



**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)

StRH III - 25/16

### Maßnahmenbekanntgabe zu

Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen,

Prüfung der Verlassenschaftsverfahren;

Nachprüfung

## INHALTSVERZEICHNIS

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

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail .....	Elektronische Post
Nr. ....	Nummer
z.B. ....	zum Beispiel

**Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Verlassenschaftsverfahren in der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer Nachprüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 8. Mai 2018 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 15. Mai 2018, Ausschussszahl 50/18 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

**Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*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.*

**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 8 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	7	87,5
In Umsetzung	1	12,5
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

## **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**

In das Handbuch "Kundenmanagement" ist eine verbesserte Prozessdarstellung betreffend die Abwicklung von Verlassenschaftsverfahren aufzunehmen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Der Prozess "Verlassenschaften bearbeiten" wurde neu aufgesetzt und befindet sich im Freigabeprozess, um im ersten Quartal 2019 im Mitarbeiterinnenanleitungssystem bzw. Mitarbeiteranleitungssystem für alle Mitarbeitenden zur Verfügung zu stehen.

### **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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine verbesserte Dokumentation wurde schon in den SAP-Meldungen bei der Abwicklung von Verlassenschaften im Dezer-

nat Rückstandsbetreuung gesetzt. Der Aktenrückstand wird quartalsweise erhoben und von den Referatsleiterinnen bzw. Referatsleitern geprüft. Gegebenenfalls werden Maßnahmen zur weiteren Bearbeitung gesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wurde bereits im September 2017 umgesetzt, wobei quartalsweise eine Prüfungsliste bzgl. Verlassenschaften - mit Sterbedatum älter als sechs Monate - gezogen wird und entsprechende Maßnahmen gesetzt werden.

**Empfehlung Nr. 3**

Die wirtschaftliche Bedeutungsweise rasch durchgeführter Verlassenschaftsverfahren ist unternehmensweit bewusst zu machen. Die entsprechend durchgeführten Schulungen sind nachweislich zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Mitarbeitenden des Fachbereiches Hausverwaltung & Kundenbetreuung, die im Zuge von Wohnungsweitergaben im Anlassfall 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Mitarbeitende des Dezernats Rückstandsbetreuung wurden grundsätzlich auf die wirtschaftliche Bedeutung in Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgesprächen, Team Objective Meetings und Besprechungen hingewiesen. Im Dezernat Rückstandsbetreuung sind sechs Mitarbeitende mit Verlassenschaften betraut - eine gesonderte Schulung für alle Mitarbeitenden ist daher nicht notwendig. Die notwendigen Kenntnisse werden bei der Einschulung den neuen Mitarbeitenden nahe gebracht. Die Kundenmanagerinnen bzw. Kundenmanager werden regelmäßig auf die wirtschaftliche Bedeutung im Rahmen laufender Jour fixes sensibilisiert, darüber hinaus wurden dahingehend Schulungen auch ins Bildungsprogramm für das Jahr 2019 aufgenommen.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wurde bereits im Jahr 2017 umgesetzt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wurde bereits im Jahr 2017 umgesetzt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Empfehlung wurde insofern nachgekommen, als eine diesbezügliche nochmalige Prüfung erfolgte. Inhaltlich ist die Umsetzung der Empfehlung nicht möglich, da aus Compliance-Gründen ein Pool an Verlassenschaftskuratorinnen bzw. Verlassenschaftskuratoren geschaffen werden müsste, damit diese transparent und gleichmäßig eingesetzt werden könnten. Der organisatorische Aufwand dahingehend ist nicht zweckmäßig allein schon aus dem Grund, weil die Bestellung der Kuratorin bzw. des Kurators dem Gericht obliegt. Im Jahr 2018 gab es insgesamt 71 eingebrachte Verlassenschaftskündigungen. Um dem hinter der Empfehlung stehenden Ziel, die Verfahrensdauer zu kürzen, gerecht zu werden, wird, falls die Notarin bzw. der Notar im Verlassenschaftsverfahren schon eine Kuratorin bzw. einen Kurator bestellte, im Fall einer Verlassenschaftskündigung dieser bzw. diesem die Klage direkt zugestellt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wurde bereits im Jahr 2017 umgesetzt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Mitarbeitende des Dezernats Rückstandsbetreuung wurden instruiert, nachvollziehbare Aktenvermerke bzw. Dokumentationen bzgl. des Inhaltes von Rücksprachen mit der Stabstelle Recht anzulegen. Dies erfolgte per E-Mails und in Besprechungen.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im März 2019