



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

Maßnahmenbekanntgabe zu

Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH,

Prüfung des Willkommensservices

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	3
Bericht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	5
Umsetzungsstand im Einzelnen	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	8
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4.....	9

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Nr.....	Nummer

Erledigung des Prüfberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Willkommensservice der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 19. März 2015 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 26. März 2015, Ausschusszahl 38/15 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfberichtes

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.

Bericht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 4 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	4	100,0
In Umsetzung	-	-
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

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

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 genauere budgetäre Planungen der Schätzkosten durchzuführen, um hohe Nachforderungen bzw. Rückzahlungen bei der Endabrechnung zu vermeiden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 ur-

sprünglichen 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Schätzkosten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH werden seit dem Budgetjahr 2015 von den Teilbudgetverantwortlichen bei der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" geprüft und freigegeben. Darüber hinaus finden quartalsweise Überprüfungen der Entwicklung der Ist-Kosten durch die Teilbudgetverantwortlichen statt, sodass eine zusätzliche Kontrolle durch die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber pro Leistungsbereich gegeben ist.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Bei der Darstellung von Berechnungen wird vermehrt auf die rechnerische Richtigkeit geachtet.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Kun-

denservice GmbH wird bei der Zuordnung des Personals vermehrt auf eine exakte Zuordnung achten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH achtet bei der Zuordnung des Personals vermehrt auf eine exakte Zuordnung.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Bei der Erstellung von Auswertungen wird ein größerer Sorgfaltsmaßstab angewendet, um redaktionelle Fehler künftig zu vermeiden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2015