

Ersuchen Stadtrechnungshof

der Gemeinderät*innen Dipl.-Ing. Martin Margulies (GRÜNE), David Ellensohn (GRÜNE), Dr. Jennifer Kickert (GRÜNE), Mag. Barbara Huemer (GRÜNE), Georg Prack, BA (GRÜNE), Kilian Stark (GRÜNE), Mag. Berivan Aslan (GRÜNE), Dipl.-Ing.in Huem Otero Garcia (GRÜNE), Nikolaus Kunrath (GRÜNE), Mag. Heidemarie Sequenz (GRÜNE), Mag. Mag. Julia Malle (GRÜNE), Johann Arsenovic (GRÜNE) und Mag. Ursula Berner, MA (GRÜNE).

Call Center Tätigkeiten für die Stadt Wien im Magistrat und außerhalb.

Die Arbeit in Call Centern ist zumeist fordernd und - gerade im Bereich der öffentlichen Verwaltung - mit einer nicht zu unterschätzenden Verantwortung verbunden. Der Bericht des Wiener Stadtrechnungshofs zur Entwicklung des Leistungsportfolios der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH (StRH III - 704311-2023) wirft viele neue Fragen zum Umgang im Magistrat, in Unternehmungen und Fonds der Stadt Wien mit diesem Thema auf. Der Stadtrechnungshof berichtet von einer auffälligen Mitarbeiter:innenfluktuation in der Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, beleuchtet die Gründe für diese aber nicht näher.

Das ursprüngliche Kerngeschäft dieser GmbH bei deren Gründung war offensichtlich die Übernahme der Kommunikation von Wohnungssuchenden und Mieter:innen für Wiener Wohnen, danach wurde deren Geschäftstätigkeit ausgeweitet und diversifiziert in eine Richtung, die weit über die telefonische Betreuung von Kund:innen hinausgeht. In welchem Umfang Call-Center-Tätigkeiten nun seitens der Kundenservice GmbH selbst besorgt werden und wie viele an Fremdfirmen ausgelagert werden, ist weiterhin fraglich. Aber unabhängig davon bei welcher Firma das Anstellungsverhältnis von Personen, die für die Stadt Wien am Telefon sitzen, nun verortet ist, ist ein einheitlicher Standard für Tätigkeiten, die für die Stadt Wien verrichtet werden, notwendig.

Die unterzeichnenden Gemeinderät*innen stellen daher gemäß § 73e Abs 1 erster Satz Wiener Stadtverfassung (Prüfersuchen von 13 Gemeinderät:innen) folgendes

PRÜFERSUCHEN

Der Stadtrechnungshof Wien wird ersucht, besondere Akte der Gebarungskontrolle betreffend Call Center Tätigkeiten im Magistrat bzw. für die Stadt Wien und ausgelagerte Bereiche durchzuführen. Die Prüfungstätigkeit soll insbesondere eine Organisations- und Wirtschaftlichkeitsprüfung umfassen.

Die Tochtergesellschaft der Unternehmung der Stadt Wien – Wiener Wohnen, Stadt Wien – Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, zeichnet sich in den letzten Jahren durch eine rasant gestiegene Anzahl von Angestellten aus, welche die der Mutter ungefähr erreicht hat. Wegen der zahlreichen Leistungen, die nicht mehr ausschließlich für die Unternehmung Stadt Wien – Wiener Wohnen erbracht werden, ergibt sich ein für Außenstehende unübersichtliches Durcheinander und es entsteht der Eindruck eines Wildwuchses, auch weil offensichtlich zusätzlich zu Eigenpersonal noch private Fremdfirmen mit Subaufträgen bedacht werden.

Dies legen Stellenanzeigen im Internet nahe:

<https://jobs.viennacommunications.com/jobs/detail/service-center-mitarbeiterinnen-48>

Die Existenz eines teilprivaten Parallelsystems zum Magistrat der Stadt Wien lässt unklar erscheinen, ob vermeidbare Zweigleisigkeiten entstanden sind.

Insbesondere möge der Stadtrechnungshof Wien folgende Aspekte, hinsichtlich Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit detailliert prüfen:

- Entwicklung des Tätigkeitsbereiches der Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Zeitablauf und damit verbundene Einsparungen bei jenen Teilen der Verwaltung, Unternehmen, Fonds etc die ausgelagert haben.
- Welche dieser Tätigkeiten werden für die Stadt Wien, ihre Unternehmungen, Unternehmen und Tochterfirmen im Magistrat in welchem Umfang selbst erbracht?
- Welche dieser Tätigkeiten werden von Unternehmen der Stadt Wien in welchem Umfang erbracht?
- Welche werden in Fremdfirmen in welchem Umfang erbracht?
- Gibt es vermeidbare Parallelitäten bei der Erbringung dieser Tätigkeiten?
- Wird von den Auftraggeber:innen darauf geachtet, dass die Arbeitsbedingungen hinsichtlich Arbeitszeit, Entlohnung und Arbeitsplatzsicherheit bei Erbringung dieser Tätigkeiten im Magistrat und außerhalb gleich sind?
- Wie ist die Mitarbeiter:innenfluktuation jeweils und wie wirkt sich diese auf die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen aus?
- Gibt es in diesem Bereich eine Ersparnis gegenüber der Selbsterbringung als Gemeinde Wien? Wenn ja, wie hoch ist diese anzusetzen?
- Wie hoch sind die der Gehälter der Mitarbeiter:innen, die bei ähnlicher Aufgabenstellung direkt bei der Gemeinde Wien und nicht in ausgelagerten Unternehmen und der Subfirmen arbeiten, im Vergleich?

- Wie viele der Call-Center-Mitarbeiter:innen, die Leistungen in oder für die Stadt Wien erbringen, gibt es nach VZÄ in Gehaltsklassen mit Sprüngen von jeweils € 100,-, beginnend mit € 1.500,- monatlich brutto?

Wien, am 21.12.2023

