



**S t R H**  
Wien

## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - Allg-1/16

Prüfung der Umsetzung von Maßnahmen  
der Wohnungssicherung zur Vermeidung  
von Delogierung und Obdachlosigkeit  
in den Wohnhausanlagen der Stadt Wien

## KURZFASSUNG

*Die Delogierungsprävention in Bezug auf Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen oblag der Magistratsabteilung 40 sowie der Magistratsabteilung 11, wobei die Information der Betroffenen über das dortige Beratungs- und Unterstützungsangebot auf Grundlage von bezirksgerichtlichen Verständigungen erfolgte. Unabhängig davon wurden im Betrachtungszeitraum im Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen mehrere Maßnahmen und Projekte zur Vermeidung von Delogierungen forciert. Im Zuge dessen fanden Kooperationen mit der für die Sozialplanung zuständigen Magistratsabteilung 24 mit dem Ziel der Sicherstellung einer effektiveren und effizienteren Delogierungsprävention statt.*

*Mit dem Inkrafttreten des Wiener Wohnungssicherungsgesetzes und dem Wirken der Vernetzungsplattform Koordinationsstelle Wohnungssicherung wurde für bestimmte Zielgruppen in den städtischen Wohnhausanlagen ein Beitrag zur Vermeidung der Ausweitung und Eskalation von Konflikten und damit zur Wohnungssicherung geleistet.*

*Darüber hinaus zeigte die Prüfung, dass ein Bedarf an einer aufsuchenden Beratung zur Erreichung jener Personen bestand, die von sich aus die vorhandenen Beratungs- und Unterstützungsangebote der städtischen Sozialeinrichtungen nicht in Anspruch nahmen. Weitere Empfehlungen betrafen die Sicherstellung einer zeitnäheren Information der Betroffenen und eine Verbesserung des Berichtswesens in den städtischen Sozialeinrichtungen.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum .....	8
1.3 Prüfungsbefugnis.....	8
2. Maßnahmen zur Vermeidung von Delogierungen durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen .....	8
2.1 Rechtliche Grundlagen des Mahn- und Klagswesens .....	8
2.2 Zuständigkeiten und Arbeitsabläufe .....	10
2.3 Kenndaten zum Mahn- und Klagswesen .....	13
2.4 Maßnahmen und Projekte zur Vermeidung von Delogierungen .....	14
3. Vollzug des Wiener Wohnungssicherungsgesetzes .....	19
3.1 Ziele und Grundsätze .....	19
3.2 Koordinationsstelle Wohnungssicherung.....	20
3.3 Fallbearbeitungen in den Jahren 2012 bis 2015.....	21
4. Delogierungsprävention durch die Sozialeinrichtungen der Stadt Wien .....	24
4.1 Vertragliche Grundlagen und Zuständigkeiten.....	24
4.2 Bearbeitung der bezirksgerichtlichen Benachrichtigungen .....	27
4.3 Magistratsabteilung 40.....	29
4.4 Magistratsabteilung 11.....	34
4.5 Übergeordnetes Berichtswesen.....	37
5. Abschließende Feststellungen.....	39
5.1 Informationsfluss an delogierungsgefährdete Mieterinnen bzw. Mieter .....	39
5.2 Projekt zur Konzeptionierung einer "zentralen Wohnungssicherungsstelle" .....	39
5.3 Drehtür-Effekt zwischen der Wiener Wohnungslosenhilfe und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.....	41
6. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	41

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kenndaten betreffend Mahn- und Klagswesen sowie Delogierungen .....	13
Tabelle 2: Übersicht der umgesetzten Maßnahmen und geplanten Projekte der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zur Thematik Wohnungssicherung .....	15
Tabelle 3: Fallübersicht der Koordinationsstelle Wohnungssicherung .....	21
Tabelle 4: Zuständigkeitsverteilung zwischen der Fachstelle für Wohnungssicherung und den Magistratsabteilungen 11 und 40 .....	25
Tabelle 5: Ausgaben "Hilfe in besonderen Lebenslagen - Anteil Wohnungssicherung" .....	32

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
d.s. ....	das sind
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail .....	Elektronische Post
EUR .....	Euro
gem. ....	gemäß
Geo. ....	Geschäftsordnung für die Gerichte I. und II. Instanz
Ges.m.b.H, GmbH. ....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GJS .....	Gemeinderatsausschuss Bildung, Jugend, Informati- on und Sport
inkl. ....	inklusive
lt. ....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
Mio. EUR .....	Millionen Euro
MRG .....	Mietrechtsgesetz
Nr. ....	Nummer

Pkt. ....	Punkt
Pr.Z.....	Präsidialzahl
rd. ....	rund
s.....	siehe
SEPA.....	Single Euro Payments Area (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum)
StRH.....	Stadtrechnungshof
Tab. ....	Tabelle
u.a. ....	unter anderem
WKJHG 2013.....	Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013
WMG .....	Wiener Mindestsicherungsgesetz
wohnpartner.....	wohnpartner - Das Nachbarschafts-Service im Wiener Gemeindebau
WSG.....	Wiener Wohnungssicherungsgesetz
WStV .....	Wiener Stadtverfassung
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## GLOSSAR

### Betreutes Konto

Ist ein von der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH in Kooperation mit ausgewählten Banken eingerichtetes Konto für Menschen, welche Zahlungsprioritäten nicht erkennen und daher von Wohnungslosigkeit bedroht sind.

### Delogierung

Stellt eine Maßnahme der Zwangsvollstreckung im Rahmen eines Räumungsverfahrens dar und bezeichnet die zwangsweise Räumung einer Wohnung.

### Gefährdungsmeldung

Ist eine Mitteilung an den Kinder- und Jugendhilfeträger über den konkreten Verdacht der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen; darauf aufbauend ist von Amts wegen eine Gefährdungsabklärung einzuleiten.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Umsetzung von Maßnahmen der Wohnungssicherung zur Vermeidung von Delogierung in den Wohnhausanlagen der Stadt Wien einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

1.1.1 Die der Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung zugehörige Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verfügte für seine rd. 210.000 Gemeindefwohnungen über ein Mahn- und Klagswesen, das die Delogierung als letzte, äußerste Maßnahme zur Räumung der Mietwohnung vorsah. Die Magistratsabteilungen 11 und 40 boten den Betroffenen auf Grundlage von bezirksgerichtlichen Meldungen über eingebrachte Räumungsklagen und Delogierungsanträge ihre Unterstützung zur Vermeidung einer Delogierung (sogenannte Delogierungsprävention).

Angesichts der Schwere des Eingriffes einer Delogierung für die Betroffenen und der damit verbundenen Kosten (z.B. Delogierungskosten, allfällige Kosten der Wohnungslosenhilfe) unterzog der Stadtrechnungshof Wien die für den Bereich der Gemeindefwohnungen geleistete Delogierungsprävention einer kritischen Würdigung. Von besonderem Interesse war dabei die Zweckmäßigkeit der Organisation und der Abläufe der etablierten Wohnungssicherungsmaßnahmen sowie die Ermittlung allfälliger Optimierungs- und Verbesserungspotenziale. Dies auch unter dem Aspekt, dass die Wiener Regierungsübereinkommen der Jahre 2010 und 2015 einen weiteren Ausbau der Delogierungsprävention vorsahen.

Ein weiterer Schwerpunkt der Prüfung betraf den Vollzug des seit Mitte des Jahres 2012 in Kraft getretenen WSG, das im begründeten Einzelfall eine Zusammenarbeit von

Einrichtungen beider Geschäftsgruppen vorsah und den erforderlichen Datenaustausch für zulässig erklärte. In diesem Zusammenhang stellte der Stadtrechnungshof Wien auch Erkundigungen im Fonds Soziales Wien, im Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien und in der Wohnservice Wien Ges.m.b.H ("*wohnpartner*") an.

Im Sinn einer Gesamtbetrachtung wurden auch Prüfungshandlungen in der für Gesundheits- und Sozialplanung zuständigen Magistratsabteilung 24 vorgenommen, die im Rahmen ihrer Tätigkeit wiederholt mit der Querschnittsmaterie Wohnungssicherung bzw. Delogierungsprävention befasst war.

1.1.2 Nicht Gegenstand der Prüfung waren die Delogierungsprävention in nicht von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verwalteten städtischen Wohnhausanlagen, das Einbringungsmanagement der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sowie die Durchführung einer Kosten-Nutzen-Analyse hinsichtlich der derzeitigen Organisationsstruktur der Wohnungssicherung in Bezug auf städtische Wohnhausanlagen.

## **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im zweiten Halbjahr 2016. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2012 bis 2015, wobei gegebenenfalls die Einschau auch frühere oder spätere Entwicklungen umfasste.

## **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 WStV festgeschrieben. Bezüglich der Wohnservice Wien Ges.m.b.H ergibt sich die Prüfungsbefugnis aus § 73b Abs 2 WStV, deren Sicherstellung auch im Gesellschaftsvertrag festgelegt war.

## **2. Maßnahmen zur Vermeidung von Delogierungen durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen**

### **2.1 Rechtliche Grundlagen des Mahn- und Klagswesens**

2.1.1 Im MRG war festgelegt, dass die Vermieterin bzw. der Vermieter den Mietvertrag nur aus wichtigen Gründen kündigen konnte, wobei die Kündigung gerichtlich erfolgen



musste. Die Vermieterin bzw. der Vermieter hatte in der Kündigung die Kündigungsgründe kurz anzuführen. Wurden gegen die Kündigung Einwendungen erhoben, so hatte die Vermieterin bzw. der Vermieter nachzuweisen, dass der von ihr bzw. ihm geltend gemachte Kündigungsgrund auch tatsächlich gegeben war.

Die Kündigungsgründe waren im MRG taxativ aufgezählt und werden, soweit sie für die Einschau von Relevanz waren, auszugsweise dargestellt:

- Die Mieterin bzw. der Mieter war trotz einer nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgten Mahnung mit der Bezahlung des Mietzinses über die übliche oder ihr bzw. ihm bisher zugestandene Frist hinaus, mindestens aber acht Tage im Rückstand. Wurde eine gerichtliche Kündigung aus diesem Grund eingebracht und die Mieterin bzw. den Mieter traf am Zahlungsrückstand kein grobes Verschulden, konnte bis vor Schluss der gerichtlichen Verhandlung der geschuldete Betrag entrichtet werden. In diesem Fall war die Kündigung aufzuheben, die Mieterin bzw. der Mieter hatte jedoch die angefallenen Gerichtskosten zu ersetzen.
- Die Mieterin bzw. der Mieter machte vom Mietgegenstand einen erheblich nachteiligen Gebrauch, in dem der Mietgegenstand in arger Weise vernachlässigt oder durch ihr bzw. sein rücksichtsloses, anstößiges oder sonst grob ungehöriges Verhalten den Mitbewohnerinnen bzw. Mitbewohnern das Zusammenleben verleidet wurde.
- Die Mieterin bzw. der Mieter hatte den Mietgegenstand mit oder ohne Beistellung von Einrichtungsgegenständen ganz weitergegeben und ihn offenbar in naher Zeit nicht für sich oder eintrittsberechtigte Personen dringend benötigt.
- Die vermieteten Wohnräume dienten nach dem Tod der bisherigen Mieterin bzw. des bisherigen Mieters nicht mehr einem dringenden Wohnbedürfnis eintrittsberechtigter Personen.

Zur Durchsetzung ihres bzw. seines Rechts stand der Vermieterin bzw. dem Vermieter bei Mietzinsrückständen die Räumungsklage und bei sonstigen Auflösungsgründen

(z.B. nachteiliger Gebrauch, unleidliches Verhalten) die gerichtliche Aufkündigung zur Verfügung. Bei der Räumungsklage wurde das ordentliche Verfahren sogleich eingeleitet, bei der gerichtlichen Aufkündigung kam es zum bedingten Aufkündigungsbeschluss und erst bei fristgerechten Einwendungen der Mieterin bzw. des Mieters wurde das ordentliche Verfahren eingeleitet. Die Mietzinsrückstände konnten entweder in Form einer Mietzinsklage oder einer Mahnklage bei Gericht einbringlich gemacht werden.

Sobald gegen eine Mieterin bzw. einen Mieter eine Räumungsklage oder eine gerichtliche Aufkündigung auf Räumung der Wohnung eingeleitet wurde, hatte das Gericht gem. § 33a MRG die Gemeinde davon zu benachrichtigen. Diese Verpflichtung galt auch, wenn mit einer Mieterin bzw. einem Mieter von Wohnräumen ein Räumungsvergleich abgeschlossen wurde. Derartige Benachrichtigungen konnten unterbleiben, wenn sich die Mieterinnen bzw. Mieter dagegen aussprachen. Die Gemeinde konnte soziale Institutionen, die Hilfeleistungen bei drohendem Wohnungsverlust oder Obdachlosigkeit erbrachten, von der Verfahrenseinleitung oder dem Vergleichsabschluss informieren.

2.1.2 Nach Vorliegen eines rechtskräftigen Urteils aus einer Räumungsklage oder einer gerichtlichen Aufkündigung, die einen Exekutionstitel darstellten, konnte die Vermieterin bzw. der Vermieter auf Grundlage der Bestimmungen der Exekutionsordnung gerichtlich die Übergabe seines Mietobjektes durch die Zwangsäumung (Räumungsexekution) begehren.

In § 569 Geo. war geregelt, dass der Beschluss der Genehmigung einer zwangsweisen Räumung neben der betreibenden Gläubigerin bzw. dem betreibenden Gläubiger und der bzw. dem Verpflichteten auch den Behörden zuzustellen war, die berufen waren, Fürsorgemaßnahmen für Obdachlose einzuleiten. Im Unterschied von der Informationspflicht der Gerichte nach den Regelungen des § 33a MRG handelte es sich hierbei um eine Bestimmung ohne Zustimmungsverpflichtung der Mieterin bzw. des Mieters.

## **2.2 Zuständigkeiten und Arbeitsabläufe**

2.2.1 Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war lt. ihrem Statut eine Unternehmung im Sinn der WStV, die keine Rechtspersönlichkeit besaß und ihr Vermögen

vom übrigen Gemeindevermögen gesondert verwaltete. Der Unternehmenszweck umfasste die Errichtung, die Sanierung und die Bewirtschaftung der städtischen Wohnhäuser, wobei die Geschäfts- und Betriebsführung nach wirtschaftlichen Grundsätzen zu erfolgen hatte.

Das Mahn- und Klagswesen einschließlich Delogierungen nahmen im überwiegenden Betrachtungszeitraum dezentral die ehemaligen Kundendienstzentren der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wahr, die in weiterer Folge wiederholt Gegenstand von Umstrukturierungen waren. Zu Beginn des Jahres 2016 wurde schließlich im Rahmen einer organisatorischen Neuausrichtung das Dezernat Rückstandsbetreuung geschaffen, das nunmehr zentral für alle mit offenen Mietzinsforderungen, Verlassenschaften sowie gerichtlichen Aufkündigungen zusammenhängenden Aufgaben zuständig war.

Mit der Durchführung des Zahlungsverkehrs, des Geschäftspartnerservices und der Rückstandsverfolgung war auf Basis einer Zusammenarbeitsvereinbarung die Magistratsabteilung 6 beauftragt. Nach erfolglosem Mahnverfahren ging die Zuständigkeit für die weiteren Einbringungsschritte an die jeweils verantwortliche Organisationseinheit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen über.

2.2.2 In der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war die Bearbeitung von Mietzinsrückständen und gerichtlichen Aufkündigungen in Form von Organisationsvorschriften und Prozessbeschreibungen geregelt, wobei sich die diesbezüglichen Abläufe überblicksweise wie folgt darstellten:

Offene Mietzinsrückstände lösten automatisch ein EDV-unterstütztes zweistufiges Mahnverfahren an die säumigen Mieterinnen bzw. Mieter aus, das aus einer Zahlungserinnerung (Mahnstufe 1) und in weiterer Folge aus einer Mahnung (Mahnstufe 2) bestand. Wurde der Mietzinsrückstand auch nach erfolgter Mahnung nicht beglichen, führte dies automatisch zur Mahnstufe 3 im EDV-System, wonach eine nicht mehr automatisierte Bearbeitung erfolgte. Die Setzung der Mahnstufe 4 durch die Sachbearbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ermöglichte die EDV-unterstützte

Erstellung der Räumungsklage, welche - unter Beachtung des Vieraugenprinzips - auf elektronischem Weg an das zuständige Bezirksgericht übermittelt wurde. Nach Durchführung der Verhandlung und allfälliger Beweisverfahren bildete ein Urteil das Ende des Verfahrens, wobei im Fall eines der Klägerin stattgebenden rechtskräftigen Urteils ein Exekutionstitel erwirkt war.

Dieser Exekutionstitel ermöglichte der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen innerhalb einer sechsmonatigen Frist die gerichtliche Exekution (Antrag auf zwangsweise Räumung) einzuleiten, sofern keine freiwillige Räumung des Mietgegenstandes, eine Zahlung oder auch eine Ratenvereinbarung erfolgte. Der Antrag auf zwangsweise Räumung wurde vom zuständigen Bezirksgericht mit gleichzeitiger Bekanntgabe des anberaumten Vollzugtermins bewilligt. Mit der Bezahlung des offenen Betrages oder dem Abschluss einer Ratenvereinbarung konnte die Zwangsäumung eingestellt werden. Falls die Ratenvereinbarung nicht eingehalten wurde, kam es zu einer Fortsetzung der zwangsweisen Räumung.

Am Vortag der Delogierung klärten die Sachbearbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ab, ob diese abgesetzt werden konnte, weil der Mietzinsrückstand beglichen oder eine Ratenvereinbarung abgeschlossen war. Ansonsten nahm eine Gerichtsvollzieherin bzw. ein Gerichtsvollzieher unter Mitwirkung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die Delogierung vor.

2.2.3 Ausgangspunkt für gerichtliche Aufkündigungen war das Vorliegen von Sachverhalten, die aus Sicht der Kundenbetreuung einen Kündigungstatbestand gemäß MRG (unleidliches Verhalten, nachteiliger Gebrauch, Nichtbenützung und Untervermietung) darstellten und bei denen außergerichtliche Lösungen nicht möglich erschienen. Dem nunmehrigen Dezernat Rückstandsbetreuung oblag - gegebenenfalls unter Mitwirkung der Stabsstelle Recht der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen - die Einbringung und Weiterverfolgung der gerichtlichen Aufkündigung. In vereinzelten Fällen wurde mit der Abwicklung der gerichtlichen Aufkündigung eine Rechtsanwaltskanzlei beauftragt. Bei einem der Klägerin stattgebenden Urteil lag auch hier ein Exekutionstitel vor,

der im Fall der Nichträumung der Wohnung eine gerichtliche Exekution (Antrag auf zwangsweise Räumung) ermöglichte.

### 2.3 Kenndaten zum Mahn- und Klagswesen

Die nachstehende Tabelle beruht auf Statistikdaten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und bietet einen Überblick über die im Rahmen des Mahn- und Klagswesens sowie der Delogierungsverfahren gesetzten Maßnahmen im Zeitraum der Jahre 2012 bis 2015. Ergänzend war anzumerken, dass diese Daten nicht nur die Mietwohnungen, sondern auch die sonstigen Mieteinheiten (z.B. Geschäftsräumlichkeiten, Parkplätze) betreffende Schritte enthalten und ein differenzierter Ausweis nur bei den tatsächlich durchgeführten Delogierungen vorgesehen war.

Tabelle 1: Kenndaten betreffend Mahn- und Klagswesen sowie Delogierungen

Maßnahmen	2012	2013	2014	2015	Abweichung in %
Zahlungserinnerungen (Mahnstufe 1)	147.896	161.032	149.374	143.558	-2,9
Mahnungen (Mahnstufe 2)	72.005	78.632	78.594	72.135	0,2
Räumungsklagen	11.284	9.556	11.388	9.550	-15,4
Gerichtliche Aufkündigungen	346	321	300	316	-8,7
Delogierungsanträge	3.261	4.426	5.479	5.055	55,0
Durchgeführte Delogierungen gesamt	1.071	1.017	956	1.057	-1,3
davon Delogierungen Wohnungen:	936	895	851	939	0,3
- Nichtbezahlung des Mietzinses	834	797	751	838	0,5
- Sonstige Gründe	37	34	33	29	-21,6
- Verlassenschaften *)	65	64	67	72	10,8
*) Die durchgeführten Delogierungen im Zuge von Verlassenschaften sind vollständigshalber angeführt, waren jedoch nicht Gegenstand der Prüfung.					

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Die Mahnungen erreichten im Betrachtungszeitraum nach einem zwischenzeitlichen Anstieg wieder das Niveau des Ausgangsjahres, während bei den Zahlungserinnerungen eine geringfügige Unterschreitung des Ausgangsniveaus feststellbar war. Die Anzahl der Räumungsklagen im Zusammenhang mit Mietzinsrückständen bewegte sich in einer Bandbreite zwischen jährlich rd. 9.600 und rd. 11.400, wobei die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die eingetretenen Schwankungen u.a. auf Umstrukturierungen im Bereich der Rückstandsbetreuung zurückführte. Die gerichtlichen Aufkündigungen wiesen im vierjährigen Betrachtungszeitraum eine rückläufige Entwicklung um rd. 9 % auf.

Bei der Anzahl der Delogierungsanträge war die auffälligste Veränderung mit einem Zuwachs von 55 % feststellbar, während die tatsächlich durchgeführten Delogierungen einen geringfügigen Rückgang um rd. 1 % verzeichneten. Als Begründung für die gestiegenen Delogierungsanträge wurde von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen u.a. eine geänderte Verwaltungspraxis genannt. Entsprechend dieser wurde bei Auftreten neuer Mietzinsrückstände anstatt einer Fortsetzung der zwangsweisen Räumung ein neuerliches Räumungs- und Delogierungsverfahren gegen die säumige Mieterin bzw. den säumigen Mieter eingeleitet. Diese neue Vorgehensweise sollte auch einen Beitrag zur Wohnungssicherung leisten, zumal damit den Betroffenen mehr Zeit zum Aufsuchen der Sozialeinrichtungen zur Verfügung stand.

Nahezu 90 % der tatsächlich durchgeführten Delogierungen aus Wohnungen, deren Anzahl in den Jahren 2012 und 2015 zwischen 751 und 838 schwankte, beruhten auf der Nichtbezahlung von Mietzinsen. Die Anzahl der wegen sonstiger Gründe erfolgten Delogierungen aus Wohnungen stellte anteilmäßig die kleinste Gruppe dar und ging im Betrachtungszeitraum um rd. 22 % auf zuletzt 29 Fälle zurück.

## **2.4 Maßnahmen und Projekte zur Vermeidung von Delogierungen**

2.4.1 Einleitend war anzumerken, dass die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gemäß ihrem Statut insbesondere einkommensschwächere, wohnungsbedürftige Personen und Familien mit Wohnungen zu versorgen hatte. Dementsprechend lebten in den städtischen Wohnhausanlagen lt. Auskunft der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen überdurchschnittlich viele armutsgefährdete Menschen und arbeitslose Menschen bzw. Menschen mit schlechter Positionierung am Arbeitsmarkt sowie Menschen mit psychischen Problemen. Im Übrigen würden jährlich rd. 20 % aller neuen Vermietungen im Weg der sozialen Wohnungsvergabe an Menschen aus diesen Zielgruppen erfolgen. Aus den genannten Gründen hätte die Wohnungssicherung bzw. die Vermeidung von Delogierungen in den städtischen Wohnhausanlagen eine große Herausforderung dargestellt.

2.4.2 Im Betrachtungszeitraum wurden im Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verschiedene Aktivitäten zur Thematik Wohnungssicherung gesetzt, die aus nachfolgender Tabelle ersichtlich sind:

Tabelle 2: Übersicht der umgesetzten Maßnahmen und geplanten Projekte der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zur Thematik Wohnungssicherung

Umgesetzte Maßnahmen	
2012	Einrichtung einer Koordinationsstelle Wohnungssicherung gemäß WSG
2012 - 2016	Mitwirkung an der von der Magistratsabteilung 24 beauftragten Studie " <i>Wohnungssicherung in Wien</i> ", die eine Identifikation der delogierungsrelevanten Gefährdungspotenziale und Risikogruppen im Bereich der Wiener Gemeindewohnungen zum Ziel hatte, um die Zahl der Fälle für präventive Interventionsschritte einzugrenzen
2015 - 2016	Einrichtung einer eigenen Organisationseinheit Soziales Management im Koordinationsbereich Kundenmanagement der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und Schaffung eines Externen Sozialen Managements in der Tochtergesellschaft Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit der Zielsetzung der Entwicklung von Strategien und Umsetzungskonzepten sowie der Vernetzung mit sozialen Einrichtungen - darunter auch für Wohnungssicherung
2015	Auflage einer Informationsbroschüre "Hilfe bei Mietzinsrückstand" für Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten zur Information über alle sozialen Anlaufstellen
2016	Einrichtung des Dezernates Rückstandsbetreuung im Koordinationsbereich Kundenmanagement der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zur Spezialisierung und Vereinheitlichung der Bearbeitung von Mietzinsrückständen
Laufende Projekte	
2016 - geplantes Ende Anfang 2017	"Übersetzung der Schreiben im Mahn- und Klagswesen in Leichter-Lesen-Sprache" zur Erhöhung der Verständlichkeit der Mietzinsvorschreibungen, Zahlungserinnerungen und Mahnungen; Projektleitung: Soziales Management
2016 - geplantes Ende Anfang 2017	"Fallübergabe an wohnpartner neu" zur Neuregelung der Zusammenarbeit zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. (Wohnpartner); Projektleitung: Soziales Management
2016 - geplantes Ende Anfang 2017	"Erarbeitung der Grundlagen für den Aufbau eines Case Managements bei Wiener Wohnen" zur Entwicklung der Schnittstellen und Prozesse für die Implementierung einer aufsuchenden Sozialarbeit für bestimmte delogierungsgefährdete Zielgruppen (Familien mit Kindern, verhaltensauffällige Menschen); Projektleitung: Soziales Management
2016 - geplantes Ende März 2017	"Erarbeitung eines Konzeptes zur Errichtung einer Wohnungssicherungsstelle für den Gemeindebau" mit den Zielen der Erhöhung der Erreichbarkeitsquote der von Delogierung bedrohten Haushalte, der Reduzierung der Delogierungen sowie der Verringerung der Kosten bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und bei der Wiener Wohnungslosenhilfe; Projektleitung: Vertreterinnen bzw. Vertreter der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Magistratsabteilung 24

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

2.4.3 Nach Einrichtung der Koordinationsstelle Wohnungssicherung (s. Pkt. 3) gemäß des WSG im Jahr 2012 wirkte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen an der von der Magistratsabteilung 24 beauftragten Studie "Wohnungssicherung in Wien" mit. Laut dem im März 2016 vorgelegten Endbericht konnte das Ziel, Gefährdungspotenziale für von Delogierung bedrohte Haushalte in Gemeindewohnungen und deren Eingrenzung für präventive Interventionsschritte mit einem statistischen Rechenmodell zu eruieren, mit dem zur Verfügung stehenden Datenmaterial nur bedingt erreicht werden. Allerdings wurde als optimales Zeitfenster für eine effiziente und ressourcenschonende Intervention der Zeitraum zwischen der Einbringung der Räumungsklage und der tatsächlichen Delogierung identifiziert, was eine Loslösung von der bisherigen Idee einer sehr früh ansetzenden Prävention bedeutete.

Des Weiteren war durch die vorgenommenen Analysen eine Beschreibung der von Delogierung betroffenen Haushalte möglich. So waren vermehrt junge, männliche Erwachsene, Mieterinnen bzw. Mieter ohne Einzugsermächtigung bzw. SEPA-Lastschriftmandat und Bezieherinnen bzw. Bezieher der bedarfsorientierten Mindestsicherung gefährdet. Im Übrigen stellten das Vorliegen der Mahnstufen 3 und 4 sowie ein Mietzinsrückstand ab der Höhe von 600,- EUR Warnzeichen für eine steigende Delogierungswahrscheinlichkeit dar.

Ausgehend von den im Rahmen der Studie erhobenen empirischen Grundlagen wurde im Herbst 2016 mit den Projekten "Erarbeitung der Grundlagen für den Aufbau eines Case Managements bei Wiener Wohnen" sowie "Erarbeitung eines Konzeptes zur Errichtung einer Wohnungssicherungsstelle für den Gemeindebau" begonnen. Letztgenanntes Projekt erfolgte in Kooperation mit der Magistratsabteilung 24 (s. Pkt. 5.2).

2.4.4 Die anderen von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gesetzten Maßnahmen zur Thematik Wohnungssicherung zielten ebenfalls auf eine Verbesserung der Information und der Kommunikation mit den säumigen und delogierungsgefährdeten Mieterinnen bzw. Mietern ab. In diesem Zusammenhang war die im Jahr 2015 herausgegebene Informationsbroschüre über "Hilfe bei Mietzinsrückstand" zu nennen, die



einen umfassenden Überblick über jene sozialen Einrichtungen bot, welche die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter bei Zahlungsschwierigkeiten beraten und unterstützen konnten. So wurde darin u.a. auf die Magistratsabteilungen 11, 40 und 50 und die beim Fonds Soziales Wien angesiedelte Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH, die das sogenannte "Betreute Konto" anbot, hingewiesen. Die Broschüre lag im Kundenservice-Center der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen auf und wurde bei Beratungsgesprächen über die Begleichung allfälliger Mietzinsrückstände verwendet; zudem war sie über die Homepage abrufbar.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien stellte diese Informationsbroschüre eine geeignete Hilfestellung für von Mietzinsrückständen betroffene Mieterinnen bzw. Mieter der Wiener Gemeindewohnungen dar. Allerdings war mit der etablierten Verteilungspraxis der Broschüre - die keine standardisierte Aushändigung oder Zustellung an alle betroffenen Haushalte vorsah - nicht eine Erreichbarkeit aller Betroffenen gegeben, was verbesserungswürdig erschien. Seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wären daher Überlegungen anzustellen, wie künftig eine Übermittlung der Broschüre an die Gruppe der delogierungsgefährdeten Mieterinnen bzw. Mieter gewährleistet werden kann.

Des Weiteren war das laufende Projekt "Übersetzung der Schreiben im Mahn- und Klagswesen in Leichter-Lesen-Sprache" als zweckmäßig einzustufen, zumal die gegenständliche Einschau ebenfalls einen Handlungsbedarf bzgl. der Ausgestaltung und Inhalte der standardisierten Zahlungserinnerungen und Mahnungen erkennen ließ. Neben der Erhöhung der Verständlichkeit wäre im Rahmen dieses Projektes auch die in den Mahnungen angeführte Zusatzinformation, wonach sich Familien mit minderjährigen Kindern zwecks Unterstützung an die Magistratsabteilung 40 wenden sollten, mit Hinweis auf die geltende Zuständigkeitsverteilung zu überarbeiten. Demnach war die Delogierungsprävention in städtischen Wohnhausanlagen bei Familien mit minderjährigen Kindern der Magistratsabteilung 11 und bei Erwachsenen der Magistratsabteilung 40 zugeordnet (s. Pkt. 4.1.2).

2.4.5 Seit dem Jahr 2010 war die Zusammenarbeit zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Service-Einrichtung "wohnpartner" in einem Arbeitsübereinkommen samt Leitfaden geregelt. Mit diesem übernahm die Service-Einrichtung die Aufgaben der ehemaligen Gebietsbetreuung Städtische Wohnhausanlagen.

Der Leitfaden enthielt umfassende Regelungen zur Konfliktarbeit in den städtischen Wohnhausanlagen, wobei je nach Konfliktgrund (z.B. Lärm, Tierhaltung, unleidliches Verhalten oder soziale Problemstellungen) unterschiedliche Zuständigkeiten und Vorgehensweisen zwischen den Vertragspartnerinnen festgelegt waren. Auch im Fall von finanziellen Problemen der Mieterinnen bzw. Mieter (bis zur Mahnstufe 3) konnte die Service-Einrichtung "wohnpartner" im Sinn einer Drehscheibenfunktion zu anderen sozialen Einrichtungen und zur Unterstützung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen aktiv werden. Wie allerdings die Einschau zeigte, war die Service-Einrichtung "wohnpartner" im Betrachtungszeitraum in diesem Bereich kaum tätig, noch wurde sie vonseiten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen aktiv in die Fallbearbeitung bei Mietzinsrückständen einbezogen.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wäre es im Sinn des oben angeführten Leitfadens zweckmäßig, die vor Ort tätige Service-Einrichtung "wohnpartner" künftig auch in die Delogierungsprävention im Zusammenhang mit betreffend die Zahlung der Miete säumigen Mieterinnen bzw. Mietern einzubinden. Entsprechend einer Empfehlung der Studie "Wohnungssicherung in Wien" sollten hiebei allfällig zu setzende Interventionen auf den Zeitraum zwischen der Einbringung der Räumungsklage und der tatsächlichen Delogierung konzentriert werden.

2.4.6 Zielsetzung des Projektes "Erarbeitung der Grundlagen für den Aufbau eines Case Managements bei Wiener Wohnen" war die Entwicklung der Schnittstellen und Prozesse für die Implementierung einer aufsuchenden Sozialarbeit für bestimmte delogierungsgefährdete Zielgruppen. In weiterer Folge war zur operativen Umsetzung des Case Managements die Schaffung eines eigenen Teams aus Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern im Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen vorgesehen.

Der Stadtrechnungshof Wien erkannte im Zuge seiner Einschau ebenfalls den Bedarf an einer aufsuchenden Beratung zur Erreichung jener Personen, die von sich aus die vorhandenen Beratungs- und Unterstützungsangebote der städtischen Sozialeinrichtungen nicht in Anspruch nahmen. In Bezug auf die Einrichtung eines eigenen sozialarbeiterischen Teams durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sollte jedoch aus Gründen der Zweckmäßigkeit geprüft werden, inwieweit nicht eine Übernahme dieser Aufgabenstellung durch bestehende Einrichtungen, wie beispielsweise die Service-Einrichtung "wohnpartner", effizienter und effektiver wäre. Überdies war anzuregen, im Rahmen des gegenständlichen Projektes neben den Schnittstellen und Prozessen auch auf die Zuständigkeiten und laufenden Aktivitäten der schon bisher in der Delogierungsprävention tätigen Einrichtungen einzugehen, um allfällige Überschneidungen in der Aufgabenwahrnehmung zu vermeiden.

### **3. Vollzug des Wiener Wohnungssicherungsgesetzes**

#### **3.1 Ziele und Grundsätze**

Im Jahr 2012 beschloss der Wiener Landtag das WSG, das der Wohnungssicherung in den städtischen Wohnhausanlagen bei Vorliegen von Sachverhalten, die in den Wirkungsbereich mehrerer Behörden oder Rechtsträgerinnen fielen, dienen sollte. Es stellte die Einhaltung des Datenschutzes aller Betroffenen sicher, wenn über die nach anderen gesetzlichen Bestimmungen bestehenden Befugnisse hinaus aufgrund der Komplexität der Problemlage im Einzelfall ein koordiniertes Vorgehen mehrerer gesetzlich zuständiger Stellen unumgänglich war.

Nach diesem Gesetz umfasste die Wohnungssicherung die rasche, effektive und effiziente Entwicklung, Planung und Umsetzung von Maßnahmen, die zur Vermeidung von Delogierung und Obdachlosigkeit geeignet erschienen. Die Umsetzung der Maßnahmen oblag den gesetzlich zuständigen Stellen aufgrund und im Rahmen der im Einzelfall maßgeblichen Gesetze. Als Ziele der Wohnungssicherungsmaßnahmen waren u.a. die Gewährleistung und Unterstützung des friedlichen Zusammenlebens, die Vermeidung der Ausweitung von Konflikten sowie die Initiierung von Hilfe bei Problemen, die in unmittelbarem Zusammenhang mit den Konflikten standen, festgelegt.

### **3.2 Koordinationsstelle Wohnungssicherung**

3.2.1 Um ein koordiniertes und effektives Vorgehen der im WSG genannten zuständigen Stellen zu erreichen, wurde im Jahr 2012 im Bereich der Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung die Koordinationsstelle Wohnungssicherung als Vernetzungsplattform geschaffen. Mit dem Führen der Koordinationsstelle war die Organisationseinheit Soziale Wohnungsvergabe betraut, die zwischenzeitlich von der Magistratsabteilung 50 in die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verlagert wurde.

Der Sozialen Wohnungsvergabe oblag die Organisation und Dokumentation der Sitzungen der Koordinationsstelle Wohnungssicherung. Diese umfasste Vertreterinnen bzw. Vertreter der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, der Magistratsabteilungen 11 und 40, des Fonds Soziales Wien, der Service-Einrichtung "wohnpartner", des Kuratoriums für Psychosoziale Dienste in Wien und der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH. Im Betrachtungszeitraum fanden - mit Ausnahme der Monate Juli und August - monatlich Sitzungen der Koordinationsstelle statt, in deren Rahmen Informationen über die laufenden Fälle ausgetauscht und Maßnahmen hinsichtlich der neu eingebrachten Fälle besprochen wurden.

3.2.2 In den ersten Jahren ihres Bestehens war die Koordinationsstelle Wohnungssicherung u.a. mit der Klärung ihrer Zielgruppen bzw. ihres Zuständigkeitsbereiches befasst. Letztlich legte die Koordinationsstelle den Fokus ihrer Tätigkeit auf jene Fälle, bei denen aufgrund der Konfliktlage eine gerichtliche Aufkündigung des Mietverhältnisses drohte und der delogierungsgefährdete Personenkreis Familien mit behinderten oder minderjährigen Kindern oder Großfamilien ab sechs Personen betraf. Des Weiteren zählten Menschen ab dem 75. Lebensjahr, behinderte Menschen, psychisch kranke sowie suchtkranke Menschen zu der Zielgruppe der Koordinationsstelle Wohnungssicherung. Personen, die wegen einer Wohnungsaufkündigung eine Beschwerde bei den für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zuständigen Organen einbrachten, fielen ebenfalls in ihren Zuständigkeitsbereich.

3.2.3 Als ersten Interventionsschritt sah das WSG die Erhebung des Sachverhaltes (insbesondere durch Befragungen aller Betroffenen) vor, wobei dies unter Beiziehung der Mitglieder der Koordinationsstelle nach Maßgabe der Erfordernisse des Einzelfalles zu erfolgen hatte. In der Folge sollten - gegebenenfalls nach gegenseitigem Austausch notwendiger Auskünfte und/oder Daten - entsprechende Wohnungssicherungsmaßnahmen entwickelt und geplant werden, die von den jeweils zuständigen Stellen aufgrund und im Rahmen der im Einzelfall maßgeblichen Gesetze umzusetzen waren.

Zur Dokumentation der von der Koordinationsstelle Wohnungssicherung behandelten Fälle bestand ein elektronischer Vordruck, in dem das falleinbringende Mitglied, der jeweilige Fallverlauf mit allen Interventionsschritten und der Erledigungsstatus festgehalten wurden. Nach Ablauf einer bestimmten Frist nach Beendigung des Falles war die Löschung der Daten vorgesehen.

3.2.4 Der Stadtrechnungshof Wien würdigte die Einrichtung einer Koordinationsstelle Wohnungssicherung mit dem Zweck als Vernetzungsplattform, ohne die eine geordnete Umsetzung des WSG nicht gewährleistet hätte werden können. Die allgemeinen Bestimmungen des WSG stellten die einzigen Handlungsgrundlagen der Koordinationsstelle dar, darüber hinausgehende verschriftlichte Regelungen - z.B. hinsichtlich der Anzahl und Abwicklung der Sitzungen, der routinemäßigen Fallbearbeitung (inkl. Dokumentation) und des Berichtswesens - bestanden nicht. Es wurde daher die Ausarbeitung einer entsprechenden Geschäftsordnung für die Koordinationsstelle Wohnungssicherung empfohlen.

### 3.3 Fallbearbeitungen in den Jahren 2012 bis 2015

3.3.1 Im Betrachtungszeitraum wurden 103 Fälle in der Koordinationsstelle Wohnungssicherung zur weiteren Bearbeitung eingebracht, wobei die jeweiligen Erledigungsarten aus nachfolgender Tabelle ersichtlich sind.

Tabelle 3: Fallübersicht der Koordinationsstelle Wohnungssicherung

Erledigungsart	2012	2013	2014	2015	Gesamt
Keine weiteren Beschwerden nach Intervention	10	4	1	2	17
Sicherstellung einer ambulanten Betreuung durch eine soziale Einrichtung	-	2	4	1	7
Ruhen des Verfahrens nach Intervention	2	1	2	-	5

Erledigungsart	2012	2013	2014	2015	Gesamt
Zuweisung einer anderen Gemeindewohnung	5	2	2	1	10
Einvernehmliche Rückgabe der Gemeindewohnung	3	-	2	-	5
Übersiedlung in eine stationäre soziale Einrichtung	6	1	2	2	11
Einleitung einer gerichtlichen Aufkündigung durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen trotz Intervention	3	-	-	-	3
Delogierung - teilweise Unterbringung in der Wohnungslosenhilfe	3	5	1	2	11
Einstellung der Intervention nach verlorener gerichtlicher Aufkündigung durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen	4	3	1	2	10
Keine Intervention wegen Unzuständigkeit	2	5	1	-	8
Sonstige Fallerledigungen und offene Fälle	6	2	2	6	16
Gesamt	44	25	18	16	103

Quelle: Koordinationsstelle Wohnungssicherung, dargestellt durch den Stadtrechnungshof Wien

Der eingetretene Rückgang bei den bearbeiteten Fällen war primär auf die bereits erwähnte sukzessive Klärung der Zuständigkeit durch die Koordinationsstelle zurückzuführen, die letztlich eine Kompetenzfestlegung auf bestimmte Zielgruppen vorsah. Wie aus den Erledigungsarten hervorgeht, konnte die Koordinationsstelle Wohnungssicherung durch ihre Interventionen in einer Reihe von Fällen für die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter einen Wohnungserhalt oder eine Zuweisung einer bedarfsgerechten Gemeindewohnung erreichen. Darüber hinaus bildeten in einigen Fällen die Rückgabe der Gemeindewohnung und die Weiterbetreuung der Betroffenen in stationären sozialen Einrichtungen sowie in Wohnformen der Wiener Wohnungslosenhilfe den Lösungsansatz.

An dieser Stelle war der in einem eingesehenen Fall zur Anwendung gelangte Lösungsansatz der Vermittlung einer sogenannten "Poolwohnung" hervorzuheben. Bei diesem Modell wurde einem Verein, der Menschen mit psychischen Erkrankungen betreute, von der Sozialen Wohnungsvergabe der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eine Gemeindewohnung zugeteilt. Der Verein überließ in weiterer Folge die Wohnung einem psychisch kranken Menschen zur Benutzung und übernahm seine Betreuung im Alltag; bei erfolgreichem Betreuungsverlauf war eine Übergabe der Mietwohnung an die betreute Person vorgesehen. Laut Auskunft der Sozialen Wohnungsvergabe hätte sich das Modell "Poolwohnung" bewährt, zumal die betroffenen Personen

angesichts der Aussicht auf eine Wohnungsübernahme ein adäquates Wohnverhalten an den Tag legen würden.

Bei mangelnder Kooperationsbereitschaft der betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter sowie bei bestimmten Fallverläufen scheiterten allerdings die Bemühungen der Koordinationsstelle, eine gerichtliche Aufkündigung und Räumung der Wohnung abzuwenden. Dies auch unter dem Aspekt, dass die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen im Rahmen ihrer Funktion als Hausverwaltung auch die Interessen der anderen Hausbewohnerinnen bzw. Hausbewohner zu wahren hatte. In derartigen Fällen wurde von der Koordinationsstelle z.T. eine Unterbringung der Betroffenen in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe vermittelt.

3.3.2 Die Einschau in die Falldokumentationen zeigte, dass die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter - entsprechend der Zielgruppenfestlegung - überwiegend Familien mit behinderten oder verhaltensauffälligen Kindern, Großfamilien, verhaltensauffällige, psychisch kranke oder suchtkranke Erwachsene waren, die durch ihr Verhalten nachbarschaftliche Konflikte und Beschwerden auslösten. In diesem Zusammenhang waren insbesondere Lärmbelästigungen, Verschmutzungen der Wohnhausanlage sowie rücksichtsloses oder sonst grob ungehöriges Verhalten dokumentiert. Folglich wurde der Großteil der in der Koordinationsstelle bearbeiteten Fälle von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Service-Einrichtung "wohnpartner" eingebracht.

Im Detail verfügten die eingesehenen Fälle z.T. über komplexe und langwierige Fallverläufe, bei denen die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter schon vor der Fallbearbeitung in der Koordinationsstelle Berührungspunkte zu den städtischen Sozialeinrichtungen aufwiesen. So waren z.B. die betroffenen Familien vielfach bereits in Beratungs- oder Betreuungsprozesse mit der Magistratsabteilung 11 als Kinder- und Jugendhilfeträgerin eingebunden.

Dessen ungeachtet gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass die jeweils in die Fallbearbeitung beigezogenen Mitglieder der Koordinationsstelle eine lösungsorientierte Vorgehensweise verfolgten und zur Erhöhung der Erfolgsaussichten

der Interventionen ein besonderes Augenmerk auf einen raschen Informationsaustausch legten. Allerdings wirkte sich das wechselhaft kooperative Verhalten der Betroffenen oder die nicht vorhandene Krankheitseinsicht bei psychisch kranken Menschen teils erschwerend auf die Umsetzung der Maßnahmen aus.

3.3.3 Abschließend war festzustellen, dass die Tätigkeiten der Koordinationsstelle in einer nennenswerten Anzahl von Fällen einen wichtigen Beitrag zur Wohnungssicherung leisteten und damit zur rückläufigen Entwicklung bei den gerichtlichen Aufkündigungen sowie den Delogierungen aus sonstigen Gründen beitrugen (s. Pkt. 2.3). Bei der Einschau zeigte sich allerdings, dass von der Koordinationsstelle Wohnungssicherung zu behandelnde Fälle überwiegend nicht von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, sondern von den anderen in der Koordinationsstelle vertretenen Einrichtungen eingebracht wurden. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, zur Vermeidung von Delogierungen aus städtischen Wohnhausanlagen künftig der Koordinationsstelle Wohnungssicherung alle auf die Zielgruppen bezogenen gerichtlichen Aufkündigungen standardmäßig vorzulegen. Zudem wurde der Koordinationsstelle eine Analyse erfolgreicher Fallverläufe zur Erhebung der beeinflussenden Erfolgsfaktoren empfohlen, um daraus geeignete Maßnahmen für häufig wiederkehrende Problemstellungen abzuleiten.

#### **4. Delogierungsprävention durch die Sozialeinrichtungen der Stadt Wien**

##### **4.1 Vertragliche Grundlagen und Zuständigkeiten**

4.1.1 Eine wesentliche Grundlage der Wohnungssicherung bzw. Delogierungsprävention in Wien stellte das im Jahr 1998 zwischen der Stadt Wien und dem Verein Volkshilfe Wien abgeschlossene Übereinkommen betreffend die Führung einer "Fachstelle für Wohnungssicherung" durch die Volkshilfe Wien dar. Vertreten wurde die Stadt Wien dabei von der ehemaligen Magistratsabteilung 12 (nunmehrige Magistratsabteilung 40) und der Magistratsabteilung 11, wobei der Abschluss des Übereinkommens durch den Beschluss des Gemeinderates vom 24. Juni 1998, Pr.Z. 224/98 - GJS genehmigt wurde.



Vertragsgegenstand waren die Führung und der Betrieb der Fachstelle für Wohnungssicherung durch die Volkshilfe Wien gemäß einer dem Übereinkommen angefügten Leistungsbeschreibung. Dieser zufolge umfasste der Zuständigkeitsbereich der Fachstelle die Wohnungssicherung von Mieterinnen bzw. Mietern von Privat- und Genossenschaftswohnungen; unabhängig davon, ob es sich um Familien oder um Erwachsene handelte. Darüber hinaus hatte sie verschiedene zentrale Koordinationsaufgaben im Zusammenhang mit der Delogierungsprävention in Wien (z.B. Adressatin der bezirksgerichtlichen § 33a MRG-Benachrichtigungen, Durchführung eines übergeordneten Berichtswesen) wahrzunehmen.

Die Personal- und Sachkosten der Fachstelle waren von der Stadt Wien zu tragen und wurden nach Auflösung der Magistratsabteilung 12 im Weg der Magistratsabteilung 40 abgerechnet. Diese stellte außerdem für den Betrieb der Fachstelle für Wohnungssicherung zusätzlich sozialarbeiterisches Personal im Ausmaß von drei Vollzeitäquivalenten bereit.

4.1.2 Auf Basis der im Übereinkommen festgelegten Zuständigkeiten und einer ergänzenden Regelung über die Zuständigkeit von der Fachstelle für Wohnungssicherung und dem Fachbereich Mindestsicherung der Magistratsabteilung 40 aus dem Jahr 2012 war im Betrachtungszeitraum in Bezug auf die Delogierungsprävention nachfolgende Zuständigkeitsverteilung in Geltung:

Tabelle 4: Zuständigkeitsverteilung zwischen der Fachstelle für Wohnungssicherung und den Magistratsabteilungen 11 und 40

	Fachstelle für Wohnungssicherung (im Auftrag der Stadt Wien)	Magistratsabteilung 40 (Fachbereich Mindestsicherung)	Magistratsabteilung 11 (Dezernat 2 - Soziale Arbeit und Familie)
Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen bei laufendem Räumungsverfahren (Erwachsene und Familien)	X		
Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen, deren Einkommen über dem Richtsatz für die bedarfsorientierte Mindestsicherung liegt, auch wenn noch kein Räumungsverfahren eingebracht wurde (Erwachsene und Familien)	X		

	Fachstelle für Wohnungssicherung (im Auftrag der Stadt Wien)	Magistratsabteilung 40 (Fachbereich Mindestsicherung)	Magistratsabteilung 11 (Dezernat 2 - Soziale Arbeit und Familie)
Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen, deren Einkommen unter dem Richtsatz für die bedarfsorientierte Mindestsicherung liegt, sofern noch kein Räumungsverfahren eingebracht wurde (Erwachsene und Familien)		X	
Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen (von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verwaltet) - unabhängig davon, ob ein Räumungsverfahren eingeleitet wurde (Erwachsene)		X	
Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen (von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verwaltet) - unabhängig davon, ob ein Räumungsverfahren eingeleitet wurde (Familien mit minderjährigen Kindern)			X

Quelle: Magistratsabteilungen 11 und 40, dargestellt durch den Stadtrechnungshof Wien

Die Zuständigkeit der Fachstelle für Wohnungssicherung für Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen wurde damit begründet, dass die Delogierungsprävention in den genannten Wohnungsmärkten aufgrund der dortigen Rahmenbedingungen bzw. Gegebenheiten eine Befassung durch eine spezialisierte Einrichtung - wie die Fachstelle für Wohnungssicherung - erfordern würde. Demgemäß umfasste das Leistungsangebot der Fachstelle nicht nur sozialarbeiterische und finanzielle, sondern insbesondere auch mietrechtliche Beratung und Unterstützung.

Wie aus der Tab. 4 weiters hervorgeht, fielen Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen, deren Einkommen unter dem Richtsatz für die bedarfsorientierte Mindestsicherung lagen und die noch von keinem Räumungsverfahren betroffen waren, in den Zuständigkeitsbereich der Magistratsabteilung 40. Hintergrund dieser Zuständigkeitsverteilung war die Kompetenz der Magistratsabteilung 40 zum Vollzug des WMG, in dessen Rahmen den betroffenen Mieterinnen bzw. Mietern unter bestimmten Voraussetzungen entsprechende finanzielle Leistungen zur Deckung des Wohnbedarfes (inkl. Mietbeihilfe) zuerkannt werden konnten.

Bezüglich der prüfungsgegenständlichen Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen war das Aufgabengebiet der Delogierungsprävention im Fall von Erwachsenen der Magistratsabteilung 40 und im Fall von Familien mit minderjährigen Kindern der Magistratsabteilung 11 zugeordnet. Mit der Einbeziehung der Magistratsabteilung 11 wurde primär eine laufende Information der dortigen Stellen über von Delogierung betroffenen Familien mit minderjährigen Kindern - zumindest die Gemeindewohnungen betreffend - bezweckt. Umgekehrt standen den betroffenen Familien die Servicestellen der Magistratsabteilung 11 beratend und klärend zur Verfügung.

Wie der Stadtrechnungshof Wien erhob, wurde die zwischen den genannten Magistratsabteilungen festgelegte Zuständigkeitsabgrenzung im Interesse der Betroffenen in der Praxis flexibel gehandhabt. Infolgedessen könnten Familien mit minderjährigen Kindern unter bestimmten Umständen (z.B. bei Aufsuchen der Sozialzentren und bei Dringlichkeit) direkt von der Magistratsabteilung 40 Beratungs- bzw. Unterstützungsleistungen erhalten. Ergänzend war anzumerken, dass die Zusammenarbeit zwischen der Magistratsabteilung 40 und der Magistratsabteilung 11 in einer gesonderten Vereinbarung geregelt war, welche insbesondere die Vorgehensweise bei "Ansuchen um Förderung als Hilfe in besonderen Lebenslagen" aus Mitteln der bedarfsorientierten Mindestsicherung regelte.

4.1.3 Im Ergebnis war festzustellen, dass die Delogierungsprävention in Wien mit der Fachstelle für Wohnungssicherung sowie den Magistratsabteilungen 11 und 40 auf drei Ansprechstellen aufgeteilt war, wobei für die Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen die genannten Magistratsabteilungen zuständig waren. Unter Beibehaltung der strukturellen Rahmenbedingungen erschien die zwischen diesen Einrichtungen einvernehmlich festgelegte Zuständigkeitsverteilung in Bezug auf die Gemeindewohnungen nachvollziehbar.

## **4.2 Bearbeitung der bezirksgerichtlichen Benachrichtigungen**

4.2.1 Gemäß Leistungsbeschreibung des Übereinkommens hatte die Fachstelle für Wohnungssicherung im Auftrag der Stadt Wien alle von den Wiener Bezirksgerichten versandten Benachrichtigungen gem. § 33a MRG sowie gem. § 569 Geo. entgegenzu-

nehmen und die eingelangten Daten EDV-mäßig zu erfassen. In den Jahren 2012 bis 2015 wurden von der Fachstelle für Wohnungssicherung jährlich im Durchschnitt rd. 19.100 derartige Verständigungen dokumentiert, wovon nahezu zwei Drittel auf Gemeindewohnungen und ein Drittel auf Privat- und Genossenschaftswohnungen entfielen.

Ein Vergleich der bei der Fachstelle für Wohnungssicherung eingelangten Verständigungen über Räumungsklagen und Kündigungen gem. § 33a MRG mit den in den Wiener Bezirksgerichten tatsächlich eingebrachten Räumungsklagen und Kündigungen zeigte, dass bei steigender Tendenz die Fachstelle mit dieser Vorgehensweise von rd. 82 % aller eingeleiteten Verfahren in Wien Kenntnis erlangte. Laut Auskunft der Fachstelle für Wohnungssicherung stand einer noch höheren Benachrichtigungsquote u.a. die ex lege festgelegte Möglichkeit der Untersagung der Verständigung der Gemeinde durch die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter entgegen. Überdies wurde darauf verwiesen, dass die gerichtlichen Statistikdaten auch die - keinen Gegenstand der Delogierungsprävention darstellenden - Räumungsklagen und Kündigungen sonstiger Mieteinheiten (z.B. Parkplätze, Lokale) inkludierten, weshalb unter Berücksichtigung dieses Umstandes die Benachrichtigungsquote um einige Prozentpunkte höher ausfallen würde.

4.2.2 Auf Grundlage der EDV-mäßig erfassten bezirksgerichtlichen Verständigungen versandte die Fachstelle für Wohnungssicherung sogenannte "Erstbriefe" (im Fall einer eingebrachten Räumungsklage) und sogenannte "Zweitbriefe" (im Fall eines Räumungstermins) an die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter. Inhalt dieser nahezu gleichlautenden Schreiben war das Ersuchen, im Bedarfsfall das in Wien vorgehaltene Beratungs- und Unterstützungsangebot zur Abwendung des Wohnungsverlustes in Anspruch zu nehmen.

An betroffene Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen ergingen ebenfalls derartige Schreiben, wobei diese im Namen der Magistratsabteilung 40 versandt wurden und einen Verweis auf das Beratungsangebot der jeweils örtlich zuständigen Stelle der Magistratsabteilungen 11 und 40 enthielten. Demnach sollten Familien mit minder-

jährigen Kindern das für ihre Wohnadresse zuständige Eltern-Kind-Zentrum der Magistratsabteilung 11 und Familien ohne Kinder bzw. Erwachsene das für ihre Wohnadresse zuständige Sozialzentrum der Magistratsabteilung 40 aufsuchen.

Einer Auswertung von der Fachstelle für Wohnungssicherung zufolge wurden im Betrachtungszeitraum durchschnittlich rd. 12.100 "Erst- und Zweitbriefe" an betroffene Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen versandt. Unabhängig davon übermittelte die Fachstelle für Wohnungssicherung einmal wöchentlich eine Liste der aufgrund der bezirksgerichtlichen Verständigungen angeschriebenen Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen an die Sozialzentren der Magistratsabteilung 40 und an die Regionalstellen der Magistratsabteilung 11.

### **4.3 Magistratsabteilung 40**

4.3.1 Die Magistratsabteilung 40 war gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien die für die Sozialarbeit mit Erwachsenen sowie für die Handhabung des WMG zuständige Dienststelle der Stadt Wien. Innerhalb der Magistratsabteilung 40 erfolgte die Umsetzung dieser Aufgaben durch den Fachbereich Mindestsicherung mit seinen sechs Sozialzentren und die Servicestelle (inkl. Team Wiener Energieunterstützung). Darüber hinaus war - wie bereits erwähnt - die im Auftrag der Magistratsabteilung 40 tätige Fachstelle für Wohnungssicherung in die diesbezügliche Aufgabenerledigung eingebunden.

Die Beratungsleistung "Hilfe bei Delogierung und drohendem Wohnungsverlust" wurde von den Beratungsstellen der Magistratsabteilung 40 im Rahmen der sozialarbeiterischen Beratungs- und Betreuungstätigkeit für Menschen in schwierigen Lebenssituationen angeboten. Laut der in Tab. 4 dargestellten Zuständigkeitsverteilung waren sie primär für Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen (Erwachsene) sowie Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen (Erwachsene und Familien), sofern noch kein Räumungsverfahren eingebracht worden war und das Einkommen unter dem Richtsatz für die bedarfsorientierte Mindestsicherung lag, zuständig. Die Inanspruchnahme bzw. der Zugang zu dieser Beratungsleistung erfolgte nicht nur aufgrund der von der Fachstelle für Wohnungssicherung versandten "Erst- und Zweit-

briefe" (s. Pkt. 4.2), sondern auch im Rahmen der allgemein angebotenen Sozialarbeit des Fachbereiches Mindestsicherung.

Zusätzlich zur sozialarbeiterischen Beratungs- und Betreuungstätigkeit oblag der Magistratsabteilung 40 als für die bedarfsorientierte Mindestsicherung zuständige Fachabteilung die Gewährung und Ausbezahlung von finanziellen Unterstützungen zur Wohnungssicherung. In diesem Rahmen wurde - neben den Pflichtleistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung zur Deckung des Wohnbedarfes (einschließlich Mietbeihilfe) - die ebenfalls im WMG geregelte freiwillige Leistung "Hilfe in besonderen Lebenslagen" gewährt. Da die Übernahme eines eventuell entstandenen Mietzinsrückstandes ausschließlich im Weg der "Hilfe in besonderen Lebenslagen - Wohnungssicherung" erfolgte, wurde der weitere Fokus der Prüfung auf diese Förderungsleistung gelegt.

4.3.2 Der Fachbereich Mindestsicherung verfügte über ein umfassend ausgestaltetes Handbuch "Interne Richtlinien" (einschließlich "Zusatzinformationen"), das für die Mitarbeitenden des Fachbereiches bzw. der Beratungsstellen als Orientierungshilfe bei der Aufgabenerledigung im Sinn eines einheitlichen Vollzuges der Wiener Mindestsicherung dienen sollte.

Die Delogierungsprävention betreffende Bestimmungen des Handbuches setzten sich aus den bereits erwähnten Zusammenarbeitsvereinbarungen zwischen der Magistratsabteilung 40 und der Magistratsabteilung 11 bzw. der Fachstelle für Wohnungssicherung sowie aus den Erläuterungen zur Förderungsleistung "Hilfe in besonderen Lebenslagen" zusammen. Mit den Erläuterungen wurden insbesondere die Themenbereiche Ansuchen, Prüfungsverfahren (Mitwirkungspflicht), Entscheidung sowie Förderungsrückzahlung behandelt. Die Möglichkeiten der Gewährung von "Hilfe in besonderen Lebenslagen" waren in einer eigenen Übersicht zusammengefasst; demnach stellte die Übernahme von Mietzinsrückständen (Wohnungssicherung) eine von mehreren Möglichkeiten der Förderungsgewährung dar.

Hinsichtlich der Vorgangsweise bei Mietzinsrückständen war festgelegt, dass diese vor allem dann zu übernehmen wären, wenn der Grund des Rückstandes nachvollziehbar

und/oder eine veränderte Situation und gute Perspektive feststellbar war. Weiters sollte auf die jeweilige Situation der Antragstellenden (z.B. Krankheit, Kinder) Bedacht genommen werden. Zur Hilfestellung waren je nach Einzelfall verschiedene sozialarbeiterische Interventionen (z.B. Beratung über Ansprüche und Maßnahmen zur Vermeidung künftiger Rückstände, Schuldnerberatung) vorgesehen, wobei Eigeninitiative und grundsätzlich Eigenleistungen der Antragstellenden einzufordern waren. Nach Zustimmung durch die Antragstellenden konnten die Sozialzentren der Magistratsabteilung 40 bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen diesbezügliche Rückstandsausweise anfordern, welche innerhalb von drei Tagen per E-Mail zur Verfügung zu stellen waren.

Die Kriterien, wann eine finanzielle Unterstützung (Übernahme des Rückstandes) gewährt werden sollte, waren in einem sogenannten "Kriterienkatalog - Wohnungssicherung" demonstrativ zusammengefasst. Im Fall einer Förderungszusage der Magistratsabteilung 40 zur Übernahme der Mietzinsrückstände wurde die Förderungsleistung direkt an die jeweilige Vermieterin bzw. den jeweiligen Vermieter (z.B. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen) überwiesen.

4.3.3 Infolge der Zusammenarbeitsvereinbarungen wurden die Regelungen des Fachbereiches Mindestsicherung zur Abwicklung der "Hilfe in besonderen Lebenslagen - Wohnungssicherung" (einschließlich *Kriterienkatalog*) auch auf die Magistratsabteilung 11 und die Fachstelle für Wohnungssicherung ausgeweitet, welche in die Gewährung dieser Förderungsleistung in unterschiedlicher Weise involviert waren. Die Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 hatten demgemäß ihre Zielgruppe bei der diesbezüglichen Antragstellung zu unterstützen und einen Situationsbericht (Expertise) als Entscheidungsgrundlage für die Magistratsabteilung 40 zu erstellen. In der Fachstelle für Wohnungssicherung hingegen wurden die ihre Zielgruppen betreffenden Ansuchen auf Förderungsleistung direkt von dem im Pkt. 4.1.1 erwähnten dort tätigen sozialarbeiterischen Personal der Magistratsabteilung 40 bearbeitet.

4.3.4 Die Ausgaben für die freiwillige Förderungsleistung "Hilfe in besonderen Lebenslagen - Anteil Wohnungssicherung" wurden im Weg der Haushaltsstelle 1/4110/768.016 verrechnet und entwickelten sich in den Jahren 2012 bis 2015 wie folgt:

Tabelle 5: Ausgaben "Hilfe in besonderen Lebenslagen - Anteil Wohnungssicherung"

Ausgaben für "Hilfe in besonderen Lebenslagen"	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	2015 in EUR	Abweichung 2015/2012 in %
Anteil "Wohnungssicherung"	4.513.130,78	3.840.146,17	3.849.017,77	3.597.287,79	-20,3
davon Gemeindewohnungen	3.151.416,95	2.665.129,19	2.744.337,64	2.536.140,32	-19,5
davon Privat- und Genossenschaftswohnungen *)	1.361.713,83	1.175.016,98	1.104.680,13	1.061.147,47	-22,1
*) inkl. des Anteiles der von der Fachstelle für Wohnungssicherung ausbezahlten Förderungsleistungen					

Quelle: Magistratsabteilung 40, dargestellt durch den Stadtrechnungshof Wien

Insgesamt betrachtet sanken die Ausgaben für "Hilfe in besonderen Lebenslagen - Wohnungssicherung" von 4,51 Mio. EUR im Jahr 2012 um 20,3 % auf 3,60 Mio. EUR im Jahr 2015. Im Durchschnitt wurden rd. 70 % dieser Ausgaben für die Übernahme von Mietzinsrückständen bei Gemeindewohnungen und rd. 30 % für die Übernahme von Mietzinsrückständen bei Privat- und Genossenschaftswohnungen verwendet, wobei beide Bereiche von nahezu gleich hohen Rückgängen betroffen waren. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 40 war diese rückläufige Ausgabenentwicklung insbesondere auf eine höhere Treffsicherheit bei der Vergabe dieser freiwilligen Förderungsleistung zurückzuführen.

Einer Detailauswertung der Magistratsabteilung 40 zufolge verminderte sich im Betrachtungszeitraum auch die Zahl der mit den Ausgaben für Wohnungssicherung unterstützten Haushalte um 22 %, der durchschnittliche finanzielle Förderungsbeitrag pro Haushalt stieg um 2,2 % auf 1.153,- EUR an. Im Jahr 2015 entfielen von den insgesamt 3.120 unterstützten Haushalten 2.340 auf Gemeindewohnungen und 780 auf Privat- und Genossenschaftswohnungen. Über die Sozialzentren der Magistratsabteilung 40 wurden rd. 2.900 Haushalte (d.s. rd. 93 % der Fälle) gefördert, die zu mehr als 70 % bedarfsorientierte Mindestsicherung bezogen.

Ein über diese Kenndaten hinausgehendes Berichtswesen zur Delogierungsprävention war im Bereich der Magistratsabteilung 40 nicht eingerichtet. So konnten z.B. keine



Auskünfte über die Anzahl der diesbezüglichen Beratungsfälle (Beratungsleistungen) sowie der in diesem Zusammenhang eingebrachten "Ansuchen um Hilfe in besonderen Lebenslagen" erteilt werden. Zudem lagen keine Kenndaten zur Messung der Nachhaltigkeit der von der Magistratsabteilung 40 gesetzten Aktivitäten zur Delogierungsprävention vor. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Magistratsabteilung 40, im Sinn der Erhöhung der Aussagekraft des Berichtswesens ihre gesamten Aktivitäten zur Delogierungsprävention einschließlich deren Wirkungen darzustellen und darauf aufbauend weitere steuerungsrelevante Kennzahlen zu etablieren.

4.3.5 Um Erkenntnisse über die jeweilige Inanspruchnahme der vorgehaltenen Delogierungsprävention zu gewinnen, holte der Stadtrechnungshof Wien, ausgehend von der Einsichtnahme in Fallverläufe von Delogierungsverfahren bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, weitergehende Erkundigungen bei der Magistratsabteilung 40 ein.

Wie die Erhebungen ergaben, waren rd. zwei Drittel der Delogierungsfälle in der Magistratsabteilung 40 aktenkundig, wobei bei nahezu jedem zweiten eingesehenen Fallverlauf bereits in den Vorjahren eine finanzielle Unterstützung in Form der "Hilfe in besonderen Lebenslagen" gewährt wurde. Zudem war bei jenen Fällen, die Familien mit minderjährigen Kindern betrafen und Anträge auf "Hilfe in besonderen Lebenslagen" vorlagen, eine Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 11 dokumentiert.

Die erstmalige oder neuerliche Gewährung von "Hilfe in besonderen Lebenslagen" scheiterte in den eingesehenen Fällen zumeist wegen mangelnder Perspektiven. Diese fehlten entsprechend dem "Kriterienkatalog - Wohnungssicherung" der Magistratsabteilung 40 beispielsweise dann, wenn eine Wohnung trotz Beihilfen nicht leistbar war und die Hilfesuchenden einen Wohnungswechsel verweigerten. Überdies lehnte die Magistratsabteilung 40 finanzielle Unterstützungsleistungen ab, wenn seit der Übernahme des letzten Mietzinsrückstandes keine Miete bezahlt wurde und die Anregung einer Sachwalterschaft nicht sinnvoll oder möglich war.

Weiters fiel im Zuge der Einschau auf, dass das primär zur Wohnungssicherung eingeführte Instrument "Betreutes Konto" der Schuldnerberatung Wien (s. StRH II - 4/16, Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH, Prüfung der Gebarung) im Rahmen der Delogierungsprävention der Magistratsabteilung 40 bislang nur in Einzelfällen zur Anwendung gelangte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Magistratsabteilung 40, insbesondere bei Vorliegen von ausschließlich finanziellen Problemlagen die Unterstützungsleistungen zur Wohnungssicherung verstärkt auf die Inanspruchnahme eines "Betreuten Kontos" hinzuwirken.

#### **4.4 Magistratsabteilung 11**

4.4.1 Wie bereits ausgeführt, fungierte die Magistratsabteilung 11 neben der Magistratsabteilung 40 und der Fachstelle für Wohnungssicherung als eine von drei Ansprechstellen in Bezug auf die Delogierungsprävention in Wien und war damit in die diesbezüglichen Zusammenarbeitsvereinbarungen eingebunden; nachfolgend wurde erforderlichenfalls auf diese Vereinbarungen eingegangen.

Zielsetzung der Unterstützung der Familien bei der Wohnungssicherung im Bereich der Magistratsabteilung 11 war es, einerseits familiäre Belastungsfaktoren und Konfliktpotenziale zu verringern und andererseits Minderjährigen ein Aufwachsen in einem geschützten und förderlichen Rahmen zu ermöglichen. Die Durchführung der Beratungsleistung Delogierungsprävention oblag den - dem Dezernat 2 - Soziale Arbeit mit Familien zugeordneten - 18 Regionalstellen und 9 Eltern-Kind-Zentren.

In rechtlicher Hinsicht stellte das im Rahmen der Delogierungsprävention vorgehaltene Beratungsangebot der Magistratsabteilung 11 eine Leistung der Sozialen Dienste gemäß WKJHG 2013 dar, das von Familien unmittelbar, freiwillig und kostenlos in Anspruch genommen werden konnte.

4.4.2 Ausgangspunkt der Delogierungsprävention im Bereich der Magistratsabteilung 11 waren insbesondere die von der Fachstelle für Wohnungssicherung einmal wöchentlich an die Regionalstellen übermittelten Listen der aufgrund der bezirksgerichtlichen Verständigungen angeschriebenen Mieterinnen bzw. Mietern von Gemeindewoh-

nungen. Mangels entsprechender Kennzeichnung hatten die Mitarbeitenden der Regionalstellen nach Einlangen der sogenannten "Anschreibenlisten" mithilfe der Personendatenbank jene Mieterinnen bzw. Mieter zu ermitteln, die mit minderjährigen Kindern in einem gemeinsamen Haushalt lebten.

In weiterer Folge wurden die sohin ermittelten Familien von der Magistratsabteilung 11 schriftlich zu einem Beratungsgespräch in das für sie zuständige Eltern-Kind-Zentrum eingeladen; im Fall einer zwangsweisen Räumung wurde zusätzlich ein konkreter Beratungstermin angeboten. Waren Familien in den Regionalstellen bekannt oder Gegenstand von Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe, wurde die jeweils fallführende Sozialarbeiterin bzw. der jeweils fallführende Sozialarbeiter zwecks Setzung allfälliger weiterer Maßnahmen von der drohenden Delogierung informiert. Eine drohende Delogierung wegen unleidlichen Verhaltens oder nachteiligen Gebrauchs des Mietgegenstandes war als Gefährdungsmeldung zu werten, falls nicht bereits eine Zusammenarbeit im Rahmen der Hilfen zur Erziehung mit der Familie bestand.

Der Vollständigkeit halber war anzumerken, dass der Zugang zur Delogierungsprävention der Magistratsabteilung 11 nicht nur im Weg der eigenen oder der von der Fachstelle für Wohnungssicherung verschickten Briefe, sondern auch im Vorfeld von Räumungsverfahren im Zuge der Aufgabenwahrnehmung der Regionalstellen und Eltern-Kind-Zentren erfolgte.

4.4.3 Interne Vorgaben zur Delogierungsprävention bestanden in Form eines Leitfadens und von Beiträgen im Qualitätsmanagementhandbuch, die u.a. Auskunft über die Grundlagen, die Zuständigkeiten, den Umfang des Beratungsangebotes sowie die Falldokumentation gaben. Demnach verfolgte das Beratungsangebot der Magistratsabteilung 11 soweit als möglich den Grundsatz "Hilfe zur Selbsthilfe" und umfasste eine Situationsanalyse, eine Hilfeplanung zur Verhinderung der drohenden Delogierung sowie eine Reflexion. Vor einer im Rahmen der Fallbearbeitung erforderlichen Kontaktaufnahme mit anderen Einrichtungen war von den betroffenen Klientinnen bzw. Klienten eine Zustimmungserklärung einzuholen.

Bei Bedarf an finanzieller Unterstützung war gemäß der mit der Magistratsabteilung 40 abgeschlossenen Zusammenarbeitsvereinbarung vorzugehen. Demgemäß waren die Klientinnen bzw. Klienten beim Ausfüllen des Förderungsansuchens zu unterstützen und bestimmte Vorarbeiten als Grundlage für die Förderungsentscheidung zu leisten (s. Pkt. 4.3.3). Die Falldokumentation war entsprechend der internen Vorgaben von der fallführenden Sozialarbeiterin bzw. dem fallführenden Sozialarbeiter des Eltern-Kind-Zentrums oder der Regionalstelle durchzuführen.

4.4.4 Über diese Falldokumentation hinaus war unter Federführung der Eltern-Kind-Zentren eine statistische Erfassung der Beratungsleistungen zur Delogierungsprävention etabliert, deren Ergebnisse von der Leitung des Dezernates 2 - Soziale Arbeit mit Familien zusammengeführt wurden. Da lt. Auskunft der Magistratsabteilung 11 entsprechende valide Statistikdaten erst für die Jahre 2014 und 2015 zur Verfügung standen, beschränkte der Stadtrechnungshof Wien seine weitere Betrachtung auf die genannten zwei Jahre.

Wie den diesbezüglichen Statistikblättern zu entnehmen war, ermittelte die Magistratsabteilung 11 aus den eingelangten "*Anschreibenlisten*" der Fachstelle für Wohnungssicherung durchschnittlich rd. 4.050 Haushalte bzw. Familien mit minderjährigen Kindern, was einem Anteil von rd. einem Drittel entsprach. In diesem Zusammenhang war jedoch zu berücksichtigen, dass ein Haushalt bzw. eine Familie im Jahr sowohl von einer Räumungsklage als auch von einer Zwangsräumung betroffen sein konnte, weshalb der oben angeführte Wert z.T. auch Doppelnennungen beinhaltetete.

Zudem war aus den angeführten Kenndaten ein deutlicher Rückgang der beratenen Familien um etwa ein Drittel auf rd. 2.100 Fälle im Jahr 2015 ableitbar. Gleichzeitig war eine Abnahme der Zahl der von der Magistratsabteilung 11 unterstützten Antragstellungen auf Gewährung einer "Hilfe in besonderen Lebenslagen" bei der Magistratsabteilung 40 dokumentiert. Infolge der weiteren Analyse dieser Statistikdaten kamen Unplausibilitäten zutage, welche auf fehlerhafte Datenmeldungen einiger Beratungsstellen herrührten, die ohne nähere Prüfung in die Gesamtstatistik übernommen wurden. Es wurde daher der Magistratsabteilung 11 empfohlen, künftig ein verstärktes Augenmerk

auf die Schlüssigkeit der Statistikdaten zu legen sowie Maßnahmen zur Vermeidung von Missverständnissen und Unklarheiten bei der dezentralen Datenerfassung zu setzen.

Unabhängig davon vermisste der Stadtrechnungshof Wien das Vorliegen von Kenndaten zur Messung der Nachhaltigkeit der von der Magistratsabteilung 11 gesetzten Aktivitäten zur Delogierungsprävention, weshalb das Berichtswesen um derartige Kennzahlen zu erweitern wäre.

4.4.5 Analog zur Magistratsabteilung 40 holte der Stadtrechnungshof Wien auch bei der Magistratsabteilung 11 Erkundigungen ein, um Erkenntnisse über die im Rahmen der Delogierungsprävention bei Familien mit minderjährigen Kindern gesetzten Interventionschritte zu gewinnen.

Es zeigte sich, dass von Delogierung betroffene Familien mit minderjährigen Kindern in der Mehrzahl der Fälle über einen längeren Zeitraum von der Magistratsabteilung 11 betreut und dabei immer wieder neben Hilfen zur Erziehung auch Maßnahmen zur Wohnungssicherung gesetzt wurden. So wirkte die Magistratsabteilung 11 mit ihren Expertisen bei der Gewährung der "Hilfe in besonderen Lebenslagen" durch die Magistratsabteilung 40 mit, wobei zur Beurteilung der Förderungswürdigkeit der "Kriterienkatalog - Wohnungssicherung" herangezogen wurde. Die Expertisen fielen zumeist dann ablehnend aus, wenn in der Vergangenheit bereits finanzielle Unterstützungen zur Abdeckung des Mietzinsrückstandes gewährt wurden und keine Verbesserung der Perspektive absehbar war.

## **4.5 Übergeordnetes Berichtswesen**

4.5.1 Laut dem Übereinkommen aus dem Jahr 1998 sollten auch die von Magistratsdienststellen für die Delogierungsprävention im Gemeindebereich zur Verfügung gestellten Daten von der Fachstelle für Wohnungssicherung zu einem jährlichen Bericht über die Situation der von Wohnungslosigkeit bedrohten Bevölkerung und die Angebote der Delogierungsprävention zusammengefasst werden.

Wie die Erhebungen zeigten, trug die Fachstelle dieser Vorgabe insofern Rechnung, als sie in ihren Jahresberichten 2012 und 2014 unter Berücksichtigung von Statistikdaten der Magistratsabteilung 40 der Delogierungsprävention in Gemeindewohnungen ein eigenes Berichtskapitel widmete. Im Rahmen der Jahresberichte 2013 und 2015 unterblieb jeweils die Erstellung eines derartigen Berichtskapitels, was die Fachstelle mit nicht bereitgestellten Kenndaten vonseiten der Magistratsabteilungen 11 und 40 begründete.

Angesichts dieser Feststellungen wäre von der Magistratsabteilung 40 die Zweckmäßigkeit der Erbringung des übergeordneten Berichtswesens betreffend die Delogierungsprävention durch die Fachstelle für Wohnungssicherung zu prüfen. Jedenfalls sollte künftig sichergestellt sein, dass alle Daten über die Situation der von Wohnungslosigkeit bedrohten Bevölkerung sowie die Angebote und Leistungen der Delogierungsprävention für die Erstellung eines jährlichen Gesamtberichtes zur Verfügung stehen.

4.5.2 In weiterer Folge enthielten die im Dreijahresrhythmus von der Magistratsabteilung 24 publizierten Sozialberichte Ausführungen zur Delogierungsprävention in Wien, wobei im letzten Sozialbericht aus dem Jahr 2015 auf die Wohnungssicherung und Prävention bis einschließlich des Jahres 2013 eingegangen wurde.

Die von den Magistratsabteilungen 11 und 40 für Mieterinnen bzw. Mieter von Gemeindewohnungen geleistete Delogierungsprävention wurde dabei im Wesentlichen anhand der für Wohnungssicherung gewährten "Hilfe in besonderen Lebenslagen" (inkl. Ausgabenentwicklung) veranschaulicht. Im Zuge dessen blieb allerdings unberücksichtigt, dass in den ausbezahlten Unterstützungsleistungen der Magistratsabteilung 40 auch die gegenüber den Mieterinnen bzw. Mietern von Privat- und Genossenschaftswohnungen (Einkommen unter dem Richtsatz, ohne Räumungsverfahren) gewährten Förderungen inkludiert waren, weshalb ihre vollständige Zurechnung zu den Gemeindewohnungen zu einer unrichtigen Darstellung führte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Magistratsabteilung 24, künftig auf einen richtigen Ausweis dieser Statistikdaten Bedacht zu nehmen.

## **5. Abschließende Feststellungen**

### **5.1 Informationsfluss an delogierungsgefährdete Mieterinnen bzw. Mieter**

Eine Hauptzielsetzung der im Rahmen der Delogierungsprävention gesetzten Aktivitäten war, die delogierungsgefährdeten Personen über das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Sozialeinrichtungen zu informieren und zur Inanspruchnahme des vorgehaltenen Angebotes zu motivieren. Die Information über das Beratungs- und Unterstützungsangebot erfolgte zum einen im Zuge der Beratungsgespräche durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und zum anderen durch - auf Grundlage der bezirksgerichtlichen Benachrichtigungen ergangene - Informationsschreiben der Fachstelle für Wohnungssicherung. Bei Familien mit minderjährigen Kindern wurden zusätzlich schriftliche Einladungen zu Beratungsgesprächen versandt.

Der Stadtrechnungshof Wien anerkannte die bisherigen Bemühungen zur Information delogierungsgefährdeter Mieterinnen bzw. Mieter über das Beratungs- und Unterstützungsangebot, empfahl aber aus Gründen der Effizienz und Effektivität, die diesbezügliche Informationsweitergabe unabhängig von den bezirksgerichtlichen Benachrichtigungen zu einem früheren Zeitpunkt zu etablieren. Unter Berücksichtigung der derzeitigen organisatorischen Rahmenbedingungen erschien eine standardisierte Informationsweitergabe an die delogierungsgefährdeten Personen durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen (z.B. zum Zeitpunkt der Einbringung der Räumungsklage) zweckmäßig, da damit eine zeitnähere und flächendeckende Information erreicht werden könnte.

### **5.2 Projekt zur Konzeptionierung einer "zentralen Wohnungssicherungsstelle"**

Wie bereits aus Tab. 2 ersichtlich ist, fand zur Thematik Wohnungssicherung eine geschäftsgruppenübergreifende Kooperation zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Magistratsabteilung 24 statt. In diesem Zusammenhang war die Erstellung der Studie "Wohnungssicherung in Wien" und das nunmehrige Projekt zur Konzeptionierung einer "zentralen Wohnungssicherungsstelle" zu würdigen, zumal damit dem Umstand Rechnung getragen wurde, dass die Delogierungsprävention eine Querschnittsmaterie darstellt. Der Kooperation lag die Annahme zugrunde, dass die im Zusammenhang mit den städtischen Wohnhausanlagen etablierte Delogierungspräven-

tion im Sozialbereich Optimierungspotenziale aufwies und eine Bündelung der hierfür verwendeten Ressourcen zu einer zentralen Einrichtung zu einer deutlichen Reduktion der Delogierungsfälle führen würde. Zudem wäre durch eine derartige Zentralisierung eine effizientere Aufgabenerledigung möglich.

Laut dem Projektauftrag sollte ein aus Vertreterinnen bzw. Vertretern der Magistratsabteilung 24 und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zusammengesetztes Projektteam bis Ende März 2017 bestimmte Fragestellungen zur Errichtung einer "zentralen Wohnungssicherungsstelle" für den Wiener Gemeindebau ausarbeiten. Themenstellungen waren beispielsweise die Erarbeitung eines Organisationsmodells, die Schätzung des Personalaufwandes und die datenschutzrechtliche Klärung des geplanten Datenaustausches mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

Wie die weiteren Erhebungen ergaben, wurde bereits in der Vergangenheit eine Bündelung der Aufgaben der Delogierungsprävention in eine sogenannte "zentrale Wohnungssicherungsstelle" angedacht, scheiterte aber u.a. an der Frage der anteiligen Ressourcenabtretung durch die beteiligten Einrichtungen. Ob und inwieweit eine solche neu in Konzeption befindliche "zentrale Wohnungssicherungsstelle" effizienter und effektiver als die derzeitige Organisation der Delogierungsprävention in Wien wäre, war nicht Gegenstand dieser Einschau.

Demgemäß stand der Stadtrechnungshof Wien dem Vorhaben der Errichtung einer "zentralen Wohnungssicherungsstelle" ergebnisoffen gegenüber. Er gab jedoch zu bedenken, dass eine Herauslösung der Querschnittsmaterie Wohnungssicherung aus den Aufgabenwahrnehmungen der Magistratsabteilungen 11 und 40 ohne Mehrkosten aus verschiedenen Gründen (z.B. Zuständigkeitsverteilung, Ressourcenzuteilung, Arbeitsabläufe und datenschutzrechtliche Belange) ein schwieriges Unterfangen darstellen würde. Folglich wären die Ergebnisse der im Rahmen des Projektes zu behandelnden Fragestellungen abzuwarten, um eine seriöse Aussage über die Zweckmäßigkeit der Errichtung einer "zentralen Wohnungssicherungsstelle" treffen zu können.



### **5.3 Drehtür-Effekt zwischen der Wiener Wohnungslosenhilfe und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen**

Die Studie "Wohnungssicherung in Wien" kam u.a. zu dem Ergebnis, dass rd. ein Viertel der aus Gemeindewohnungen delogierten Mieterinnen bzw. Mieter in den ersten beiden Jahren nach der Delogierung Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe in Anspruch nahmen. Eine Zielsetzung der Betreuungseinrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe war es, die betroffenen Personen mittelfristig mit einer eigenen Wohnung zu versorgen. In den meisten Fällen erfolgte dies in Zusammenarbeit mit der Sozialen Wohnungsvergabe der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, in dem eine entsprechende Gemeindewohnung an die wohnungslosen Menschen zugeteilt wurde. In weiterer Folge trat der Effekt ein, dass ein Teil dieser Personengruppe nach einiger Zeit wieder Probleme mit Mietzinsrückständen hatten und erneut von Delogierung betroffen waren, was u.a. auf das Fehlen einer sozialarbeiterischen Betreuung zurückgeführt wurde.

Vor dem Hintergrund des zuvor beschriebenen Drehtür-Effekts und der damit verbundenen Kosten in der Wiener Wohnungslosenhilfe und im Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen empfahl der Stadtrechnungshof Wien der angeführten Unternehmung in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 24 Überlegungen anzustellen, inwieweit durch den Einsatz gezielter Maßnahmen ein neuerlicher Wohnungsverlust vermieden werden könnte. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien könnte dies sowohl durch die Etablierung einer sozialarbeiterischen Nachbetreuung als auch insbesondere durch den verstärkten Einsatz des "Betreuten Kontos" erreicht werden.

## **6. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlungen an die Magistratsabteilung 11

Empfehlung Nr. 1:

Seitens der Magistratsabteilung 11 wären künftig ein verstärktes Augenmerk auf die Schlüssigkeit der Statistikdaten zu legen sowie Maßnahmen zur Vermeidung von Missverständnissen und Unklarheiten bei der dezentralen Datenerfassung zu setzen (s. Pkt. 4.4.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 hat entsprechend der Empfehlung die Überprüfung der Statistikdatenerfassung durchgeführt und konnte für das Jahr 2016 bereits korrekte Daten erstellen. Die Bereinigung der Unklarheiten bei der Datenerfassung erfolgte in Abstimmung mit den leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern. Um neuerlichen Missverständnissen bei der Datenerhebung vorzubeugen wurden die leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter angewiesen, insbesondere auf die Zusammenführung der Daten aus den Eltern-Kind-Zentren sowie jenen der fallführenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter ein Augenmerk zu legen. Die Überprüfung der Daten erfolgt im Rahmen der Erstellung der Jahresstatistik zur Delogierungsprävention im Dezernat 2.

## Empfehlung Nr. 2:

Die Magistratsabteilung 11 möge das Berichtswesen um Kennzahlen zur Messung der Nachhaltigkeit der von ihr gesetzten Aktivitäten zur Delogierungsprävention erweitern (s. Pkt. 4.4.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Bezugnehmend auf die Empfehlung Kenndaten zur Messung der Nachhaltigkeit der von der Magistratsabteilung 11 gesetzten Aktivitäten zur Delogierungsprävention zu definieren, wird festgehalten, dass die Beratungen derzeit überwiegend als freiwillige Leistungen im Rahmen des Sozialen Dienstes entsprechend dem WKJHG 2013 stattfinden. Rückmeldungen an die Magistratsabteilung 11 zum Erfolg der Beratungsleistungen bzw. zum Gelingen der Wohnungssicherung haben für Klientinnen bzw. Klienten erfahrungsgemäß nicht erste Priorität und erfolgen daher eher selten.

In einem derzeit laufenden und im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien auch angeführten Projekt wird allerdings im Auftrag der Magistratsabteilung 24 und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen an einem Konzept für die Errichtung einer zentralen Wohnungssicherungsstelle für den Wiener Gemeindebau gearbeitet. Die Projektteilnehmerinnen bzw. Projektteilnehmer stimmen überein, dass die Erarbeitung von Kenndaten zur Messung der Nachhaltigkeit der von der Stadt Wien getroffenen Wohnungssicherungsmaßnahmen in enger Kooperation mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in einer solchen Wohnungssicherungsstelle erfolgen sollte.

#### Empfehlungen an die Magistratsabteilung 24

##### Empfehlung Nr. 1:

Die Magistratsabteilung 24 sollte künftig in ihren Publikationen auf einen richtigen Ausweis der Statistikdaten betreffend die Delogierungsprävention in Wien achten (s. Pkt. 4.5.2).

##### Stellungnahme der Magistratsabteilung 24:

Die Magistratsabteilung 24 wird bei der künftigen Darstellung der Delogierungsprävention im Wiener Sozialbericht die Entwicklung der Personen und Ausgaben getrennt nach Gemeindewohnungen und Mieterinnen bzw. Mieter von Privat- und Genossenschaftswohnungen darstellen.

##### Empfehlung Nr. 2:

Vor dem Hintergrund des Drehtür-Effekts zwischen der Wiener Wohnungslosenhilfe und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wären gemeinsam mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen Überlegungen anzustellen, inwieweit durch den Einsatz gezielter Maßnahmen - wie etwa den verstärkten Einsatz des "Betreuten Kontos" - ein neuerlicher Wohnungsverlust vermieden werden könnte (s. Pkt. 5.3).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 24:

Im Rahmen des Projektes "Wohnungssicherung für den Wiener Gemeindebau" (zentrale Wohnungssicherungsstelle) wird der verstärkte Einsatz des "Betreuten Kontos", eine intensiviertere sozialarbeiterische Nachbetreuung und die Implementierung eines Monitoringsystems für besonders delogierungsgefährdete Haushalte (z.B. bereits im Rahmen der Wohnungssicherung betreute Kundinnen bzw. Kunden) diskutiert. Alle drei Instrumente sollen die Nachhaltigkeit der Wohnungssicherung in Wien verbessern.

#### Empfehlungen an die Magistratsabteilung 40

##### Empfehlung Nr. 1:

Im Sinn der Erhöhung der Aussagekraft des Berichtswesens sollte die Magistratsabteilung 40 ihre gesamten Aktivitäten zur Delogierungsprävention einschließlich deren Wirkungen darstellen und darauf aufbauend weitere steuerungsrelevante Kennzahlen etablieren (s. Pkt. 4.3.4).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 40:

Im Zuge des Projektes "MA 40 neu" ist die Etablierung eines eigenen Berichtswesens geplant, welches auch die gesamten Aktivitäten zur Wohnungssicherung einschließlich deren Wirkungen darstellen soll. Zur Messung der Nachhaltigkeit sollen Kennzahlen erarbeitet werden.

Die Erfassung der Nachhaltigkeit soll auch durch die geplante Kooperation mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen (Projekt "Wohnungssicherung für den Wiener Gemeindebau" [zentrale Wohnungssicherungsstelle]) einfacher möglich sein. Voraussetzung dafür ist jedoch die Adaptierung und Weiterentwicklung der bestehenden Software in der Magistratsabteilung 40.

#### Empfehlung Nr. 2:

Bei Vorliegen von ausschließlich finanziellen Problemlagen sollte die Magistratsabteilung 40 bei Unterstützungsleistungen zur Wohnungssicherung verstärkt auf die Inanspruchnahme eines "Betreuten Kontos" hinwirken (s. Pkt. 4.3.5).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 40:

Nicht immer ist der Zugang zum "Betreuten Konto" im Rahmen sozialarbeiterischer Beratungen und Betreuungen die erste Wahl. Im Mittelpunkt der sozialarbeiterischen Interventionen steht viel mehr die Hilfe zur Selbsthilfe bzw. das Empowerment. Im Zuge der Intensivierung der Nachbetreuung ist allerdings auch der verstärkte und zielgerichtete Einsatz des "Betreuten Kontos" geplant. Ähnliche Überlegungen gibt es im Rahmen des Projektes "Wohnungssicherung für den Wiener Gemeindebau" (zentrale Wohnungssicherungsstelle).

#### Empfehlung Nr. 3:

Von der Magistratsabteilung 40 sollte durch geeignete Maßnahmen die Vollständigkeit des übergeordneten Berichtswesens betreffend die Delogierungsprävention sichergestellt werden (s. Pkt. 4.5.1).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 40:

Im Zuge des Projektes "MA 40 neu" ist die Etablierung eines eigenen Berichtswesens geplant, welches auch die gesamten Aktivitäten zur Wohnungssicherung abbilden soll.

#### Empfehlung Nr. 4:

Die Information delogierungsgefährdeter Mieterinnen bzw. Mieter über das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Magistratsabteilungen 11 und 40 sollte zu einem früheren Zeitpunkt erfolgen. Es wäre daher gemeinsam mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu prüfen, inwieweit die bisher von der Fachstelle für Wohnungssicherung verschickten Informationsschreiben durch solche der Unternehmung Stadt Wien -

Wiener Wohnen ergänzt werden könnten, zumal damit eine zeitnähere und flächendeckende Information sichergestellt wäre (s. Pkt. 5.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 40:

Im Zuge des Projektes "Wohnungssicherung für den Wiener Gemeindebau" (zentrale Wohnungssicherungsstelle) ist vorgesehen, dass bei Einbringung einer Räumungsklage und beim Antrag auf zwangsweise Räumung durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ein automatisiertes Schreiben an die betroffenen Mieterinnen bzw. Mieter ergeht und somit eine zeitnahe und flächendeckende Information sichergestellt ist.

Empfehlungen an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Empfehlung Nr. 1:

Seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wären Überlegungen anzustellen, wie künftig eine Übermittlung der Informationsbroschüre "Hilfe bei Mietzinsrückstand" an alle delogierungsgefährdeten Mieterinnen bzw. Mieter gewährleistet werden kann (s. Pkt. 2.4.4).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wird die standardisierte Zustellung an die delogierungsgefährdeten Haushalte prüfen und allenfalls in den Klagsprozess aufnehmen. Damit sichergestellt wird, dass künftig alle neuen Mieterinnen bzw. Mieter im Vorfeld entsprechende Hinweise erhalten, wird darüber hinaus die präventive Maßnahme gesetzt, die Informationsbroschüre "Hilfe bei Mietzinsrückstand" in die Willkommensmappe, welche bei Mietvertragsunterzeichnung ausgegeben wird, beigelegt.

Empfehlung Nr. 2:

Im Rahmen des Projektes "Übersetzung der Schreiben im Mahn- und Klagswesen in Leichter-Lesen-Sprache" sollte die in den Mahnungen angeführte Zusatzinformation über die Zuständigkeit für die Delogierungsprävention an die zwischen den Magistrats-

abteilungen 11 und 40 vereinbarte Zuständigkeitsverteilung angepasst werden (s. Pkt. 2.4.4).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Der Empfehlung wird mit der Umsetzung des Projektes "Übersetzung der Schreiben im Mahn- und Klagswesen in Leichter-Lesen-Sprache" nachgekommen.

Empfehlung Nr. 3:

Im Sinn der geltenden Regelungen zur Zusammenarbeit wäre die Service-Einrichtung "wohnpartner" künftig in die Delogierungsprävention im Zusammenhang mit säumigen Mieterinnen bzw. Mietern einzubinden, wobei allfällig zu setzende Interventionen auf den Zeitraum zwischen der Einbringung der Räumungsklage und der tatsächlichen Delogierung konzentriert werden sollten (s. Pkt. 2.4.5).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Regelungen zur Zusammenarbeit mit der Service-Einrichtung "wohnpartner" sind in Überarbeitung. Nach der Feststellung des Stadtrechnungshofes Wien, dass selbige im geprüften Bereich jedoch kaum tätig wurde, wird die Regelung diesbezüglich angepasst werden. Grundsätzlich lag der Entscheidung für eine eigene Gruppe von Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter zugrunde, dass

- die eigenen Mitarbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in der Entscheidung, wie mit welchen säumigen Mieterinnen bzw. Mietern oder anderen (psycho)sozialen Problemstellungen umzugehen ist, eine kompetente sozialarbeiterische Unterstützung erhalten
- die Entscheidung zwischen "Härtemaßnahmen" und "sozialen Maßnahmen" je nach Notwendigkeit nahe bei den kaufmännischen Entscheiderinnen bzw. Entscheider getroffen werden kann

- damit sichergestellt ist, dass das neu geschaffene Werkzeug auf kurzem Wege im Sinn von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen weiterentwickelt werden kann.

Die Mitarbeitenden der Service-Einrichtung "wohnpartner" sind von der Profession her zum überwiegenden Teil Mediatorinnen bzw. Mediatoren und keine Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter, wie sie für diese Tätigkeit notwendig wären.

Zur Vermeidung von Konflikten bzgl. der Allparteilichkeit von der Service-Einrichtung "wohnpartner" (beispielsweise Mieterinnen bzw. Mieter mit Schulden und Nachbarschaftskonflikten) erschien es für beide Tätigkeiten zielführender, diese zu trennen.

Hinsichtlich der Empfehlung des Zeitpunktes der Interventionen kann mitgeteilt werden, dass dies mit dem Case Management bereits umgesetzt wurde.

#### Empfehlung Nr. 4:

In Bezug auf die Einrichtung eines eigenen sozialarbeiterischen Teams zur aufsuchenden Beratung für bestimmte delogierungsgefährdete Zielgruppen sollte geprüft werden, inwieweit nicht eine Übernahme dieser Aufgabenstellung durch bestehende Einrichtungen, wie beispielsweise die Service-Einrichtung "wohnpartner", effizienter und effektiver wäre (s. Pkt. 2.4.6).

#### Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Siehe Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 3.

#### Empfehlung Nr. 5:

Über die allgemeinen Bestimmungen des WSG hinaus wäre für die Koordinationsstelle Wohnungssicherung eine Geschäftsordnung auszuarbeiten (s. Pkt. 3.2.4).



Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Der Empfehlung wurde nachgekommen, eine Kooperationsvereinbarung (Arbeitsvereinbarung) wurde in Absprache mit den teilnehmenden Einrichtungen und Dienststellen ausgearbeitet.

## Empfehlung Nr. 6:

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sollte der Koordinationsstelle Wohnungssicherung zur Vermeidung von Delogierungen aus städtischen Wohnhausanlagen künftig alle auf die Zielgruppen bezogenen gerichtlichen Aufkündigungen standardmäßig vorlegen (s. Pkt. 3.3.3).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Standard ist bereits, die Aufkündigungen zielgruppenbezogen (Familien mit behinderten Kindern, Familien mit minderjährigen Kindern bis zum 15. Lebensjahr, Großfamilien ab 6 Personen, Personen ab 75 Jahren, Behinderte, psychisch Kranke, Suchtkranke) zu übermitteln.

Mitarbeitende werden diesbezüglich noch einmal darauf hingewiesen und in Arbeitsanweisungen festgehalten.

## Empfehlung Nr. 7:

Die Koordinationsstelle Wohnungssicherung möge erfolgreiche Fallverläufe zur Erhebung der beeinflussenden Erfolgsfaktoren laufend analysieren, um daraus geeignete Maßnahmen für häufig wiederkehrende Problemstellungen abzuleiten (s. Pkt. 3.3.3).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Der Empfehlung wird nachgekommen. Um künftig geeignete Maßnahmen für häufig wiederkehrende Problemstellungen zu setzen, werden erfolgreich verlaufende Fälle und die dafür beeinflussenden Faktoren analysiert.

### Empfehlung Nr. 8:

Die Information delogierungsgefährdeter Mieterinnen bzw. Mieter über das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Magistratsabteilungen 11 und 40 sollte zu einem früheren Zeitpunkt erfolgen. Es wäre daher gemeinsam mit der Magistratsabteilung 40 zu prüfen, inwieweit die bisher von der Fachstelle für Wohnungssicherung verschickten Informationsschreiben durch solche der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ergänzt werden könnten, zumal damit eine zeitnähere und flächendeckende Information sichergestellt wäre (s. Pkt. 5.1).

#### Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Hinweise von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zum Beratungs- und Unterstützungsangebot der Magistratsabteilung 11 und der Magistratsabteilung 40 ergehen bereits mit den Mahn- und Klagsschreiben (Projekt "Übersetzung der Schreiben im Mahn- und Klagswesen in Leichter-Lesen-Sprache"). Daher erhalten die Mieterinnen bzw. Mieter die Information bereits bei der ersten Nichtbezahlung einer Monatsmiete im Weg des Mahnschreibens.

Eine Ablöse der Schreiben von der Fachstelle für Wohnungssicherung durch solche von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erscheint nicht zweckmäßig. Es ist ein bekannter Effekt, dass Menschen in prekären finanziellen Situationen Mahnschreiben und Schreiben, die sie von einer "amtlichen" Stelle (Gericht, Behörde) erhalten, ignorieren, Schreiben einer anderen Stelle jedoch zumindest öffnen und lesen. Daher ist es ein besonderer Mehrwert von der Fachstelle für Wohnungssicherung, dass die Schreiben dieser Stelle oftmals die Einzigen sind, die bei den Betroffenen Aufmerksamkeit finden und so ein "Wachrütteln" bewirken.

**Empfehlung Nr. 9:**

Vor dem Hintergrund des Drehtür-Effekts zwischen der Wiener Wohnungslosenhilfe und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wären gemeinsam mit der Magistratsabteilung 24 Überlegungen anzustellen, inwieweit durch den Einsatz gezielter Maßnahmen - wie etwa den verstärkten Einsatz des "Betreuten Kontos" - ein neuerlicher Wohnungsverlust vermieden werden könnte (s. Pkt. 5.3).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Das "Betreute Konto" ist ein effektives Instrument der Schuldnerberatung Wien.

Inwiefern die derzeit vorhandenen Ressourcen der Schuldnerberatung Wien zur Abdeckung eines deutlich vermehrten Aufkommens ausreichen, wäre zu hinterfragen. Allenfalls wären die Ressourcen zu verstärken, was mit dem Fonds Soziales Wien abzuklären wäre. Die Vermeidung/Unterbrechung eines Drehtür-Effekts und somit die nachhaltige Wohnungssicherung ist u.a. Inhalt des derzeit laufenden Projektes "Wohnungssicherung für den Wiener Gemeindebau" (zentrale Wohnungssicherungsstelle) zwischen der Magistratsabteilung 11, der Magistratsabteilung 24, der Magistratsabteilung 40, der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und dem Fond Soziales Wien. In diesem Sinn wird auch das "Betreute Konto" als Instrument der nachhaltigen Wohnungssicherung in diesem Projekt behandelt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2017