



## 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

Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen,

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 11, MA 24, MA 40 und Unternehmung

Stadt Wien - Wiener Wohnen, Prüfung der Umsetzung

von Maßnahmen der Wohnungssicherung zur

Vermeidung von Delogierung und Obdachlosigkeit

in den Wohnhausanlagen der Stadt Wien

## INHALTSVERZEICHNIS

|   |    |
|---|----|
| Erledigung des Prüfungsberichtes .....  | 3  |
| Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....   | 3  |
| Bericht der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zum Stand der Umsetzung<br>der Empfehlungen ..... | 4  |
| Umsetzungsstand im Einzelnen .....  | 5  |
| Empfehlung Nr. 1.....   | 5  |
| Empfehlung Nr. 2.....   | 5  |
| Empfehlung Nr. 3.....   | 6  |
| Empfehlung Nr. 4.....   | 8  |
| Empfehlung Nr. 5.....   | 8  |
| Empfehlung Nr. 6.....   | 9  |
| Empfehlung Nr. 7.....   | 10 |
| Empfehlung Nr. 8.....   | 10 |
| Empfehlung Nr. 9.....   | 11 |

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

|                              |  |
|------------------------------|--|
| bzgl. ....                   | bezüglich  |
| bzw. ....                    | beziehungsweise  |
| Nr.....                      | Nummer   |
| Schuldnerberatung Wien ..... | Schuldnerberatung Wien gemeinnützige GmbH                      |
| u.a. ....                    | unter anderem  |
| wohnpartner.....             | wohnpartner - Das Nachbarschafts-Service im Wiener Gemeindebau |
| WSG.....                     | Wiener Wohnungssicherungsgesetz                                |

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Umsetzung von Maßnahmen der Wohnungssicherung zur Vermeidung von Delogierung in den Wohnhausanlagen der Stadt Wien einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 17. Jänner 2018 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 24. Jänner 2018, Ausschusszahl 11/18 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*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.*

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

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

| Stand der Umsetzung der Empfehlungen | Anzahl | Anteil in % |
|--------------------------------------|--------|-------------|
| Umgesetzt                            | 3      | 33,3        |
| In Umsetzung                         | 3      | 33,3        |
| Geplant                              | 2      | 22,2        |

|               |   |      |
|---------------|---|------|
| Nicht geplant | 1 | 11,1 |
|---------------|---|------|

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Ab dem zweiten Quartal 2018 wird die Broschüre "Hilfe bei Mietzinsrückstand" der Willkommensmappe 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 Magistratsabteilungen 11 und 40 vereinbarte Zuständigkeitsverteilung angepasst werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Vorschreibung wird in Leichter-Lesen-Sprache ab Jänner 2018 verschickt. Die Ausarbeitung der Umsetzung der anderen Schreiben dauert voraussichtlich noch bis zum Jahr 2019.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Anpassung der Regelung zur Zusammenarbeit mit der Service-Einrichtung "wohnpartner" befindet sich in Umsetzung.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Siehe Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 3.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Durch eine eigene Gruppe von Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern erhalten die eigenen Mitarbeitenden der Unternehmung eine kompetente sozialarbeiterische Unterstützung in der Entscheidung, wie mit welchen säumigen Mieterinnen bzw. Mietern oder anderen (psycho)sozialen Problemstellungen umzugehen ist. So kann die Entscheidung zwischen "Härtemaßnahmen" und "sozialen Maßnahmen" je nach Notwendigkeit nahe bei den kaufmännischen Entscheidenden getroffen werden. Damit ist sichergestellt, dass das neu geschaffene Werkzeug auf kurzem Weg im Sinn der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen weiterentwickelt werden kann. Die Mitarbeitenden von "wohnpartner" sind von der Profession her zum überwiegenden Teil Mediatorinnen bzw. Mediatoren und keine Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter, wie sie für diese Tätigkeit notwendig wären.

**Empfehlung Nr. 5**

Über die allgemeinen Bestimmungen des WSG hinaus wäre für die Koordinationsstelle Wohnungssicherung eine Geschäftsordnung auszuarbeiten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Eine Kooperationsvereinbarung liegt bereits vor.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Es ist geplant, Mitarbeitende diesbezüglich noch einmal darauf hinzuweisen.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Beeinflussende Erfolgsfaktoren für erfolgreiche Fallverläufe wurden analysiert und liegen zur Problemlösung vor.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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"). Da-

her 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Mieterinnen bzw. Mieter erhalten die Information bei der ersten Nichtbezahlung einer Monatsmiete im Weg des Mahnschreibens.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Der Einsatz des "Betreuten Kontos" wird geprüft, um Wohnungsverluste zu vermeiden.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Juli 2018