



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 - WSW-2/13

Maßnahmenbekanntgabe zu

Wohnservice Wien Ges.m.b.H., Prüfung der Wohnungs-
vergabe

Tätigkeitsbericht 2015

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	3
Bericht der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	5
Empfehlung Nr. 3.....	6
Empfehlung Nr. 4.....	7
Empfehlung Nr. 5.....	8
Empfehlung Nr. 6.....	9

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
Ges.m.b.H.	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
IP	Internetprotokoll
IT.	Informationstechnologie
Nr.....	Nummer
Wohnservice Wien.....	Wohnservice Wien Ges.m.b.H.

Erledigung des Prüfberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Vorgangsweise der Wohnservice Wien einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 11. März 2014 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. März 2014, Ausschusszahl 41/14 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfberichtes

Um auch den, einer regelmäßigen Beschäftigung nachgehenden Teil der wohnungssuchenden Bevölkerung eine faire Teilnahmemöglichkeit bei der Vergabe begehrter Wohnungen einzuräumen, war im Zuge der Prüfung der Wohnungsvergabe in der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. anzuregen, beispielsweise eine Reihung erst 24 Stunden nach Onlinestellung der angebotenen Wohnung durch transparente Kriterien vorzunehmen. Eine Änderung der bisherigen Vorgangsweise könnte aus Sicht der geprüften Gesellschaft erst bei Überlegungen im Rahmen einer tiefer greifenden Änderung der Vergabemodalitäten mit einbezogen werden.

Bericht der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 6 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	3	50,0
In Umsetzung	2	33,3
Geplant	-	-
Nicht geplant	1	16,7

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Empfehlung Nr. 1

Im Sinn des im Gesellschaftsvertrag der Wohnservice Wien festgelegten und im Allgemeininteresse liegenden Dienstleistungsauftrags sollten nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien eine Unterscheidung in Kundinnen- bzw. Kundensegmente nicht getroffen und festgelegt werden, weil dadurch eine egalitäre Behandlung von Wohnungssuchenden und Baurägerinnen bzw. Baurägern nicht gewährleistet wird.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung wurde zur Gänze Folge geleistet. Wohnservice Wien hat bereits die internen Bezeichnungen entsprechend abgeändert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wurde zur Gänze umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Leistungen des Bereichs Wohnberatung und Anbotsmanagement auf der Grundlage der Daten aus der Kostenrechnung verursachergerecht und leistungsbezogen zu planen und mit den Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern abzurechnen, um in diesem Bereich ein kostendeckendes Ergebnis zu erreichen. Die Gestaltung der mit den Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern vereinbarten Pauschalbeträge zur Leistungsabgeltung soll auf der Grundlage der Istkostenentwicklung aufgebaut werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Leistungsabrechnung erfolgt mittels Pauschalbeträgen, deren Höhe mit den diversen Auftraggebern definiert wurde und nur teilweise jährlich indexiert wird, in einem Fall (Magistratsabteilung 50) sogar insgesamt gedeckelt ist und daher nicht valorisiert wird.

Es ist die wirtschaftliche Herausforderung an Wohnservice Wien jenen Betrag, welcher nicht indexiert ist und somit kaufkraftbezogen jährlich geringer wird, mittels Effizienzsteigerung des Personaleinsatzes intern auszugleichen. Die Istkostenentwicklung wird auch weiterhin mittels Leistungs- und Kostenberichten mit den Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern im Rahmen der Budgetplanung abgestimmt. Für den Fall, dass eine Entwicklung der Istkosten über die Pauschalbeträge hinaus absehbar ist, wird eine Erhöhung angestrebt werden. Bis dato war eine Erhöhung aufgrund des stringenten Kostenbewusstseins im Sinn der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit nicht erforderlich.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Empfehlungen wurden bereits teilweise umgesetzt. Dies betrifft die Deckelung des Auftrages der Magistratsabteilung 50, die auf Basis des Gemeinderatsbeschlusses vom 23. Mai 2014 zum Großteil aufgehoben wurde. Somit ist ein kostendeckendes Ergebnis bei diesem Auftrag besser gewährleistet.

Empfehlung Nr. 3

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Kriterien des Anmelde- und Vergabesystems von geförderten Wohnungen grundsätzlich zu überdenken, um durch die Gestaltung der Software des Vergabesystems Hackerinnen- bzw. Hackerangriffe ursächlich zu verhindern.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aufgrund eines "Hackerangriffs" im Juni 2011 wurde die Internetsicherheit weiter verstärkt (Einbau von session limits, wodurch nur drei Adressenanfragen pro IP-Adresse ermöglicht und damit computergenerierte Anfragen ausgeschlossen werden).

Weitere Hürden zur Vermeidung von Hackerinnen- bzw. Hackerangriffen mittels Änderung des Vergabesystems (beispielsweise Schaffung von weiteren Zugangskriterien) stellen unerwünschte Barrieren für die Kundinnen bzw. Kunden (Wohnungssuchenden) dar.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Vermeidung von Hackerangriffen ist durch Maßnahmen im IT-Bereich bereits umgesetzt und wird auch weiterhin laufend verbessert.

Empfehlung Nr. 4

Um auch den, einer regelmäßigen Beschäftigung nachgehenden Teil der wohnungssuchenden Bevölkerung eine faire Teilnahmemöglichkeit bei der Vergabe begehrter Wohnungen einzuräumen, war anzuregen, beispielsweise eine Reihung erst 24 Stunden nach Onlinestellung der angebotenen Wohnung durch transparente Kriterien vorzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Sinn der Transparenz des Vergabesystems ist aus Sicht von Wohnservice Wien gegenüber einer Reihung nach 24 Stunden die derzeit gültige sofortige Online-Schaltung vorzuziehen.

Eine Verstärkung des Zufallprinzips (Verlosung) bei der Reihung könnte bei den Überlegungen im Rahmen einer eventuellen tiefer

greifenden Änderung der Vergabemodalitäten mit einbezogen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Eine Verlosung bei der Reihung ist nicht praktikabel, daher wird vorerst am derzeitigen System festgehalten. Änderungen bei der Reihung sollen im Zuge einer Neugestaltung der Vergaberichtlinien mitgedacht werden.

Empfehlung Nr. 5

Die Abwicklung betreffend die Vereinbarung von Besichtigungsterminen wäre zu beschleunigen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt, indem die Entscheidungsfrist von drei Arbeitstagen für die Wohnungssuchenden durch automatisch generierte Mail-Zusendungen beschleunigt wird. Am ersten Tag wird der Besichtigungsschein übermittelt, am zweiten Tag eine Erinnerung an die Entscheidungsfrist gesendet. So soll gewährleistet werden, dass Kundinnen bzw. Kunden, die kein anhaltendes Interesse haben, rascher identifiziert werden und in der Reihung weitergearbeitet werden kann.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Beschleunigung der Besichtigungstermine wurde durch administrative Maßnahmen bereits umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die lückenlose Nachvollziehbarkeit vom Anbot bis zur Vergabe von Objekten im Vergabesystem der Wohnservice Wien verstärkt und noch intensiver zu nutzen. Der Stadtrechnungshof Wien regte an, Maßnahmen im internen Kontrollsystem der Wohnservice Wien vorzusehen, die durch regelmäßige, interne Überprüfungen auf der Grundlage von statistischen Auswertungen eine egalitäre Behandlung von Wohnungssuchenden sicherstellt.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die faire Vergabe ist im Sinn einer Gleichbehandlung durch Vorliegen von objektiven Vergabekriterien gewährleistet. Die Vergabe bzw. die Vergabekriterien beruhen auf den geltenden, gesetzlichen Bestimmungen.

Ein wertneutrales IT-System und interne Richtlinien ermöglichen die lückenlose Nachvollziehbarkeit vom Anbot bis zur Vergabe der Wohnungen. Wohnservice Wien ist bestrebt, eine noch umfassendere Dokumentation und erweiterte Sichtbarmachung dieser Prozesse umzusetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Dokumentation in noch verstärkterem Ausmaß und die bessere Sichtbarmachung der Prozesse sind in Umsetzung. Als zusätzliches Kundenservice wurden die Internetseiten mit Hilfebuttons ausgestattet, die detaillierte Erklärungen der jeweilig verwendeten Begriffe darstellen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Dezember 2014