



# 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 - 2135160-2022

Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen,  
Prüfung der Ordnungsberatung

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Ordnungsberatung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 einer Prüfung.*

*Im Prüfungsfokus standen die Darstellung der historischen Entwicklung, die rechtlichen Rahmenbedingungen, die Organisation, das Personalwesen inkl. Personalkosten, die Prozesse der Überprüfungen sowie die Begleitung von Standardbegehungen.*

*Es wurden Empfehlungen im Bereich der Qualitätssicherung zur Aktualisierung der Prozessbeschreibung, Protokollierung von Nachkontrollen sowie zum Informationsaustausch innerhalb der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ausgesprochen. Darüber hinaus wurden im Bereich der Organisation Empfehlungen zur Meldung von technischen Gebrechen und Öffnung der Stützpunkte der Wiener Hausbetreuung GmbH für die Ordnungsberatung empfohlen. Des Weiteren wurden im Bereich der Müllentsorgung die Müllraumzuordnung, Hundekotsammlung sowie außertourliche Sammlungen von Sperrmüll in den städtischen Wohnhausanlage Verbesserungen vorgeschlagen.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Ordnungsberatung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer Prüfung 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.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien .....	6
1.1 Prüfungsgegenstand .....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungshandlungen .....	7
1.4 Prüfungsbefugnis .....	7
1.5 Vorberichte .....	7
2. Rechtliche Rahmenbedingungen .....	7
2.1 Wiener Reinhaltegesetz.....	7
2.2 Reinhalteverordnung 2008.....	10
2.3 Hausordnung .....	11
2.4 Wiener Feuerpolizeiverordnung 2016 .....	12
2.5 Wiener Stadtverfassung - § 108 Ortspolizei .....	13
2.6 Verwaltungsstrafgesetz 1991.....	13
3. Aufgaben der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.....	16
4. Ordnungsberatung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen .....	16
4.1 Historische Entwicklung .....	16
4.2 Tätigkeitsfeld und Organisation .....	18
4.3 Zahlen und Fakten .....	20
5. Prozessabläufe .....	26
5.1 Standardbegehungen.....	26
5.2 Müllplanquadrat.....	28

6. Stichproben .....	32
6.1 Standardbegehung am 26. Jänner 2022 .....	32
6.2 Standardbegehung am 27. Jänner 2022 .....	36
6.3 Müllplanquadrat am 23. und 24. Februar 2022 .....	39
7. Informationsweitergabe .....	43
7.1 Meldung von Mängeln.....	43
7.2 Transparenz und Nachverfolgbarkeit.....	44
8. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	45

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm (Stand 1. Jänner 2022) .....	17
Tabelle 1: Entwicklung der Personalkosten .....	20
Tabelle 2: Statistische Auflistung für die Jahre 2019 bis 2021.....	21
Tabelle 3: Anzeigen, Strafhöhen und offene Forderungen der MA 58 - Wasserrecht .....	22
Tabelle 4: Ausstellungsgründe der Anzeigen statistisch sortiert als absolute und relative Zahlen .....	25
Abbildung 2: Infostand beim Müllplanquadrat.....	31

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

à.....	zu
Abs.....	Absatz
App.....	Applikation
BO für Wien .....	Bauordnung für Wien
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
cm .....	Zentimeter

E.....	elektronisch
E-Mail.....	Elektronische Post
etc. ....	et cetera
EU.....	Europäische Union
EUR.....	Euro
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl. ....	inklusive
lt. ....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
MAAS.....	Mitarbeiteranleitungssystem
Mio. EUR.....	Millionen Euro
MOMI.....	mobile Mitteilung
Nr. ....	Nummer
PDF. ....	Portables Dokumentenformat
rd.....	rund
s. ....	siehe
u.Ä.....	und Ähnliche/s/m
u.a. ....	unter anderem
VStG.....	Verwaltungsstrafgesetz
VZÄ.....	Vollzeitäquivalenten
WHA.....	Wohnhausanlage
Wr. ReiG.....	Wiener Reinhaltegesetz
WRG 1959.....	Wasserrechtsgesetz 1959
WStV .....	Wiener Stadtverfassung
z.B. ....	zum Beispiel

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog ausgewählte Tätigkeiten der Ordnungsberatung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einer stichprobenweisen Prüfung. Im Prüfungsfokus standen dabei die Darstellung der historischen Entwicklung, die rechtlichen Rahmenbedingungen, die Organisation, das Personalwesen, die Personalkosten, die Prozesse der Überprüfungen sowie die Begleitung der Mitarbeitenden bei einer sogenannten Standardbegehung und bei einem sogenannten Müllplanquadrat.

Nicht Gegenstand der Prüfung war der Verlauf und Ausgang der - aufgrund der Wahrnehmungen der Ordnungsberatung eingeleiteten - Verwaltungsstrafverfahren, die Prüfung der Strafhöhen sowie die Prüfung, ob der jeweilige Einsatz der Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater gerechtfertigt war.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Umwelt und Wohnen des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im 1. Quartal des Jahres 2022. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand am 13. Jänner 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 10. August 2022 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2019 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### **1.3 Prüfungshandlungen**

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen sowie Interviews. 4 Ortsaugenscheine fanden am 26. Jänner, 27. Jänner, 23. Februar sowie 24. Februar 2022 statt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

### **1.4 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

### **1.5 Vorberichte**

Zum gegenständlichen Prüfungsthema liegen dem Stadtrechnungshof Wien für die vergangenen 10 Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

## **2. Rechtliche Rahmenbedingungen**

Im Folgenden werden auszugsweise die wichtigsten rechtlichen Bestimmungen bzw. Rahmenbedingungen für die prüfungsrelevanten Themen angeführt.

### **2.1 Wiener Reinhaltengesetz**

2.1.1 Das Landesgesetz über die Reinhaltung von Straßen im öffentlichen Verkehr, öffentlich zugänglichen Grünflächen sowie öffentlich zugänglichen Wasserflächen in Wien (Wr. ReiG) wurde im Jahr 2007 beschlossen und trat mit 1. Februar 2008 in Kraft. Ziel dieses Gesetzes war die Freihaltung von Straßen mit öffentlichem Verkehr, öffentlich zugänglichen Grünflächen sowie öffentlich zugänglichen Wasserflächen von Verunreinigungen.

Das Verunreinigen von Straßen mit öffentlichem Verkehr sowie von öffentlich zugänglichen Grünflächen war verboten. Ebenso war das Verunreinigen von öffentlich zugänglichen Wasserflächen verboten, soweit nicht das WRG 1959 anzuwenden war.

Straßen mit öffentlichem Verkehr im Sinn des Abs.1 waren alle dem Verkehr von Menschen oder Fahrzeugen dienende Grundflächen, einschließlich der Verkehrsflächen nach § 53 Abs. 1 der BO für Wien, ohne Rücksicht auf die Art der Oberflächenbefestigung, sofern sie von jeder Person unter den gleichen Bedingungen benützt werden konnten.

Öffentlich zugängliche Grünflächen waren öffentlich zugängliche Parkanlagen sowie andere öffentliche Grün- und Pflanzungsflächen, die entweder mit Pflanzen begrünt waren oder - auch wenn sie nicht begrünt waren - einen Lebensraum für Bäume und Sträucher darstellten, einschließlich des auf diesen Flächen befindlichen befestigten oder unbefestigten Stadtmobiliars.

Öffentlich zugängliche Wasserflächen waren öffentlich zugängliche, sich an der Erdoberfläche befindende natürliche und künstliche Wasserflächen einschließlich Brunnen, Teiche in Parks und in Grünanlagen sowie Wasserspielplätze.

Als Verunreinigen galt das Zurücklassen von Stoffen oder Gegenständen, das Ausbringen von Flüssigkeiten sowie das Aufbringen von färbenden Stoffen. Verunreinigungen hatte die verursachende Person ohne unnötigen Aufschub zu beseitigen.

2.1.2 Zur Überwachung der Einhaltung der Bestimmungen des Landesgesetzes war der Magistrat der Stadt Wien zuständig. Vom Magistrat der Stadt Wien konnten zur Überwachung der Einhaltung der Bestimmungen dieses Gesetzes Organe der öffentlichen Aufsicht bestellt werden. Diese Überwachungsorgane waren vom Magistrat der Stadt Wien auf die gewissenhafte Erfüllung ihrer Aufgaben anzugeloben. Nach der Angelobung waren der Dienstausweis und das Dienstabzeichen auszufolgen. Das Dienstabzeichen hatte das Wappen der Bundeshauptstadt Wien sowie die laufende Nummer zu enthalten. Der Dienstausweis war mit einem Lichtbild zu versehen und hatte jedenfalls Name und Geburtsdatum der bzw. des Inhabenden sowie die Nummer des Dienstabzeichens zu enthalten. Das Überwachungsorgan hatte bei der Ausübung des Dienstes das Dienstabzeichen sichtbar zu tragen, den Dienstausweis bei sich zu führen und sich auf Verlangen gegenüber den von seinen Amtshandlungen betroffenen Personen auszuweisen.



Überwachungsorgane waren in Ausübung ihres Dienstes befugt, Personen, die sie bei Begehung einer Verwaltungsübertretung nach diesem Gesetz antrafen, zum Zweck der Feststellung der Identität anzuhalten und Anzeige zu erstatten. War der Sachverhalt hinreichend klar, waren sie anstelle der Erstattung einer Anzeige befugt, mit Organstrafverfügungen gemäß § 50 Abs. 1 VStG 1991 Geldstrafen einzuheben. Personen, die von Überwachungsorganen angehalten und zur Ausweisleitung aufgefordert wurden, waren verpflichtet, dieser Aufforderung unverzüglich Folge zu leisten. Die Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes hatten den nach diesem Gesetz zuständigen Überwachungsorganen über deren Ersuchen zur Sicherung der Ausübung der Überwachungsbefugnis im Rahmen ihres gesetzmäßigen Wirkungsbereiches Hilfe zu leisten. Überwachungsorgane hatten Übertretungen dieses Landesgesetzes dem Magistrat der Stadt Wien anzuzeigen, soweit sie nicht eine Organstrafverfügung gemäß § 50 VStG verhängten oder gemäß § 50 Abs. 5a VStG vorgingen.

Wurde der Verpflichtung zur Beseitigung einer Verunreinigung nicht entsprochen, konnte das Überwachungsorgan der bzw. dem Verursachenden den Auftrag zur Erfüllung dieser Verpflichtung erteilen.

2.1.3 Wer Straßen mit öffentlichem Verkehr, öffentlich zugänglichen Grünflächen oder öffentlich zugänglichen Wasserflächen verunreinigte, beging, sofern die Tat nicht den Tatbestand einer in die Zuständigkeit der Gerichte fallenden strafbaren Handlung bildete, eine Verwaltungsübertretung. Folglich war sie bzw. er mit einer Geldstrafe von 50,-- bis 1.000,-- EUR, im Nichteinbringungsfall mit einer Ersatzfreiheitsstrafe bis zu 4 Tagen zu bestrafen. Wer Aufforderungen oder Aufträgen nicht nachkam, beging, sofern die Tat nicht den Tatbestand einer in die Zuständigkeit der Gerichte fallenden strafbaren Handlung bildete, ebenfalls eine Verwaltungsübertretung. Sie bzw. er war mit einer Geldstrafe von 50,-- bis 2.000,-- EUR, im Nichteinbringungsfall bis zu 8 Tagen zu bestrafen. Bei allen mit Strafe bedrohten Übertretungen der Gebote und Verbote dieses Landesgesetzes konnten mit Organstrafverfügungen Geldstrafen von 50,-- EUR bis zu dem in § 50 Abs. 1 VStG festgelegten Betrag eingehoben werden.

Die Erträge aus den verhängten Verwaltungsstrafen waren ausschließlich für Zwecke der Reinhaltung von Straßen mit öffentlichem Verkehr und öffentlich zugänglichen Grünflächen im Sinn des § 2 Abs. 2 und 4 sowie von öffentlich zugänglichen Wasserflächen zu verwenden. Zu erwähnen wäre, dass § 33a VStG 1991 auf sämtliche Übertretungen keine Anwendung fand.

## **2.2 Reinhaltungsverordnung 2008**

2.2.1 Über dieses Landesgesetz hinaus trat mit 1. Februar 2008 die Verordnung des Magistrats der Stadt Wien betreffend die Reinhaltung von nicht öffentlich zugänglichen Gebäuden, Höfen und Grundstücken (Reinhaltungsverordnung 2008) in Kraft.

Nicht öffentlich zugängliche Gebäude, Höfe und Grundstücke sowie Teile von diesen mussten so reingehalten werden, dass durch eine Verunreinigung weder ein die Sicherheit oder Gesundheit von Menschen gefährdender Missstand noch eine unzumutbare Belästigung der Nachbarschaft entstand. Als Verunreinigung galt das Zurücklassen von Stoffen oder Gegenständen sowie das Ausgießen von Flüssigkeiten sowie das Aufbringen von färbenden Stoffen.

Auf Stiegen, Gängen und Hausfluren sowie in nicht der individuellen Benützung vorbehaltenen Keller- und Dachbodenteilen in Gebäuden durften Behältnisse, in denen Abfälle aufbewahrt wurden, nicht aufgestellt werden. Übelstände hatte die Eigentümerin (Miteigentümerin) bzw. der Eigentümer (Miteigentümer) des Gebäudes, außerhalb von Gebäuden die Grundeigentümerin (Grundmiteigentümerin) bzw. der Grundeigentümer (Grundmiteigentümer), im Fall einer Verpachtung, Vermietung oder sonstigen Überlassung zur Nutzung jedoch die Pächterin bzw. der Pächter, die Mieterin bzw. der Mieter oder die bzw. der Nutzungsberechtigte ohne unnötigen Aufschub zu beseitigen.

Verunreinigungen durch tierische Ausscheidungen in Gebäuden, Höfen und auf Grundstücken hatte die Tierhalterin bzw. der Tierhalter unverzüglich zu beseitigen. Kam die Tierhalterin bzw. der Tierhalter dieser Verpflichtung nicht nach oder war eine solche bzw. ein solcher nicht vorhanden, so kamen die jeweiligen Eigentümerinnen bzw. Eigentümer so wie zuvor beschrieben zum Zug.

2.2.2 Wurde der Verpflichtung zur Beseitigung eines Übelstandes nicht entsprochen, hatte der Magistrat der Stadt Wien aus öffentlichen Rücksichten, unbeschadet zivilrechtlicher Ersatzansprüche und der verwaltungsstrafrechtlichen Verantwortlichkeit, der Eigentümerin (Miteigentümerin) bzw. dem Eigentümer (Miteigentümer) des Gebäudes oder des Grundstückes mit Bescheid die Beseitigung des Übelstandes aufzutragen. Im Fall einer Verpachtung, Vermietung oder sonstigen Überlassung von Gebäuden, Grundstücken oder Teilen von diesen zur Nutzung war dieser Auftrag auch der Pächterin bzw. dem Pächter, der Mieterin bzw. dem Mieter oder der bzw. dem Nutzungsberechtigten zu erteilen.

2.2.3 Wer die Gebote und Verbote dieser ortspolizeilichen Verordnung nicht befolgte, beging gemäß der Verordnung eine Verwaltungsübertretung und unterlag der hierfür in § 108 Abs. 2 WStV in der jeweils geltenden Fassung vorgesehenen Strafe.

### **2.3 Hausordnung**

Die Hausordnung war Teil jedes Mietvertrages der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Darin befanden sich die Regeln, die lt. geprüfter Stelle für ein angenehmes und respektvolles Miteinander im Wiener Gemeindebau sorgen sollten. Die Hausordnung galt für alle Hausbewohnerinnen bzw. Hausbewohner sowie alle Personen, die sich in einem Wiener Gemeindebau aufhielten. Die Hauptmieterinnen bzw. Hauptmieter waren für alle Übertretungen, auch von Mitwohnenden oder Besuchenden, verantwortlich und haftbar.

Unter anderem war in der Hausordnung geregelt, dass Stiegen, Gänge, Höfe und Grünanlagen sauber zu halten waren. Wer eine Verschmutzung verursachte, musste dies auch beseitigen. Dies galt für alle Personen im Gemeindebau. Das Stiegenhaus durfte nicht als Spiel- oder Lageraum genutzt werden, denn im Brandfall diente es als Fluchtweg. Fand sich unter den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern keine Mehrheit für gemeinsame Regelungen für die Benützung von Gemeinschaftsräumen, dann gab die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eine Regel vor. Hielten sich die Bewohnerinnen bzw. Bewohner nicht an diese Regel, konnten sie von der Nutzung sohin ausgeschlossen werden.

In 10 Regeln wurde festgelegt, worauf im Wiener Gemeindebau zu achten war. Unter anderem war geregelt, dass aus Brandschutzgründen Stiegen, Gänge, Dachböden, Kellergänge u.Ä. frei zu halten waren von z.B. Möbeln, Fahrrädern, Kinderwägen, Blumen, Rollern, E-Scootern oder Schuhen.

Über die Hausordnung hinaus waren im Betrachtungszeitraum die sogenannte Waschküchenordnung, Abstell- und Garagenplatzordnung und die Gartenordnung geltend.

#### **2.4 Wiener Feuerpolizeiverordnung 2016**

Im 2. Abschnitt der Wiener Feuerpolizeiverordnung 2016, die aufgrund des Wiener Feuerpolizeigesetzes 2015 erlassen wurde, wurden u.a. die Bestimmungen für Gebäude wie Dachböden, Feuerstätten sowie Verbindungsstücke geregelt. Diese Regelungen wurden in der Hausordnung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, wie oben angesprochen, übernommen.

In dieser Verordnung war z.B. normiert, dass das Rauchen und die Verwendung von offenem Feuer oder Licht auf Dachböden verboten waren. Auf Dachböden durften brandgefährliche Gegenstände, insbesondere selbstentzündliche, zündschlagfähige, leicht entflamm- bzw. entzündbare oder schwer löschbare Stoffe nicht gelagert werden. Die Lagerung von Papier und Textilien in allseits geschlossenen schwer brennbaren Kästen oder Kisten fiel nicht unter dieses Verbot. Das flächenmäßige Ausmaß der Lagerungen auf Dachböden durfte  $\frac{1}{4}$  der Gesamtnutzfläche des jeweiligen Dachbodenraumes nicht überschreiten.

Feuerstätten und Wärmegeräte waren standsicher aufzustellen und mussten von brennbaren Bauteilen und Einrichtungsgegenständen einen Abstand aufweisen. Darüber hinaus war die Asche aus Feuerstätten bis zum völligen Erkalten in nicht brennbaren Behältern sicher zu verwahren.

## **2.5 Wiener Stadtverfassung - § 108 Ortspolizei**

2.5.1 Der Magistrat der Stadt Wien hatte unter Leitung und Verantwortung des Bürgermeisters die der Gemeinde zustehende Ortspolizei zu handhaben. In den Angelegenheiten des eigenen Wirkungsbereiches der Gemeinde hatte der Magistrat das Recht, ortspolizeiliche Verordnungen nach freier Selbstbestimmung zur Abwehr unmittelbar zu erwartender oder zur Beseitigung bestehender, das örtliche Gemeinschaftsleben störender Missstände zu erlassen sowie deren Nichtbefolgung als Verwaltungsübertretung zu erklären. Diese Verordnungen durften nicht gegen bestehende Gesetze und Verordnungen des Bundes und des Landes verstoßen. Übertretungen ortspolizeilicher Verordnungen waren mit Geld bis zu 700,-- EUR zu bestrafen. Überdies konnte der Verfall von Gegenständen ausgesprochen werden, mit denen die strafbare Handlung begangen wurde und deren Wert 700,-- EUR nicht überstieg.

2.5.2 Die ortspolizeilichen Verordnungen waren im offiziellen Publikationsorgan der Stadt Wien kundzumachen. Sie traten mit Ablauf des Tages in Kraft, an dem das die Kundmachung enthaltende Stück des offiziellen Publikationsorgans herausgegeben und versendet war. Sie galten, wenn nicht ausdrücklich anderes bestimmt war, für das gesamte Stadtgebiet. Wenn es im Interesse einer raschen und umfassenden Bekanntmachung lag, konnte der Magistrat der Stadt Wien anordnen, dass Kundmachungen von den Hauseigentümerinnen bzw. Hauseigentümern oder deren Beauftragten in ihren bzw. deren Häusern an einer Stelle anzuschlagen waren, die den Hausbewohnenden zugänglich waren. Wer eine solche Anordnung nicht befolgte, beging eine Verwaltungsübertretung.

Eine ortspolizeiliche Verordnung war z.B. die zuvor angeführte Reinhaltungsverordnung 2008.

## **2.6 Verwaltungsstrafgesetz 1991**

2.6.1 Als Verwaltungsübertretung konnte eine Tat (Handlung oder Unterlassung) nur bestraft werden, wenn sie vor ihrer Bestrafung mit Strafe bedroht war. Die Strafe richtete sich nach dem zur Zeit der Tat geltenden Recht, es sei denn, dass das zur Zeit der

Entscheidung geltende Recht in seiner Gesamtauswirkung für die Täterin bzw. den Täter günstiger wäre.

Wenn eine Verwaltungsvorschrift über das Verschulden nicht anderes bestimmte, genügte zur Strafbarkeit fahrlässiges Verhalten. Unkenntnis der Verwaltungsvorschrift, der die Täterin bzw. der Täter zuwidergehandelt hatte, entschuldigte nur dann, wenn sie erwiesenermaßen verschuldet war bzw. wenn die Täterin bzw. der Täter das Unerlaubte ihres bzw. seines Verhaltens ohne Kenntnis der Verwaltungsvorschrift nicht einsehen konnte.

2.6.2 Der Magistrat der Stadt Wien konnte besonders geschulte Organe der öffentlichen Aufsicht ermächtigen, wegen bestimmter von ihnen dienstlich wahrgenommener oder vor ihnen eingestandener Verwaltungsübertretungen mit Organstrafverfügung Geldstrafen einzuheben. Das oberste Organ konnte, soweit die Verwaltungsvorschriften nicht anderes bestimmten, durch Verordnung zur Verfahrensbeschleunigung einzelne Tatbestände von Verwaltungsübertretungen bestimmen, für die durch Organstrafverfügung eine im Vorhinein festgesetzte Geldstrafe bis zu 90,-- EUR eingehoben werden durfte. Die Behörde konnte die Organe ferner ermächtigen, dem Beanstandeten einen zur postalischen Einzahlung des Strafbetrages geeigneten Beleg zu übergeben, oder, wenn keine bestimmte Person beanstandet wurde, einen solchen am Tatort zu hinterlassen. Der Beleg hatte eine Identifikationsnummer zu enthalten, die automationsunterstützt gelesen werden konnte. Die Behörde konnte einem Organ die Ermächtigung entziehen, wenn sie dies für erforderlich erachtet hatte. Eine Organstrafverfügung hatte die Tat, die Zeit und den Ort der Begehung, den Strafbetrag und die Behörde, in deren Namen eingeschritten wurde, anzugeben. Falls ein Beleg verwendet wurde, hatte das Organ zusätzlich jene Daten festzuhalten, die für eine allfällige Anzeigenerstattung an die Behörde erforderlich waren.

2.6.3 Die Gestaltung der für die Organstrafverfügung zu verwendenden Drucksorten, die Art ihrer Ausstellung und die Gebarung mit diesen Drucksorten sowie mit den eingehobenen Strafbeträgen waren durch Verordnung der Bundesregierung zu regeln.

Das Organ konnte von der Einhebung einer Geldstrafe mit Organstrafverfügung absehen, wenn die Bedeutung des strafrechtlich geschützten Rechtsgutes und die Intensität seiner Beeinträchtigung durch die Tat und das Verschulden des Beanstandeten gering waren. Eine Anzeige an die Behörde war in diesem Fall nicht zu erstatten. Das Organ konnte jedoch den Beanstandeten in einem solchen Fall in geeigneter Weise auf die Rechtswidrigkeit seines Verhaltens aufmerksam machen.

2.6.4 Gegen die Organstrafverfügung war kein Rechtsmittel zulässig. Verweigerte der Beanstandete die Zahlung des Strafbetrages oder die Entgegennahme des Beleges, so war die Organstrafverfügung gegenstandslos. Die Unterlassung der Einzahlung mittels Beleg binnen einer Frist von 2 Wochen galt als Verweigerung der Zahlung des Strafbetrages. Der Lauf der Frist begann mit Ablauf des Tages, an dem der Beleg am Tatort hinterlassen oder dem Beanstandeten übergeben wurde. Im Fall der Verweigerung der Zahlung des Strafbetrages oder der Entgegennahme des Beleges war die Anzeige an die Behörde zu erstatten. Als fristgerechte Einzahlung des Strafbetrages mittels Beleg galt auch die Überweisung des einzuhebenden Strafbetrages oder eines höheren Betrages auf das im Beleg angegebene Konto.

Wurde der Strafbetrag nach Ablauf der bezeichneten Frist oder nicht mittels Beleg bezahlt und wies die bzw. der Beschuldigte die Zahlung im Zuge des Verwaltungsstrafverfahrens nach, so war der Strafbetrag zurückzuzahlen oder anzurechnen. Wurde binnen der bezeichneten Frist mittels Beleg ein höherer Betrag als der durch die Organstrafverfügung eingehobene Strafbetrag eingezahlt, so war ein Betrag in der Höhe des Differenzbetrages abzüglich 2,-- EUR zurückzuzahlen. Überstieg dieser Betrag 2,-- EUR nicht, hatte keine Rückzahlung zu erfolgen. Die Behörde konnte die Organe ermächtigen, dem Beanstandeten zu gestatten, den einzuhebenden Strafbetrag auch in bestimmten fremden Währungen oder mit Scheck oder Kreditkarte zu entrichten. Wurde der Strafbetrag mit Kreditkarte entrichtet, so war der mit dem Kreditkartenunternehmen vereinbarte Abschlag von derjenigen bzw. demjenigen zu tragen, dem die Geldstrafe gewidmet war.

### **3. Aufgaben der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen**

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verwaltete, sanierte und bewirtschaftete die städtischen WHA Wiens. Dazu gehörten rd. 220.000 Gemeindewohnungen in rd. 1.800 WHA, rd. 5.100 Lokale und über 47.000 Garagen- und Abstellplätze.

Als Europas größte kommunale Hausverwaltung beschäftigte die geprüfte Stelle rd. 740 Mitarbeitende. Organisatorisch war die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in 4 Koordinationsbereiche unterteilt. Mithilfe der Servicehotline, die rund um die Uhr erreichbar war, konnten die Bürgerinnen bzw. Bürger jederzeit Informationen abrufen, Schäden melden und Beschwerden abgeben.

### **4. Ordnungsberatung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen**

#### **4.1 Historische Entwicklung**

4.1.1 Die Ordnungsberatung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nahm im Oktober 2009 die Kontrolltätigkeit auf den öffentlich zugänglichen Flächen in den rd. 1.800 WHA auf, um deren Reinhaltung zu verbessern und die Einhaltung der Hausordnung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einzufordern. Die damals eingeschulten 10 Mitarbeitenden waren in 2er-Teams unterwegs, um nach dem Vorbild der von der, MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark eingerichteten sogenannten „Waste Watcher“ mit fixen Arbeitszeiten und Schichtdienst zum Einsatz zu kommen.

4.1.2 Im Jahr 2013 wurde die Ordnungsberatung im Dezernat Ordnungsmanagement eingegliedert, im Jahr 2016 kam im Dezernat Ordnungsmanagement das neu gegründete Referat der Objektordnung hinzu, welches sich u.a. um die Veranlassung der Entrümpelungen von Brandlasten kümmerte. Die Anzahl der Mitarbeitenden der Ordnungsberatung wurde indes bis zum 1. Jänner 2019 auf 22 erhöht.

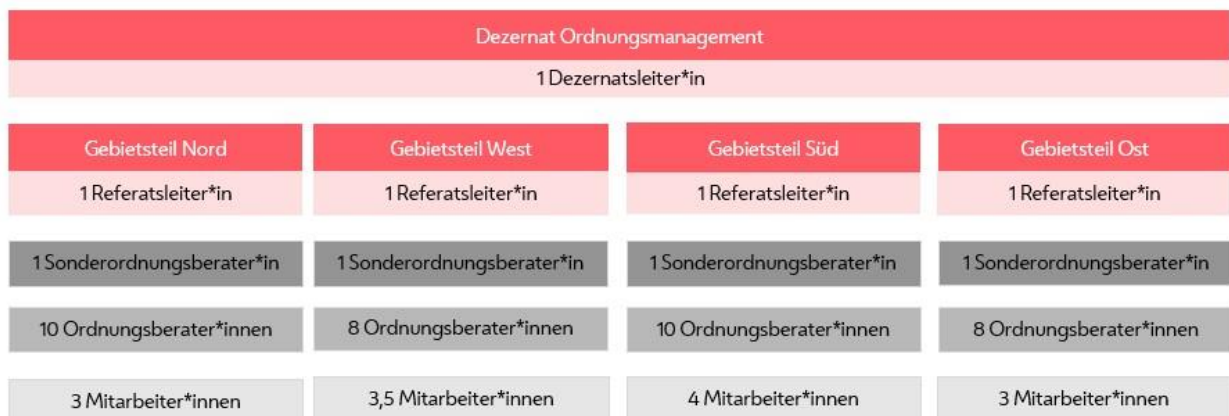
Im gegenständlichen Bericht wird in Folge nur der Aufgabenbereich der Ordnungsberatung des Dezernates Ordnungsmanagement behandelt.



4.1.3 Im Jahr 2019 wurde ein Projekt gestartet, um sowohl organisatorische als auch inhaltliche Änderungen im Dezernat Ordnungsmanagement sukzessive umzusetzen. Daher kam es im Jahr 2020 zum einen zu einer Aufstockung der Anzahl der Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater auf nun 36 Personen, zum anderen wurde eine Zuteilung der Mitarbeitenden der Ordnungsberatung analog zur Objektordnung in 4 Gebietsteile vollzogen. Dadurch sollte ein Wissensaufbau über einen örtlich eingeschränkteren Bereich (zuvor im gesamten Wiener Stadtgebiet) umgesetzt werden, wodurch mehr Erfahrungen über Hotspots im jeweiligen Gebietsteil (häufige Plätze mit Verunreinigungen, technischen Gebrechen etc.) gesammelt werden konnten. Des Weiteren konnte so Rücksicht auf kurze Dienstwege für die Mitarbeitenden genommen werden. Zusätzlich wurden 4 Mitarbeitende als sogenannte Sonderordnungsberaterinnen bzw. Sonderordnungsberater eingestellt, um die Ordnungsberatung administrativ im Büro zu unterstützen.

Die organisatorische und inhaltliche Veränderung der Aufgabenverteilung spiegelt sich im Organigramm aus dem Jahr 2022 wider:

Abbildung 1: Organigramm (Stand 1. Jänner 2022)



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

Die Abbildung 1 zeigt die Untergliederung des Dezernates Ordnungsmanagement in 4 Gebietsteile. Jedem Gebietsteil waren neben einer Referatsleitung, 1 Sonderordnungsberaterin bzw. Sonderordnungsberater und eine gewisse Anzahl von Ord-

nungsberatenden zugeordnet. Die anderen dem Gebietsteil zugeordneten Mitarbeitenden waren jene Mitarbeitende, die mit den Aufgaben des vormaligen Referates Objektordnung betraut waren. Deren Aufgabenerfüllung war - wie zuvor bereits angeführt - nicht prüfungsgegenständlich.

Laut Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen konnte durch die Umstrukturierung des Dezernates die Zusammenarbeit verbessert (besserer Einblick und Expertise auf örtlich eingegrenztes Gebiet), die Arbeitsorganisation der Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater vereinfacht sowie mithilfe der Digitalisierung noch modernisiert werden.

Der Stadtrechnungshof Wien sah die Organisationsänderung als positiv an, da nunmehr eine verständlichere Struktur der Verantwortlichkeiten gegeben war. Durch die örtliche Einteilung in 4 Gebietsteile für das Wiener Stadtgebiet war ebenso eine deutlichere Zuordnung gegeben. Darüber hinaus konnten mit der neuen Struktur die Anfahrtszeiten der Mitarbeitenden reduziert werden, da nunmehr die Zuordnung der Mitarbeitenden zu ihren Einsatzgebieten bezogen auf die Wohnortnähe erfolgte.

## **4.2 Tätigkeitsfeld und Organisation**

4.2.1 Das Aufgabengebiet der Ordnungsberatung umfasste zum einen den Vollzug des Wr. ReiG auf öffentlich zugänglichen Flächen der WHA der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Zum anderen beinhaltete es Kontrollen nach der Reinhalteverordnung 2008 auf nicht öffentlich, nur mit Hindernissen zugänglichen Flächen von WHA und deren Stiegeneingangsbereichen. Nicht zuletzt war sie für die Überwachung der Einhaltung der Hausordnung in Außenbereichen von WHA inkl. Stiegeneingangsbereichen zuständig.

4.2.2 Ziel der Ordnungsberatung war die Reduzierung von Verunreinigungen in den WHA, die Aufklärung zur und Einhaltung der Hausordnung sowie die persönliche Präsenz der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen vor Ort. Sie sollte den Bewohnenden in den WHA Sicherheit bieten.

4.2.3 Neben den sogenannten Standardbegehungen in WHA wurden von den Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberatern seit dem Jahr 2019 (zuerst als Pilotprojekt) auch regelmäßig Müllplanquadrate (Information über Sperrmüllablagerung und Mülltrennung bzw. Müllentsorgung) in Kooperation mit der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark geplant und durchgeführt.

4.2.4 Die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater erhielten von der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark eine ähnliche Ausbildung zum Wiener Wr. ReiG wie die Waste Watcher und bekamen nach deren erfolgreichem Abschluss einen Dienstaussweis sowie ein Dienstabzeichen (Kokarde) überreicht. Die Dienstkleidung (Gilet) wurde von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zur Verfügung gestellt. Die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater waren als angeordnete Überwachungsorgane der Stadt Wien tätig und somit zur Vollziehung des Wr. ReiG befugt.

4.2.5 Bei Wahrnehmung von Verstößen hatten die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater die Befugnis, gegen die Verursacherinnen bzw. Verursacher Abmahnungen auszusprechen, Personenidentitäten festzustellen (bei Weigerung durfte die Polizei hinzugezogen werden), Organstrafverfügungen zu verhängen bzw. Anzeige zu erstatten.

4.2.6 Die Kontrolltätigkeiten beruhten primär auf Routenplanungen der Sonderordnungsberaterin bzw. des Sonderordnungsberaters, die bzw. der auch für die Dienst-einteilung verantwortlich war.

Pro Tag sollten lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen je Ordnungsberater-Team 6 bis 8 WHA begangen werden. Die Tageseinsätze waren zu dokumentieren und Wahrnehmungen bei der Verrichtung der übertragenen Aufgaben unmittelbar telefonisch an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH (Call Center) zu melden. Die Meldungen wurden unter SAP-Störmeldungen über ein mobiles

System vor Ort eingetragen und von den Sonderordnungsberaterinnen bzw. Sonderordnungsberatern nachbearbeitet (Texte ergänzt, Aufträge erteilt etc.), mit einer Erledigungsfrist versehen und bei Bedarf weitergeleitet.

4.2.7 In Fällen mit Gefahr in Verzug hatte lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die Ordnungsberaterin bzw. der Ordnungsberater die Beseitigung eigenständig vorzunehmen, sofern die Verursacherin bzw. der Verursacher sich weigerte tätig zu werden oder unbekannt war, vorbehaltlich der Zumutbarkeit. Andernfalls hatte eine Absperrung vor Ort von der Ordnungsberatung aufgestellt zu werden und rasch eine zusätzliche Störmeldung durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH (Call Center) zu erfolgen, die zu einer Beauftragung einer Dienstleisterin bzw. eines Dienstleisters führte.

### 4.3 Zahlen und Fakten

4.3.1 Im Folgenden werden die Personalzahlen der Ordnungsberatung und die Entwicklung der Personalkosten im Betrachtungszeitraum von 2019 bis 2021 tabellarisch dargestellt (in EUR):

Tabelle 1: Entwicklung der Personalkosten

Jahr	2019	2020	2021
Personalstand per 31.12.	35	39	41
Personalkosten	958.218,54	1.506.204,22	1.538.556,24

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

Die Personalkosten der Ordnungsberatung stiegen im Betrachtungszeitraum von rd. 0,96 Mio. EUR auf 1,54 Mio. EUR, was eine Steigerung um rd. 60,0 % bedeutete. Dies war vor allem mit der Erweiterung des Personalstandes von 35 VZÄ auf 41 VZÄ begründet.

4.3.2 Die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater waren u.a. für die Information und Aufklärung im Zuge von Begehungen und Kontrollen zuständig und stellten bei

Verstößen Anzeigen und Organstrafverfügungen nach dem Wr. ReiG aus. Die folgende Tabelle 2 macht die Anzahl und Entwicklung dieser Parameter im Betrachtungszeitraum deutlich:

Tabelle 2: Statistische Auflistung für die Jahre 2019 bis 2021

Jahr	2019	2020	2021
Anzahl der Kontrollen von WHA	16.143	29.526	53.253
Gespräche mit Mieterinnen bzw. Mietern	6.500	12.825	21.179
Meldungen von Verstößen gegen die Hausordnung	7.264	12.859	21.286
Meldungen von Verstößen gegen des Wr. ReiG	53.680	44.867	36.356
Organstrafverfügungen wegen Verstößen gegen das Wr. ReiG	84	483	526
Anzeigen wegen Verstößen gegen das Wr. ReiG	20	135	143

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

Auf Nachfrage, warum es über den Betrachtungszeitraum einen starken Rückgang der Meldungen von Verstößen gegen das Wr. ReiG gab und parallel dazu eine Erhöhung von Gesprächen, erklärte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, dass es im Mai 2020 zu einer Umstellung der SAP-Betreffcodes der Ordnungsberatung gekommen war bzw. bei den Einkaufswägen nicht mehr die Anzahl der vorgefundenen Einkaufswägen einzeln, sondern je WHA nur 1 Meldung abgegeben wurde.

Demgegenüber stieg die Anzahl der Kontrollen, die Organstrafverfügungen und Anzeigen wegen Verstößen gegen das Wr. ReiG bzw. die Hausordnung. Dies war bedingt durch die Erhöhung der Anzahl an Mitarbeitenden in der Ordnungsberatung, wodurch mehr Begehungen möglich waren sowie einer organisatorischen Änderung, die die Bürozeiten der Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater betraf. So hatten diese vor dem Jahr 2020 täglich 2 Stunden im Büro Arbeiten wie Einträge ins Outlook, Beantwortung von E-Mails, Ausdruck von Routenplänen, Vorbereitung des Equipments etc. zur Verfügung, während sie ab dem Jahr 2020 nur noch wöchentlich 1-mal ins Büro fuhren, um diese Arbeiten (ca. 1 Stunde, bei Bedarf länger) abzuhandeln. Laut Auskunft eines im Zuge der Prüfung begleitenden Teams der Ordnungsberatung sei die Bürozeit vollkommen ausreichend zur Erledigung der Arbeiten.

4.3.3 Bei Betrachtung der Anzahl an Anzeigen und deren Strafhöhen, deren Strafverfahren von der MA 58 - Wasserrecht geführt wurden, ergab sich folgendes Bild (Anzeigen, Strafhöhe und offene Forderungen in EUR):

Tabelle 3: Anzeigen, Strafhöhen und offene Forderungen der MA 58 - Wasserrecht

Jahr	2019	2020	2021
Anzahl	20	135	143
Strafhöhe	2.271,40	14.329,50	14.448,70
Offene Forderungen	1.665,34	5.792,40	8.398,10

Quelle: MA 58 - Wasserrecht, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Für die Jahre 2020 und 2021 wäre noch zu ergänzen, dass hier jeweils 1 Anzeige zurückgezogen wurde, da die Organstrafverfügungen verspätet gezahlt wurden, diese beiden Anzeigen blieben in der Statistik zur Vollständigkeit allerdings berücksichtigt. Des Weiteren wurde 1 Anzeige aus dem Jahr 2020 erst im Folgejahr bezahlt und 3 Anzeigen aus dem Jahr 2021 erst im Jahr 2022.

In der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen wurden für den Zeitraum 2019 bis 2021 rd. 31.000,-- EUR netto Forderungen aus Straferkenntnissen verbucht. Davon waren im Jahr 2019 rd. 1.700,-- EUR netto offen. Im Jahr 2020 erhöhte sich der Betrag der offenen Forderungen aus Straferkenntnissen auf rd. 5.800,-- EUR netto. Im Jahr 2021 betragen die offenen Forderungen bereits rd. 8.400,-- EUR netto. Das heißt, dass in den Jahren 2019 bis 2021 offene Forderungen von insgesamt rd. 15.900,-- EUR netto bestanden.

Bezüglich der offenen Forderungen war zu ergänzen, dass diese einerseits dadurch entstanden, dass Strafen nicht einzubringen waren und somit nach 3 Jahren abgeschrieben werden mussten. Andererseits wurden auch Ratenzahlungen mit Beschuldigten vereinbart. Durch die Ratenzahlungen reduzierte sich über die Laufzeit der Betrag der offenen Forderungen, die über die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen verwaltet wurden.

4.3.4 Zu den Strafhöhen und der Anzahl der Anzeigen sei zu erwähnen, dass ein Abgleich der Daten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen, der MA 58 - Wasserrecht und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen durch den Stadtrechnungshof Wien erfolgt war. Im Zuge dieses Abgleiches musste festgestellt werden, dass bei der Überleitung der Daten zwischen diesen Stellen keine Qualitätssicherung bzw. Qualitätskontrolle stattfand und offenbar auch keine Verantwortlichkeiten für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten festgelegt waren.

So kam es dazu, dass im Jahr 2019 ein Akt von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen an die MA 58 - Wasserrecht übermittelt wurde, dieser aber nie bei Letztgenannter ankam und die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ihre Arbeit als erledigt angesehen hatte, da keine Rückmeldung bzgl. fehlender Daten durch die MA 58 - Wasserrecht erfolgt war. Es kam somit nie zu einer Anzeige oder Einzahlung einer Strafe für den Verstoß.

Im Jahr 2019 wurde ein Akt sowohl von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen als auch der MA 58 - Wasserrecht und dadurch doppelt in der dem Stadtrechnungshof Wien übermittelten Gesamtliste für Strafakte geführt. Zuerst entstand der Eindruck, dass die straffällige Person ihre Strafe 2-mal gezahlt hätte, doch bei näherer Betrachtung waren die Zeilen exakt gleich. Wie im elektronischen System, das die Basis für diese Auswertung lieferte, dieser Fehler entstehen konnte, konnte nicht nachvollzogen werden. Fakt blieb allerdings, dass nach Auskunft der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen eine doppelte Einzahlung durch straffällige Personen technisch abgesichert wäre und in diesem Fall automatisch eine Rückbuchung erfolgt wäre.

Im Jahr 2020 war 1 Akt falsch protokolliert worden, sodass er weder bei der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen noch bei der MA 58 - Wasserrecht in ihrer statistischen Auswertung aufschien, obwohl er in der Auflistung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen angeführt war.

Des Weiteren wurden zu Beginn unterschiedliche Summen der Aktenzahlen pro Jahr von den einzelnen beteiligten Stellen bekannt gegeben. Dies kam zustande, da Akte

zwar im Jahr 2020 bzw. 2021 im System der Ordnungsberatung aufgenommen worden waren, aber in den Listen der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen und MA 58 - Wasserrecht erst im Folgejahr aufschienen. Dies lag daran, da das Strafverfahren erst ca. 3 Wochen später eingeleitet wurde (s. Punkt 5.1.5 und 5.1.6) und die Strafen erst danach gezahlt worden waren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, die Schnittstellen im Prozess zwischen der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, der MA 58 - Wasserrecht und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu evaluieren und erforderlichenfalls Adaptierungen im Sinn der Qualitätssicherung vorzunehmen.

4.3.5 Die Strafhöhe richtete sich nach der jeweils übertretenen Verwaltungsvorschrift des Wr. ReiG und schlüsselte sich lt. MA 58 - Wasserrecht wie folgt auf:

- Übertretung nach § 2 Abs. 1 Zigaretten: 100,-- EUR,
- Übertretung nach § 2 Abs. 1 sonstige Verunreinigungen: 200,-- EUR,
- Übertretung nach § 5 Abs. 2 bzw. 5 Zigaretten: 210,-- EUR und
- Übertretung nach § 5 Abs. 2 bzw. 5 sonstige Verunreinigungen: 410,-- EUR.

Diese Strafsätze galten nur, sofern die bzw. der Beschuldigte keine einschlägigen Vorstrafen vorwies. Bei Vorstrafen erhöhte sich die Strafe entsprechend.

4.3.6 Beachtenswert erschien dem Stadtrechnungshof Wien, dass bei der Übermittlung der Anzeige durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen im Freitext der E-Mail der Standardtext:

*„Wir ersuchen Sie, nach Abschluss des Verfahrens uns Wr. Wohnen - Dezernat Ordnungsmanagement - Ordnungsberatung über den Ausgang zu informieren.“*

beigefügt war und sodann von der MA 58 - Wasserrecht keine Rückmeldung erfolgte.



Auch über die letztendlich einggenommenen Strafhöhen oder offenen Forderungen wurde keinerlei Information weitergegeben. Auf Anfrage, warum dies zwar in der E-Mail erbeten wurde, aber keine Rückmeldung erfolgte, erklärte die MA 58 - Wasserrecht, dass vor Inkrafttreten der neuen Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 der jeweilige Einstellungs- bzw. Abschlussbescheid übermittelt wurde. Infolge der Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 wurde diese Übermittlung nicht mehr fortgeführt.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien war der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu empfehlen, gemeinsam mit der MA 58 - Wasserrecht zu klären, ob Daten aus Verwaltungsstrafverfahren und falls ja, in welcher Form an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen aus datenschutzrechtlicher Sicht übermittelt werden könnten.

Ergänzend war zu erwähnen, dass die MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark nach eigenen Angaben darauf großen Wert legen würde, die Schulungen der Waste Watcher sowie der Teams der Ordnungsberatung nach aktuellen Entscheidungen des Verwaltungsgerichtes Wien auszurichten, um die Organstrafverfügung bzw. das allenfalls in weiterer Folge eingeleitete Verwaltungsstrafverfahren aus verwaltungswirtschaftlichen Gründen möglichst effektiv zu führen.

4.3.7 Beachtenswert waren in Bezug auf die Anzeigen auch deren Ausstellungsgründe. In der nachfolgenden Tabelle 4 wurden diese nach Kategorien (z.B. Zigaretten, Hundekot, Verunreinigung, Einkaufswagen und Sperrmüll) statistisch aufgeschlüsselt:

Tabelle 4: Ausstellungsgründe der Anzeigen statistisch sortiert als absolute und relative Zahlen

Anzeigen	2019		2020		2021	
Zigaretten	14	70,0 %	122	91,0 %	130	91,5 %
Hundekot	1	5,0 %	5	3,7 %	5	3,5 %
Verunreinigung	1	5,0 %	2	1,5 %	3	2,1 %
Einkaufswagen	2	10,0 %	3	2,2 %	3	2,1 %
Sperrmüll	2	10,0 %	2	1,5 %	1	0,7 %

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

Wie bereits in 4.3.3 erwähnt, wurde jeweils 1 Anzeige im Jahr 2020 und 2021 fallengelassen, da eine verspätete Einzahlung der Organstrafverfügung erfolgt war. Diese 2 Anzeigen wurden in die Berechnungen der Tabelle 4 nicht mit aufgenommen.

Im Zuge der Begleitung bei Standardbegehungen durch den Stadtrechnungshof Wien wurde auch deutlich, dass durch die Dienstkleidung der Ordnungsberatung die Aufmerksamkeit erregt wurde und einige Passanten sich dann vorbildlich verhielten.

## **5. Prozessabläufe**

Die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater wurden für folgende 2 Hauptprozesse herangezogen.

### **5.1 Standardbegehungen**

5.1.1 Pro Jahr sollte lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen jede von ihr betreute WHA zumindest 1-mal begangen werden, um die Einhaltung des Wr. ReiG und der Hausordnung zu kontrollieren. Die restlichen Begehungen betrafen vor allem Schwerpunktanlagen, in denen häufiger Übertretungen dokumentiert wurden.

5.1.2 Wöchentlich wurde der Tourenplan aufgrund der Erfordernisse durch die Sonderordnungsberatung für jeden Gebietsteil erstellt und elektronisch am File-Service gespeichert. Die eingelangten Anforderungen des Koordinationsbereichs Kundenmanagements wurden im Tourenplan berücksichtigt.

5.1.3 Der Beginn und das Ende der Tour sowie die jeweiligen Stationen wurden vor Ort durch die Ordnungsberatung mittels MOMI-App auf ihrem Tablet elektronisch dokumentiert. Über eine Schnittstelle konnten daraus SAP-Meldungen generiert werden, die durch die Sonderordnungsberatung des jeweiligen Gebietsteils im Büro der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen weiter bearbeitet wurden.

Die Sonderordnungsberaterinnen bzw. Sonderordnungsberater kontrollierten die eingelangten SAP-Meldungen und leiteten diese bei notwendigen Veranlassungen in

die zuständigen Organisationseinheiten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen intern weiter. Erledigte SAP-Meldungen oder SAP-Meldungen, die keiner weiteren Bearbeitung bedurften, wurden abgeschlossen.

5.1.5 Organstrafverfügungen wurden in Höhe von 50,-- EUR ausgestellt. Wurden diese sofort in bar beglichen, erfolgte die Erfassung der Bezahlung im System. Weitere Schritte waren in diesem Fall im System nicht mehr zu setzen. Wurden Organstrafverfügungen nicht sofort in bar beglichen, waren im System weitere Bearbeitungsschritte erforderlich. Dabei wurde von der Sonderordnungsberatung die Zahlungsfrist auf der Organstrafverfügung notiert und im Outlook ein Strafenkalender mit der zugehörigen SAP-Nummer, Ordnungsstrafverfügungsnummer und dem Gebietsteil geführt. Wenn von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen die Meldung innerhalb von 3 Wochen über die Einzahlungsbestätigung eintraf, wurde die E-Mail dokumentiert und auch im Outlook vermerkt. Diese Meldung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen erfolgte im Weg der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark, da die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen nicht zwischen den Einnahmen aus Organstrafverfügungen der Waste Watcher der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark und jenen der Ordnungsberatung differenzierte. Die MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark leitete an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen jene Einzahlungsbestätigungen weiter, die die Ordnungsberatung betrafen.

5.1.6 Sobald die 3-wöchige Frist ohne Einlagen einer Einzahlungsbestätigung verstrichen war, wurde von der Sonderordnungsberatung für die Organstrafverfügung eine Anzeige im SAP angelegt und zur weiteren Bearbeitung samt einem befüllten Formular (signiertes Word als PDF oder jpg umgewandelt) an die MA 58 - Wasserrecht weitergeleitet. Die elektronische Anzeigenübermittlung wurde im SAP-Akt angehängt und im Ordner des zugehörigen Gebietsteils abgespeichert. Im Outlook-Strafenkalender wurde festgehalten, dass eine diesbezügliche Anzeige erfolgt war.

5.1.7 Sollte es verspätet doch zu einer Einzahlung der Organstrafverfügung kommen, hatte die Sonderordnungsberatung die MA 58 - Wasserrecht darüber in Kenntnis zu setzen und einen Vermerk im SAP-Akt anzulegen.

## **5.2 Müllplanquadrat**

5.2.1 Der Zweck der an mehreren aufeinanderfolgenden Tagen stattfindenden Müllplanquadrate war eine regelmäßige Durchführung von konzentrierten Kontrollen und Recherchen in ausgewählten WHA zum Thema Müll, Sperrmüll sowie die Führung von Informationsgesprächen zu diesen Themen. Die Müllplanquadrate bestanden aus 4 Rechartagen, bei denen die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater in den WHA ihre Begehungen durchführten. Bei warmer Witterung wurde zusätzlich ein Infotag abgehalten, der den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern an einem fixen Standort in besagter WHA die Möglichkeit bot, direkten Kontakt zur Ordnungsberatung zu suchen. Müllplanquadrate wurden vor allem in jenen WHA durchgeführt, die durch wiederkehrende, bekannte Probleme mit Müll (z.B. Müllräume überfüllt und verunreinigt, Sperrmüllablagerungen) auffällig wurden.

Durch die gezielte Präsenz an diesen Standorten für mehrere Tage, die Kontrollen und die Kontaktaufnahme zu den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern sollte lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen einerseits auf die Thematik aufmerksam gemacht werden und sollten andererseits Recherchen zu „Müllsünderinnen bzw. Müllsünder“ oder zu müllbeeinflussenden Faktoren vor Ort angestellt werden.

5.2.2 Im Oktober des laufenden Jahres wurden die Termine sowie ausgewählte WHA für anstehende Müllplanquadrate für das kommende Jahr in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH und der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark festgelegt. Hiefür wurde in der Regel der 1. bis 3. Tag zur Begehung durch die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater, der 4. Tag zur Information und der 5. Tag wieder zur Recherche eingeplant. Die Übersicht des Jahresplanes der Müllplanquadrate wurde im MAAS bis spätestens Dezember des laufenden Jahres veröffentlicht.

Dem Stadtrechnungshof Wien lagen diese Pläne für die beiden Jahre 2020 und 2021 vor.

5.2.3 Vor einem geplanten Müllplanquadrat fand 3 bis 4 Wochen zuvor ein Termin zur Abstimmung zwischen folgenden Mitarbeitenden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen statt:

- Entweder Sonderreferentin bzw. Sonderreferent oder Kundenmanagerin bzw. Kundenmanager des Gebietsteils,
- Referatsleiterin bzw. Referatsleiter des Referats Ordnungsmanagement oder
- Sonderordnungsberaterin bzw. Sonderordnungsberater des Gebietsteils.

Ein Infotag im Rahmen eines Müllplanquadrats wurde nur in den wärmeren Monaten (April bis Oktober) geplant und angeboten, da bei kälteren Witterungen der Infostand im Freien lt. geprüfter Stelle von den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern kaum in Anspruch genommen wurde. Im Fall der Planung eines Infotages wurde der Ort zur Platzierung des Infostandes durch die Referatsleitung Ordnungsmanagement und die jeweilige Sonderreferentin bzw. den Sonderreferenten des Gebietsteils festgelegt. Anschließend wurde die MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark, inkl. der Leitung der Waste Watcher, Abfallberaterinnen bzw. Abfallberater, sowie die Grätzelpolizistinnen bzw. Grätzelpolizisten und Wohnpartner über den Termin und Treffpunkt informiert.

Im nächsten Schritt des Prozesses wurden weitere Interessensgruppen über die Aktion in Kenntnis gesetzt, wie die Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger, Hausbetreuung sowie/oder Einzelbetreuerinnen bzw. Einzelbetreuer und sofern vorhanden die Mieterbeiräte.

Das für das Müllplanquadrat benötigte Equipment, wie das Zelt und Tische, Materialboxen und Kontaktkarten, wurden über die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bestellt. Anschließend wurden Müllsäcke bestellt, ein dafür passender Aufbewahrungsort (Hausbetreuung- bzw. Hausbesorgerinnen- bzw. Hausbesorgerkeller,

Wohnpartnerlokal etc.) ermittelt und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mitgeteilt.

5.2.4 Die Referatsleitung Kundenbetreuung befüllte 2 Wochen vor dem Termin das Datenblatt zur WHA (Infrastruktur, Anzahl der Müllräume, Zustand der Müllräume sowie die grundsätzliche Müllproblematik) für die Teams vor Ort zur Orientierung.

Auch wurde die Mieterinnen- bzw. Mieterliste erstellt, damit für den Recherchetag alles vorbereitet war.

Die letztjährigen Betriebskosten für die Müllabfuhr und Entrümpelung wurden von der Sonderreferentin bzw. den Sonderreferenten des jeweiligen Gebietsteils erhoben und an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH übermittelt, die für den Infotag ein Plakat anfertigen ließ.

In den Monaten Oktober bis April wurden keine Infostände, Werbematerialien oder Plakate organisiert und es fanden lediglich die Begehungen im Zuge der Recherchetage statt.

Anzumerken war zu diesem Prozessschritt, dass in den dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Unterlagen nicht die Sonderreferentinnen bzw. Sonderreferenten als zuständige Stelle aufschienen, sondern die Referatsleitung Kundenbetreuung angegeben war. Begründet wurde dies von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen mit einem Problem bei der Hinterlegung im Prozessdarstellungsprogramm ADONIS.

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen möge Schritte dahingehend setzen, im Prozessdarstellungsprogramm ADONIS die Zuständigkeiten bzw. Aufgaben der Sonderreferentinnen bzw. Sonderreferenten vollständig und korrekt zu erfassen.

5.2.5 Der Infotag fand am 4. Tag statt und wurde für 2 Stunden angesetzt. Infomaterial, das Plakat der Kosten für die Müllabfuhr und Entrümpelung etc. wurden aufgelegt.

Der Infostand wurde vom Ordnungsmanagement und dem Kundenmanagement der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen betreut.

Abbildung 2: Infostand beim Müllplanquadrat



Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater hängten in den Müllräumen bzw. Mistplätzen Informationen zur „Richtigen Müllentsorgung“ aus.

5.2.6 Für die persönliche Kontaktaufnahme und Befragung der Bewohnerinnen bzw. Bewohner an den Recherchetagen wurde von der Referatsleitung Ordnungsberatung die Erstellung von sogenannten MieterInnenkontakt-Exemplaren bei der Sonderreferentin bzw. dem Sonderreferenten der Kundenbetreuung in Auftrag gegeben. Diese wurden von den Sonderordnungsberaterinnen bzw. Sonderordnungsberatern ausgedruckt und für die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater für den Einsatz am Recherchetag vorbereitet. Danach konnte das Müllplanquadrat wie geplant stattfinden.

5.2.7 Nach Beendigung der 4- bis 5-tägigen Aktion wurde spätestens nach 2 Wochen durch die Ordnungsberatung ein Ergebnisbericht erstellt. Dafür wurde in SAP bei der zugehörigen Wirtschaftseinheit eine Meldung unter Verwendung des Betreffcodes OB 10 angelegt. Die Meldung wurde mit dem Titel „Müllplanquadrat von Datum bis Datum“ eingetragen und der Ergebnisbericht in der Anlagenliste abgelegt.

Eine Nachkontrolle erfolgte 6 bis 8 Wochen nach dem Müllplanquadrat in der betreffenden WHA. Das Ergebnis der Nachkontrolle wurde allerdings lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nicht in einem gesonderten Aktenvermerk oder Protokoll dokumentiert.

Es war daher die Empfehlung auszusprechen, die Nachkontrollen, samt die dabei erzielten Wahrnehmungen, entsprechend zu dokumentieren, damit diese bei eventuellen weiteren Kontrollen Berücksichtigung finden können.

## **6. Stichproben**

Der Stadtrechnungshof Wien begleitete die Ordnungsberatung bei Standardbegehungen am 26. Jänner 2022 (Tour 9 - Großfeldsiedlung, Spätdienst von 12.00 bis 20.00 Uhr) und am 27. Jänner 2022 (Tour 5 - Rennbahnweg, Alfred-Kubin-Platz, Saikogasse und Umgebung, Mitteldienst von 9.00 bis 17.00 Uhr). Am 23. und 24. Februar 2022 war der Stadtrechnungshof Wien bei einem Müllplanquadrat in einer WHA im 12. und 23. Wiener Gemeindebezirk zugegen. Die Ergebnisse der Begleitung finden sich in den nachfolgenden Kapiteln.

### **6.1 Standardbegehung am 26. Jänner 2022**

6.1.1 Das 2er-Team der Ordnungsberatung befand sich beim Eintreffen des Stadtrechnungshofes Wien um 12.00 Uhr in Räumlichkeiten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen mitten in den Vorbereitungen für ihren Außendienst. Gegen ca. 13.00 Uhr fuhren der Stadtrechnungshof Wien und das Team der Ordnungsberatung in den Gebietsteil Nord - Großfeldsiedlung.

Das Team war durch die Dienstbekleidung mit rotem Logo der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erkennbar, beide Mitarbeitenden trugen einen Rucksack mit dem erforderlichen Equipment (Eddingstifte, Notizblöcke, Anzeigeblock, Sperrbänder, Handschuhe, Tablet etc.) und persönliche Gegenstände mit sich. Das Ordnungsberatungsteam teilte mit, dass sie sich in ihrer Arbeit täglich abwechseln. Für einen Tag übernimmt die eine Person die Dokumentation am Tablet via MOMI und die andere



das Markieren von Sperrmüll, Öffnen der Müllräume bzw. abgesperrten Müllbereiche und bei Bedarf die Entsorgung etc. Am Folgetag wird getauscht.

6.1.2 Jede Begehung einer neuen WHA begann mit einem Login im System am Tablet mit einem Foto der Wohnhausübersichtstafel mit der Adresse und der Uhrzeit. Danach wurden die gesamte WHA sowie alle Müllplätze der Reihe nach begangen und die Innenhöfe und Grünflächen besichtigt. Bei Bedarf wurden auch Passanten mit Hunden oder angezündeter Zigarette, falsch geparkte Autos mit laufendem Motor oder Personen, die Einkaufswagen mitführten, beobachtet, um im Fall eines Vergehens rechtzeitig einschreiten zu können. Außerdem wurden Informationsgespräche geführt und Verwarnungen ausgesprochen, sowie ein Augenmerk auf Sperrmüll und Müllablagerungen gelegt.

6.1.3 Wenn Sperrmüll gesichtet wurde, wurde zuerst auf eine farbliche Markierung mit einem Eddingstift auf den Objekten geachtet. Laut Ordnungsberatung wurde mit den Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorgern sowie der Hausbetreuung vereinbart, dass Sperrmüll mit Datum der Meldung durch die jeweilige Gruppe (Ordnungsberatung, Hausbetreuung oder Hausbesorgung) markiert werden soll, um Doppelmeldungen zu vermeiden. Um die jeweilige Gruppe sofort erkennen zu können, erhielt jede eine andere Farbe für den Eddingstift (Blau stand für die Ordnungsberatung, Grün für Hausbetreuung, Rot für Hausbesorgung).

Kleiner Restmüll bzw. Sperrmüll, der in die Container passte, wurden von der Ordnungsberatung sofort eigenständig entsorgt. Wenn der Sperrmüll zu groß war oder nicht in die Fraktion Restmüll passte, wurde er fotografiert, die Kubikmeter eingeschätzt und eine elektronische Meldung abgesetzt für die Sperrmüllabholung. Bei Bedarf wurden vereinzelt verstreute Sperrmülleinstücke an einer Stelle im Müllbereich zusammengetragen.

6.1.4 Auf die Frage, wie die Standardbegehung bei Schlechtwetter aussieht, wurde dem Stadtrechnungshof Wien erklärt, dass dies keinen Unterschied mache. Lediglich bei extrem starkem Regen werde die Besichtigung ins Stiegenhaus verlegt oder kurz

Unterschluß in einem der Hausbetreuung zur Verfügung gestellten Stützpunkten gesucht, in denen sich das Team aufwärmen könne.

Die Pauseneinteilung wurde in diesem Dienst von 17.00 bis 18.00 Uhr versehen.

6.1.5 Dem Stadtrechnungshof Wien fiel auf, dass parallel zu den Einträgen auf dem Tablet auch händische Notizen geführt werden. Als Erklärung wurde angegeben, dass es eine Absicherung darstellt, falls die Software am Tablet ausfällt oder der Akku des Tablets leer wird. Des Weiteren wurde im Zuge der Begehung laufend mitnotiert, wie viele Einkaufswagen in der besichtigten WHA gesichtet wurden, um einen groben Überblick dazu zu halten, um am Ende der Begehung in der jeweiligen WHA die Gesamtanzahl im System einzugeben. Diese wurden als gesamter Schätzwert mit Abschluss der Besichtigung der jeweiligen WHA für die Abholung durch die MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark gemeldet. Die MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark wurde nur bei einem Entrümpelungsauftrag für „herrenlose“ Einkaufswagen tätig, ansonsten wurden private Unternehmen im Auftrag der Handelsketten bzw. die Handelsketten selbst tätig.

6.1.6 Eine für den Stadtrechnungshof Wien interessante Beobachtung stellte die Meldung einer abgebrochenen Beschilderung vor einer Parkplatzeinfahrt für die Bewohnerinnen bzw. Bewohner der WHA dar. Es war bereits dunkel und die Ordnungsberatung sicherte mit einem rot-weiß-roten Band das Schild und fotografierte es ab. Anstatt einer Meldung wie bei allen anderen Sichtungen abzusetzen, wurde der Stadtrechnungshof Wien darüber informiert, dass die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater im Call Center der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen direkt anrufen müssten, um ein technisches Gebrechen zu melden. Dieser Vorgang wäre bei allen technischen Gebrechen notwendig.

Bis die im Diensthandy gespeicherte Telefonnummer gefunden und in der Warteschlange ausgeharrt wurde, vergingen bereits ein paar Minuten. Die Ordnungsberaterin schilderte dem Call Agent die Situation und musste erklären, wer sie war und warum sie diese Meldung absetzte. Es erfolgten wiederholt dieselben Informationen, da

der Call Agent seine standardisierte Frageliste abarbeitete. Noch bevor die für die Dokumentation notwendige Geschäftszahl durchgesagt werden konnte, brach das Telefonat ab und die Ordnungsberaterin musste von vorne beginnen. Insgesamt dauerte der Prozess 15 bis 20 Minuten, in dem das Team bei stärkerer Kälte an Ort und Stelle verweilte, um die Sachlage telefonisch zu klären. Parallel wurde der Fall dennoch in MOMI dokumentiert.

Da offensichtlich keine Gefahr in Verzug gegeben war, konnte der Stadtrechnungshof Wien diesen Ablauf nicht nachvollziehen. Zum einen sollte es für telefonische Kontaktaufnahmen eine technisch und thematisch versierte Gesprächspartnerin bzw. einen technisch und thematisch versierten Geschäftspartner geben, die bzw. der rasch erreichbar sein sollte, anstatt des Call Centers, das von allen gleichermaßen kontaktiert werden kann. Zum anderen verfügte das Referat Ordnungsmanagement nun über die Sonderordnungsberatung, die diese Arbeiten im Büro durchführen könnten. So weit keine Dringlichkeit besteht, könnten diese die Meldungen aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien auch am Folgetag weiter bearbeiten.

Daher erging die Empfehlung an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, den Prozess der Meldung von technischen Gebrechen zeitnah zu evaluieren, um einen raschen, kompetenten und zielführenden Ablauf zu gewährleisten, sodass die Ordnungsberatung vor Ort nicht zu lange bei ihrer eigentlichen Tätigkeit aufgehalten wird.

6.1.7 Der Stadtrechnungshof Wien erhielt im Zuge der Standardbegehung die Information, dass es neben der im einzelnen Anlassfall beauftragten Sperrmüllentsorgung auch die reguläre Wochenentrümpelung (1- bis 3-Mal die Woche) in bestimmten WHA gibt. In diesen WHA erfasst die Ordnungsberatung Sperrmüll nur an jenen Plätzen, die nicht im Rahmen der Wochenentrümpelung angefahren werden. Als Beispiel wurde dem Stadtrechnungshof Wien die WHA Rennbahnweg im 22. Wiener Gemeindebezirk genannt, an dem der Stadtrechnungshof Wien gemeinsam mit einem Team der Ordnungsberatung am Folgetag eine Standardbegehung durchführen sollte.

Bei Gesprächen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurde dem Stadtrechnungshof Wien diesbezüglich noch mitgeteilt, dass in diesen WHA vorab eine Zustimmung der Bewohnerinnen bzw. Bewohner zu den regulären Wochenentrümpelungen eingeholt wurde.

6.1.8 Besonders auffällig erschienen dem Stadtrechnungshof Wien bei der Standardbegehung Verunreinigungen von Grünflächen aufgrund der Fütterung von Igel, Vögeln etc. (z.B. weitläufig verstreute Sonnenblumenkerne, ein Topf gefüllt mit gekochtem Essen, ein selbstgebauter Verschlag für Kleintiere). Bei einem Gespräch mit der zuständigen Hausbesorgung wurde dem Stadtrechnungshof Wien mitgeteilt, dass diese Probleme bereits über 2 Jahre bestehen und die Verursacherin bzw. der Verursacher selbst durch persönliche Gespräche mit den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern nicht ausfindig gemacht werden konnte. So werde der Unrat wöchentlich entsorgt.

6.1.9 Insgesamt wurde im Zuge der Standardbegehung dieser WHA nur eine Organstrafverfügung à 50,-- EUR für das Wegschnippen einer Zigarette ausgestellt und eine Ermahnung gegen eine Besitzerin bzw. einen Besitzer eines freilaufenden Hundes ausgesprochen.

Am Ende der Begehung der WHA wurde im System erneut ein Foto mit Zeit und Ort dokumentiert, um sich auszuloggen und danach den Weg zu Fuß zur nächsten WHA zurückzulegen.

## **6.2 Standardbegehung am 27. Jänner 2022**

6.2.1 Am Folgetag wurde ein Team der Ordnungsberatung bei einer Standardbegehung im Gebietsteil Nord am Rennbahnweg und Umgebung im 22. Wiener Gemeindebezirk begleitet. Das Team war mit Gilets samt Kokarde am Treffpunkt erschienen. Zudem trugen sie jeweils einen Rucksack mit nötigem Equipment wie das begleitete Team am Tag zuvor. Auch das organisatorische Vorgehen der Dienstverrichtung (z.B. Einloggen bzw. Ausloggen im System, Dokumentation) gestaltete sich in der gleichen Weise wie beim Team des vorherigen Tages.

6.2.2 Ein Vorfall im 22. Wiener Gemeindebezirk, Oskar-Grissmanngasse an diesem Tag erwies sich als hervorhebenswert. Die Verschmutzung am Boden im Müllraum, der sich bei einem Durchgang unter dem Gebäude befand, schien eine Meldung nötig zu machen. Ein Biomüllsack dürfte bei der Entsorgung aufgerissen sein und die Flecken reichten bis ca. 20 cm außerhalb des Raumes in den Durchgang der WHA.

Das Team der Ordnungsberatung suchte mit der örtlichen Hausbesorgerin das Gespräch. Sie erörterte, dass zwar die Stiege, aber nicht der Müllraum in ihren Zuständigkeitsbereich falle und sie dies bereits vor Wochen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen mitgeteilt habe. Ihrer Meinung nach lege die Betreuung des Müllraums im Aufgabengebiet der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH.

Im Zuge der Kontaktaufnahme des Teams mit einer Mitarbeiterin der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH informierte diese das Team der Ordnungsberatung, dass die Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH für diesen Müllraum nicht zuständig sei. In weiterer Folge bestätigte der direkte Vorgesetzte diese Aussage.

Eine weitere Mitarbeiterin der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH erschien und legte ihren Dienstplan vor, in dem alle von ihr zu betreuenden Flächen in der Farbe Magenta gekennzeichnet waren. Der Müllraum war in der Farbe Weiß mit kleinen zarten Streifen darauf markiert. Die von der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH zu betreuenden Grünflächen waren auf diesem Plan grün und alles andere weiß, farblich markiert.

Die Hausbesorgerin informierte alle Beteiligten, dass bisher der Müllraum von der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH manchmal gereinigt werde. Die anwesenden Mitarbeitenden der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH erklärten, die Reinigung könnte nur von den sogenannten „Flexis“ durchgeführt worden sein, die dann zum Einsatz kamen, wenn Mitarbeitende auf Urlaub oder im Krankenstand waren.

Das Team der Ordnungsberatung meldete im Zuge des Gespräches die Zuständigkeitsproblematik im Referat Gebietsteil Nord des Dezernats Ordnungsmanagement

bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Circa 15 Minuten später wurde eine E-Mail geschickt, in der der vorgesetzte Mitarbeiter der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH erklärte, dass seine Mitarbeitenden nun doch zuständig seien. Der Stadtrechnungshof Wien gewann aufgrund des Gesprächsverlaufes den Eindruck, dass keine Zuteilung des Müllraums vorlag und aufgrund der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien eine zeitnahe Lösung gefunden wurde.

Zuletzt sei erwähnt, dass im Zuge einer späteren Videokonferenz mit den Leitungen der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH, der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Hausbesorgerinnen bzw. den Hausbesorgern erneut von der Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH die Zuständigkeit verneint wurde, wodurch es nach einigen Tagen zu der Änderung kam, dass die örtlich zuständige Hausbesorgerin nunmehr künftig für die Reinigung des Müllraums verantwortlich sei.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu überprüfen, ob für die Betreuung der Müllräume die Zuständigkeiten eindeutig festgelegt sind. Andernfalls wären diese entsprechend zu normieren.

Generell erklärte das Team der Ordnungsberatung vor Ort, dass die Zusammenarbeit mit Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH besser funktioniere als mit den Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorgern.

6.2.3 Als der Stadtrechnungshof Wien mit dem Team der Ordnungsberatung gegen Mittag kurz einen Stützpunkt der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH im Einkaufszentrum beim Rennbahnweg aufsuchen wollte, wurde beiden Mitarbeitenden der Ordnungsberatung der Zutritt trotz Einsatz ihrer Transponder verwehrt. Ein Ordnungsberater erklärte, dass er für gewöhnlich solche Stützpunkte betreten könne, ihm aber schon aufgefallen sei, dass der Zutritt bereits an manchen Stellen hin und wieder elektronisch verweigert werde. Es wurde später in Gesprächen mit der Leitung des Ordnungsmanagements erklärt, dass die Teams der Ordnungsberatung generell nicht bei allen Stützpunkten der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH Zugang hätten.

Ein weiterer Stützpunkt der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH im 22. Wiener Gemeindebezirk Oskar-Grissmanngasse wurde aufgelassen vorgefunden. Es handelte sich um eine große Erdgeschoßwohnung mit Grünfläche, an deren Sträucher Müll abgelagert war.

6.2.4 Auch an diesem Kontrolltag schienen die Müllräume überaus sauber zu sein. Das Team der Ordnungsberatung begründete dies damit, dass die Müllabfuhr möglicherweise kurz zuvor die Abfälle entsorgt habe.

6.2.5 Kurz vor der Beendigung der Begleitung durch den Stadtrechnungshof Wien stellte das Team der Ordnungsberatung noch eine Organstrafverfügung aus, als eine Frau in einer Telefonbox eine Zigarette wegschnippte. Die Strafe wurde von der Frau sodann gleich vor Ort bezahlt.

Insgesamt gab es neben dieser Organstrafverfügung 2 Ermahnungen betreffend die Nichteinhaltung der Leinenpflicht.

Aus diesem Kontrolltag ließ sich die Empfehlung ableiten, den Mitarbeitenden der Ordnungsberatung den Zugang zu den Stützpunkten der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH zwecks kurzer Pausen inkl. eines Toilettenganges zu ermöglichen. Die Direktion der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sollte deshalb ein Einverständnis mit der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH suchen, um deren Stützpunkte uneingeschränkt hierfür benützen zu können.

### **6.3 Müllplanquadrat am 23. und 24. Februar 2022**

6.3.1 Der Stadtrechnungshof Wien begleitete die Ordnungsberatung an 2 Tagen des insgesamt 4-tägigen Müllplanquadrates, das vom 21. bis 24. Februar 2022 im Gebiets- teil West stattfand. Betroffen waren WHA im 23. Wiener Gemeindebezirk, am alten Schöpfwerk (Am Schöpfwerk, Andersengasse, Thorvaldsengasse) und im 12. Wiener Gemeindebezirk, in der Sagedergasse sowie an den Froschlacken.

Im Unterschied zu den Standardbegehungen wurden beim Müllplanquadrat auch Ordnungsberatungsteams aus anderen Gebietsteilen Wiens zugezogen. Die Teams der Ordnungsberatung waren in privater Kleidung unterwegs.

6.3.2 Im Zuge der Einschau wurden auch Gespräche mit Mitarbeitenden der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH und den Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger geführt. Beim 1. Teil der Begehung im sogenannten alten Schöpfwerk wurden die Müllsammelstellen zum größten Teil in blitzsauberen Zustand vorgefunden, was auf eine unmittelbar zuvor stattgefundene Säuberung rückschließen ließ. Vereinzelt wurden Sperrmüll bzw. Einkaufswägen vorgefunden, die unmittelbar aufgenommen wurden oder schon bereits markiert durch andere Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater waren und wegen des geringen Umfangs vorerst vor Ort belassen wurden.

Darüber hinaus wurde ein verlassenes Moped in einem Innenhof vorgefunden und nach einiger Zeit auch der zuständige Besitzer angetroffen und angesprochen. Es wurde vereinbart, dass dieser das Moped bis Freitag zu entfernen hätte.

Nach Rücksprache mit einem Mitarbeiter der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH stellte sich heraus, dass das Moped bereits von ihm gemeldet worden war und seit ca. Oktober letzten Jahres dort stand. Der Eigentümer habe bereits eine Strafe von 500,-- EUR erhalten und dieses dennoch dort stehen lassen.

6.3.3 Auffällig waren die fehlenden Angebote für Hundekotsackerl in der WHA altes Schöpfwerk sowie der WHA Sagedergasse.

6.3.4 In der WHA Sagedergasse im 12. Wiener Gemeindebezirk wurden die Müllplätze kontrolliert und ebenfalls Sperrmüllablagerungen vereinzelt festgestellt. Die im Freien eingezäunten Mistplätze waren ebenso als außerordentlich rein zu bezeichnen, was auf eine unmittelbare Säuberung schließen ließ. Darüber hinaus wurde bei den Mistplätzen festgestellt, dass diese ohne Schlüssel zu öffnen und somit frei zugänglich waren. Es wurden hier keine Organstrafverfügungen ausgestellt.



6.3.5 Bei der Begehung wurden 2 aufgelassene Materialkammern der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH vorgefunden, die offensichtlich von privaten Personen benützt wurden. Es befanden sich alte Elektrogeräte (Monitor, Toaster etc.) und geschnittener Holzparkett darin. Sie waren unversperrt und nur mit einem Stein fixiert, damit die Türe nicht durch den Wind aufgerissen werden konnte. Auch neben der Materialkammer befand sich Unrat wie Gartenschläuche, eine Schneeschaufel, Blumentröge, Metallmüll etc.

Im Zuge der Begehung wurde ein Mitarbeiter der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH zu diesem Thema angesprochen, der bestätigte, diese Kammern bereits im Spätsommer 2021 als aufgelassen gemeldet zu haben und um eine Entfernung der darin abgelagerten Sachen gebeten hätte. Ein Ordnungsberater versuchte vor Ort, das Service Center der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen telefonisch zu erreichen, wurde aber von einem Tonband bzgl. einer Überlastung informiert.

6.3.6 In einer WHA in der Zanaschkagasse im 12. Wiener Gemeindebezirk wurde eine Beton-Trennwand im versperrten Außen-Müllplatz beschädigt vorgefunden. Um zu eruieren, ob diese Beschädigung bereits gemeldet worden sei, wurde erneut die zuvor angeführte Telefonnummer der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen kontaktiert. Dort wurde dann darüber informiert, dass die Durchwahl „1“ aktuell nicht erreichbar sei, weshalb der Ordnungsberater von der Auskunft direkt an eine zuständige Person weitergeleitet wurde. Es fiel auf, dass das Gespräch erneut sehr lange dauerte und der Ordnungsberater auch seinen Namen und eine Rückrufnummer bekanntgeben musste.

Dem Stadtrechnungshof Wien wurde erklärt, dass die jene bzw. jener Dienstleister, die sodann für die Reparatur beauftragt werden, bei Bedarf den jeweiligen Mitarbeitenden der Ordnungsberatung zurückrufen, die bzw. der den Schaden gemeldet hatte. Diese Vorgehensweise war allerdings aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien nicht zielführend, da es sich um Mitarbeitende handelte und keine ansässigen Bewohnerinnen bzw. Bewohner der WHA. Sie könnten daher zu weiteren Fragen keine Auskunft geben. Zudem waren sie für gewöhnlich einem anderen städtischen Gebiet zugeteilt

und könnten sohin später keine neuen Erhebungsschritte setzen bzw. spezifische Fragen zu aktuellen Geschehnissen beantworten.

Bei diesem Müllplatz traf der Stadtrechnungshof Wien auch auf die dort zuständigen Hausbesorger, die darüber informierten, dass in dieser WHA einige Müllplatztüren leicht ohne Schlüssel ausgehebelt werden könnten, da am oberen Türrahmen die Verriegelung fehle. Der zuständige Hausbesorger habe dies bereits vor Jahren an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfolglos weitergeleitet.

6.3.7 Auf die Frage, wie die Mitarbeitenden der Ordnungsberatung damit umgehen, dass sie kein Feedback zu den von ihnen gemeldeten technischen Gebrechen bekommen, meinten sie, sie wären infolgedessen verunsichert, ob sie ein Gebrechen nochmal melden sollen oder ob ein Gebrechen bereits gemeldet wurde und an der Behebung noch gearbeitet werde.

Laut Auskunft der Mitarbeitenden der Ordnungsberatung kam es vor der Reduktion ihrer Bürostunden in der Zentrale der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu einem regelmäßigen Austausch mit den anderen Kolleginnen bzw. Kollegen der Ordnungsberatung und der damaligen Referatsleitung der Ordnungsberatung. Dieser finde nunmehr sporadisch per Telefon statt.

6.3.8 An diesem Tag wurden 2 Ermahnungen betreffend die Benützung von Scootern in WHA und fehlende Hundeleinen ausgesprochen. Es wurden keine Organstrafverfügungen ausgestellt. Die Hundekotsituation war als verbesserungswürdig anzusehen, da keine Ständer für Hundekotsackerl in den besichtigten WHA vorzufinden waren.

Der Stadtrechnungshof Wien regte in diesem Zusammenhang an, in den städtischen WHA eine Evaluierung durchzuführen, wo Bedarf an Ständern mit Hundekotsackerl besteht.

Darüber hinaus wurde in den Gesprächen mit Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorgern von diesen angemerkt, dass eine außertourliche Sammlung von Sperrmüll in den

WHA durchgeführt wurde und diese sehr gut von den Mieterinnen bzw. Mietern angenommen wurde. Dadurch sei der Verschmutzungsgrad der WHA durch Sperrmüll merkbar reduziert worden.

Daher war seitens des Stadtrechnungshofes Wien der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu empfehlen, die Durchführung von außertourlichen Sammlungen von Sperrmüll in den WHA - mit Vornahme einer entsprechenden Ankündigung - gemeinsam mit der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark zu evaluieren.

6.3.9 Am 2. Tag des Müllplanquadrates wurden Informationsgespräche zum Müllplanquadrat mit den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern des am Vortag geprüften Gebiets geführt und die Ergebnisse in Checklisten für eine zentrale Weiterbehandlung eingetragen. Der Kontrollgang verlief ohne besondere Vorkommnisse.

## **7. Informationsweitergabe**

Im Rahmen der Einschau gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass die Informationsweitergabe von gesichteten Mängeln, die Aufgabengebiete von verschiedenen Abteilungen bzw. Dezernaten innerhalb der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sowie der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH betrafen, durchaus verbesserungswürdig war. Dies bezog sich vor allem auf die Dokumentationen bzw. unmittelbaren Rückmeldungen an die jeweils Zuständigen. Diese Feststellung ergab sich u.a. anhand folgender Wahrnehmungen.

### **7.1 Meldung von Mängeln**

7.1.1 Im Zuge der Einschau wurden auch Gespräche mit Mitarbeitenden der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH und Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger geführt. Letztere berichteten zum Ablauf der Meldung von technischen Gebrechen, dass auch sie über eine Nummer zum Callcenter verfügen, um technische Gebrechen zu melden. Unter dieser Nummer seien sie mit Mitarbeitenden konfrontiert, die mit der Thematik WHA, Müllreinigung, technische Gebrechen etc. überfordert seien. Die Telefonate

würden deshalb als sehr anstrengend, unkooperativ und zeitraubend empfunden, vor allem, wenn die Anrufenden zusätzlich in der Telefonwarteschleife gehalten würden.

7.1.2 Die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater meldeten mitunter auch abbröckelnde Decken und Beschädigungen von Mauern, erörtern allerdings, dass es grundsätzlich nicht ihre Aufgabe sei und sie leider keine Rückmeldung erhalten, ob an den Gebrechen gearbeitet werde. Oft vergingen Wochen oder Monate ohne Gebrechensbehebung, sodass eine Verunsicherung entstand, ob gewisse Mängel überhaupt wieder gemeldet werden sollten.

Laut Auskunft der Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater waren vorgefundene Graffitis nur dann zu melden, wenn diese anstößige, rassistische oder diskriminierende Inhalte bzw. Darstellungen aufwiesen. Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen bestätigte diese Vorgangsweise und gab an, dass aus Kostengründen die Beseitigung nur derart gestalteter Graffitis veranlasst werden würde.

7.1.3 Bezüglich der Reinigung von stark verkoteten Wiesen auf den Flächen der überprüften Gemeindebauten ergab die Einschau, dass diese im Zuge von Sonderreinigungen gesäubert werden. Die Randbereiche von Gehwegen in den WHA werden lt. Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen durch die Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger oder Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH gereinigt.

7.1.4 Das Team der Ordnungsberatung regte auch an, dass bei der Meldung von Verunreinigungen nicht nur die Müllbeseitigung, sondern bei stark verschmutztem Boden durch aufgerissene Sackerl etc. auch eine Bodenreinigung mit veranlasst werde.

## **7.2 Transparenz und Nachverfolgbarkeit**

7.2.1 Im Zuge der Gespräche fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass generell die fehlende Transparenz und Nachverfolgung von Meldungen kritisiert wurde. Vieles werde lt. den Gesprächspartnerinnen bzw. Gesprächspartnern ans Kundenmanagement oder eine technische Abteilung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

weitergeleitet und die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberater würden nicht erfahren, ob die Meldung noch in Bearbeitung sei, es Lieferschwierigkeiten gebe bzw. etwas später oder gar nicht repariert werde. In manchen Fällen läge es nach Meinung des Teams der Ordnungsberatung daran, dass künftig größere Instandsetzungen geplant seien und dadurch vorerst nichts unternommen werde.

7.2.2 Im Zuge der Einschau gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass für die Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberatern ihre Arbeit mehr Sinnhaftigkeit ergeben würde, wenn sie in regelmäßigen Abständen einen groben Einblick in den Stand aktueller Problemfelder erhalten würden. Auch die Meldung von reinen statistischen Zahlen durch die Mitarbeitenden der Ordnungsberatung (z.B. bzgl. vorgefundener Einkaufswagen) sei für diese nicht immer nachvollziehbar, da das nötige Verständnis fehle, wofür diese Zahlen zum Einsatz kämen.

Zu diesen aufgezeigten Problemfeldern gab die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen an, dass den Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberatern die Möglichkeit offenstand, entweder selbst im SAP-System den aktuellen Behebungsstand eines Mangels einzusehen bzw. bei den regelmäßigen Jour fixe Gesprächen oder durch direktes Nachfragen bei den Referatsleitungen nachzufragen, um den aktuellen Stand von gemeldeten Mängeln zu erfahren.

Dennoch wurde seitens des Stadtrechnungshofes Wien angeregt, die bisherige Zusammenarbeit zu evaluieren, um Verbesserungen in der Kooperation im täglichen Arbeitsumfeld und eine transparente Informationsweitergabe zu erreichen.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, die Schnittstellen im Prozess zwischen der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, der MA 58 - Wasserrecht und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu evaluieren und erforderlichenfalls Adaptionen im Sinn der Qualitätssicherung vorzunehmen (s. Punkt 4.3.4).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Der Prozess mit der MA 58 - Wasserrecht wird evaluiert.

Empfehlung Nr. 2:

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien war der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu empfehlen, gemeinsam mit der MA 58 - Wasserrecht zu klären, ob Daten aus Verwaltungsstrafverfahren und falls ja, in welcher Form an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen aus datenschutzrechtlicher Sicht übermittelt werden könnten (s. Punkt 4.3.6).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Bezugnehmend auf die datenschutzrechtlichen Weitergaben von Daten seitens der MA 58 - Wasserrecht wird eine entsprechende Abklärung erfolgen.

Empfehlung Nr. 3:

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen möge Schritte dahingehend setzen, im Prozessdarstellungsprogramm ADONIS die Zuständigkeiten bzw. Aufgaben der Sonderreferentinnen bzw. Sonderreferenten vollständig und korrekt zu erfassen (s. Punkt 5.2.4).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Die Prozessdarstellung in ADONIS ist bereits in Umsetzung.

#### Empfehlung Nr. 4:

Es war daher die Empfehlung auszusprechen, die Nachkontrollen samt die dabei erzielten Wahrnehmungen entsprechend zu dokumentieren, damit diese bei eventuellen weiteren Kontrollen Berücksichtigung finden können (s. Punkt 5.2.7).

#### Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt.

Der Prozess wurde entsprechend angepasst.

#### Empfehlung Nr. 5:

Es erging die Empfehlung an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, den Prozess der Meldung von technischen Gebrechen zeitnah zu evaluieren, um einen raschen, kompetenten und zielführenden Ablauf zu gewährleisten, sodass die Ordnungsberatung vor Ort nicht zu lange bei ihrer eigentlichen Tätigkeit aufgehalten wird (s. Punkt 6.1.7).

#### Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt.

Gebrechen werden von den Ordnungsberaterinnen bzw. Ordnungsberatern mittels SAP-Meldung direkt vor Ort über die dafür vorgesehene MOMI-App aufgenommen. Nur bei Gefahr in Verzug wird die Meldung telefonisch an das Call-Center abgesetzt.

#### Empfehlung Nr. 6:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu überprüfen, ob für die Betreuung der Müllräume die Zuständigkeiten eindeutig festgelegt sind. Andernfalls wären diese entsprechend zu normieren (s. Punkt 6.2.2).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt.

Die Zuständigkeiten sind eindeutig festgelegt.

Empfehlung Nr. 7:

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sollte ein Einvernehmen mit der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH suchen, um deren Stützpunkte uneingeschränkt für die Mitarbeitenden der Ordnungsberatung zugänglich zu machen (s. Punkt 6.2.5).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 8:

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, in den städtischen WHA eine Evaluierung durchzuführen, wo Bedarf an Ständern mit Hundekotsackerl besteht (s. Punkt 6.3.8).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Eine Evaluierung wird erfolgen.

Empfehlung Nr. 9:

Es war seitens des Stadtrechnungshofes Wien der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu empfehlen, die Durchführung von außertourlichen Sammlungen von Sperrmüll in den WHA - mit Vornahme einer entsprechenden Ankündigung - gemeinsam mit der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark zu evaluieren (s. Punkt 6.3.8).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.



Die Evaluierung wird gemeinsam mit der für Sperrmüll-Sammlungen zuständigen MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark erfolgen.

Empfehlung Nr. 10:

Um das im Rahmen der Prüfung aufgezeigte Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Weitergabe von Informationen innerhalb der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sowie mit der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH aufzugreifen, wurde seitens des Stadtrechnungshofes Wien angeregt, die bisherige Zusammenarbeit zu evaluieren, um Verbesserungen in der Kooperation im täglichen Arbeitsumfeld zu erreichen (s. Punkt 7.2).

Stellungnahme der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Die Möglichkeiten werden evaluiert.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2022