



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

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH III - 25/16

Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen,

Prüfung der Verlassenschaftsverfahren;

Nachprüfung

KURZFASSUNG

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog im Jahr 2014 die Verlassenschaftsverfahren der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer Prüfung. Die stichprobenweise Einschau in Verlassenschaftsakten im Zuge der nunmehrigen Einschau zeigte weiterhin Verbesserungspotenziale in der Verfahrensoptimierung auf.

Weiters ergab die Nachprüfung, dass die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen lediglich zwei von acht im Bericht 2014 ausgesprochenen Empfehlungen umgesetzt hatte. Die im Bericht 2014 ausgesprochenen Empfehlungen wurden deshalb vom Stadtrechnungshof Wien in sechs Punkten aufrechterhalten.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	5
1.1 Prüfungsgegenstand	5
1.2 Prüfungszeitraum	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Allgemeines	6
2.1 Anzahl der Verlassenschaftsverfahren	6
2.2 Beendigung bzw. Fortsetzung des Mietrechtes	6
3. Organisation	7
3.1 Organisationsänderung ab 29. Februar 2016	7
3.2 Ablauf der Verlassenschaftsverfahren	8
4. Datenanforderung und Datenbereitstellung	10
4.1 Bericht 2014	10
4.2 Nachprüfung.....	11
4.3 Zeitraum zwischen dem Tod der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters und Ende des Mietvertrages.....	12
5. Einschau in Verlassenschaftsakten	13
5.1 Stichprobenauswahl	13
5.2 Verlassenschaftsakten.....	13
5.3 Ergebnis der Einschau.....	18
6. Umsetzung der Empfehlungen des Berichtes 2014.....	19
6.1 Unternehmensweite Bewusstmachung	19
6.2 Prozessevaluierung	19
6.3 Betriebswirtschaftliche Auswertungsmöglichkeiten	20
6.4 Auswertung von Kennzahlen	20
6.5 Bestellung einer Kuratorin bzw. eines Kurators	21
6.6 Ordentliche Aktenführungen	22
6.7 Stärkere Einbindung der Stabsstelle Recht (frühere Rechtsabteilung)	22
6.8 Bearbeitung der Ablöseforderungen	23
7. Zusammenfassung der Empfehlungen	24

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Vergleich Datenbereitstellung Bericht 2014 und Nachprüfung	11
Tabelle 2: Anzahl der Tage ab Tod bis Mietvertragsende im Zeitraum 2013 bis drittes Quartal 2016.....	12

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.	Absatz
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
EUR	Euro
gem.	gemäß
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
KA.....	Kontrollamt
lt.....	laut
MRG	Mietrechtsgesetz
Nr.....	Nummer
Pkt.	Punkt
rd.	rund
s.....	siehe
u.a.	unter anderem
usw.	und so weiter
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer Nachprüfung zum Bericht des Stadtrechnungshofes Wien (Tätigkeitsbericht 2014, Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Prüfung der Verlassenschaftsverfahren, KA III - StW-WW-7/13) und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog im Jahr 2014 die Verlassenschaftsverfahren der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer stichprobenweisen Prüfung. Die hieraus resultierenden Empfehlungen wurden im Tätigkeitsbericht 2014, Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Prüfung der Verlassenschaftsverfahren, KA III - StW-WW-7/13, veröffentlicht.

Gegenstand der damaligen Prüfung waren u.a. die Darstellung der rechtlichen Rahmenbedingungen und die Vorgangsweise bei Verlassenschaftsverfahren, die Datenbereitstellung sowie eine stichprobenweise Prüfung der Verlassenschaftsakten. Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sagte zu, den abgegebenen Empfehlungen einer umfassenden Evaluierung des gesamten Verfahrensprozesses und einer unternehmensweiten Bewusstmachung der wirtschaftlichen Bedeutungsweise der aufgezeigten Problembereiche nachzukommen.

Im Zuge der gegenständlichen Einschau überprüfte der Stadtrechnungshof Wien die Umsetzung der Empfehlungen, die bei der vorangegangenen Prüfung an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gerichtet waren. Des Weiteren wurde in der Nachprüfung der in der Maßnahmenbekanntgabe zu Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Prüfung der Verlassenschaftsverfahren, KA III - StW-WW-7/13, angege-

bene Umsetzungsstand der Empfehlungen einer Prüfung unterzogen. Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Umwelt und Wohnen des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im vierten Quartal des Jahres 2016. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2013 bis einschließlich drittes Quartal 2016, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

2. Allgemeines

2.1 Anzahl der Verlassenschaftsverfahren

In den Jahren 2010 bis 2012 waren insgesamt 7.206 Verlassenschaftsverfahren bei den rd. 220.000 Wohnungen, welche in der Verwaltung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen standen, anhängig bzw. bereits abgeschlossen.

Im Betrachtungszeitraum der nunmehrigen Nachprüfung - von Jänner 2013 bis Ende September 2016 - waren insgesamt 13.472 Verlassenschaftsverfahren anhängig bzw. bereits abgeschlossen.

2.2 Beendigung bzw. Fortsetzung des Mietrechtes

2.2.1 In der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gab es grundsätzlich zwei Vorgangsweisen, wie nach dem Tod einer Hauptmieterin bzw. eines Hauptmieters die jeweilige Verlassenschaftswohnung verwaltet wurde.

So wurde entweder nach Beendigung des bisherigen Mietverhältnisses ein Mietvertrag mit einer neuen Hauptmieterin bzw. einem neuen Hauptmieter abgeschlossen. Oder es kam zu einer sogenannten gesetzlichen Mietrechtsfortsetzung bzw. erweiterten Mietrechtsfortsetzung (sogenannte Wohnungsweitergabe) mit einer Person aus dem ver-

wandtschaftlichen Umfeld der verstorbenen Hauptmieterin bzw. des verstorbenen Hauptmieters.

2.2.2 Im ersten Fall wurde das bestehende Mietverhältnis durch eine gerichtliche Aufkündigung oder eine einvernehmliche Beendigung durch die Erbin bzw. den Erben der verstorbenen Hauptmieterin bzw. des verstorbenen Hauptmieters beendet. In weiterer Folge kam es zum Abschluss eines neuen Mietvertrages mit einer Hauptmieterin bzw. einem Hauptmieter, die bzw. der nach den internen Vergaberichtlinien der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ausgewählt wurde.

2.2.3 Demgegenüber standen im anderen Fall zwei unterschiedliche Formen von Mietrechtsfortsetzungen. Dabei stammte die neue Hauptmieterin bzw. der neue Hauptmieter aus dem verwandtschaftlichen Umfeld der verstorbenen Hauptmieterin bzw. des verstorbenen Hauptmieters.

Hiebei war einerseits zwischen der gesetzlichen Mietrechtsfortsetzung und andererseits der sogenannten erweiterten Mietrechtsfortsetzung (sogenannte Wohnungsweitergabe) nach den internen Regelungen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu unterscheiden. Auf die Gewährung der erweiterten Mietrechtsfortsetzung bestand kein Rechtsanspruch.

3. Organisation

3.1 Organisationsänderung ab 29. Februar 2016

Mit 29. Februar 2016 kam es zu einer Organisationsänderung innerhalb der geprüften Stelle, die auch die Zuständigkeiten bei der Abwicklung der Verlassenschaftsverfahren betraf.

Im Folgenden werden die wesentlichen Organisationsänderungen bzgl. der Zuständigkeiten in Verlassenschaftsverfahren dargestellt. Bezüglich der davor gültigen Zuständigkeiten wird auf die diesbezüglichen Ausführungen im Bericht, Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Prüfung der Verlassenschaftsverfahren, KA III - StW-WW-7/13, des Stadtrechnungshofes Wien verwiesen.

3.2 Ablauf der Verlassenschaftsverfahren

3.2.1 Für die Abhandlung von Verlassenschaften bzw. eventuellen Mietrechtsfortsetzungen war bis 28. Februar 2016 der kaufmännische Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zuständig.

Im Rahmen der Organisationsänderung wurde mit 29. Februar 2016 das Dezernat Rückstandsbetreuung in der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen geschaffen. Das Dezernat Rückstandsbetreuung ist nunmehr für die Abhandlung von Verlassenschaften zuständig. Im Prüfungszeitraum waren durchschnittlich insgesamt 41 Mitarbeitende, aufgeteilt in drei Teams, in diesem Dezernat beschäftigt.

In den Verlassenschaftsfällen mit einer gesetzlichen oder erweiterten Mietrechtsfortsetzung wird der jeweilige Akt vom Fachbereich Verwaltungssupport - Dezernat Rückstandsbetreuung an den Fachbereich Hausverwaltung & Kundenbetreuung übergeben, der in weiterer Folge die Aktenbetreuung übernimmt und verantwortlich ist.

Dem Stadtrechnungshof Wien wurde im Zuge der Einschau ein Auszug aus dem Handbuch "Kundenmanagement" übermittelt, in dem der Prozess der Verlassenschaftsabwicklung abgebildet sein sollte. In dem Handbuch "Kundenmanagement" fehlte jedoch eine detaillierte Prozessbeschreibung. Stattdessen fanden sich darin lediglich Verweise auf die anzuwendenden Bestimmungen des MRG.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eine Verbesserung der Prozessdarstellung im Handbuch "Kundenmanagement" betreffend die Abwicklung von Verlassenschaftsverfahren.

3.2.2 Im Fall eines Verlassenschaftsverfahrens sind in der Regel die Erbinnen bzw. Erben für die Wohnungsauflösung verantwortlich. Für die Wohnungsrückgabe ist eine Terminvereinbarung im Service-Center der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nötig, um auch einen eventuellen mietrechtlichen Ablöseanspruch abzuklären.

3.2.3 Im Großteil der Verlassenschaftsfälle erlangte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen durch die Mitteilung der Meldebehörde Kenntnis vom Tod einer Hauptmieterin bzw. eines Hauptmieters. In einigen wenigen Fällen wurde die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen von Angehörigen vom Ableben der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters informiert. Mit Kenntnis einer Verlassenschaft erfolgte die Protokollierung des Verlassenschaftsfalles durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in SAP.

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verlangte von den Angehörigen die Vorlage einer Sterbeurkunde der bzw. des Verstorbenen ebenso sowie die Meldedaten der möglichen Eintrittsberechtigten, die nach entsprechender Prüfung ebenfalls protokolliert wurden.

Vom Dezernat Rückstandsbetreuung erfolgte sodann die Prüfung, ob das Sterbedatum in der sogenannten SAP-Rückstandsliste korrekt ausgewiesen war. Gegebenenfalls erfolgte eine Korrektur.

Wenn das Sterbedatum drei Monate zurücklag, wurde vom Dezernat Rückstandsbetreuung mit der zuständigen Notarin bzw. dem zuständigen Notar telefonisch Kontakt aufgenommen. War die Notarin bzw. der Notar nicht bekannt, wurde telefonisch am Bezirksgericht die Notarin bzw. der Notar zu dieser Verlassenschaft erfragt. Ergab diese Nachfrage, dass innerhalb der nächsten vier bis sechs Wochen mit der Rückgabe des Mietobjektes zu rechnen war, wurde seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen noch zugewartet.

Bei Einantwortung erging eine Aufforderung zur Mietgegenstandsrückgabe an die Erben bzw. Erben.

3.2.4 Bei einer längeren Dauer des Verlassenschaftsverfahrens war vorgesehen, eine Verlassenschaftskündigung einzubringen. Entsprechend dem Ergebnis der Gerichtsverhandlung wurde der Gerichtsakt über das sogenannte System Win Caus mit Antrag auf eine zwangsweise Räumung weiterbehandelt. Zeitgleich mit der Einreichung einer

Verlassenschaftskündigung erfolgte eine Bestellung einer Verlassenschaftskuratorin bzw. eines Verlassenschaftskurators durch das zuständige Gericht.

Nach Auskunft der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zeigte sich, dass rd. 70 % der Mietobjekte, bei denen eine Verlassenschaft anhängig war, innerhalb der ersten sechs Monate an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen rückgestellt wurden.

Infolge dieser hohen Rückstellungsquote würde lt. Auskunft der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eine Verlassenschaftskündigung vermeidbare zusätzliche Kosten für eine Einbringung der Klage und die Kosten der Kuratorinnen bzw. Kuratoren erzeugen. Nach Meinung der geprüften Stelle wurden bei den überwiegenden Verlassenschaften gar keine bzw. nur sehr geringe Kostenersätze im Beschluss für die Verlassenschaft zugesprochen. Damit waren die Kosten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nicht gedeckt und mussten in der Folge abgeschrieben werden.

4. Datenanforderung und Datenbereitstellung

4.1 Bericht 2014

4.1.1 Der Stadtrechnungshof Wien ersuchte im Rahmen der Prüfung für den Bericht 2014 die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, eine Aufstellung aller Sterbefälle von Hauptmieterinnen bzw. Hauptmietern der Jahre 2009 bis 2012 zu übermitteln. In dieser Aufstellung sollte die Bezeichnung des Mietobjektes mit Bekanntgabe der Art und Größe der Wohnung, Kategorie, Name der Mieterin bzw. des Mieters mit Sterbetag angegeben sein. Weiters waren der Beginn des Mietverhältnisses, der Zeitpunkt einer eventuellen Leerstehung mit Erfassungsdatum und bei Mietrechtsfortsetzung die Unterscheidung in gesetzliche und erweiterte Mietrechtsfortsetzung in der gewünschten Aufstellung anzugeben. Auch sollte bei jenen Verlassenschaftswohnungen, bei denen das Mietverhältnis beendet wurde, der entgangene Mietzins, der ursprüngliche und der aktuelle Mietzins bei Wiedervermietung und die Höhe allfälliger Investitionen bekannt gegeben werden. Aus besagten Aufstellungen sollte weiters ersichtlich sein, ob eine Verlassenschaftskuratorin bzw. ein Verlassenschaftskurator bestellt wurde und wie Verlassenschaftsverfahren beendet wurden (bedingte, unbedingte Erbserklärung bzw. Überlassung an Zahlungs statt).

4.1.2 Die damals von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen übermittelten Daten enthielten lediglich eine Aufstellung aller Mietobjekte, in denen im Zeitraum zwischen dem 1. Jänner 2009 und 31. Dezember 2012 der Todestag der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters einer Wohnung erfasst war. Von diesen Daten ausgehend wurden Auswertungen und eine Plausibilitätsprüfung im unmittelbaren Vergleich mit den in SAP gespeicherten Wohnungsdaten vorgenommen.

4.2 Nachprüfung

4.2.1 Im Rahmen der gegenständlichen Nachprüfung ersuchte der Stadtrechnungshof Wien, korrespondierend mit der oben angeführten Datenanforderung für die Erstellung des Berichtes 2014, eine Aufstellung aller Sterbefälle von Hauptmieterinnen bzw. Hauptmietern im Zeitraum 2013 bis einschließlich drittes Quartal 2016 zu übermitteln.

Zuständige Ansprechstelle für die Datenbereitstellung innerhalb der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war das Dezernat Rückstandsbetreuung, das mit der diesbezüglichen Datengenerierung betraut war. Die Datengenerierung basierte auf Auswertungen aus der SAP-Rückstandsliste.

4.2.2 In der folgenden Tabelle werden die im Zuge des Berichtes 2014 übermittelten Daten betreffend Sterbefälle (2009 bis 2012) jenen Daten gegenübergestellt, die im Zuge der nunmehrigen Nachprüfung (2013 bis einschließlich drittes Quartal 2016) übermittelt wurden:

Tabelle 1: Vergleich Datenbereitstellung Bericht 2014 und Nachprüfung

Jahr	Datenbereitstellung Bericht 2014	Datenbereitstellung Nachprüfung
2009	718	-
2010	1.186	-
2011	1.026	-
2012	447	-
2013	-	1.846
2014	-	1.829
2015	-	1.719
inkl. 3. Quartal 2016	-	1.015
Gesamt	3.238	6.409

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Gegenüberstellung zeigt, wurde - im Vergleich zu den übermittelten Sterbefälledaten des Berichtes 2014 - nunmehr im Zuge der Nachprüfung eine unverhältnismäßig große Datenanzahl dem Stadtrechnungshof Wien gemeldet. So betrug die Steigerung an gemeldeten Fällen im Jahr 2013 (1.846) gegenüber dem Jahr 2012 (447) mehr als das Vierfache.

Der Grund für die hohe Anzahl an übermittelten Daten lag darin, dass in den nunmehr übermittelten Daten nicht nur - wie angefordert - Sterbefälle erfasst waren. Stattdessen wurden Sterbefälle und darüber hinausgehend auch Fälle von Mietrechtsfortsetzungen nach einem Wegzug der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters übermittelt.

Infolge der Vermengung von Sterbefällen und Mietrechtsfortsetzungen wegen Wegzug bei der Datenerfassung und Datenauswertung kam es aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien zu einer Verschlechterung der Datenqualität gegenüber jener Daten, die im Zuge des Berichtes 2014 bereitgestellt wurden.

4.3 Zeitraum zwischen dem Tod der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters und Ende des Mietvertrages

Im Bericht 2014 wurde der Zeitraum in Tagen zwischen dem Tod der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters und dem Ende des Mietvertrages dargestellt. Weiters wurden die Leerstehungstage zwischen der Wohnungsrückgabe und der Wiedervermietung betrachtet.

Folgende Daten wurden vom Stadtrechnungshof Wien betreffend die unterschiedlichen Zeiträume in Tagen zwischen Tod einer Hauptmieterin bzw. eines Hauptmieters und Mietvertragsende für den nunmehrigen Prüfungszeitraum selbst ermittelt:

Tabelle 2: Anzahl der Tage ab Tod bis Mietvertragsende im Zeitraum 2013 bis drittes Quartal 2016

Anzahl der Tage	Anzahl an Fälle
0 bis 30 Tage	36
31 bis 60 Tage	126
61 bis 90 Tage	400
91 bis 120 Tage	745

Anzahl der Tage	Anzahl an Fälle
121 bis 180 Tage	1.567
181 bis 360 Tage	1.905
361 bis 720 Tage	446
721 bis 1.080 Tage	32
> 1.081 Tage	27

Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Vorbehaltlich dessen, dass die Vollständigkeit und Schlüssigkeit der übermittelten Anzahl an Sterbefällen für den Stadtrechnungshof Wien nicht beurteilbar war, weist die Tabelle die größten Zeiträume von Tod bis Mietvertragsende mit 1.567 Fällen im Zeitraum von 121 bis 180 Tagen und mit 1.905 Fällen im Zeitraum von 181 bis 360 Tagen aus. Auch im Bericht 2014 lag bei den meisten Sterbefällen die Zeitdauer zwischen Tod und Mietvertragsende in diesen beiden Zeiträumen. Eine deutliche Reduktion gab es lt. Aufstellung der geprüften Stelle im Vergleich zum Bericht 2014 bei der Anzahl an Fällen im Zeitraum von über 360 Tagen vom Tod bis Mietvertragsende.

5. Einschau in Verlassenschaftsakten

5.1 Stichprobenauswahl

Der Stadtrechnungshof Wien zog insgesamt 24 Verlassenschaftsakten der Jahre 2013 bis zum dritten Quartal 2016 für eine stichprobenweise Einschau heran. Als Auswahlkriterium für die Stichprobenziehung wurde eine besonders hohe Zahl an Tagen zwischen Sterbedatum und Mietvertragsende herangezogen.

5.2 Verlassenschaftsakten

Im Folgenden werden exemplarisch sechs Verlassenschaftsakten mit langer Dauer zwischen Tod und Mietvertragsende im Detail beschrieben. Anhand dieser Akten sollen die aufgetretenen Problematiken beispielhaft dargestellt werden:

5.2.1 Ein Verlassenschaftsakt wies eine Dauer von 3.898 Tagen zwischen Tod der Hauptmieterin und Mietvertragsende auf.

Die Hauptmieterin verstarb am 28. Juni 2002. In der Wohnung war die Hauptmieterin zu keinem Zeitpunkt hauptgemeldet. Es gingen jedoch weiterhin regelmäßig Mietzahlungen bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ein.

Die Zahlungen endeten im Frühjahr des Jahres 2012. Zu diesem Zeitpunkt wurde das Sterbedatum der Hauptmieterin rückwirkend im EDV-System erfasst. Diese rückwirkende Erfassung war deshalb möglich, da im vorherigen EDV-System der geprüften Stelle, welches bis zum Jahr 2006 in Verwendung war, kein Sterbedatum eingetragen wurde. Ab April 2012 war ein Mietzinsrückstand angefallen, worauf im November 2012 die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die gerichtliche Aufkündigung beim zuständigen Bezirksgericht einbrachte. Laut der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurde die Wohnung mit 28. Februar 2013 als leer gemeldet. Übergeben wurde die Wohnung durch die Hausbesorgerin, welche die Wohnungsschlüssel innehatte. Auch wäre es lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen möglich, dass die ehemalige Hauptmieterin nicht in Österreich verstarb.

Bemerkenswert war das Fehlen der Unterlagen zum gerichtlichen Verlassenschaftsverfahren. Weshalb die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verspätet Kenntnis vom Tod der Hauptmieterin erlangte, konnte seitens des Stadtrechnungshofes Wien nicht geklärt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien kritisierte bei diesem Verlassenschaftsakt die Aktenführung wegen der für Dritte unzureichenden Nachvollziehbarkeit der Verwaltungshandlungen.

5.2.2 Ein Verlassenschaftsakt wies eine Dauer von 25.763 Tagen zwischen Tod des Hauptmieters und Mietvertragsende auf.

Bei diesem Verlassenschaftsverfahren wurde ein falsches Sterbedatum im EDV-System der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfasst. Dieses wurde im Zuge der Nachprüfung durch den Stadtrechnungshof Wien auf das richtige Datum 17. Dezember 2013 korrigiert.

Als Laufzeitende des Mietvertrages wurde daher der 30. Juni 2014 festgelegt. Die Wohnungsrücknahme erfolgte mit 14. Juli 2014 durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

Zu kritisieren war, dass die SAP-Rückstandsliste keinen Hinweis auf Akten mit einer derart langen Bearbeitungszeit enthielt. Eine diesbezügliche Optimierung der Rückstandsliste wäre zielführend.

5.2.3 Ein Verlassenschaftsakt wies eine Dauer von 1.199 Tagen zwischen Tod des Hauptmieters und Mietvertragsende auf.

Der Hauptmieter war am 5. März 2013 verstorben. Das Ableben des Hauptmieters wurde mit 19. März 2013 von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen protokolliert.

Danach meldete sich am 26. März 2013 der Bruder des Verstorbenen bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und gab an, dass er keinerlei Interesse an der gegenständlichen Wohnung habe. Über den Verbleib der Schlüssel konnte er keine Angaben gegenüber der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen machen.

Ende September 2013 wurde eine Verlassenschaftsaufkündigung verbunden mit dem Antrag auf Bestellung einer Verlassenschaftskuratorin bzw. eines Verlassenschaftskurators bei Gericht eingebracht. Im Mai 2014 wurde ein Beschluss durch das zuständige Gericht gefasst, in dem die Aufkündigung für rechtswirksam erklärt wurde. Die gekündigte Partei war schuldig, der kündigenden Partei die gegenständliche Wohnung binnen 14 Tagen zu übergeben. Weiters waren die Prozesskosten zu bezahlen.

Mit 20. Jänner 2015 wurde eine zwangsweise Räumung bei Gericht beantragt und am 23. Jänner 2015 abgewiesen. Da die betreibende Partei die Vollstreckung des Urteils nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten ab Rechtskraft des Urteils beantragte, war dieser Rechtstitel außer Kraft getreten und somit eine auf ihn gestützte Exekutionführung unzulässig.

Das Mietverhältnis endete am 16. Juni 2016. Aus dem Bestandsverhältnis war noch eine Schuld in der Höhe von 6.951,98 EUR an Mietzinsrückständen offen. Diese Schuld wurde als uneinbringlich gesehen und war daher abzuschreiben, weil die Verlassenschaft an Zahlungen statt ergangen war.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien war zu kritisieren, dass die erste Möglichkeit zur Delogierung nicht genutzt wurde. Dadurch entstand nach Meinung des Stadtrechnungshofes Wien eine zu lange und vermeidbare Leerstedungsdauer der Wohnung.

5.2.4 Ein Verlassenschaftsakt wies eine Dauer von 1.216 Tagen zwischen Tod des Hauptmieters und Mietvertragsende auf.

Der Hauptmieter verstarb Ende Oktober 2012. Im April 2013 erging ein Beschluss in dieser Verlassenschaftsangelegenheit. Es waren sämtliche für eine Überlassung an Zahlungen statt geforderten Voraussetzungen gegeben.

Die Wohnung wurde mit 22. Februar 2016 an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zurückgegeben. Eine Forderung in der Höhe von 1.241,33 EUR blieb offen und war somit abzuschreiben. Aufgrund fehlender Unterlagen wie z.B. Aktenvermerke konnten die Verwaltungshandlungen zwischen den Jahren 2013 und 2016 seitens des Stadtrechnungshofes Wien nicht nachvollzogen werden.

Der Stadtrechnungshof Wien kritisierte bei diesem Verlassenschaftsakt eine mangelnde Dokumentation durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

5.2.5 Ein Verlassenschaftsakt wies eine Dauer von 1.086 Tagen zwischen Tod der Hauptmieterin und Mietvertragsende auf.

Die Hauptmieterin verstarb am 9. September 2012. Die Wohnungsübergabe erfolgte erst per 31. August 2015 an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Am 6. Dezember 2016 wurden beim zuständigen Bezirksgericht ein offener Mietzinsrück-

stand, Instandsetzungskosten und Entrümpelungskosten in der Höhe von 2.096,77 EUR angemeldet. Das Verlassenschaftsverfahren lief zum Zeitpunkt der Einschau noch.

Kritisch anzumerken war, dass bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen kein interner Prozess zur Risikoabsicherung bei Verlassenschaftsverfahren bestand, um im konkreten Fall eine schnellere Verfahrensabwicklung zu erzielen.

5.2.6 Ein Verlassenschaftsakt wies eine Dauer von 1.247 Tagen zwischen Tod der Hauptmieterin und Mietvertragsende auf.

Die Hauptmieterin verstarb Ende Oktober 2010. Binnen 14 Tage erfuhr die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen vom Tod der Verstorbenen durch eine schriftliche Mitteilung ihrer Nichte.

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen fragte sogleich beim zuständigen Gericht wegen einer Mitteilung zwecks erbserklärenden Erben bzw. allfälliger minderjähriger Erben an. Gleichzeitig meldete sie eine Mietzinsforderung bis zur endgültigen Räumung in der Höhe von 189,75 EUR monatlich an. Der Enkelsohn der Verstorbenen beantragte das Eintrittsrecht in den Mietvertrag. Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen teilte Ende November 2010 mit, dass die mietrechtlichen Voraussetzungen hierfür nicht gegeben waren. Die Verlassenschaft wurde dem Bruder der Verstorbenen mit Ende Mai 2011 eingewantwortet.

Am 25. Februar 2013 ersuchte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen den Erben, die Verlassenschaftswohnung und das dazugehörige Kellerabteil zu räumen. Mitte März 2013 meldete sich der Erbe bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Er gab an, dass er die Wohnung das letzte Mal vor 40 Jahren besucht hatte. Er habe auch keinen Schlüssel. Zwecks einer Klärung, warum er die Wohnung räumen müsse und wie er das bewerkstelligen solle, erbat er einen Rückruf.

Am 21. März 2013 erfolgte eine Anzeige zur Übernahme der Hauptmietrechte vom Enkel der Verstorbenen. Im folgenden Monat urgierte der Enkel einen Termin wegen einer Mietrechtsfortsetzung. Im Juni 2013 entschied die Wohnungskommission auf eine Mietrechtsübertragung an den Enkel.

Im Februar 2014 war sich der Enkel hingegen nicht mehr sicher, ob er die Wohnung übernehmen möchte. Er wollte nunmehr die Mietrechtsübertragung zurückziehen. Ende 2014 wurde eine Rückgabe der Wohnung vereinbart und durchgeführt.

Kritisch war seitens des Stadtrechnungshofes Wien anzumerken, dass in diesem Verlassenschaftsakt auch aktenfremde Teile eines anderen Verlassenschaftsaktes beinhaltet waren. Nach Meinung des Stadtrechnungshofes Wien sollte eine verstärkte Aufmerksamkeit auf eine korrekte Aktenführung und Dokumentation gelegt werden. Darüber hinaus war auch die lange Verfahrensdauer bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen kritisch anzumerken.

5.3 Ergebnis der Einschau

Zusammenfassend konnte anhand der Stichprobenprüfung festgestellt werden, dass die Aktenführung und Dokumentation der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in eingesehenen Verlassenschaftsakten verbesserungswürdig war.

Teilweise fehlten Aktenbestandteile bzw. waren ganze Akten unauffindbar. Weiters waren bei Akten mit einer längeren Bearbeitungsdauer z.T. jahrelange bearbeitungsfreie Zeiten erkennbar ohne entsprechende Dokumentation, warum die jeweiligen Verfahren zwischenzeitig nicht fortgeführt wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien sah sohin ein Verbesserungspotenzial in der Bearbeitungsdauer und Dokumentation der Verlassenschaftsakten. Auch ist ein verstärktes Augenmerk auf die Verbesserung der Aussagekraft der Rückstandsliste bei Verlassenschaftsakten zu legen.

6. Umsetzung der Empfehlungen des Berichtes 2014

6.1 Unternehmensweite Bewusstmachung

Laut Bericht 2014 war aufgrund der im Rahmen der Prüfungshandlungen gewonnenen Erkenntnisse eine unternehmensweite Bewusstmachung der wirtschaftlichen Bedeutsungsweise der aufgezeigten Problembereiche betreffend Verlassenschaftsverfahren zu empfehlen. Die geprüfte Stelle gab in ihrer Stellungnahme zum Bericht 2014 an, nach der Evaluierung des Prozesses "Verlassenschaft" die diesbezüglichen Schulungen zu adaptieren, um den Mitarbeitenden die wirtschaftliche Bedeutung verstärkt bewusst zu machen. In der Maßnahmenbekanntgabe des Berichtes 2015 gab die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen an, dass die Empfehlung mit 12. Juni 2014 umgesetzt wurde.

Im Zuge der Nachprüfung konnten dem Stadtrechnungshof Wien in Bezug auf die vorgebrachten Schulungsmaßnahmen über die neuen Arbeitsabläufe in Verlassenschaftsverfahren keine Unterlagen vorgelegt werden, die eine Bewusstmachung der wirtschaftlichen Bedeutsungsweise hätten belegen können.

Der Stadtrechnungshof Wien hielt somit die im Bericht 2014 ausgesprochene Empfehlung aufrecht.

6.2 Prozessevaluierung

Der gesamte Prozess der Kündigung nach dem Ableben einer Mieterin bzw. eines Mieters sollte lt. Bericht 2014 einer umfassenden Evaluierung unterzogen, die einzelnen festgelegten Schritte überarbeitet und in weiterer Folge in geeigneter Form an die Mitarbeitenden kommuniziert werden. Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gab in ihrer Maßnahmenbekanntgabe an, die Empfehlung mit 12. Juni 2014 umgesetzt zu haben.

Die nunmehrige Nachprüfung des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass die Prozessevaluierung und Kommunikation an die Mitarbeitenden durchgeführt wurde. Dies führte zu einem neuen Prozessablauf innerhalb der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen bei Ableben der Mieterinnen bzw. Mieter.

6.3 Betriebswirtschaftliche Auswertungsmöglichkeiten

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl im Bericht 2014, die mit der vorhandenen EDV-mäßigen Ausstattung möglichen betriebswirtschaftlichen Auswertungsmöglichkeiten derart nutzbringend einzusetzen, dass eine valide, nachvollziehbare Kostenkontrolle der Gesamtkosten des untersuchten Geschäftsprozesses ermöglicht wird. Als interessante Parameter wurden beispielsweise die Ermittlung der gesamten entgangenen Mietzinse und die Unterscheidung der Mietrechtsfortsetzungen gem. § 12 MRG (Abtretung des Mietrechtes unter Lebenden) und gem. § 14 MRG (Mietrecht im Todesfall) genannt. Die geprüfte Stelle gab in ihrer Stellungnahme zunächst an, eine Vorprüfung einzuleiten, um zu erheben, in welcher Höhe sich die anfallenden Kosten bewegen. Diese Kosten sollten den Aufwänden für eine nachvollziehbare Kostenkontrolle gegenübergestellt werden. Auf Basis dieser Gegenüberstellung sollte entschieden werden, in welcher Form eine softwaregestützte Kostenkontrolle eingeführt wird. In der Maßnahmenbekanntgabe des Berichtes 2015 gab die geprüfte Stelle sodann an, dass die Umsetzung der Empfehlung nicht geplant ist. Als Begründung für die Nichtumsetzung wurde angeführt, dass nach der Prüfung festgestellt wurde, dass die anfallenden Kosten den zu erzielenden Nutzen übersteigen würden.

Dem Stadtrechnungshof Wien konnten im Zuge der Nachprüfung keine Unterlagen über die Durchführung einer Prüfung der Nutzung der betriebswirtschaftlichen Auswertungsmöglichkeiten vorgelegt werden. Der Stadtrechnungshof Wien hielt somit an seiner diesbezüglichen Empfehlung des Berichtes 2014 fest.

6.4 Auswertung von Kennzahlen

Laut Empfehlung des Berichtes 2014 wären die bei der Auswertung von aussagekräftigen Kennzahlen gewonnenen Erkenntnisse - vor allem jene hinsichtlich der Dauer und der Kosten - über entsprechende neuerliche Anpassungen der Prozesslandschaft umzusetzen. Damit könnten diese innerbetrieblichen Verlustquellen so weit wie möglich gemildert werden. In ihrer Stellungnahme zum Bericht 2014 gab die geprüfte Stelle an, dass erst nach Vorliegen der Entscheidung hinsichtlich der Vorgangsweise zur Kostenkontrolle der Prozess entsprechend adaptiert werden könnte. In der Maßnahmenbe-

kanntgabe des Berichtes 2015 wurde angegeben, dass die Umsetzung der Empfehlung nicht geplant ist, die Dauer des Verfahrens fremdgesteuert ist und daher die Einführung von etwaigen Kennzahlen als nicht zielführend erscheint.

Im Zuge der Nachprüfung gab die geprüfte Stelle an, dass die Umsetzung der Empfehlung weiterhin nicht geplant ist. Der Stadtrechnungshof Wien erachtete aufgrund der fehlenden Kostenkontrolle die Umsetzung der Empfehlung als derzeit nicht durchführbar. In diesem Zusammenhang war jedoch anzumerken, dass Kennzahlen nicht nur statistischen Charakter haben, sondern vielmehr zur Steuerung der betriebsinternen Prozesse verwendet werden sollten. Die Empfehlung wurde deshalb weiterhin aufrechterhalten.

6.5 Bestellung einer Kuratorin bzw. eines Kurators

Als Einsparungspotenzial wurde im Bericht 2014 angeregt, bei der Bestellung einer Verlassenschaftskuratorin bzw. eines Verlassenschaftskurators die Möglichkeit zu prüfen, ob bereits bei Einbringung der Verlassenschaftskündigung eine zu bestellende Kuratorin bzw. ein zu bestellender Kurator dem Gericht namhaft gemacht werden könnte. In ihrer Stellungnahme sagte die geprüfte Stelle zunächst zu, die Empfehlung einer Betrachtung zu unterziehen und gegebenenfalls den Prozess entsprechend zu adaptieren. In ihrer Maßnahmenbekanntgabe des Berichtes 2015 gab sie jedoch an, dass die Umsetzung der Empfehlung nicht geplant ist, da die Bestellung einer Kuratorin bzw. eines Kurators bei den unabhängigen und weisungsfreien Gerichten liegt.

Der Stadtrechnungshof Wien hielt seine Empfehlung des Berichtes 2014 aufrecht. Der Stadtrechnungshof Wien verstand seine Empfehlung vielmehr als einen Vorschlag an das jeweils zuständige Gericht in der Vorbereitung zur Bestellung einer Kuratorin bzw. eines Kurators, um eine mögliche Verfahrensbeschleunigung erreichen zu können. In einer verbesserten Vorbereitung der Akten für die Gerichte bliebe die Aussicht auf eine Beschleunigung der Verlassenschaftsverfahren sowie die Chance für eine schnellere Neuvermietung bestehen.

6.6 Ordentliche Aktenführungen

Im Bericht 2014 wurde die Empfehlung ausgesprochen, generell mehr Wert auf eine ordentliche und chronologische Aktenführung zu legen und die Aktenbearbeitung der einzelnen Mitarbeitenden sowohl in zeitlicher als auch inhaltlicher Hinsicht einem verstärkten Controlling und einer ebensolchen Kontrolle zu unterziehen. Die geprüfte Stelle führte dazu in ihrer Stellungnahme aus, dass auf eine ordentliche und chronologische Aktenführung künftig verstärktes Augenmerk gelegt werden wird. Derzeit sei ein neues Organisationshandbuch in Ausarbeitung. Darin sei vorgesehen, dass während der Bearbeitung des Geschäftsfalles zwar noch ein Handakt (Papierakt) existieren kann, der jedoch im Zuge der Enderledigung gescannt und anschließend vernichtet wird bzw. nur jene Aktenteile, die im Original abgelegt werden müssen (z.B. Verträge usw.), archiviert werden. In ihrer Maßnahmenbekanntgabe des Berichtes 2015 gab die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die Umsetzung der Empfehlung mit 1. Jänner 2014 an.

Bei der stichprobenweisen Einschau in Verlassenschaftsakten im Rahmen der Nachprüfung war festzustellen, dass bei der Bearbeitung der Geschäftsfälle weiterhin Handakten in Verwendung waren. Diese wurden im Zuge der Enderledigung IT-mäßig eingescannt und seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen vernichtet. Insofern kam die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen den Angaben in ihrer Stellungnahme zum Bericht 2014 nach. Wie die stichprobenweise Einschau in die Verlassenschaftsakten jedoch zeigte, war weiterhin ein Verbesserungspotenzial in Bezug auf die Aktenführung gegeben, weshalb die Empfehlung aufrechterhalten wird.

6.7 Stärkere Einbindung der Stabsstelle Recht (frühere Rechtsabteilung)

Im Bericht 2014 wurde empfohlen, die Rechtsabteilung (nunmehr Stabsstelle Recht) verstärkt zumindest in jene Verlassenschaftsverfahren einzubinden, deren Abhandlungen mit der Lösung von juristischen Problemen verbunden sind. Laut Maßnahmenbekanntgabe der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen des Berichtes 2015 befand sich die Empfehlung in Umsetzung.

Im Zuge der Nachprüfung gab die geprüfte Stelle an, die Stabsstelle Recht bei rechtlichen Fragen und in schwierigen Fällen einzubinden. Dies erfolge durchwegs durch eine

direkte Kontaktaufnahme mit der Stabsstelle Recht, die in der Regel telefonisch oder persönlich stattfindet. Bei besonders schwierigen Fällen werde für das Aufkündigungsverfahren von der Stabsstelle Recht eine Rechtsanwältin bzw. ein Rechtsanwalt als Vertretung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen bestellt. Nach Auskunft der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen komme es durch die direkte Einbindung der Stabsstelle Recht zu einer Beschleunigung der Verfahren.

Diese Auskunft der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen konnte bei der stichprobenweisen Einschau in Verlassenschaftsakten durch den Stadtrechnungshof Wien nicht verifiziert werden. Die Empfehlung wurde deshalb weiterhin aufrechterhalten.

6.8 Bearbeitung der Ablöseforderungen

Um festzustellen, ob die mangelhafte Bearbeitung der Ablöseforderungen nach § 10 MRG auf einen prozessimmanenten Fehler oder auf mangelndes Fachwissen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zurückzuführen ist, wurde im Bericht 2014 empfohlen, den Bereich der Ablösen nach § 10 MRG einer Evaluierung zu unterziehen. In ihrer Maßnahmenbekanntgabe des Berichtes 2015 gab die geprüfte Stelle die Umsetzung der Empfehlung mit 17. Dezember 2013 an.

Im Zuge der Nachprüfung konnte festgestellt werden, dass bzgl. Wohnungsrückgaben eine Verfahrensanweisung erstellt wurde. Auch wurden die betroffenen Mitarbeitenden in diesem Bereich geschult. Die Verfahrensanweisung betraf jedoch nicht ausdrücklich Ablöseforderungen nach § 10 MRG, sondern generell die Vorgangsweise bei Wohnungsrückgaben. Nach Auskunft der geprüften Stelle war die Zahl der Ablöseforderungen bei Verlassenschaftswohnungen nach § 10 MRG so gering, dass die Vorgangsweise, soweit dies mit der Standardanweisung nicht abgedeckt werden konnte, im Anlassfall entschieden wurde.

Da im Zuge der stichprobenweisen Einschau im Zuge der Nachprüfung kein diesbezügliches Verbesserungspotenzial festzustellen und die Argumentation der geprüften Stelle für den Stadtrechnungshof Wien nachvollziehbar war, war die Empfehlung als umgesetzt anzusehen.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

In das Handbuch "Kundenmanagement" ist eine verbesserte Prozessdarstellung betreffend die Abwicklung von Verlassenschaftsverfahren aufzunehmen (s. Pkt. 3.2.1).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Der Prozess Verlassenschaften wurde evaluiert und wird im neu zu entwickelnden unternehmensweiten Handbuch mittels Link zugänglich sein.

Empfehlung Nr. 2:

Der Stadtrechnungshof Wien sah ein Verbesserungspotenzial sowohl in der Verkürzung der Bearbeitungsdauer als auch in der Nachvollziehbarkeit der Dokumentation der Verlassenschaftsakten. Auch ist ein verstärktes Augenmerk auf die Verbesserung der Aussagekraft der Rückstandsliste bei Verlassenschaftsakten zu legen (s. Pkt. 5.3).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Eine verbesserte Dokumentation wurde schon in den SAP-Meldungen bei der Abwicklung von Verlassenschaften im Dezernat Rückstandsbetreuung gesetzt. Der Aktenrückstand wird quartalsweise erhoben und von den Referatsleiterinnen bzw. Referatsleitern geprüft. Gegebenenfalls werden Maßnahmen zur weiteren Bearbeitung gesetzt.

Empfehlung Nr. 3:

Die wirtschaftliche Bedeutungsweise rasch durchgeführter Verlassenschaftsverfahren ist unternehmensweit bewusst zu machen. Die entsprechend durchgeführten Schulungen sind nachweislich zu dokumentieren (s. Pkt. 6.1).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Mitarbeitenden des Fachbereiches Hausverwaltung & Kundenbetreuung, die im Zuge von Wohnungsweitergaben im Anfall auch Verlassenschaftsverfahren abwickeln, werden laufend bei den monatlich stattfindenden Jour fixes auf die wirtschaftliche Bedeutung hingewiesen.

Außerdem startet noch im heurigen Jahr eine Schulung aller Kundenmanagerinnen bzw. Kundenmanager zum Thema Verlassenschaften.

Diese Maßnahmen werden auch protokolliert bzw. schriftlich festgehalten.

Empfehlung Nr. 4:

Die mit der vorhandenen EDV-mäßigen Ausstattung möglichen betriebswirtschaftlichen Auswertungsmöglichkeiten sind derart nutzbringend einzusetzen, dass eine valide, nachvollziehbare Kostenkontrolle der Gesamtkosten des untersuchten Geschäftsprozesses ermöglicht wird (s. Pkt. 6.3).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Seit September 2017 werden im Dezernat Rückstandsbetreuung durch die zuständigen Referatsleiterinnen bzw. Referatsleiter bei Verlassenschaften quartalsweise Auswertungen durchgeführt:

Zum Beispiel: Verlassenschaften - Sterbedatum älter als sechs Monate, Verlassenschaftskündigungen - älter als acht Monate.

Dieser Schritt wurde als erste Maßnahme gesetzt, um die Mietobjekte so rasch wie möglich zurückzubekommen bzw. einer Weitergabe durch die Kundenbetreuung zuzuführen.

Empfehlung Nr. 5:

Die bei der Auswertung von aussagekräftigen Kennzahlen vor allem hinsichtlich der Dauer und der Kosten gewonnenen Erkenntnisse über entsprechende neuerliche Anpassungen der Prozesslandschaft wären umzusetzen, damit diese innerbetrieblichen Verlustquellen so weit wie möglich gemildert werden können (s. Pkt. 6.4).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Seit September 2017 werden im Dezernat Rückstandsbetreuung durch die zuständigen Referatsleiterinnen bzw. Referatsleiter bei Verlassenschaften quartalsweise Auswertungen durchgeführt:

Zum Beispiel: Verlassenschaften - Sterbedatum älter als sechs Monate, Verlassenschaftskündigungen - älter als acht Monate.

Dieser Schritt wurde als erste Maßnahme gesetzt, um die Mietobjekte so rasch wie möglich zurückzubekommen bzw. einer Weitergabe durch die Kundenbetreuung zuzuführen.

Empfehlung Nr. 6:

Es war abermals anzuregen, bei der Bestellung einer Verlassenschaftskuratorin bzw. eines Verlassenschaftskurators die Möglichkeit zu prüfen, ob bereits bei Einbringung der Verlassenschaftskündigung eine zu bestellende Kuratorin bzw. ein zu bestellender Kurator dem Gericht namhaft gemacht werden könnte (s. Pkt. 6.5).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Bezüglich der Bestellung von bestimmten Verlassenschaftskuratorinnen bzw. Verlassenschaftskuratoren gleich bei der Einbringung einer Verlassenschaftskündigung wird eine neuerliche Prüfung bzgl. des Nutzen-Aufwand-Mehrwerts in der neuen Struktur durchgeführt werden.

Empfehlung Nr. 7:

Es war die Empfehlung auszusprechen, generell mehr Wert auf eine ordentliche und chronologische Aktenführung zu legen und die Aktenbearbeitung der einzelnen Mitarbeitenden sowohl in zeitlicher als auch inhaltlicher Hinsicht einem verstärkten Controlling und einer ebensolchen Kontrolle zu unterziehen (s. Pkt. 6.6).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Dokumentation erfolgt in den SAP-Meldungen bzw. in den Gerichtsakten, falls eine Verlassenschaftskündigung eingebracht wurde. Im Dezernat Rückstandsbetreuung erfolgt durch die Referatsleiterinnen bzw. Referatsleiter seit September 2017 quartalsmäßig eine Überprüfung der Akten:

Bei der Ablage von Akten nach Verlassenschaftskündigungen wird stichprobenartig geprüft, ob die Prozesse eingehalten wurden. Im Vorfeld werden die Verlassenschaftsakten, bei denen das Sterbedatum älter als sechs Monate ist und eine Verlassenschaftskündigung vor acht Monate eingebracht sowie das Mietobjekt noch nicht zurückgestellt wurde, geprüft. Gegebenenfalls werden Maßnahmen gesetzt.

Empfehlung Nr. 8:

Die Empfehlung, die Rechtsabteilung (nunmehr Dezernat Recht) verstärkt zumindest in jene Verlassenschaftsverfahren, deren Abhandlungen mit der Lösung von juristischen Problemen verbunden sind, einzubinden, wird aufrechterhalten (s. Pkt. 6.7).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Bezüglich der Unterstützung durch das Dezernat Recht wird in der nächsten Besprechung vom Dezernat Rückstandsbetreuung den Mitarbeitenden vorgegeben, dass diesbezüglich eine Dokumentation (z.B. E-Mail in SAP-Meldung abgespeichert bzw. Aktenver-

merk in der SAP-Meldung) bzw. eine Dokumentation im Gerichtsakt in Win Caus erfolgen muss.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im April 2018