



## 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 III - WSW-2/15

Wohnservice Wien Ges.m.b.H.,

Prüfung der Wohnungsvergabe

Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die von der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. zum ursprünglichen Bericht "Prüfung der Wohnungsvergabe" bekannt gegebene Maßnahmenbekanntgabe. Die Prüfung bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen der Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.*

*Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien, bis auf eine Verbesserung, überein. Diesbezüglich war hervorzuheben, dass eine Empfehlung umgesetzt wurde, obwohl von der geprüften Einrichtung ursprünglich die Umsetzung nicht in Aussicht genommen wurde. Neuerliche Empfehlungen wurden nicht ausgesprochen.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand.....	4
2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis .....	4
3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis .....	5
3.1 Empfehlung Nr. 1.....	6
3.2 Empfehlung Nr. 2.....	6
3.3 Empfehlung Nr. 3.....	8
3.4 Empfehlung Nr. 4.....	9
3.5 Empfehlung Nr. 5.....	11
3.6 Empfehlung Nr. 6.....	12

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
E-Mail .....	Elektronische Post
gem.....	gemäß
Ges.m.b.H. ....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
IP .....	Internetprotokoll
IT. ....	Informationstechnologie
lt.....	laut
Nr.....	Nummer
www.....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Maßnahmenbekanntgabe zur stichprobenweisen Prüfung der Wohnungsvergabe durch die Wohnservice Wien Ges.m.b.H. im Jahr 2014 einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### 1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand

Im Rahmen der Äußerung der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. wurde von der geprüften Einrichtung folgende Umsetzung in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	6	100,0
Umgesetzt	3	50,0
In Umsetzung	2	33,3
Geplant	0	0

Nicht geplant	1	16,7
---------------	---	------

Die von der geprüften Einrichtung bekannt gegebenen Umsetzungen der Empfehlungen wurden im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien am 11. März 2014 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. März 2014, Ausschusszahl 41/14 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

### 2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis

Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.

Folgender Stand der Umsetzung der Empfehlungen wurde festgestellt:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Prüfung	Anzahl	Anteil an Gesamt in%
Gesamt	6	100,0
Umgesetzt	4	66,7
In Umsetzung	2	33,3
Geplant	0	0

  

Nicht geplant	0	0
---------------	---	---

Von den insgesamt sechs Empfehlungen waren nunmehr vier umgesetzt und zwei befanden sich noch in Umsetzung. Seitens der geprüften Einrichtung wurde bestätigt, dass an der weiteren Umsetzung der noch nicht vollständig umgesetzten Empfehlungen gearbeitet werde.

Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte bei fünf von sechs Empfehlungen mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien überein. In einem Fall wurde ein besserer Stand der Umsetzung, als ursprünglich bekannt gegeben, festgestellt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die angesprochenen Übereinstimmungen bzw. Abweichungen bei der Beurteilung des Standes der Umsetzungen (von der geprüften Einrichtung bekannt gegebene Umsetzungen "X"; vom Stadtrechnungshof Wien festgestellte Umsetzungen "O"):

Empfehlungen	umgesetzt	in Umsetzung	geplant	nicht geplant
Empfehlung Nr. 1	X O			
Empfehlung Nr. 2		X O		
Empfehlung Nr. 3	X O			
Empfehlung Nr. 4	O			X
Empfehlung Nr. 5	X O			
Empfehlung Nr. 6		X O		

### 3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis

In den nachfolgenden Punkten wird das Ergebnis der Prüfung des von der geprüften Einrichtung bekannt gegebenen Umsetzungsstandes im Einzelnen dargestellt. Dabei wurden die bisher erfolgten Empfehlungen, Stellungnahmen, allfällige Gegenäußerungen sowie die Begründungen bzw. Erläuterungen der Maßnahmenbekanntgabe berücksichtigt.

### **3.1 Empfehlung Nr. 1**

Im Sinn des im Gesellschaftsvertrag der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. festgelegten und im Allgemeininteresse liegenden Dienstleistungsauftrags sollte nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien eine Unterscheidung in Kundinnen- bzw. Kundensegmente nicht getroffen und festgelegt werden, weil dadurch eine egalitäre Behandlung von Wohnungssuchenden und Bauträgerinnen bzw. Bauträgern nicht gewährleistet wird.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung wurde zur Gänze Folge geleistet. Die Wohnservice Wien Ges.m.b.H. hat bereits die internen Bezeichnungen entsprechend abgeändert.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Maßnahme wurde umgesetzt.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Einrichtung bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Wie der Stadtrechnungshof Wien feststellte, wurde die Stellenbeschreibung der Leiterin des Bereiches Wohnberatung und Angebotsmanagement der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. aus dem Jahr 2011 dahingehend aktualisiert, dass nunmehr keine Unterscheidung bei den einzelnen Kundinnen- bzw. Kundensegmenten in der Beratung erfolgt.*

### **3.2 Empfehlung Nr. 2**

Die Leistungen des Bereiches Wohnberatung und Angebotsmanagement sind auf der Grundlage der Daten aus der Kostenrechnung verursachergerecht und leistungsbezogen zu planen und mit den Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern abzurechnen, um in diesem Bereich ein kostendeckendes Ergebnis zu erreichen. Die Gestaltung der mit den Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern vereinbarten Pauschalbeträge zur Leistungsabgeltung soll auf der Grundlage der Istkostenentwicklung aufgebaut werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Leistungsabrechnung erfolgt mittels Pauschalbeträgen, deren Höhe mit den diversen Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern definiert wurde und nur teilweise jährlich indexiert wird, in einem Fall (Magistratsabteilung 50) sogar insgesamt gedeckelt ist und daher nicht valorisiert wird.

Es ist die wirtschaftliche Herausforderung an die Wohnservice Wien Ges.m.b.H., jenen Betrag, welcher nicht indexiert ist und somit kaufkraftbezogen jährlich geringer wird, mittels Effizienzsteigerung des Personaleinsatzes intern auszugleichen. Die Istkostenentwicklung wird auch weiterhin mittels Leistungs- und Kostenberichten mit den Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern im Rahmen der Budgetplanung abgestimmt. Für den Fall, dass eine Entwicklung der Istkosten über die Pauschalbeträge hinaus absehbar ist, wird eine Erhöhung angestrebt werden. Bis dato war eine Erhöhung aufgrund des stringenten Kostenbewusstseins im Sinn der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit nicht erforderlich.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Empfehlungen wurden bereits teilweise umgesetzt. Dies betrifft die Deckelung des Auftrages der Magistratsabteilung 50, die auf Basis des Gemeinderatsbeschlusses vom 23. Mai 2014 zum Großteil aufgehoben wurde. Somit ist ein kostendeckendes Ergebnis bei diesem Auftrag besser gewährleistet.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Einrichtung bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Wie der Stadtrechnungshof Wien feststellte, wurde die Vereinbarung mit der Magistratsabteilung 50 abgeändert, sodass die Wohnservice Wien Ges.m.b.H. nunmehr eine jährliche Valorisierung für ihre anfallenden Kosten erhält.*

*Dazu wurde am 29. September 2014 die Änderung dieser Vereinbarung unterzeichnet. In der Kostenstellenrechnung der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. waren nunmehr die direkten Kosten der Wohnberatung ersichtlich und von den anderen Dienstleistungen des Unternehmens Wohnservice Wien Ges.m.b.H. getrennt.*

### **3.3 Empfehlung Nr. 3**

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Kriterien des Anmelde- und Vergabesystems von geförderten Wohnungen grundsätzlich zu überdenken, um durch die Gestaltung der Software des Vergabesystems Hackerinnen- bzw. Hackerangriffe ursächlich zu verhindern.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aufgrund eines "Hackerangriffs" im Juni 2011 wurde die Internetsicherheit weiter verstärkt (Einbau von Session Limits, wodurch nur drei Adressenanfragen pro IP-Adresse ermöglicht und damit computergenerierte Anfragen ausgeschlossen werden).

Weitere Hürden zur Vermeidung von Hackerinnen- bzw. Hackerangriffen mittels Änderung des Vergabesystems (beispielsweise Schaffung von weiteren Zugangskriterien) stellen unerwünschte Barrieren für die Kundinnen- bzw. Kunden (Wohnungssuchenden) dar.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Vermeidung von Hackerangriffen ist durch Maßnahmen im IT-Bereich bereits umgesetzt und wird auch weiterhin laufend verbessert.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Einrichtung bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Wie der Stadtrechnungshof Wien feststellte, wurden Maßnahmen zur Vermeidung von Hackerinnen- bzw. Hackerangriffen getroffen. Diese waren z.B. eine automatische Speicherung der IP-Adressen, die Limitierung der Suchanfragen und eine Sperre bei mehr als 6.000 Suchanfragen pro Monat, eine Limitierung der Sessionzeit auf zehn Minuten und die Einführung eines Security-Codes zur Wohnungsanmeldung.*

### **3.4 Empfehlung Nr. 4**

Um auch den einer regelmäßigen Beschäftigung nachgehenden Teil der wohnungssuchenden Bevölkerung eine faire Teilnahmemöglichkeit bei der Vergabe begehrter Wohnungen einzuräumen, war anzuregen, beispielsweise eine Reihung erst 24 Stunden nach Onlinestellung der angebotenen Wohnung durch transparente Kriterien vorzunehmen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Sinn der Transparenz des Vergabesystems ist aus Sicht der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. gegenüber einer Reihung nach 24 Stunden die derzeit gültige sofortige Online-Schaltung vorzuziehen.

Eine Verstärkung des Zufallprinzips (Verlosung) bei der Reihung könnte bei den Überlegungen im Rahmen einer eventuellen tiefer greifenden Änderung der Vergabemodalitäten mit einbezogen werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Eine Verlosung bei der Reihung ist nicht praktikabel, daher wird vorerst am derzeitigen System festgehalten. Änderungen bei der Reihung sollen im Zuge einer Neugestaltung der Vergaberichtlinien mitgedacht werden.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Die ursprünglich als "Umsetzung nicht geplant" bekannt gegebene Empfehlung wurde umgesetzt.*

*Wie der Stadtrechnungshof Wien feststellte, wurden nach der Zusammenlegung der Wohnberatungen für Gemeindewohnungen bzw. geförderte Wohnungen neue Vergaberichtlinien erarbeitet und mit 1. Juli 2015 das "Wiener Wohn-Ticket" (ehemals Vormerkchein) eingeführt.*

*Mit der Registrierung auf der Homepage der Wohnberatung Wien ([www.wohnberatung-wien.at](http://www.wohnberatung-wien.at)) können die Interessentinnen bzw. Interessenten für eine geförderte Wohnung das "Wiener Wohn-Ticket" lösen. Bei der Registrierung sind Angaben über den aktuellen Hauptwohnsitz in Wien, das Mindestalter bei der Vertragsunterzeichnung, die österreichische Staatsbürgerschaft und die Unterschreitung der Einkommensgrenzen gem. § 11 des Wiener Wohnbauförderungs- und Wohnhaussanierungsgesetz 1989 zu machen. Darüber hinaus kann auch im persönlichen Beratungsgespräch bei der Wohnberatung Wien die Registrierung für das "Wiener Wohn-Ticket" erfolgen.*

*Wohnungsinteressentinnen bzw. Wohnungsinteressenten, die bereits länger als fünf Jahre in Wien leben erhalten einen Bonus. Dieser beträgt pro fünf Jahre Hauptwohnsitz in Wien drei Monate (insgesamt nicht mehr als neun Monate) und wird im Gültigkeitsdatum berücksichtigt. Das Einreich- und Gültigkeitsdatum ("Gültig ab ...") ist am "Wiener Wohn-Ticket" ersichtlich und ausschlaggebend für die Vergabe einer Wohnung.*

*Hinsichtlich des Vergabemodus für geförderte Wohnungen wurde Folgendes festgelegt:*

*Mit der Registrierung für das "Wiener Wohn-Ticket" haben die Kundinnen bzw. Kunden der Wohnberatung Wien die Möglichkeit, eine konkrete Wohnungssuche für eine geförderte Wohnung zu beginnen. Sie können nach Bezirk und nach einem geplanten Objekt oder einer konkreten Wohnung auf der Webseite der Wohnberatung Wien suchen.*

*Hiebei ist es möglich, sich für bis zu zehn Planungsprojekte bzw. drei Wohnungen von den Bauträgerinnen bzw. Bauträgern innerhalb einer Frist von 48 Stunden ab Onlinestellung einzutragen. Die Eintragung ist nur für jene Wohnungen möglich, die den Förderungsangaben für das individuelle "Wiener Wohn-Ticket" entsprechen. Dabei wird für*

*die Reihung der Interessentinnen bzw. Interessenten das Gültigkeitsdatum des "Wiener Wohn-Tickets" herangezogen und nicht das Datum der Anmeldung für eine konkrete Wohnung.*

*Die Kundinnen bzw. Kunden mit dem ältesten Gültigkeitsdatum ihres "Wiener Wohn-Tickets" werden darüber verständigt, dass die konkrete Wohnung an sie vergeben werden kann. Es erfolgt eine Einladung durch die Wohnberatung Wien für eine Besichtigung oder eine Planeinsicht der zur Auswahl stehenden Wohnung.*

*Nach der geforderten schriftlichen Interessenbekundung der Kundinnen bzw. Kunden für eine Wohnung werden ihre persönlichen Daten und Dokumente dahingehend überprüft, ob die Voraussetzungen für den Erhalt der geförderten Wohnung gegeben sind. Wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, wird für die entsprechende Wohnung der jeweilige Vertrag bei der infrage kommenden Bauträgerin bzw. den Bauträgern unterschrieben.*

### **3.5 Empfehlung Nr. 5**

Die Abwicklung betreffend die Vereinbarung von Besichtigungsterminen wäre zu beschleunigen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt, indem die Entscheidungsfrist von drei Arbeitstagen für die Wohnungssuchenden durch automatisch generierte E-Mail-Zusendungen beschleunigt wird. Am ersten Tag wird der Besichtigungstermin übermittelt, am zweiten Tag eine Erinnerung an die Entscheidungsfrist gesendet. So soll gewährleistet werden, dass Kundinnen bzw. Kunden, die kein anhaltendes Interesse haben, rascher identifiziert werden und in der Reihung weitergearbeitet werden kann.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Beschleunigung der Besichtigungstermine wurde durch administrative Maßnahmen bereits umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Einrichtung bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Wie der Stadtrechnungshof Wien feststellte, wurden zur Beschleunigung der Besichtigungstermine folgende Maßnahmen getroffen: Zuerst wurde eine Information an die Kundinnen bzw. Kunden per E-Mail am ersten Tag mittels eines Systemupdates zugesandt. Diese E-Mail enthielt Informationen betreffend Erstreichung und die Bekanntgabe einer Ansprechperson bei der Wohnberatung Wien. Darüber hinaus wurde im Anhang ein Besichtigungsschein übermittelt. Am zweiten Tag wurde eine Erinnerungsmail den Kundinnen bzw. Kunden mit Informationen zur Entscheidungsfrist mittels Systemupdate übermittelt.*

### **3.6 Empfehlung Nr. 6**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die lückenlose Nachvollziehbarkeit vom Anbot bis zur Vergabe von Objekten im Vergabesystem der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. verstärkt und noch intensiver zu nutzen. Der Stadtrechnungshof Wien regte an, Maßnahmen im internen Kontrollsystem der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. vorzusehen, die durch regelmäßige, interne Überprüfungen auf der Grundlage von statistischen Auswertungen eine egalitäre Behandlung von Wohnungssuchenden sicherstellt.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die faire Vergabe ist im Sinn einer Gleichbehandlung durch Vorliegen von objektiven Vergabekriterien gewährleistet. Die Vergabe bzw. die Vergabekriterien beruhen auf den geltenden, gesetzlichen Bestimmungen.

Ein wertneutrales IT-System und interne Richtlinien ermöglichen die lückenlose Nachvollziehbarkeit vom Anbot bis zur Vergabe der Wohnungen. Die

Wohnservice Wien Ges.m.b.H. ist bestrebt, eine noch umfassendere Dokumentation und erweiterte Sichtbarmachung dieser Prozesse umzusetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Dokumentation in noch verstärkterem Ausmaß und die bessere Sichtbarmachung der Prozesse sind in Umsetzung. Als zusätzliches Service für die Kundinnen bzw. Kunden wurden die Internetseiten mit Hilfebuttons ausgestattet, die detaillierte Erklärungen der jeweilig verwendeten Begriffe darstellen.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Einrichtung bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Wie der Stadtrechnungshof Wien feststellte, trug die verbesserte Ausstattung der Internetseiten mit Hilfebuttons zur Erklärung der Begriffe zu einer fairen Vergabe im Sinn der Gleichbehandlung der Kundinnen bzw. Kunden bei. Eine weitere Verbesserung ergab sich durch die Neufassung der Vergaberichtlinien mit Juli 2015.*

*Die End- und Qualitätskontrolle der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. überprüfte die Vergabeakte nach vorgegebenen internen Richtlinien der Wohnservice Wien Ges.m.b.H.. Weiters wurde das Interne Kontrollsystem der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. dahingehend ausgebaut, dass künftig stichprobenweise die End- und Qualitätskontrolle überprüft werden kann.*

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2016