



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

Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen",

Maßnahmenbekanntgabe zu

Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH,

Prüfung des Willkommensservices

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	3
Bericht der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	5
Umsetzungsstand im Einzelnen	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	7

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 Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 2 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	2	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 die bekannt gegebenen Schätzkosten einer sorgfältigen Prüfung zu unterziehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Maßnahme wurde am 13. März 2015 umgesetzt.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Maßnahme wurde am 13. März 2015 umgesetzt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2015