00	0,00	-500,00	-100,0
"Social Media"	117.000,00	12.350,00	-104.650,00	-89,4
Mobile	30.000,00		-30.000,00	-100,0
Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitererevents WWKS	2.800,00	0,00	-2.800,00	-100,0
Drucksorten WWKS	5.400,00	4.264,25	-1.135,75	-21
Folder (Hausordnung und Co)	71.000,00	21.050,72	-49.949,28	-70,4
Stiegenhausaushänge	17.000,00	4.163,92	-12.836,08	-75,5
Hauswandzeitung	299.000,00	95.105,00	-203.895,00	-68,2
Durchs Reden kommen d'Leut zam	30.000,00	40.970,02	+10.970,02	36,6
Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" wird neu	50.000,00	16.578,72	-33.421,28	-66,8
Summe Geschäftsbereich Marketing	3.825.615,00	2.788.284,00	-1.037.331,00	-27,1
Technische Allgemein-Infrastruktur	207.020,00	282.550,21	+75.530,21	36,5
Leitung Technisches Service & Projekte	213.790,00	262.938,42	+49.148,42	23,0
Projekte Allgemein-Infrastruktur	3.720,00	9.020,39	+5.300,39	142,5
IT Ausschreibung	1.148.000,00	320.214,31	-827.785,69	-72,1
Videoüberwachung	2.637.591,00	1.759.599,21	-877.991,79	-33,3

Kostenstellen	Plankosten lt. Leistungsvereinbarung in EUR exkl. USt	Kosten lt. Abrechnung in EUR exkl. USt	Minder- bzw. Mehrbedarf in EUR exkl. USt	Abweichung in %
Datawarehouse	68.044,00	52.581,65	-15.462,35	-22,7
Umfragetool	23.618,00	8.095,68	-15.522,32	-65,7
Wissensmanagement	23.618,00	12.523,76	-11.094,24	-47,0
Summe Technisches Service und Projekte	4.325.401,00	2.707.523,63	-1.617.877,37	-37,4
Gesamtkosten	19.015.560,00	16.110.544,13	-2.905.015,87	-15,3

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Die Abweichungen der im Zuge der Endabrechnung dargestellten Istkosten im Vergleich zu den Plankosten waren z.T. erheblich. So lagen die geschätzten Plankosten insgesamt um 15,3 % bzw. um rd. 2,90 Mio.EUR über den tatsächlichen Kosten. Feststellbar war zudem, dass die Plankosten Positionen enthielten, die nicht in der Leistungsvereinbarung vorgesehen waren. Die Planung des gesamten Bereichs Marketing war um 27,1 % bzw. rd. 1 Mio.EUR gegenüber der Abrechnung erhöht und der Bereich Technik und IT war um 37,4 % bzw. rd. 1,60 Mio.EUR zu hoch geplant. Die Plankosten für das "Willkommensservice Allgemein - Infrastruktur" lagen mit einer geringfügigen Abweichung von lediglich 0,8 % den realen Kosten am nächsten.

Aus dem Gewinn der Geschäfte im Jahr 2013 mit anderen Geschäftspartnerinnen bzw. Geschäftspartnern wurde der Guthabensanteil in der Höhe der Körperschaftssteuer von 24.581,-- EUR der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" in der Endabrechnung gutgeschrieben, sodass sich das Guthaben von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" von ursprünglich 2.905.016,-- EUR (exkl. USt) auf 2.929.596,87 EUR (exkl. USt) erhöhte.

4.5.3 In der Jahresmitte des Kalenderjahres 2013 wurde zusätzlich der neue Geschäftsbereich "Qualitätskontrolle" in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH geschaffen, der in der vorangestellten Gegenüberstellung der Plan- und Istkosten für das Jahr 2013 nicht enthalten ist. Die zusätzlichen Kosten wurden auf 1.204.000,-- EUR (exkl. USt) geschätzt und von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zur Gänze im Voraus bezahlt.

Der dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Kostenrechnung für das Jahr 2013 war zu entnehmen, dass für die Qualitätskontrolle insgesamt 1.039.543,85 EUR (exkl. USt) in Rechnung gestellt wurden. Aus der Gegenüberstellung mit dem geleisteten Akontobetrag ergab sich ein weiteres Guthaben in der Höhe von 164.456,15 EUR (exkl. USt).

4.5.4 An dieser Stelle war nochmals anzumerken, dass die Endabrechnungen der Jahre 2012 und 2013 beträchtliche Überschüsse in der Höhe von rd. 4 Mio.EUR bzw. rd. 3 Mio.EUR ergaben und diese Beträge im jeweiligen Folgejahr an die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" zurückbezahlt wurden.

Wie dem Tätigkeitsbericht 2011 "Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Prüfung der Gebarung", KA III - StW-WW-K-1/12, des damaligen Kontrollamtes bereits zu entnehmen war, endeten die Endabrechnungen der Kalenderjahre 2009 und 2010 hingegen mit Mehrkosten für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" von rd. 1,30 Mio.EUR (exkl. USt) bzw. rd. 3,30 Mio.EUR (exkl. USt).

Somit waren in den letzten fünf Jahren erhebliche Abweichungen von den Schätzkosten feststellbar, die zwei Jahre lang hohe Nachzahlungen bzw. in den nachfolgenden zwei Jahren Rückzahlungen in Millionenhöhe verursachten. Da die Schätzkosten die Basis für die Errechnung der jährlich zu vereinbarenden Akontozahlungen für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" sind, empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, künftig genauere budgetäre Planungen der Schätzkosten durchzuführen, um hohe Nachforderungen bzw. Rückzahlungen bei der Endabrechnung zu vermeiden.

Der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" war zu empfehlen, die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bekannt gegebenen Schätzkosten einer sorgfältigen Prüfung zu unterziehen.

4.6 Leistungsvertrag für das Jahr 2014

4.6.1 Die Leistungsvereinbarung für das Jahr 2014 wurde aufgrund der umfangreichen neu übernommenen Agenden durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH textlich vollständig überarbeitet und in die fünf Geschäftsbereiche Willkommensservice, Multimediale Callservices, Marketing und Kommunikation, Softwareservices und Qualitätskontrolle gegliedert. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH änderte überdies die Darstellung der Kosten. Während im Vorjahr die Kosten sich in Geschäftsleitung, Services, Marketing sowie Technisches Service und Projekte unterteilten, wurden die für das Jahr 2014 geschätzten Kosten nach den fünf vorgeannten Geschäftsbereichen dargestellt. Darüber hinaus wurden den einzelnen Geschäftsbereichen die anteiligen Kosten der Geschäftsleitung sowie des Bereiches IT unmittelbar zugeordnet. Eine Übersicht der Gesamtschätzkosten für das Jahr 2014 ist nachstehender Tabelle zu entnehmen (Beträge in EUR exkl. USt):

Tabelle 3: Aufstellung der Gesamtkosten für das Jahr 2014

Geschäftsbereich	Umsatzerlöse
Willkommensservice	3.693.439,00
Multimediale Callservices	9.418.768,00
Marketing und Kommunikation	5.230.643,00
Softwareservices	2.061.439,00
Qualitätskontrolle	4.735.884,00
Gesamt	25.140.174,00
20 % USt	5.028.035,00
Summe	30.168.208,00

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Zu der rechnerischen Richtigkeit der in der Tabelle ausgewiesenen Umsatzerlöse war anzumerken, dass diese z.T. nicht aus den in den Unterlagen angeführten Einzelbeträgen rechnerisch ableitbar waren. So differierte z.T. die Summe der Einzelbeträge zu den angegebenen Umsatzerlösen jeweils um 1,-- EUR. Der Stadtrechnungshof Wien verkannte nicht, dass es sich um Schätzkosten handelte, sah sich aber zu der Empfehlung veranlasst, der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH darauf hinzuweisen, bei der Darstellung von Berechnungen auf die rechnerische Richtigkeit zu achten.

Wie bereits erwähnt, wurden den einzelnen Geschäftsbereichen anteilige Kosten der Geschäftsführung und des Bereiches IT bereits zugeordnet, diese sind allerdings als solche in der Gesamtaufstellung nicht mehr erkennbar. Der Stadtrechnungshof Wien entnahm diese Kosten den einzelnen Vereinbarungspunkten des Leistungsvertrages. Demgemäß betragen die Schätzkosten für die Geschäftsleitung in Summe 1.880.401,-- EUR (exkl. USt) und die Kosten für IT insgesamt 2.696.071,-- EUR (exkl. USt).

An dieser Stelle war anzumerken, dass die Schätzkosten der Geschäftsführung im Jahr 2014 mit 1.880.401,-- EUR (exkl. USt) mehr als doppelt so hoch angenommen wurden als im Jahr 2013 mit 907.835,25 EUR (exkl. USt) verrechnet wurden.

4.6.2 Im Punkt "Willkommensservice" der Leistungsvereinbarung waren statistische Zahlen aus dem Jahr 2012 angeführt. Demgemäß trat im Jahr 2012 die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Rahmen des Willkommensservices mit 56.645 Interessentinnen bzw. Interessenten persönlich vor Ort in Kontakt, 10.130 Interessentinnen bzw. Interessenten meldeten sich per Internet, 12.148 Interessentinnen bzw. Interessenten traten schriftlich und weitere 9.160 Interessentinnen bzw. Interessenten über telefonischen Rückruf in Kontakt mit der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH.

4.6.3 Im Leistungsumfang des Willkommensservices wurde auszugsweise Nachstehendes festgehalten:

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH tritt mit Interessentinnen bzw. Interessenten über die angebotenen Kanäle in Kontakt und übernimmt als zentrale Anlaufstelle die Beratung der Interessentinnen bzw. Interessenten an Gemeindewohnungen für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen". Hierbei stehen vor allem Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit, Nachvollziehbarkeit, Ergebnisorientierung und wirtschaftliches Verantwortungsbewusstsein im Vordergrund.

Die Eckpfeiler des Leistungsumfanges umfassten:

- Abbildung der Informationen und Prozesse in einer zentralen Wissensdatenbank (Nachschlagewerk für die Mitarbeitenden).
- Direkte Abstimmung von Prozessen und Zielsetzungen mit der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen".
- Beratung der Interessentinnen bzw. Interessenten.
- Nachvollziehbare Dokumentationen in den Akten der Interessentinnen bzw. Interessenten, Qualitätskontrolle (Feedback an Wohnberaterinnen bzw. Wohnberater, Reports, Statistiken) und im Zuge dessen die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.
- Nachvollziehbare Umsetzung der Vergaberichtlinien.
- Prozesskonforme Genehmigung, Ablehnung und gegebenenfalls Weiterleitung der Akten an externe Stellen innerhalb der dafür vorgegebenen Fristen.
- Prozesskonforme Überprüfung und Nachbearbeitung der gestellten Anträge im Internet.
- Anfragemanagement: Fristgerechte, vollständige und inhaltlich richtige Beantwortung der telefonischen und schriftlichen Anfragen.
- Nahtstellenmanagement sowohl zu der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" (Verwaltung - Wohnungsvergabe, kaufmännische Hausverwaltung, Service- und Reklamationsmanagement, Kundinnen- bzw. Kundenmanagement, Rechtsreferat) als auch zur Magistratsabteilung 50, Magistratsabteilung 35, Magistratsabteilung 37, Magistratsabteilung 40, Magistratsabteilung 11 und zum Fonds Soziales Wien.
- Laufende Prozessanpassungen, um die Produktivität bzw. die Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit sicherzustellen.
- Überprüfung zur Einhaltung der Beratungsprozesse und Informationsweitergabe an die Interessentinnen bzw. Interessenten (Mystery Shopping).

4.6.4 Im Rahmen der angebotenen multimedialen Dienstleistung übernahm die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH beim persönlichen Kundinnen- bzw. Kundenkontakt die Aufgaben Erstberatung und Empfang für Interessentinnen bzw. Interessenten von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Anlage der erforderlichen Akten der Interessentinnen bzw. Interessenten im Protokollierungssystem sowie

die Aushändigung von Vormerkscheinen und Ablehnungen nach dem Vieraugenprinzip und die Weiterleitung der Akten der Interessentinnen bzw. Interessenten an externe Stellen.

Weiters wurden beim schriftlichen und telefonischen Kundinnen- bzw. Kundenkontakt nachstehende Aufgaben wahrgenommen:

- Die Bearbeitung der im Internet gestellten Anträge und gegebenenfalls die Einladung zu einem persönlichen Beratungsgespräch durch die Wohnberaterinnen bzw. Wohnberater.
- Die Bearbeitung aller eingehenden schriftlichen und telefonischen Anfragen (Auskünfte, Terminvereinbarungen) und Beschwerden sowie der nachgereichten erforderlichen Unterlagen.
- Die Qualitätssicherung durch stichprobenartige Überprüfung der angefertigten Akten und Rückmeldung über individuelle Fehler und Prozessabweichungen an die Wohnberaterinnen bzw. Wohnberater.

4.6.5 Die Zielvorgaben, sogenannte Service-Level, für das Willkommensservice der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wurden in einer Tabelle zusammengefasst. Die einzelnen maßgeblichen Parameter sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

Tabelle 4: "Service-Level Agreement" für das Jahr 2014

Thema	Vorgaben
1. Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten Willkommensservice	Mo, Di, Do, Fr: 8.00 bis 19.00 Uhr Mi: 08.00 bis 12.00 Uhr
Telefon	00.00 bis 24.00 Uhr
2. Wartezeiten im Beratungszentrum	
Durchschnittliche Wartezeit Kundinnen bzw. Kunden ohne Termin	25.00 Minuten
Durchschnittliche Wartezeit Kundinnen bzw. Kunden mit Termin	10.00 Minuten
3. Telefonische Bearbeitungszeiten	
80 % der Anrufe werden in 20 Sekunden entgegengenommen	80 % in 20 Sekunden
90 % der Anrufe müssen entgegengenommen werden, die Lost Call Rate darf 10 % zu keiner Zeit übersteigen	90 %

Thema	Vorgaben
Durchschnittliche Anzahl erledigter Rückrufe in 24 Stunden durch das Willkommensservice	100 % in 24 Stunden
4. Qualitätsparameter	
Kundinnen- bzw. Kundenbefragungsergebnis (Schulnotensystem): Die Kundinnen bzw. Kunden werden vor Ort im Willkommensservice persönlich zu ihrer Zufriedenheit mit der Beratung und dem Service-Center an sich befragt. Der Mittelwert der Ergebnisse soll auf einer Schulnotenskala 1,7 erreichen.	1,7
Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung (1x im Jahr): Bewertet wird die Höhe der Identifikation mit dem Unternehmen, des Engagements für die Firma, der Möglichkeit eigenverantwortlich zu arbeiten sowie die generelle Arbeitszufriedenheit. Der Mittelwert aus den Ergebnissen soll mindestens 80 % erreichen.	80 %
Mystery Shopping Ergebnis (in %) Anhand von unterschiedlichen Szenarien werden die Abläufe und die persönliche Beratung im Willkommensservice von geschulten Testbesucherinnen bzw. Testbesuchern geprüft. Bewertet werden die Infrastruktur, die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, die Beratungsqualität und das Ergebnis des Kundinnen- bzw. Kundenkontakts. Der Mittelwert aus den Ergebnissen soll mindestens 90 % erreichen.	90 %
5. Schriftliche Bearbeitungszeiten	
Durchschnittliche Anzahl erledigter schriftlicher Anfragen in drei Werktagen	100 % in drei Tagen

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

4.6.6 Die Schätzkosten des Willkommensservices für das Jahr 2014, die erstmals in der Leistungsvereinbarung gesondert ausgewiesen waren, wurden mit 3.693.439,-- EUR (exkl. USt) angenommen und in "Bezogene Herstellungsleistungen" und "Interne Leistungsverrechnung" gegliedert. Darüber hinaus waren - wie nachstehender Tabelle zu entnehmen ist - die anteiligen Kosten für IT und für die Geschäftsführung angeführt (Beträge in EUR exkl. USt):

Tabelle 5: Schätzkosten für das Willkommensservice im Jahr 2014

Leistungen im Willkommensservice im Jahr 2014	Schätzkosten	%-Anteil
Bezogene Herstellungsleistungen	287.469,00	7,8
Interne Leistungsverrechnung	2.943.896,00	79,7
Umlage IT	269.607,00	7,3
Umlage Geschäftsführung	192.467,00	5,2
Gesamt	3.693.439,00	100,0

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Die Aufgliederung der Kosten der internen Leistungsverrechnung war einer weiteren Tabelle in der Leistungsvereinbarung zu entnehmen (Beträge in EUR exkl. USt).

Tabelle 6: Interne Leistungsverrechnung für das Willkommensservice im Jahr 2014

Aufgliederung der internen Leistungsverrechnung	Schätzkosten	%-Anteil
Personalkosten	2.215.090,00	75,2
Abschreibungen	141.000,00	4,8
Sonstige betriebliche Aufwendungen	557.330,00	18,9
Zinsaufwendungen	22.000,00	0,8
Sonstige interne Leistungen	8.476,00	0,3
Gesamt	2.943.896,00	100,0

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Wie aus der Tabelle ersichtlich ist, stellten die Personalkosten mit einem Anteil von 75,2 % den Hauptanteil der internen Leistungsverrechnung dar. Zu der Entwicklung der Personalkosten wird auf die Ausführungen zu Pkt. 6 dieses Berichtes verwiesen.

4.6.7 Die der Leistungsvereinbarung für das Jahr 2014 zugrunde gelegten geschätzten Gesamtkosten erhöhten sich im Vergleich zum Jahr 2013 um weitere 6.124.614,-- EUR (exkl. USt) und beliefen sich auf nunmehr insgesamt 25.140.174,-- EUR (exkl. USt). Die sich daraus errechneten zwölf Monatsraten wurden mit 2.095.014,-- EUR (exkl. USt), zahlbar jeweils am 27. eines jeden Monats im Voraus vereinbart.

5. Kosten des Willkommensservices in den Jahren 2009 bis 2014

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH übermittelte dem Stadtrechnungshof Wien die Kosten lt. Kostenrechnung für das Willkommensservice in den Jahren 2009 bis 2013 in der Gesamthöhe von 11.073.328,66 EUR (exkl. USt).

Die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH vorgelegten Kosten wurden seitens der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" in jeweils voller Höhe beglichen.

Diese setzten sich aus den Positionen Aufwendungen für sonstige bezogene Herstellungsleistungen, Personalaufwand, Abschreibungen, Zinsen u.ä. Aufwendungen sowie

sonstige betriebliche Aufwendungen zusammen. Die einzelnen Beträge sind nachstehender Tabelle zu entnehmen (Beträge in EUR exkl. USt):

Tabelle 7: Kosten Willkommensservice in den Jahren 2009 bis 2013

Kosten	2009	2010	2011	2012	2013
Aufwendungen für sonstige bezogene Herstellungsleistungen	54.435,49	446.212,04	119.918,29	131.345,41	132.388,89
Personalaufwand *)	334.640,09 (291.055,11)	1.349.389,65	1.957.838,98	1.944.454,91	2.076.310,69
Abschreibungen	0	151.691,21	155.837,21	160.689,69	145.697,85
Zinsen u.ä. Aufwendungen	0	731,04	33.394,96	29.636,59	25.931,92
Sonstige betriebliche Aufwendungen	16.065,72	488.890,20	451.591,70	416.628,92	449.607,21
davon Miete	0	247.467,40	278.645,14	262.992,02	287.655,74
davon Reinigung	0	30.809,71	48.608,88	52.138,56	48.979,46
davon Aus- und Fortbildung	0	50.080,43	65.748,33	33.220,37	52.234,08
Gesamtkosten	405.141,30	2.436.914,14	2.718.581,14	2.682.755,52	2.829.936,56

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

*) Den dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Unterlagen war ein Personalaufwand für das Jahr 2009 in der Höhe von 291.055,11 EUR (exkl. USt) zu entnehmen. Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien ergab eine Differenz zwischen der Gewinn- und Verlustrechnung, die in Papierform übergeben wurde, und jener, die endgültig im System der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2009 aufschien. Die Ursache der fehlerhaften Daten waren falsch zugeordnete Personalkosten der Geschäftsbereichsleitung in der Höhe von 43.584,98 EUR (exkl. USt), welche nachträglich durch Umbuchungen bereinigt wurden.

Die Gesamtkosten des Willkommensservices stiegen vom Jahr 2010 zum Jahr 2011 um 281.667,-- EUR an, während im Jahr 2012 ein Rückgang von 35.825,62 EUR gegenüber dem Vorjahr feststellbar war. Im Jahr 2013 lagen die Kosten um 147.181,04 EUR höher als im Jahr 2012. Ein Vergleich der Jahre 2010 und 2013 zeigte eine Kostensteigerung von insgesamt 393.022,42 EUR bzw. rd. 16 %.

Besonders auffällig war der Anstieg der Personalkosten von 1.349.389,65 EUR im Jahr 2010 um 726.921,04 EUR auf 2.076.310,69 EUR im Jahr 2013, was einer Steigerung von rd. 53,9 % entsprach.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH führte zu der Kostendarstellung aus, dass sich die Beträge der Aufwendungen in den Jahren 2009 und 2010 im Wesentlichen aus den Maßnahmen zum Aufbau und der Inbetriebnahme des Willkommensservicestandortes ergaben. Diese Aufwendungen umfassten im Wesentlichen die Personalaufnahme von rd. 40 Mitarbeitenden, die Kosten für den Mitarbeiter einer Sicherheitsfirma, die Aufbereitung und Abbildung der neuen Prozesse und Abläufe in den Datenbanken, Einschulungen und begleitende Marketingmaßnahmen.

Diesen Beträgen wären noch die anteiligen Kosten der Geschäftsführung hinzuzurechnen. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH berechnet den Anteil der Geschäftsführung für die einzelnen Geschäftsbereiche im Verhältnis der anfallenden Kosten dieser Bereiche zu den Gesamtkosten, demgemäß variieren diese jährlich. Für das Kalenderjahr 2014 betragen die anteiligen und in der Leistungsvereinbarung ausgewiesenen, geschätzten Geschäftsführungskosten für das Willkommensservice 192.467,-- EUR (exkl. USt).

6. Personal des Willkommensservices

6.1 Anzahl der Beschäftigten

6.1.1 Einer tabellarischen Übersicht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH war eine monatliche Aufstellung der Anzahl der Beschäftigten im Willkommensservice zu entnehmen. Zur besseren Übersicht wurden die Personalstände zu den jeweiligen Jahresenden in nachfolgender Tabelle dargestellt:

Tabelle 8: Übersicht der Beschäftigten im Willkommensservice im Zeitraum 2009 bis Juni 2014

Übersicht Beschäftigte	Dezember 2009	Dezember 2010	Dezember 2011	Dezember 2012	Dezember 2013	Juni 2014
Wohnberatung	21	28	26	25	24	23
Teamleitung	0	4	4	4	4	4
Standortleitung	0	1	2	2	2	2
Human Ressource	1	1	1	1	1	1
Kontrolleure	0	4	3	2	3	3
Anfragemanagement	0	3	3	4	4	4
Gesamt	22	41	39	38	38	37

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

An dieser Stelle war anzumerken, dass in der vorangestellten Übersicht durchgehend in den Jahren 2009 bis 2014 eine Mitarbeiterin in der - allerdings erst im Jänner 2014 gegründeten - Stabstelle "Human Ressource" angeführt war. Nach Mitteilung der Leitung des Willkommensservices wurde diese Mitarbeiterin, die im Zuge der Gründung des Willkommensservices für den Bereich "Personalentwicklung und Coaching" angestellt wurde, von September 2009 bis März 2011 direkt dem Willkommensservice zugeordnet. Im Zeitraum von April 2011 bis August 2013 wurde diese Mitarbeiterin im Zuge von weiteren Personalaufgaben jedoch dem übergeordneten Geschäftsbereich "Services" zugeteilt. Ab September bis Dezember 2013 wurde diese Mitarbeiterin aufgrund von neuerlichen internen Umstrukturierungen für eine Übergangsphase wieder direkt dem Willkommensservice zugeordnet, bis sie der neu gegründeten Stabstelle "Human Resource"- Management im Jänner 2014 zugeteilt wurde.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, künftig auf eine exakte Zuordnung des Personals zu achten.

6.1.2 Im Zuge seiner Prüfung versuchte der Stadtrechnungshof Wien, die übermittelte Aufstellung anhand der vorgelegten Unterlagen zu verifizieren. Dies war dem Stadtrechnungshof Wien jedoch nicht möglich, da die übermittelten Daten fehlerbehaftet waren und eine vergleichbare Auswertung nicht zuließen. So wurden beispielsweise für eine Funktion verschiedene Bezeichnungen verwendet oder, wie bereits dargelegt, Mitarbeitende Bereichen zugeordnet, die zu diesem Zeitpunkt noch nicht geschaffen waren. Auch die Angaben über die Zeitpunkte der Personalaufnahmen korrespondierte nicht mit den einzelnen übermittelten Dienstverträgen bzw. diversen Listen.

Aus den übermittelten Dienstverträgen war jedoch abzuleiten, dass in Summe seit Bestehen des Willkommensservices der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH 51 Mitarbeitende angestellt wurden und 15 Verträge wieder aufgelöst wurden, sodass zum Stichtag 30. Juni 2014 insgesamt 36 Mitarbeitende beschäftigt waren.

6.2 Stellenbeschreibungen und Weiterbildung

Über die Funktionen der im Willkommensservice beschäftigten Personen lagen die entsprechenden Stellenbeschreibungen vor. Diese betrafen die Standortleitung, die fachliche Standortleitungsstellvertretung, die Teamleitung, Wohnberaterinnen bzw. Wohnberater, das Anfragemanagement sowie die sogenannten Kontrolleure. Eine stichprobenweise Prüfung ergab, dass die Stellenbeschreibungen ausreichende Angaben über die Aufgaben und die erforderlichen Qualifikationen enthielten.

Weiters war ein Aus- und Weiterbildungsprogramm für Mitarbeitende des Willkommensservices vorhanden, welches in enger Abstimmung mit dem Personalreferat von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" erstellt wurde und auf die speziellen Bedürfnisse und Anforderungen der Mitarbeitenden abgestimmt war.

7. Statistische Auswertungen im Jahresbericht des Willkommensservices

Der Stadtrechnungshof Wien gewann den Eindruck, dass die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH besonderen Wert auf die Erstellung und Auswertung von statistischen Daten legte. Die Auswertungen in den Jahresberichten des Willkommensservices waren vielfältig und reichten von Daten wie Tagesaufkommen an Kundinnen bzw. Kunden nach Wochentagen, Anzahl an angelegten Akten bis zur Anzahl der Bearbeitungen und der Beratungsdauer. Diese umfangreichen Daten und Grafiken wurden quartalsweise erfasst und in einen Jahresbericht zusammengeführt. Der Stadtrechnungshof Wien unterzog aus den Jahresberichten 2011 bis 2013 bei seiner Stichprobe die Tabellen über Beratungsgespräche und Anzahl erzeugter Akten einer näheren Betrachtung.

7.1 Auswertung der Themen in den Beratungsgesprächen

Ein Schwerpunkt in der statistischen Datensammlung waren die Themen der Beratungsgespräche. In einem Vergleich zwischen den Jahren 2011, 2012 und 2013 wurden die Anzahl der Gespräche, deren Zuordnung zu Themen sowie die Veränderungen zwischen den Jahren 2011 und 2013 dargestellt. In diesem Zusammenhang war anzumerken, dass die angegebenen Zahlen in den Jahresberichten des Willkommensservices teilweise rechnerisch nicht nachvollziehbar waren. Seitens der Stadt Wien - Wiener

Wohnen Kundenservice GmbH wurde dieser Mangel auf ein redaktionelles Versehen zurückgeführt und zugesagt, bei den rechnerisch unkorrekten Zahlen eine Überprüfung zu veranlassen. Der Stadtrechnungshof Wien wies in diesem Zusammenhang nochmals auf die Notwendigkeit der rechnerischen Richtigkeit von Daten hin.

Die Auflistung der Themen in den Beratungsgesprächen aus den Jahresberichten des Willkommensservices der Jahre 2011 bis 2013 ist nachfolgender Tabelle zu entnehmen:

Tabelle 9: Themen der Beratungsgespräche in den Jahren 2011 bis 2013

Themen der Beratungsgespräche	Kalenderjahr			Veränderung 2011 - 2013
	2011	2012	2013	
Ablehnung	3.643	3.314	3.531	-112
Aktion für Studierende und Jungarbeitsnehmerinnen bzw. Jungarbeitsnehmer	150	199	210	60
Aktänderungen	7.930	10.370	10.397	2.467
Akt reaktivieren	383	470	484	101
Aktlöschung/Rückgabe Vormerkchein	62	96	98	36
Angabenänderung Wunschwohnung	3.001	3.896	3.804	803
Sonstiges	1.004	2.275	3.202	2.198
Stilllegung	197	215	210	13
Änderung Einreichdaten	2.129	2.516	2.070	-59
Ohne Kategorie	1.154	902	529	-625
Allgemeine Auskünfte (Öffnungszeiten, Broschüren etc.)	1.360	1.127	343	-1.017
Behindertengerechte Wohnung	186	187	191	5
Direktvergabe	18	4	3	-15
Erstansuchen	15.805	13.615	12.623	-3.182
Gesundheitsschädlichkeit der Wohnung	366	290	233	-133
Getrennter Haushalt	271	239	219	-52
Jungwienerinnen bzw. Jungwiener	4.930	4.835	4.943	13
Krankheits- und altersbedingter Wohnungsbedarf	1.134	1.020	847	-287
Unverschuldete Aufgabe einer privaten Dienstwohnung	166	140	105	-61
Überbelag	7.952	6.941	6.208	-1.744
Ohne Kategorie	986	150	68	-918
Keine WW Zuständigkeit (z.B. Wohnservice Wien Ges.m.b.H.)	23	17	8	-15
Mietrechtsfortsetzung, Mietrechtsübertragung	3	1	1	-2
Nachreichen von Unterlagen	6.304	3.182	4.170	-2.134
Obdachlosigkeit	79	105	115	36
Richtlinien/Vormerkgrund/Wohnbedarf	224	420	233	9

Themen der Beratungsgespräche	Kalenderjahr			Veränderung 2011 - 2013
	2011	2012	2013	
Sonstige Mieterangelegenheiten	115	31	17	-98
Verfügbarkeit bestimmter Wohnungen	7	3	2	-5
Von Obdachlosigkeit bedroht	1.412	1.697	1.756	344
Wartezeit/Reihung	3.502	1.799	1.098	-2.404
Wohnung mit reduzierten Voraussetzungen	143	247	113	-30
Wohnungstausch	4	2	1	-3
Wohnungswechsel	2.291	2.097	1.501	-790
Wohnungswechsel billig/teuer	117	66	26	-91
Wohnungswechsel Ortswechsel	601	537	388	-213
Wohnungswechsel Schimmel	308	339	253	-55
Wohnungswechsel Splitting	224	217	143	-81
Wohnungswechsel groß/klein	941	908	686	-255
Ohne Kategorie	100	30	5	-95
Themen gesamt	43.219	38.420	36.315	-6.904

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Die Überprüfung der einzelnen Summenbeträge in den Tabellenspalten auf rechnerische Richtigkeit ergab, dass diese nicht durchgehend der Addition der ihr zugrunde liegenden Teilbeträge entsprachen. So errechneten sich die Gesamtsummen der einzelnen Themen der Beratungsgespräche für das Jahr 2011 mit 43.199, für das Jahr 2012 mit 38.417 und für das Jahr 2013 mit 36.313. Vom Jahr 2011 zum Jahr 2013 war somit ein Rückgang von 6.886 Beratungsgesprächen feststellbar. Auch wenn es sich hierbei nur um geringfügige Abweichungen handelt, ist doch generell die Genauigkeit bei der Erstellung von Tabellen zu hinterfragen.

Es war daher zu empfehlen, die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH möge künftig bei der Erstellung von Auswertungen und Darstellung von Zahlenmaterial, die auch als Kennzahlen für strategische Entscheidungen dienen können, einen höheren Sorgfaltsmaßstab anwenden.

7.2 Auswertung der erzeugten Akten aus dem Jahresbericht 2013

Die Leistung der Wohnberaterinnen bzw. Wohnberater wurde u.a. durch die Auswertung der durchschnittlich pro Tag erzeugten Akten und Beratungsgespräche gemessen und in den Jahresberichten des Willkommensservices dargestellt. Die Auswertungen erfolgten in anonymisierter Form, ein Rückschluss auf die betroffene Person war nicht möglich. Exemplarisch führte der Stadtrechnungshof Wien die Auswertung aus dem

Jahresbericht 2013 an, die sich auf insgesamt 25 Personen bezog. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wies die durchschnittliche Anzahl der erzeugten Akten und der Beratungsgespräche pro Arbeitstag gerundet auf null Kommastellen aus.

Tabelle 10: Übersicht über die Anzahl der erzeugten Akten und durchgeführten Beratungsgespräche und der tatsächlichen Arbeitstage nach Mitarbeitenden im Jahr 2013

Wohnberaterin bzw. Wohnberater	Durchgeführte Beratungsgespräche	Erzeugte Akten	Arbeitstage	Erzeugte Akten pro Arbeitstag	Beratungsgespräche pro Arbeitstag	Mit Sonderaufgaben betraut
1	2.176	992	218	5	10	
2	1.958	919	193	5	10	ja
3	1.897	821	227	4	8	ja
4	1.855	818	219	4	9	ja
5	1.723	875	207	4	8	
6	1.706	845	220	4	8	
7	1.697	793	213	4	8	ja
8	1.651	650	206	3	8	
9	1.643	767	223	4	7	ja
10	1.636	816	206	4	8	
11	1.603	909	216	4	7	ja
12	1.541	768	209	4	7	ja
13	1.495	625	217	3	7	
14	1.448	660	201	3	8	
15	1.437	697	218	3	7	
16	1.429	622	215	3	7	
17	1.414	616	171	3	7	
18	1.396	611	208	3	7	ja
19	1.259	588	187	4	8	
20	1.243	608	223	3	6	ja
21	1.219	574	219	3	6	ja
22	947	493	188	3	6	
23	683	328	78	2	4	
24	603	299	172	2	4	
25	442	235	57	4	8	

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Die Summe der in der Tabelle angegebenen Beratungsgespräche ergab 36.101, die Summe der erzeugten Akten betrug 16.929.

Auch in diesem Fall führte die Überprüfung durch den Stadtrechnungshof Wien zu dem Ergebnis, dass die statistischen Zahlen betreffend die Anzahl der erzeugten Akten und der Beratungsgespräche pro Tag hinterfragenswert waren. Die Summe der eingetragenen Werte in der Spalte Beratungsgespräche betrug 36.101 und differierte von der im

Jahresbericht angegebenen Zahl von 36.577 um 476. Darüber hinaus stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, das bei zehn von 50 Zahlen, d.s. 20 %, die Rundungen auf null Kommastellen zu unrichtigen Ergebnissen führten. Zum besseren Verständnis sind die davon betroffenen Datensätze in nachfolgender Tabelle dargelegt:

Tabelle 11: Darstellung der Daten aus Tabelle 10 mit unrichtigen Rundungen

Wohnberaterin bzw. Wohnberater	Erzeugte Akten pro Arbeitstag	Rundung auf zwei Kommastellen	Dargestellte Beratungsgespräche pro Arbeitstag	Rundung auf zwei Kommastellen
4			9	8,47
9	4	3,44		
14			8	7,20
17	3	3,60	7	8,27
19	4	3,14	8	6,73
22			6	5,04
23	2	4,21	4	8,76

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Der Stadtrechnungshof Wien sah sich neuerlich zu der Empfehlung veranlasst, die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH möge künftig bei der Erstellung von Auswertungen und Darstellung von Zahlenmaterial, die auch als Kennzahlen für strategische Entscheidungen dienen können, einen höheren Sorgfaltsmaßstab anwenden.

8. Abschließende Anmerkungen

Im Zuge der Einschau gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH die ihr übertragenen Aufgaben erfüllte. Die einzelnen Prozesse und Arbeitsschritte waren definiert und wurden regelmäßig in Abstimmung mit der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" einer internen Kontrolle unterzogen. Arbeitsplatzbeschreibungen waren in der gebotenen Form vorhanden und den Mitarbeitenden stand ein ausreichendes Ausbildungs- und Weiterbildungsprogramm zur Verfügung. Die Ergebnisse der durchgeführten Kundinnen- bzw. Kundenbefragungen zeigten ebenfalls ein positives Bild.

In Anbetracht der Steigerung des Leistungsumfanges und der damit verbundenen Steigerung der Kostenentwicklung des Willkommensservices wurde der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" empfohlen, die Kostenentwicklung der Stadt Wien -

Wiener Wohnen Kundenservice GmbH verstärkt im Auge zu behalten. Es war weiters zu empfehlen, die bisherige Leistungssteigerung im Auftragsvolumen auf Nachhaltigkeit bzw. Mehrwert für die Kundinnen bzw. Kunden zu evaluieren.

9. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlungen an die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"

Empfehlung Nr. 1:

In den letzten fünf Jahren waren erhebliche Abweichungen zwischen den Schätzkosten und den tatsächlich verrechneten Kosten feststellbar, die zwei Jahre lang hohe Nachzahlungen bzw. in den nachfolgenden zwei Jahren Rückzahlungen in Millionenhöhe verursachten. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig die bekannt gegebenen Schätzkosten einer sorgfältigen Prüfung zu unterziehen (s. Pkt. 4.5.4).

Stellungnahme der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen":

Zunächst ist darauf hinzuweisen, dass die durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bekannt gegebenen Schätzkosten der Genehmigung des Aufsichtsrates unterliegen. Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" hat mit dem Budgetjahr 2015 auf einen Budgetplanungs- und Vollzugsprozess umgestellt, der eine Zuordnung von Teilbudgets zu Budgetverantwortlichen versieht.

Demgemäß wurden auch für die Produkte und Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH Budgetverantwortliche bei der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" festgelegt, deren Aufgabe es nicht nur ist, die Schätzkosten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zu plausibilisieren und auf Richtigkeit zu überprüfen, sondern die auch unterjährig für das Controlling der Entwicklung der Istkosten im Vergleich zu den Schätzkosten verantwortlich zeichnen.

Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" geht davon aus, dass dadurch die aufgezeigten Abweichungen insbesondere nach erfolgter "Einspielung" des neuen Systems und damit größer werdenden Erfahrungswissen der Verantwortlichen deutlich abnehmen werden.

Der Empfehlung wird somit Folge geleistet.

Empfehlung Nr. 2:

In Anbetracht der Steigerung des Leistungsumfanges und der damit verbundenen Steigerung der Kostenentwicklung des Willkommensservices wurde empfohlen, die Kostenentwicklung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH verstärkt zu beobachten. Es war weiters zu empfehlen, die bisherige Leistungssteigerung im Auftragsvolumen auf Nachhaltigkeit bzw. Mehrwert für die Kundinnen bzw. Kunden zu evaluieren (s. Pkt. 8).

Stellungnahme der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen":
Hinsichtlich der Abweichung der Kosten darf auf die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 1 hingewiesen werden. Bezug nehmend auf die Empfehlung, die bisherige Leistungssteigerung im Auftragsvolumen des Willkommensservices auf Nachhaltigkeit bzw. Mehrwert für die Kundinnen bzw. Kunden zu evaluieren, ist festzuhalten, dass seit Start des Willkommensservices im Jahr 2010 die Kundinnen bzw. Kunden regelmäßig zu den Leistungen des Willkommensservices befragt wurden und die Zufriedenheit mit dem Service durchgängig sehr hoch ist.

Der Empfehlung wird somit Folge geleistet.

Empfehlungen an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Empfehlung Nr. 1:

In den letzten fünf Jahren waren erhebliche Abweichungen zwischen den Schätzkosten und den tatsächlich verrechneten Kosten feststellbar, die zwei Jahre lang hohe Nach-

zahlungen bzw. in den nachfolgenden zwei Jahren Rückzahlungen in Millionenhöhe verursachten. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig genauere budgetäre Planungen der Schätzkosten durchzuführen, um hohe Nachforderungen bzw. Rückzahlungen bei der Endabrechnung zu vermeiden (s. Pkt. 4.5.4).

Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:

Die budgetäre Planung der Schätzkosten für den jährlich neu abzuschließenden Leistungsvertrag zwischen der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" erfolgt im Laufe des dritten Quartals des Vorjahres. Die Planung basiert auf den zu diesem Zeitpunkt bekannten und abgestimmten Anforderungen des Auftraggebers Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen". Die Abweichungen zwischen den Schätzkosten und den tatsächlich verrechneten Kosten, die sowohl Nachzahlungen oder Rückzahlungen in den letzten Jahren ergeben haben, sind nicht aufgrund einer ungenauen Planung entstanden, sondern spiegeln in erster Linie die Veränderungsdynamik, die eine Unternehmung wie die "Stadt Wien - Wiener Wohnen" unterworfen ist, wider. Im Zuge einer stetigen Unternehmensentwicklung ändern sich Anforderungen und Prozesse auch unterjährig, wodurch der Abruf der Leistungen bei der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH vom ursprünglichen Plan abweichen kann und Leistungen gar nicht, im geringeren oder im höheren Umfang benötigt werden.

Um dieser Veränderungsdynamik sowie der Zunahme der übernommenen Aufgaben durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Jahr 2014 gerecht zu werden, wurde auch der Abstimmungsprozess auf eine breitere Basis gestellt und eine zusätzliche Kontrolle durch den Auftraggeber pro Leistungsbereich der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

eingeführt. Die Leistungen der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" werden in "Produkten" beschrieben und geplant. Für jedes Produkt zeichnet auf der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"-Seite eine Ansprechpartnerin bzw. ein Ansprechpartner verantwortlich, die bzw. der die Produktplanung und Produktkalkulation überprüft und freigibt. Im laufenden Geschäftsjahr wird darüber hinaus quartalsweise die monetäre und inhaltliche Ist-Situation zum Vertragsinhalt der jeweiligen Ansprechpartnerin bzw. dem jeweiligen Ansprechpartner zur Überprüfung vorgelegt.

Empfehlung Nr. 2:

Da bei der Darstellung von Berechnungen fehlerhafte Beträge angegeben waren, sah sich der Stadtrechnungshof Wien zu der Empfehlung veranlasst, darauf hinzuweisen, künftig bei der Darstellung von Berechnungen auf die rechnerische Richtigkeit zu achten (s. Pkt. 4.6.1).

Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:

Seitens der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird bei der Darstellung von Berechnungen vermehrt auf die rechnerische Richtigkeit geachtet werden.

Empfehlung Nr. 3:

In den vorgelegten Unterlagen war festzustellen, dass eine Mitarbeiterin in den Jahren 2009 bis 2014 in der Stabstelle "Human Ressource" geführt wurde, obwohl diese allerdings erst im Jänner 2014 gegründet wurde. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig auf eine exakte Zuordnung des Personals zu achten (s. Pkt. 6.1.1).

Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:

Die erwähnte Mitarbeiterin wurde für den Bereich "Personalentwicklung und Coaching" für das Willkommensservice im Jahr 2009

angestellt und war zunächst auch diesem Bereich zugeordnet. Aufgrund von internen Umstrukturierungen hat sich diese Zuordnung zweimal geändert, bis 2014 die Stabsstelle "HR und Office Management" gegründet wurde und die Mitarbeiterin dieser fix zugeordnet werden konnte. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird bei der Zuordnung des Personals vermehrt auf eine exakte Zuordnung achten.

Empfehlung Nr. 4:

Die den Stadtrechnungshof Wien übermittelten Auswertungen waren in einigen Bereichen fehlerhaft. Es war daher zu empfehlen, künftig bei der Erstellung von Auswertungen, die als Kennzahlen für strategische Entscheidungen herangezogen werden können, einen größeren Sorgfaltsmaßstab anzuwenden (s. Pkte. 7.1 und 7.2).

Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:

Bei der Erstellung von Auswertungen wird die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH einen größeren Sorgfaltsmaßstab anwenden, um die aufgetretenen redaktionellen Fehler in Zukunft zu vermeiden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im März 2015