



# Stadt Wien - Wiener Wohnen Kunden- service GmbH, Prüfung der Entwicklung des Leistungsportfolios

StRH III - 704311-2023

## Kurzfassung

Die Gründung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH erfolgte im Jahr 2002 durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen als Alleingeschafterin, um Callserviceleistungen für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu erbringen. In den ersten 10 Jahren des Unternehmensbestandes wurde die Sparte der Callservices um die Kommunikation, die IT und das Interessentinnen- bzw. Interessentenservice erweitert. Die Leistungen wurden - bis auf jene für das Interessentinnen- bzw. Interessentenservice - zum Großteil vom freien Markt bezogen.

Zur Jahresmitte des Jahres 2013 beauftragte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit dem Aufbau von verschiedenen Leistungen, vorrangig für den Koordinationsbereich Immobilienmanagement.

Der StRH Wien prüfte stichprobenweise die Entwicklung des Portfolios der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2019 bis 2021 und betrachtete in ausgewählten Fällen auch das Jahr 2022.

Das Geschäftsmodell der geprüften Stelle basierte auf dem Abschluss von Leistungsverträgen überwiegend mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, aber zusehends auch mit anderen Magistratsdienststellen sowie der Stadt Wien zugehörigen Gesellschaften. Mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurden Callserviceleistungen, IT-Leistungen und eine Vielzahl von Leistungen für deren Direktion bzw. Koordinationsbereiche vereinbart. Leistungen mit anderen Magistratsdienststellen sowie der Stadt Wien zugehörigen Gesellschaften betrafen überwiegend die Bereiche Callservice bzw. IT.

Die Ausweitung der Tätigkeitsbereiche der geprüften Stelle im Rahmen der abgeschlossenen Leistungsverträge führte zu einer Steigerung der Umsatzerlöse, aber auch zu einem hohen Personalzuwachs und stark ansteigenden Kosten.

Die Empfehlungen ergaben sich aus den eingesehenen Stichproben u.a. betreffend die Erstellung eines Vertragsprozesses für unterjährige Leistungsverträge, die Nachvollziehbarkeit und Transparenz der dem Aufsichtsrat vorzulegenden Anträge für Gehaltserhöhungen sowie die Kontrolle von erbrachten Leistungen und die Vereinbarung von realistischeren Zielgrößen in den Leistungsverträgen und den damit verbundenen Leistungsentgelten.

Der StRH Wien unterzog die Entwicklung des Leistungsportfolios der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH 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

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien .....</b>	<b>8</b>
1.1	Prüfungsgegenstand.....	8
1.2	Prüfungszeitraum.....	8
1.3	Prüfungshandlungen.....	8
1.4	Prüfungsbefugnis.....	9
1.5	Vorberichte .....	9
<b>2.</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>9</b>
2.1	Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen .....	9
2.2	Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH.....	9
2.3	Allgemeine Grundsätze der Geschäftspolitik und des Unternehmenskonzepts .....	12
2.4	Grundsatzvereinbarungen für die Erbringung von Leistungen für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen .....	13
<b>3.</b>	<b>Entwicklung des Personalstandes .....</b>	<b>15</b>
3.1	Entwicklung des Personalstandes.....	15
3.2	Personalfluktuaton in den Jahren 2019 bis 2021 .....	17
<b>4.</b>	<b>Leistungsverträge.....</b>	<b>19</b>
4.1	Übersicht der Leistungsverträge.....	19
4.2	Produktlandkarte und Verrechnungsart .....	24
4.3	Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.....	25
4.4	Verträge mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden aus dem Bereich der Stadt Wien .....	27
<b>5.</b>	<b>Umsatzerlöse in den Jahresabschlüssen der Jahre 2019 bis 2021 .....</b>	<b>28</b>
5.1	Allgemeines .....	28
5.2	Darstellung der Umsatzerlöse in den Jahren 2019 bis 2021 .....	30
<b>6.</b>	<b>Produktkosten .....</b>	<b>32</b>
6.1	Allgemeines .....	32
6.2	Darstellung der Produktkosten am Beispiel des Jahres 2021 .....	33

<b>7.</b>	<b>Erlöse aus Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen .....</b>	<b>38</b>
7.1	Erlöse im Jahr 2019 .....	39
7.2	Erlöse im Jahr 2020 .....	39
7.3	Erlöse im Jahr 2021 .....	40
7.4	13. Abrechnung der Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.....	40
<b>8.</b>	<b>Erlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden im Jahr 2021 .....</b>	<b>42</b>
8.1	Übersicht .....	42
8.2	Erlöse aus Leistungsverträgen über Callserviceprodukte .....	43
8.3	Erlöse aus Leistungsverträgen über IKT-Produkte .....	44
<b>9.</b>	<b>Stichproben aus Leistungsverträgen .....</b>	<b>46</b>
9.1	Stichprobe Nr. 1: Arbeitskräfteüberlassung.....	46
9.2	Stichprobe Nr. 2: „Aufkatplanung“ von Leerwohnungen .....	53
9.3	Stichprobe Nr. 3: Leerwohnungsaufkategorisierung .....	56
<b>10.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen .....</b>	<b>59</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anzahl der Mitarbeitenden und Personalaufwand der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2011 bis 2021 .....	16
Tabelle 1: Personalstände in der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in den Jahren 2019 bis 2021 .....	17
Tabelle 2: Personalein- und Personalausstritte in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2019 bis 2021 .....	18
Tabelle 3: Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von 2002 bis 2022.....	20
Tabelle 4: Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von 2002 bis 2022.....	23
Tabelle 5: Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden .....	28
Abbildung 2: Entwicklung der Umsatzerlöse Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2016 bis 2021 .....	30
Tabelle 6: Umsatzerlöse der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Jahre 2019 bis 2021 .....	31
Abbildung 3: Produktkosten in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH .....	33
Tabelle 7: Produktkosten des Jahres 2021 der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH .....	34
Abbildung 4: Entwicklung der Produktkosten und des Personalstandes im Zeitraum von 2002 bis 2021 .....	35
Abbildung 5: Gehaltsentwicklung bei Gehältern ab 80.000,- EUR p.a. ....	37
Tabelle 8: Rückzahlungen bzw. Nachzahlungen aus Leistungsverträgen in den Jahren 2019 bis 2021 an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen .....	41
Tabelle 9: Umsatzerlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden im Kalenderjahr 2021.....	43
Tabelle 10: Callserviceleistungen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden der Stadt Wien .....	44
Tabelle 11: Umsatzerlöse der IKT-Leistungen für die Jahre 2019 bis 2021 .....	45
Abbildung 6: Akonto- (Dauer)rechnung für die Monate Jänner bis Dezember 2019 .....	47
Abbildung 7: Endabrechnung der Arbeitskräfteüberlassung für das Jahr 2019 .....	48
Abbildung 8: Produktbericht Arbeitskräfteüberlassung Mai 2021 .....	50
Tabelle 12: Abrechnungen der Leistungsverträge Arbeitskräfteüberlassung von 2019 bis 2021 .....	52
Tabelle 13: 1. Leistungsumfang Aufkatplanung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2021 .....	54
Abbildung 9: Produktbericht Planung der Aufkategorisierung im Jahr 2021 .....	55
Tabelle 14: 2. Leistungsvertrag Leerwohnungsaufkategorisierung 2021 .....	58

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AMS Österreich	Arbeitsmarktservice Österreich
AUFP	Aufkatplanungen Leerwohnungen für Fachbereich Leerwohnungsmanagement
BauKG	Bauarbeitenkoordinationsgesetz
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
DWH	Datawarehouse
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
etc.	et cetera
EUR	Euro
exkl.	exklusive
Ges.m.b.H.	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
i.S.d.	im Sinn der
ID	Identifikationsnummer
ID/Prod.	ID Produktnahme/Jahr
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnik
lit.	litera
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Mio. EUR	Millionen Euro
Mio.	Millionen
Nr.	Nummer
o.a.	oben angeführt
p.a.	pro anno
PSP	Projekt Struktur Plan
rd.	rund
s.	siehe
SLAMio. EUR	Millionen Euro
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
USt	Umsatzsteuer
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WrWKS	Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH
WStV	Wiener Stadtverfassung

WW	Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
Zl.	Zahl

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien unterzog die Entwicklung des Leistungsportfolios der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH einer stichprobenweisen Prüfung. Im Prüfungsfokus standen die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH abgeschlossenen Leistungsverträge und die daraus erzielten Umsatzerlöse. Dabei wurden insbesondere die mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen geschlossenen Leistungsverträge einer näheren Betrachtung unterzogen.

Nicht Gegenstand der Prüfung war, ob und inwieweit die verrechneten Kosten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH kostenwirksam für Gemeindebaummieterinnen bzw. Gemeindebaummieter waren sowie die Geschäftsbereiche Bauservices und Kommunikationsservices in Bezug auf vergaberechtliche oder sicherheitstechnische Themenbereiche. Auch war eine Prüfung der Grundlagen für Outsourcing-Insourcingentscheidungen sowie des Beteiligungsmanagements der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nicht Gegenstand dieses Berichtes. Themen des Personalwesens wurden ausschließlich im Hinblick auf die Entwicklung des Leistungsportfolios in die Prüfung einbezogen.

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

### 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Umwelt und Wohnen des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Gesellschaft fand am 12. April 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 31. August 2023 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2019 bis 2021, wobei gegebenenfalls frühere bzw. spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Belegprüfungen sowie Interviews bei der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Ortsaugenscheine fanden im 2. Quartal 2022 statt.

Die geprüfte Gesellschaft 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. 2 WStV und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnis im Gesellschaftsvertrag der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH festgeschrieben.

## 1.5 Vorberichte

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

# 2. Allgemeines

## 2.1 Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ist gemäß § 71 WStV eine Unternehmung ohne eigene Rechtspersönlichkeit. Sie ist nach wirtschaftlichen Grundsätzen zu führen und Teil der Stadt Wien. Die Stadt Wien verwaltet das Vermögen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen getrennt vom übrigen Vermögen der Gemeinde Wien. Die Schulden der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sind der Stadt Wien zuzurechnen.

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen verwaltete, sanierte und bewirtschaftete im Zeitraum der Prüfung rd. 220.000 Wohnungen, rd. 5.100 Lokale und über 47.000 Garagen- und Abstellplätze.

Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen umfasste die Direktion, 3 Stabsstellen (für Interne Revision, Kommunikation und International Relations) sowie 4 Koordinationsbereiche (für Konzernmanagement, Kundenmanagement, Immobilienmanagement sowie Recht & Stakeholdermanagement).

## 2.2 Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

2.2.1 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ist eine 100%ige Gesellschaft der Stadt Wien. Die Gründung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit Sitz in Wien erfolgte mit der Erklärung vom 21. Juni 2002 über die Errichtung der Gesellschaft gemäß § 3 Abs. 2 GmbH-Gesetz durch die Alleingeschafterin Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, um Callserviceleistungen für die Stadt Wien, vorrangig für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, zu erbringen. Die Gesellschaft wurde am 2. Juli 2002 unter der Nummer 223828i in das Firmenbuch eingetragen.

Das Stammkapital der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH betrug 35.000,- EUR und wurde von der Alleingeschafterin zur Gänze eingezahlt. Organe der Gesellschaft waren lt. Erklärung über die Errichtung der Gesellschaft die Geschäftsführung, der Aufsichtsrat sowie die Generalversammlung. In den Anfangsjahren war kein Aufsichtsrat eingerichtet. Von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurde dies im Antrag an den damaligen Gemeinderatsausschuss für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung vom 23. Mai 2002, Zl. 2490/02 damit begründet, dass von einer Einrichtung eines Aufsichtsrates wegen der damit verbundenen Kosten vorerst Abstand genommen wurde.

In den ersten 10 Jahren des Unternehmensbestands wurde die Sparte der Callservices um die Kommunikation, die IT und das Interessentinnen- bzw. Interessentenservice für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erweitert. Die zu erbringenden Leistungen wurden - bis auf jene für das Interessentinnen- bzw. Interessentenservice - zum Großteil vom freien Markt bezogen. Die Kosten wurden den Leistungen zugeordnet und sollten sohin eine Transparenz in der Leistungsverrechnung für die Eigentümervertreterin und Auftraggeberin Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sicherstellen.

Mitte des Jahres 2013 beauftragte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit dem Aufbau von verschiedenen Leistungen, vorrangig für den Koordinationsbereich Immobilienmanagement. Laut Auskunft der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wurden diese von Beginn an mit einem sehr hohen Eigenpersonalanteil umgesetzt.

Im Betrachtungszeitraum lagen für die Leistungserbringungen die folgenden Gewerbeberechtigungen vor:

- Ausübung des Gewerbes für den Betrieb eines Callcenters im Sinn des Abschnitt XVI Z. 23 Arbeitsruhegesetz-Verordnung, in Form der Entgegennahme und Weiterleitung von Telefonaten, unter Ausschluss jeder beratenden oder auf Abschluss von Verträgen zielenden Tätigkeit sowie unter Ausschluss des Betriebes einer Notrufzentrale (seit November 2003),
- Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und IT (seit August 2009),
- Überlassung von Arbeitskräften (seit September 2014),
- Baumeister (seit Dezember 2016),
- Ingenieurbüros (Beratende Ingenieure) auf dem Fachgebiet Innenarchitektur (seit September 2019) und
- Werbeagentur (seit September 2019).

In den folgenden Punkten wird ein kurzer Überblick über die Jahresabschlüsse der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die betrachteten Jahre 2019 bis 2021 gegeben.

2.2.2 Der Jahresabschluss der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH über das Wirtschaftsjahr 2019 mit einer Bilanzsumme von 25.293.431,69 EUR wurde vom Fachbereich Rechnungswesen der geprüften Gesellschaft erstellt und von einem Wirtschaftsprüfer geprüft. Diese Vorgehensweise war auch in den beiden Folgejahren dieselbe. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutete diese Bilanzsumme einen Anstieg von rd. 32,43 %.

Die Aktivseite setzte sich im Wesentlichen aus dem Anlagevermögen von 3.274.628,96 EUR (Verringerung zum Vorjahr um rd. 7,6 %) und dem Umlaufvermögen in der Höhe von 21.544.101,88 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 42,3 %) zusammen. Auf der Passivseite entfielen auf das Eigenkapital 919.630,52 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 9,8 %), während die Verbindlichkeiten 22.749.708,24 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 35,8 %) betragen. Der Anstieg der Verbindlichkeiten war insbesondere auf eine Zunahme der Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen zurückzuführen. Diese Zunahme stand im Zusammenhang mit der Endabrechnung der Leistungsverträge des Jahres 2019.

Die Fristigkeit der Verbindlichkeiten war für den Betrag von 20.163.719,32 EUR mit einer Restlaufzeit von bis zu 1 Jahr ausgewiesen, für den Betrag von 2.585.988,92 EUR mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr.

Die Gewinn- und Verlustrechnung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ergab einen Bilanzgewinn in der Höhe von 454.686,11 EUR. Im Vergleich zum Vorjahr war damit eine positive Veränderung in Höhe des Jahresüberschusses des Jahres 2019 von 82.400,20 EUR gegeben. Der Bilanzgewinn beinhaltete einen Gewinnvortrag in der Höhe von 372.285,91 EUR.

2.2.3 Der Jahresabschluss über das Wirtschaftsjahr 2020 wies eine Bilanzsumme von 20.268.881,67 EUR aus. Im Vergleich zum Vorjahr entsprach dies einem Rückgang von rd. 19,9 %.

Die Aktivseite setzte sich im Wesentlichen aus dem Anlagevermögen von 3.086.210,75 EUR (Verringerung zum Vorjahr um 5,7 %) und dem Umlaufvermögen in der Höhe von 16.676.540,54 EUR (Verringerung zum Vorjahr um 22,6 %) zusammen. Auf der Passivseite entfielen auf das Eigenkapital 1.069.282,59 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 16,3 %), während die Verbindlichkeiten 16.379.020,57 EUR (Verringerung zum Vorjahr um rd. 28 %) betragen.

Die Fristigkeit der Verbindlichkeiten war für den Betrag von 14.178.313,60 EUR mit einer Restlaufzeit von bis zu 1 Jahr ausgewiesen, für den Betrag von 2.200.706,97 EUR mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr.

Die Gewinn- und Verlustrechnung ergab einen Bilanzgewinn in der Höhe von 604.338,18 EUR. Im Vergleich zum Vorjahr war damit eine positive Veränderung in der Höhe des Jahresüberschusses des Jahres 2020 von 149.652,07 EUR gegeben. Der Bilanzgewinn beinhaltete einen Gewinnvortrag in der Höhe von 454.686,11 EUR.

2.2.4 Die Bilanzsumme des Jahresabschlusses über das Wirtschaftsjahr 2021 belief sich auf 28.746.601,62 EUR. Im Vergleich zum Vorjahr entsprach dies einem Anstieg von rd. 41,8 %.

Die Aktivseite setzte sich im Wesentlichen aus dem Anlagevermögen von 3.058.554,17 EUR (Verminderung zum Vorjahr war abschreibungs- und abgangsbedingt) und dem Umlaufvermögen in der Höhe von 24.752.591,07 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 48,4 %) zusammen. Auf der Passivseite entfielen auf das Eigenkapital 1.492.903,50 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 39,6 %), während die Verbindlichkeiten 22.359.619,20 EUR (Erhöhung zum Vorjahr um rd. 36,5 %) betragen. Der Anstieg der Verbindlichkeiten war insbesondere auf erhaltene Anzahlungen zurückzuführen. Die erhaltenen Anzahlungen auf Bestellungen in der Höhe von 8.871.142,70 EUR betrafen zur Gänze die erhaltenen Anzahlungen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen für den Leistungszeitraum Jänner 2022 und waren erstmalig in der Bilanz ausgewiesen.

Die Fristigkeit der Verbindlichkeiten war für den Betrag von 20.498.305,48 EUR mit einer Restlaufzeit von bis zu 1 Jahr ausgewiesen, für den Betrag von 1.861.313,72 EUR mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr.

Der Gewinn- und Verlustrechnung war ein Bilanzgewinn in der Höhe von 1.027.959,09 EUR zu entnehmen. Im Vergleich zum Vorjahr war damit eine positive Veränderung in der Höhe des Jahresüberschusses des Jahres 2021 von 423.620,91 EUR gegeben. Der Bilanzgewinn des Jahres 2021 beinhaltete einen Gewinnvortrag in der Höhe von 604.338,18 EUR.

## 2.3 Allgemeine Grundsätze der Geschäftspolitik und des Unternehmenskonzepts

2.3.1 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH war - wie bereits zuvor angeführt - eine 100%ige Gesellschaft der Stadt Wien. Die Direktorin der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen übte für die Stadt Wien die Eigentümerrechte aus.

Nachfolgend wurden vom StRH Wien die „Allgemeinen Grundsätze der Geschäftspolitik“ der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH aufgezählt, die in einem eigenen Dokument, welches vom Aufsichtsrat der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH genehmigt wurde, festgeschrieben waren:

*„Im Zentrum unseres Denkens und Handelns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden. Dies drückt sich auch im Zweck des Unternehmens aus:*

*Wir übersetzen die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden in innovative Lösungen*

*Um dieses Ziel nachhaltig zu erreichen, setzen wir auf*

- *die Fähigkeiten, das Qualitätsbewusstsein und das wirtschaftliche Denken und Handeln unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,*

- *qualitätsvolle Beratung unserer Kundinnen und Kunden bei der Entwicklung ihrer Produkte,*
- *die stetige Weiterentwicklung unserer Produkte sowie unserer Produktlandschaft,*
- *eine verlässliche und kundenorientierte Leistungserbringung,*
- *sowie eine betriebswirtschaftlich sachliche Beziehung zu unseren Lieferantinnen und Lieferanten sowie Dienstleisterinnen und Dienstleistern.“*

2.3.2 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hatte nach eigenen Angaben ihre wirtschaftliche Tätigkeit nicht nach dem Prinzip der Maximierung des Unternehmensgewinns auszurichten.

Dies bedeutete, dass die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bei ihren Kundinnen bzw. Kunden entweder nach dem Kostendeckungsprinzip wirtschaftete, oder, wenn Tarife vereinbart wurden, die kalkulatorischen Aufschläge so gestaltete, dass etwaige Gewinne aus diesen Geschäften (im Verhältnis zum Umsatz) nur ein geringfügiges Ausmaß betrug.

Die Kalkulationsunterlagen waren nicht Gegenstand der Prüfung durch den StRH Wien.

2.3.3 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hatte die Ausrichtung ihrer Geschäftstätigkeit auf die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, auf Magistratsabteilungen und andere Organisationsformen, welche sich im Mehrheitseigentum der Stadt Wien befanden, zu beschränken.

Sie hatte ihr Produktportfolio so auszurichten, dass keine wettbewerbliche Konkurrenz zu bestehenden Dienstleistungen der Stadt Wien (z.B. MA 01 - Wien Digital) innerhalb des „Konzerns“ Stadt Wien entstand. Es orientierte sich am § 2 (Gegenstand des Unternehmens) der Errichtungserklärung der Gesellschaft.

## **2.4 Grundsatzvereinbarungen für die Erbringung von Leistungen für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen**

2.4.1 Zur Sicherstellung von einheitlichen Vertragsgestaltungen schloss die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH als Auftragnehmerin mit der Auftraggeberin Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen Grundsatzvereinbarungen ab. Die im Betrachtungszeitraum geltenden Grundsatzvereinbarungen wurden am 13. Dezember 2017 bzw. am 13. Jänner 2021 abgeschlossen und waren auf alle Verträge zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH anzuwenden. Ergänzend zu den Grundsatzvereinbarungen wurden je nach zu erbringender Leistung Leistungsverträge zwischen der geprüften Stelle und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen abgeschlossen.

Keine Grundsatzvereinbarung gab es bei Verträgen über Callservice- bzw. IKT-Leistungen mit allen übrigen Drittkundinnen bzw. Drittkunden aus dem Bereich der Stadt Wien. Mit diesen Drittkundinnen bzw. Drittkunden wurden ausschließlich Leistungsverträge abgeschlossen.

2.4.2 Die Grundsatzvereinbarung aus dem Jahr 2017 war auf jene Leistungsverträge anzuwenden, die nach Abschluss der Grundsatzvereinbarung abgeschlossen wurden. Im Unterschied dazu war die Grundsatzvereinbarung vom 13. Jänner 2021 sowohl auf Leistungsverträge, die zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Grundsatzvereinbarung in Kraft waren, als auch auf später abgeschlossene anzuwenden.

Die Grundsatzvereinbarung aus dem Jahr 2021 enthielt ergänzend zu jener aus dem Jahr 2017 den Passus, dass beide Vertragsparteien in den letzten Jahren das Projekt „Verrechnung nach Preisen“ verfolgt hätten, mit dem Ziel, das zuvor geltende Kostendeckungsprinzip abzulösen.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hatte diese Umstellung der Verrechnung - vom Kostendeckungsprinzip zu einer Verrechnung nach Einzelpreisen - bis zum Ende der Einschau faktisch nicht umgesetzt, worauf im Punkt 4.2 des Berichtes noch eingegangen wird. Um die Vorteile einer Verrechnung nach Preisen und die Ergebnisse des Projekts dennoch zu nutzen, wies die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH neben den Kosten auch die kalkulierten Preise aus. Damit sah die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH die Transparenz der Verrechnung deutlich erhöht, was wiederum einen Marktvergleich der einzelnen Leistungen ermöglichen sollte. Zusätzlich würde die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nach Aussage der geprüften Gesellschaft dadurch eine fundierte Grundlage für Outsourcing-Insourcing-Entscheidungen erhalten.

Die geprüfte Stelle hatte hinsichtlich der zu erbringenden Leistungen für die Eigentümerin kein Gewinnstreben und leistete unter dem Aspekt der Gemeinwohlförderung kostendeckend für die Eigentümerin. Eine detaillierte Leistungsbeschreibung für jedes Produkt bzw. jede von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zu erbringende Leistung erfolgte in den jeweiligen Leistungsverträgen, in denen über den Leistungsumfang hinaus auch die konkreten Kosten zu vereinbaren waren.

Für alle Produkte und Leistungen, die seitens der geprüften Stelle zur Erfüllung des angeführten gemeinwohlorientierten Zweckes für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erbracht wurden, war eine kostendeckende Verrechnung auf Ebene der Einzelleistungen vorgesehen. Die Kosten der einzelnen Produkte und Leistungen waren gesondert zu betrachten, eine Quersubvention zwischen den einzelnen Produkten und Leistungen war lt. Grundsatzvereinbarung unzulässig.

Im Sinn der beschriebenen Kostendeckungsmaxime verpflichtete sich die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Nachverrechnungen vorzunehmen oder Gutschriften für die erbrachten Einzelleistungen auszustellen. Zur Sicherung der Transparenz der Verrechnung und um einen Marktvergleich zu ermöglichen, lagen den Kosten der einzelnen Produkte und Leistungen jeweils kalkulierte Preise zugrunde. Über deren Verlauf wurde quartalsweise berichtet.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hatte im Rahmen eines monatlichen Berichtes, dessen konkrete Inhalte mit den zuständigen Stellen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener

Wohnen abzustimmen waren, für jedes Produkt Leistung, Qualität und Kosten transparent darzustellen. Die entsprechenden Kalkulationen waren offen zu legen.

### 3. Entwicklung des Personalstandes

Die Entwicklung des Portfolios der Gesellschaft führte zu einem kontinuierlichen Anstieg ihres Personalstandes. Dies deshalb, weil die geprüfte Stelle die für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu leistende Arbeit im großen Maße mit Eigenpersonal bewerkstelligte. Die Entwicklung des Personalstandes war somit ein wesentlicher Punkt im Zusammenhang mit der Beurteilung des Leistungsportfolios der geprüften Stelle, weshalb im Folgenden die Personaldaten und die Entwicklung des Personalstandes der letzten 10 Jahre im Bericht dargestellt werden.

#### 3.1 Entwicklung des Personalstandes

Der Anstieg des Personalstandes stand im unmittelbaren Zusammenhang mit der Ausweitung von Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, die auch einen erheblichen Personalkostenanstieg in der geprüften Stelle verursachten. Im Jahr 2019 waren zum Bilanzstichtag 31. Dezember 569 Angestellte in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH beschäftigt. Die durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmenden während des Geschäftsjahres 2019 betrug 531,14 Angestellte. Im Jahr 2020 waren zum Bilanzstichtag 639 Angestellte und 8 Lehrlinge beschäftigt. Die durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmenden während des Geschäftsjahres 2020 betrug 572,79 Angestellte und 2,58 Lehrlinge. Im Jahr 2021 waren zum Bilanzstichtag 31. Dezember 727 Angestellte und 11 Lehrlinge im Unternehmen beschäftigt. Die durchschnittliche Zahl an Arbeitnehmenden im Geschäftsjahr 2021 betrug 665,17 Angestellte sowie 8,75 Lehrlinge.

Die von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH übermittelte Übersicht über die Personalstände und Personalkosten in den Jahren 2011 bis 2021 ist in nachstehender Abbildung dargestellt:

## Anzahl der Mitarbeitenden und Personalaufwand der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2011 bis 2021

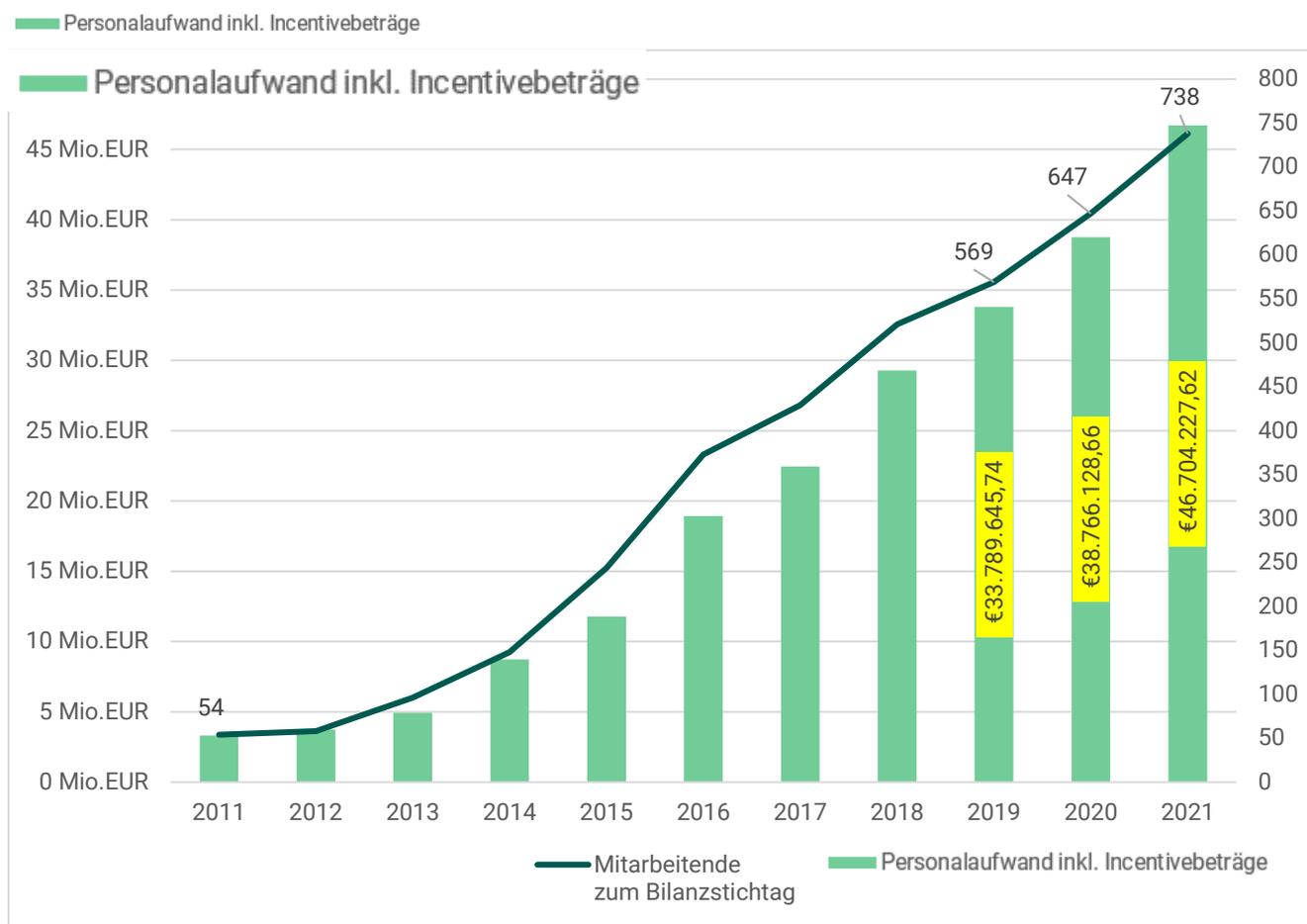


Abbildung 1: Anzahl der Mitarbeitenden und Personalaufwand der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2011 bis 2021

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH gab den Personalstand im Jahr 2011 mit 54 Mitarbeitenden an. Dieser stieg im Zeitraum von 10 Jahren bis zum Bilanzstichtag des Wirtschaftsjahres 2021 um rd. das 14-fache auf 738 Mitarbeitende an. In dieser Zahl enthalten waren 11 auszubildende Lehrlinge, die darüber hinaus 38 in Karenz befindlichen Mitarbeitenden waren nicht eingerechnet.

Von 2013 bis 2016 stieg die Anzahl der Mitarbeitenden im Durchschnitt um rd. 60 % bzw. 80 Mitarbeitende p.a. an. In den Folgejahren setzte sich das Wachstum von durchschnittlich 80 Mitarbeitenden p.a. fort, um die übernommenen Aufgaben erfüllen zu können.

Im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 lag die jährliche Erhöhung des Personalstandes einschließlich Lehrlinge bei rd. 14 %. Im gleichen Zeitraum stiegen die Ausgaben für Personalaufwand durchschnittlich pro Jahr um rd. 17,6 %.

Der StRH Wien erhob, ob und inwieweit sich der durch Verlagerung der Aufgaben in die geprüfte Stelle verursachte erhebliche Personalzuwachs rückläufig auf den Personalstand in der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen auswirkte. Dazu entnahm der StRH Wien die in den Jahresabschlüssen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen der Jahre 2019 bis 2021 veröffentlichten Personalstände und bildete diese in nachstehender Tabelle 1 ab:

Personalstände in der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in den Jahren 2019 bis 2021

Kalenderjahr	Personalstand per 31.12. inkl. Lehrlinge	Veränderung zum Vorjahr	Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorger	Veränderung zum Vorjahr
2019	695		1260	
2020	719	+ 24	1159	-101
2021	746	+ 27	1066	-93

Tabelle 1: Personalstände in der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in den Jahren 2019 bis 2021  
 Quelle: Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, Darstellung: StRH Wien

In der obigen Tabelle waren die Mitarbeitenden aufgrund von Arbeitskräfteüberlassungen nicht enthalten. Auffallend war, dass trotz der Verlagerung von Tätigkeiten der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zur Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und der Überlassung von Mitarbeitenden aufgrund von Arbeitskräfteüberlassungen an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen kein Personalrückgang feststellbar war, sondern der Personalstand von 2019 auf 2021 um 51 Personen anstieg. Der Rückgang bei den Hausbesorgerinnen bzw. Hausbesorgern resultierte aus Pensionierungen. Deren Aufgaben wurden durch die Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH, einer 100%igen Tochter der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, übernommen.

Die Kosten für den Personalaufwand der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH lt. Jahresabschluss wurden aufgrund der Leistungsverträge nahezu zur Gänze von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen getragen. Die Personalkosten im letzten Jahr des Betrachtungszeitraums 2021 waren mit 46.704.227,62 EUR ausgewiesen. Davon entfielen 36.022.697,34 EUR auf Gehälter und die übrigen 10.681.530,28 EUR auf Aufwendungen für Abfertigungen, gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge und sonstige Sozialaufwendungen.

### 3.2 Personalfuktuation in den Jahren 2019 bis 2021

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH stellte eine Übersicht der Ein- und Austritte im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 zur Verfügung, die nachstehender Tabelle 2 zu entnehmen ist:

## Personalein- und Personalausritte in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2019 bis 2021

Kalenderjahr	Eintritte	Austritte	Zuwachs
2019	206	155	51
2020	207	113	94
2021	196	105	91
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>609</b>	<b>373</b>	<b>236</b>

Tabelle 2: Personalein- und Personalausritte in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2019 bis 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 traten insgesamt 609 Personen in ein Arbeitsverhältnis mit der geprüften Stelle, im selben Zeitraum verließen insgesamt 373 Personen die Gesellschaft, dies ergab einen Personalzuwachs von 236 Personen. Eine zahlenmäßige Abweichung gegenüber der in Abbildung 1 dargestellten Inhalte war dadurch zu erklären, dass die in Abbildung 1 ausgewiesenen Zahlen den Jahresabschlüssen mit Stichtag 31. Dezember entstammten, die in Tabelle 2 ausgewiesenen Zahlen nicht stichtagsbezogen waren, sondern sich auf die laufenden Jahre bezogen.

Am 2. März 2020 wurde der Aufsichtsrat im Rahmen der 1. Aufsichtsratssitzung darüber informiert, dass die Fluktuationsquote (inkl. Praktikantinnen bzw. Praktikanten, Austritte von überlassenen Arbeitnehmenden) für das Jahr 2019 rd. 29 % betrug.

Die Thematik der hohen Personalfluktuationsquote wurde daraufhin vom Aufsichtsrat aufgegriffen. In der 3. Ordentlichen Aufsichtsratssitzung vom 14. September 2020 erfolgte ein ausführliches Update durch die Geschäftsführung. Daraufhin wurde von Seiten des Aufsichtsrates verzichtet, das Thema Fluktuation künftig auf die Tagesordnung zu setzen. Begründet wurde dies mit einer „positiven Entwicklung“ lt. Aufsichtsratsprotokoll, die mit einer niedrigeren Fluktuationsrate im 1. Halbjahr 2020 und der Ausarbeitung eines umfassenden Konzepts zur Bindung der Mitarbeitenden begründet wurde.

Der StRH Wien merkte dazu kritisch an, dass die Personalfluktuationsquote 2019 in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH als überdurchschnittlich hoch zu bezeichnen war. Im AMS Österreich Betriebsmonitoring (Veröffentlichung März 2020) wurde vergleichend z.B. für das Jahr 2019 eine Fluktuationsquote von rd. 20 % für den Wirtschaftsabschnitt öffentliche Verwaltung ausgewiesen.

Aus Tabelle 2 ist zu entnehmen, dass in den Folgejahren die Fluktuation zurückgegangen war (Rückgang der Austritte insbesondere vor dem Hintergrund der steigenden Anzahl an Mitarbeitenden).

## 4. Leistungsverträge

### 4.1 Übersicht der Leistungsverträge

4.1.1 Das Geschäftsmodell der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH basierte auf dem Abschluss von Leistungsverträgen überwiegend mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, aber zusehends auch mit anderen Magistratsdienststellen, dem Fonds Soziales Wien sowie der Stadt Wien zugehörigen Gesellschaften.

Mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurden Callserviceleistungen, IT-Leistungen und eine Vielzahl von Leistungen für die Direktion bzw. Koordinationsbereiche vereinbart. Leistungen mit anderen Magistratsdienststellen sowie der Stadt Wien zugehörigen Gesellschaften betrafen überwiegend Callserviceleistungen bzw. IT-Leistungen.

4.1.2 Zur Veranschaulichung der Weiterentwicklung des Leistungsportfolios der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH findet sich im Folgenden eine Übersicht über alle Leistungsverträge, die die geprüfte Stelle mit ihren Kundinnen bzw. Kunden ab dem Jahr 2002 abgeschlossen hatte.

Die Reihung erfolgte in gestürzter Reihenfolge nach Entstehungsjahren der Verträge, zudem war der Personalstand (MA) der geprüften Stelle im jeweiligen Kalenderjahr angeführt. Ein Leistungsvertrag für die IT aus dem Jahr 2022 wurde zur Vervollständigung aufgenommen. Die Kennzeichnung der Leistungsverträge erfolgte entweder mit SAP-ID oder Dienststellenkürzeln. In einer weiteren Übersicht (s. Tabelle 4) wurden die Langbezeichnungen der Leistungsverträge angegeben.

#### Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von 2002 bis 2022

Jahr	MA	Abgeschlossene Leistungsverträge nach Kalenderjahr											
2022	781	ITGM											
2021	772	EUVC	MA 6	MA 35	AUFK	SMMS	VINF	BEFM	AUFK	SBIM	PSGB		
2020	681	PBKG	IREL										
2019	569	MA 15	SWHB	BWHA	KUND	GEKU	TUFV	SNMM					
2018	535	SWWS	PBKG	DIGT									
2017	437	WSW	SWWB	CASE	EAEB	OEBA	BKTH	PUBA	EPEN				
2016	373	WWWS	WIGEV	IWL8	BMSE	PFMT	BEPL	LEWG	ARPL				
2015	243	MA 60	WBGG	BMPL	LVTH	SOFE	VGSL	LVRV	LVBB	AKUE	AUHB	SPAR	TRPR
2014	152	PBPA	PBPE	COLL	BPKD								
2013	96	MA 17	MA 10	MA 46	BEKO	ARKL	ARKT						
2012	58												



Jahr	MA	Abgeschlossene Leistungsverträge nach Kalenderjahr		
2011	54	MA 33	DIKL	
2010	54	MA 40	HHAB	SWMH
2009	31	SWWP	WWWS	
2008	5	VIDE		
2007	4	ERMS		
2006	5			
2005	4	FSW	QEGB	QERR
2004	4	MA 34	WWWC	
2003	3	KWRW		
2002	1	CRMS	TICC	SMCS WWSN

Tabelle 3: Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von 2002 bis 2022

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die vorangegangene Übersicht veranschaulichte, dass die Zunahme von Leistungsverträgen mit einem erheblichen Anstieg des Eigenpersonals in der geprüften Gesellschaft verbunden war.

Als Ergänzung zur vorangegangenen Übersicht werden in folgender Tabelle die Leistungsverträge in alphabetischer Reihenfolge nach SAP-ID Kennzahlen bzw. Dienststellenkürzeln dargestellt.

#### Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von 2002 bis 2022

ID	Leistungsvertrag	Entstehung
PBKG	Planungskoordination, Baustellenkoordinator und Projektleiter i.S.d. BauKG (Ende)	2020
WWWS	Willkommensservice (Ende)	2016
AKUE	Arbeitskräfteüberlassung für Dezernat Personalmanagement	2015
ARKL	Rechnungsprüfung LWM für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2013
ARKT	Rechnungsprüfung THV für Fachbereich Technische Hausverwaltung	2013
ARPL	Architekturplanung für Sanierungsprojekte für Fachbereich Baumanagement	2016
AUFK	Leerwohnungsaufkategorisierung für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2021
AUFP	Aufkatplanungen Leerwohnungen für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2021
AUHB	Leistungsverzeichnisse für Haustechnikgewerke für Fachbereich Baumanagement	2015
BEFM	Projekt Befundmanagement für Fachbereich Technische Hausverwaltung	2021
BEKO	Begleitende Kontrolle für Sanierungsprojekte für Fachbereich Baumanagement	2013

ID	Leistungsvertrag	Entstehung
BEPL	Bestandspläne Leerwohnungen für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2016
BKTH	Begleitende Kontrolle für Fachbereich Technische Hausverwaltung	2017
BMPL	Digitalisierung Bauprodukte für Koordinationsbereich Immobilienmanagement	2015
BMSE	Baumanagerinnenservice bzw. Baumanagerservice für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2016
BPKD	Bauphysik Kundinnendienst bzw. Kundendienst für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2014
BWHA	Bestandspläne Wohnhausanlagen für Fachbereich Facility Management	2019
CASE	Case Management für Fachbereich Verwaltungssupport	2017
COLL	Collaboration für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2014
CRMS	CRM-System für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2002
DIGT	Digitalisierung für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2018
DIKL	Bestellservice Notdienst und Kleingebrechen für Fachbereich Technische Hausverwaltung	2011
EAEB	Energieausweiserstellung für Bestandsobjekte für Stabsstelle Standards Technik	2017
EPEN	Eigenprojektentwicklung für Sanierungsprojekte für Fachbereich Baumanagement	2017
ERMS	Erfassung von Rückmeldungen für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2007
EUVC	EuroVienna	2021
FSW	Servicedienstleistungen im Bereich Kundinnenkommunikation bzw. Kundenkommunikation für Fonds Soziales Wien	2005
GEKU	Gewerbekundinnenbetreuung bzw. Gewerbebetreuung für Fachbereich Hausverwaltung und Kundenbetreuung	2019
HHAB	Hotline „natürlich sicher“ der HAB	2010
HGES	Gesundheitshotline 1450 (Mietvertrag *1)	2020
HVCC	Verrechnung VCC (Mietvertrag *2)	2021
IREL	International Relations für Direktion	2020
ITGM	IT Governance/IT Management für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2022
IWL8	Instandsetzung WL8 für Fachbereich Hausverwaltung & Kundenbetreuung	2016
KUND	Kundinnenportal bzw. Kundenportal für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2019
KWRW	Kommunikation für Direktion	2003
LEWG	Leerwohnungsinstandsetzung für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2016
LVBB	Leistungsverzeichnisse für Bautechnikgewerke für Fachbereich Baumanagement	2015

ID	Leistungsvertrag	Entstehung
LVRV	Leistungsverzeichnisse für Rahmenverträge für Dezernat Rahmenvertragssupport	2015
LVTH	Leistungsverzeichnisse für Bautechnikgewerke und Haustechnikgewerke für Fachbereich Technische Hausverwaltung	2015
MA 6	Rechnungs- und Abgabewesen, Servicedienstleistungen im Bereich KundInnenkommunikation für die MA 6	2021
MA 10	Kindergärten, Hotline der Wiener Kindergärten	2013
MA 15	Gesundheitsdienst, Servicedienstleistungen im Bereich KundInnenkommunikation bzw. Kundenkommunikation für MA 15 - Impfservice	2019
MA 17	Integration und Diversität, Startcoaching Hotline	2013
MA 33	Wien leuchtet, MA 33 Lichttelefon	2011
MA 34	Bau- und Gebäudemanagement, Hotlineservicierung der MA 34	2004
MA 35	Einwanderung und Staatsbürgerschaft, Servicedienstleistungen im Bereich KundInnenkommunikation für die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft	2021
MA 40	Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht, MA 40 Servicetelefon	2010
MA 46	Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten, Infoline Straße & Verkehr (Verkehrshotline) Anteilige Verrechnung zwischen 5 Vertragspartnern	2013
MA 60	Veterinäramt und Tierschutz, Wiener Tierhelpline für die MA 60	2015
OEBA	Örtliche Bauaufsicht für Sanierungsprojekte für Fachbereich Baumanagement	2017
PBKG	Planungskoordination, Baustellenkoordinator und Projektleiter i.S.d. BauKG	2018
PBPA	Projektmanagement Bauprojektentwicklung (PMA) bei Sanierung von Wohnhausanlagen für Fachbereich Baumanagement	2014
PBPE	Projektmanagement Bauprojektentwicklung (PME) bei Sanierung von Wohnhausanlagen für Fachbereich Baumanagement	2014
PFMT	Portfoliomanagement für Fachbereich Facility Management	2016
PSGB	Programmsupport Gemeindebau(t) für Koordinationsbereich Immobilienmanagement	2021
PUBA	Plan- und Bescheidarchiv für Fachbereich Facility Management	2017
QEGB	Qualität der Erledigung von Gebrechen für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2005
QERR	Qualität der Erledigung von Rückrufen für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2005
SBIM	Erstellung einer Sanierungsrichtlinie auf Basis eines Leitbildes und Building Information Modeling (BIM) Methoden für Fachbereich Baumanagement	2021
SMCS	Steuerung & Management Callservices für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2002
SMMS	Support Managementsysteme für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2021

ID	Leistungsvertrag	Entstehung
SNMM	Service Neumieterinnenmeldungen bzw. Neumietermeldung für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2019
SOFE	Soziale Forschung und Entwicklung für Dezernat Soziale Services	2015
SPAR	Schwerpunktprüfung für Koordinationsbereich Immobilienmanagement	2015
SWHB	Software Hausbetreuung GmbH	2019
SWMH	Software Mieterhilfe	2010
SWWB	Software Wohnberatung	2017
SWWP	Software Wohnpartner	2009
SWWS	Software Wohnservice	2018
TICC	Telekommunikationstechnik und Infrastruktur für Contact Center für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2002
TRPR	Beteiligung am Traineeprogramm der Stadt Wien für Dezernat Personalentwicklung	2015
TUFV	Technische Unterstützung für Fachbereich Verwaltungssupport	2019
VGSL	Vergabesupport für Bauleistungen für Fachbereich Leerwohnungsmanagement	2015
VIDE	Videouberwachung für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2008
VINF	Austausch Infrastruktur der Videouberwachung in den Wohnhausanlagen für Fachbereich Digitalisierung und IMS	2021
WBGG	Wärmebereitungsgeräte für Fachbereich Technische Hausverwaltung	2015
WIGEV	Serviceleistungen im Bereich Kundinnenkommunikation bzw. Kundenkommunikation für den WIGEV	2016
WSW	Servicedienstleistungen im Bereich Kundinnenkommunikation bzw. Kundenkommunikation für Wohnservice Wien	2017
WWSN	Wiener Wohnen Service-Nummern für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2002
WWWC	Welcome Calls für Koordinationsbereich Kundenmanagement	2004
WWWS	Willkommensservice	2009

Mietvertrag \*1) und Mietvertrag \*2) Diese Leistungen bestanden aus jeweils einem Mietvertrag, der analog wie Leistungsverträge im SAP-System verbucht wurde.

Tabelle 4: Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von 2002 bis 2022  
 Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

4.1.3 Wie in weiterer Folge noch im Bericht näher dargestellt wird, schloss die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH eine Vielzahl von Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ab. Diese Leistungsverträge betrafen unterschiedliche Leistungsbereiche. Bei

der Anzahl und der Ausgestaltung der Leistungsverträge war eine stetige Ausweitung der Tätigkeitsfelder der geprüften Stelle zu erkennen, in denen sie für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen Aufgaben übernahm. Dies führte einerseits zu einer Steigerung der Umsatzerlöse der geprüften Stelle, aber andererseits auch zu einem hohen Personalzuwachs und stark ansteigenden Kosten.

Durch diese zunehmende Leistungsverschränkung zwischen der geprüften Stelle und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen war nach Ansicht des StRH Wien ein gegenseitiges Dependenzverhältnis entstanden.

## 4.2 Produktlandkarte und Verrechnungsart

4.2.1 Im Jahr 2016 richtete die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH den Auftrag, entgegen der bisherigen Verrechnung nach dem Kostendeckungsprinzip eine Umstellung auf die Verrechnung nach Einzelpreisen zu prüfen, wodurch sich die Produktbildung an Produkten am freien Markt ausrichten sollte. Die Produktlandkarte der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wurde seitdem seitens der Auftraggeberin jährlich neu betrachtet und anhand des Dienstleistungsbedarfs weiterentwickelt und strukturiert. Die Abstimmung des Portfolios erfolgte jeweils im 1. Quartal vor dem Start des Budgetierungsprozesses. Zum Zeitpunkt der Einschau war die vorgesehene Umstellung der Verrechnung nicht erfolgt, wie bereits im Punkt 2.4.2 dargestellt wurde.

4.2.2 Durch die heterogen ausgeprägte Produktlandschaft der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH war lt. der geprüften Stelle eine Vergleichbarkeit aller Produkte mit dem sogenannten freien Markt nicht gegeben. Da sich die Leistungen der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH nicht mit einem am freien Markt agierenden Unternehmen vergleichen ließen, entwickelte die geprüfte Stelle im Jahr 2019 für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ein Marktpreisvergleichssystem unter Berücksichtigung der Besonderheiten ihres Portfolios. Dadurch sollte die Möglichkeit geschaffen werden, eine Marktfähigkeit aller Produkte der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zu ermitteln. Mit der Erstellung von Marktpreisvergleichen über das gesamte Portfolio der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wurden von der geprüften Stelle vorrangig 2 Ziele verfolgt:

Zum Ersten diente die Gegenüberstellung der Preise der geprüften Stelle mit jenen des freien Marktes der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen als Entscheidungshilfe für die Bestellung des jeweiligen Produkts bei der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH. Zum Zweiten erhöhte lt. Ansicht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH die Orientierung an freien Marktpreisen die Steuerfähigkeit der Produkte. Einen wirtschaftlichen Vorteil für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sah die geprüfte Stelle in ihrer Beauftragung und den damit bedingten Wegfall von Vergabeverfahren sowie den Entfall wiederkehrender Einschulungsaufwände bei der Auftraggeberin.

Da die Strategie und die verfolgten Ziele der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und die damit zusammenhängenden Entscheidungen betreffend die Beauftragung der geprüften Stelle nicht Gegenstand dieser Prüfung waren, unterblieben diesbezügliche weitere Erhebungen, Feststellungen und Empfehlungen.

### 4.3 Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

4.3.1 Im Zuge seiner Prüfung nahm der StRH Wien Einschau in den Vertrags- und Budgetprozess für Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, in dem der Entstehungsprozess von Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen mit einjähriger Laufzeit abgebildet war.

Die Einschau ergab, dass für Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen mit einer Laufzeit von 1 Kalenderjahr ein nachvollziehbarer Prozess vorlag. Für unterjährige Verträge war jedoch kein Prozess festgelegt.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl deshalb, auch einen Prozess für den Abschluss von unterjährigen Leistungsverträgen festzulegen.

#### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hat die Empfehlung bereits umgesetzt. Ein Prozess für den Abschluss von unterjährigen Leistungsverträgen wurde erstellt.

4.3.2 Die Leistungsverträge bildeten den Leistungsaustausch und die Services der geprüften Stelle für die Direktion und die Koordinationsbereiche Kundenmanagement, Recht und Stakeholdermanagement sowie Immobilienmanagement der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ab. Diese Services umfassten im Detail Callserviceleistungen, IT-Produkte, Kommunikationsleistungen, Kundinnen- bzw. Kundenbetreuungsprojekte, Beratungs- und Supportprodukte, Produkte für Abrechnungen, Vergabesupportprodukte, Bauplanungsprodukte, Bauprodukte sowie Befundmanagement.

Für die Erstellung der einzelnen Leistungsverträge war in der jeweils geltenden Grundsatzvereinbarung zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH folgende Vorgehensweise vereinbart:

Wurde innerhalb der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ein Bedarf an Leistungen bzw. Produkten der geprüften Stelle festgestellt, wurde ein detailliertes Leistungsprofil erstellt. Auf Grundlage dessen kalkuliert die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH die Kosten. Sobald das Einvernehmen bzgl. Leistung und Kosten hergestellt war, wurde seitens der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH der entsprechende Leistungsvertrag in Abstimmung mit der Stabsstelle Büro der Direktion der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erstellt. Bei der Erstellung des Leistungsvertrages war der in der Grundsatzvereinbarung normierte Mustervertrag zwingend zu verwenden.

Nach erfolgter Freigabe bei der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und bei Vorliegen sämtlicher Videnden wurde der Vertrag dem Aufsichtsrat der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zur Genehmigung vorgelegt.

Nach der Zustimmung des Aufsichtsrates erfolgte die rechtsgültige Unterfertigung des Vertrages durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH. Die Aufsichtsratsprotokolle wurden im elektronischen Informationsportal Alfresco-System in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH archiviert. Ein Exemplar des Leistungsvertrages war der Stabsstelle Büro der Direktion der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zwecks Erfassung in der Vertragsdatenbank und Aufbewahrung zu übermitteln. Die Leistungserbringung erfolgte grundsätzlich erst nach Abschluss der einzelnen Leistungsverträge.

Sofern während der Vertragslaufzeit eine Vertragsänderung bzw. Vertragsanpassung erforderlich war, hatte diese in Form von Zusatzvereinbarungen zum jeweiligen Leistungsvertrag zu erfolgen. Bei der Erstellung der Zusatzvereinbarungen war das oben beschriebene Prozedere gemäß der Grundsatzvereinbarung sowie das Schriftlichkeitserfordernis einzuhalten.

Die gesonderten Kostenkalkulationen je Produkt bzw. Leistung waren seitens der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH aufgrund der offengelegten Kalkulationsgrundlagen zu erstellen. Die Kostenkalkulation war periodisch entsprechend der Kostendeckungsmaxime zu aktualisieren.

Ein quartalsweises Reporting über die laufende Kostenentwicklung hinsichtlich sämtlicher Produkte bzw. Leistungen, die die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erbrachte, war an das Dezernat Finanzen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zu übermitteln.

Nach Ende jeden Kalenderjahres wurde für jeden einzelnen Leistungsvertrag eine Gesamtrechnung erstellt. Diese beinhaltete sämtliche während des abgelaufenen Jahres für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erbrachten Leistungen. In dieser Gesamtabrechnung war - unter Berücksichtigung der Kostendeckungsmaxime - jener Ausgleichsbetrag zu ermitteln, der entweder zu einer Nachverrechnung oder zu einer Gutschrift führte. Diese Gesamtabrechnungen hatten in einer dem Umsatzsteuergesetz entsprechenden Form zu erfolgen.

Bei Ganzjahresverträgen stellte die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit Dezember des Vorjahres eine Dauerrechnung für das betreffende Vertragsjahr aus. Als Dauerrechnung wird eine Rechnung über Leistungen bezeichnet, welche auf Dauer immer wieder geleistet werden. Voraussetzung ist, dass diese Leistungen immer zum gleichen Preis angeboten werden.

Diese Dauerrechnung war bis zur Legung einer neuen Dauerrechnung bzw. bis zur Legung der Endabrechnung für das jeweilige Vertragsjahr gültig. Gutschriften oder Nachverrechnungen wurden mit der Endabrechnung für das betreffende Vertragsjahr abgerechnet. Allfällige Gutschriften waren bis spätestens 31. Mai nach dem jeweiligen Vertragsjahr an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen auszuführen bzw. hatte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen eine allfällige Nachverrechnung binnen gleicher Frist an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH auszuführen. Bei unterjährigen bzw. befristeten Verträgen stellte die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH binnen 10 Tagen ab Vertragsbeginn eine Dauerrechnung aus.

## 4.4 Verträge mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden aus dem Bereich der Stadt Wien

4.4.1 Mit Einführung der Callserviceleistungen für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen im Jahr 2003 war von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bereits vorgesehen, diese Services auch weiteren Magistratsabteilungen, Unternehmungen und Unternehmen der Stadt Wien anzubieten. Im Jahr 2021 nahmen 12 so genannte Drittkundinnen bzw. Drittkunden die Leistungen der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in Anspruch. Darüber hinaus stellte die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH und der Wohnservice Wien GmbH auch zentrale IT-Infrastrukturen zur Verfügung und sorgte sowohl für flexibel abrufbare Softwareentwicklungstätigkeiten als auch für die Sicherstellung des laufenden Betriebs der eingesetzten Systeme und Applikationen. Seit dem Jahr 2021 wurde darüber hinaus die zuvor von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erbrachte Leistung der Organisation und Koordination des Traineeprogramms der Stadt Wien nunmehr für eine externe GmbH durch die geprüfte Gesellschaft geleistet und abgerechnet. Ferner wurden unter sonstigen Produkten die Überlassung von Räumlichkeiten und für den EDV-Bedarf Umsatzerlöse bzw. Produktkosten verbucht.

4.4.2 Bis zum Jahr 2021 schloss die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in Summe 12 Leistungsverträge betreffend Callserviceprodukte mit Drittkundinnen- bzw. Drittkunden ab, die nachstehender Tabelle unter Angabe des jeweiligen Beginndatums in alphabetischer Reihenfolge zu entnehmen sind:

## Leistungsverträge über Callserviceprodukte der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden

ID	Produktname lt. Leistungsvertrag 2021	Beginn
HEIN	MA 34 Service-Nummer	Vertrag 05.12.2007
HEUS	MA 35 Service-Nummer	01.10.2021
HHAB	Hotline naTÜRlich Sicher der HAB	01.02.2010
HIMF	Hotline MA 15 Impfservice	01.05.2019
HLKI	Hotline der MA 10 - Wiener Kindergärten	01.01.2014
HLSC	Hotline Startcoaching	01.01.2014
HLSV	Infoline Straße und Verkehr	01.01.2014
HRAB	MA 6 Servicenummer	02.03.2021
HSOZ	MA 40 Servicetelefon	Gremien
HTIR	Wiener Tierhelpline für die MA 60	01.12.2015
LITE	MA 33 Lichttelefon	Vertrag 17.11.2011
SKAV	Serviceleistungen im Bereich Kundenkommunikation für den WGV	15.02.2016

Tabelle 5: Leistungsverträge der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Neben Leistungsverträgen über Callserviceprodukte schloss die geprüfte Stelle Verträge über IKT-Produkte mit der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. ab. Ferner wurden Umsatzerlöse mit sonstigen Produkten wie z.B. Verträge mit einer externen Telekommunikations GmbH, der Gesundheitshotline 1450 und dem EUVC Traineeprogramm erzielt.

Die Einschau in die Verträge mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden ergab, dass diese einjährig oder auf unbestimmte Zeit abgeschlossen wurden.

## 5. Umsatzerlöse in den Jahresabschlüssen der Jahre 2019 bis 2021

### 5.1 Allgemeines

5.1.1 Der StRH Wien ging in einem weiteren Prüfungsschritt bei der Darstellung des Portfolios von den in den Jahresabschlüssen ausgewiesenen Umsatzerlösen aus. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen

Kundenservice GmbH bildete die Kosten im SAP-System in Kostenträger (PSP-Elemente) und Kostenstellen ab. Diese Daten wurden stichprobenartig einer vertieften Prüfung unterzogen und im Bericht dargestellt.

Der StRH Wien fasste die in den Jahresabschlüssen der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ausgewiesenen Umsatzerlöse der Jahre 2019 bis 2021 zusammen. Für das Jahr 2019 wurden rd. 61,59 Mio. EUR, für das Jahr 2020 rd. 71,36 Mio. EUR sowie für das Jahr 2021 rd. 93,76 Mio. EUR ausgewiesen.

Die Umsatzerlöse der geprüften Stelle stiegen im Jahr 2021 im Vergleich zum Jahr 2019 um mehr als die Hälfte an. Der Anstieg der Umsatzerlöse resultierte u.a. aus dem Anstieg der Callserviceleistungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie im Jahr 2021 und der Steigerung von Umsatzerlösen aus Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

Der StRH Wien nahm online Einsicht in die SAP-Kostenrechnung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH. Zusätzlich standen die Daten in Tabellenform zur Verfügung. Die in SAP verbuchten Beträge in den einzelnen Kostenträgern (PSP-Elemente) und Kostenstellen waren rechnerisch nachvollziehbar.

5.1.2 Um die anhaltend steigende geschäftliche Entwicklung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zu verdeutlichen, wurden in der nachfolgenden Abbildung 2 die im Jahresabschluss der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ausgewiesenen Umsatzerlöse der Jahre 2016 bis 2021 in Mio. EUR exkl. USt dargestellt:

## Entwicklung der Umsatzerlöse Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2016 bis 2021

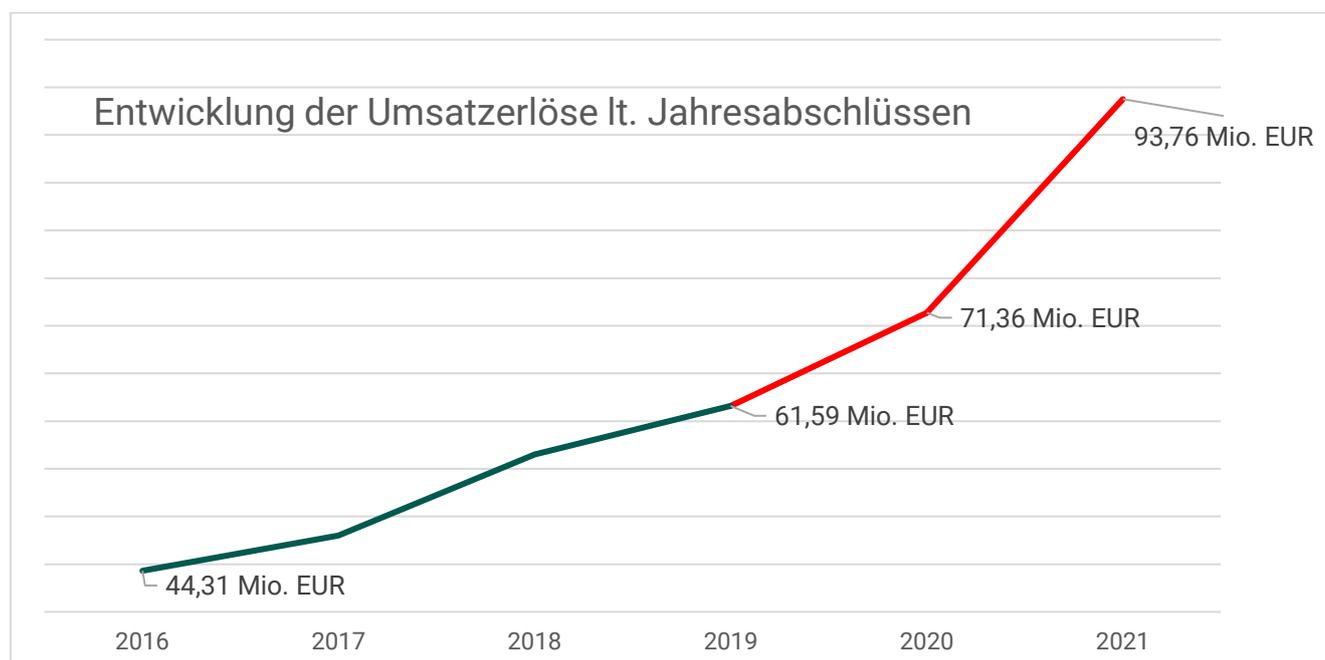


Abbildung 2: Entwicklung der Umsatzerlöse Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in den Jahren 2016 bis 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Im Prüfungszeitraum 2019 bis 2021 stiegen demnach die Umsatzerlöse um rd. 52 % von rd. 61,59 Mio. EUR auf rd. 93,76 Mio. EUR, im Vergleich dazu stiegen die Umsatzerlöse von 2016 auf 2021 um rd. 112 %.

## 5.2 Darstellung der Umsatzerlöse in den Jahren 2019 bis 2021

5.2.1 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH schlüsselte die Umsatzerlöse aus den Leistungsverträgen mit ihren Kundinnen bzw. Kunden gegliedert nach Produkten auf und übermittelte diesbezüglich entsprechende Daten. Der StRH Wien stellte die Umsatzerlöse aus Verträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen summiert nach den Koordinationsbereichen dar. Die Umsatzerlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen wurden von der übermittelten Tabelle übernommen und dargestellt.

Dem Wirtschaftsjahr 2019 lagen die Einnahmen aus Leistungsverträgen, die im SAP-System abgebildet waren, mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und Drittkundinnen mit Gesamtumsatzerlösen von rd. 61,59 Mio. EUR zugrunde. Für das Wirtschaftsjahr 2020 schloss die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und Drittkundinnen insgesamt Leistungsverträge mit einem Gesamtumsatzerlös von rd. 71,36 Mio. EUR ab. Für das Wirtschaftsjahr 2021 wurden Leistungsverträge von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit einem Umsatzerlös von rd. 93,76 Mio. EUR abgeschlossen.

5.2.2 Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Umsatzerlöse gegliedert nach Koordinationsbereichen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und Drittkundinnen bzw. Drittkunden:

Umsatzerlöse der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH der Jahre 2019 bis 2021

Koordinationsbereich/Kundinnen bzw. Kunden	Umsatzerlöse 2019	Umsatzerlöse 2020	Umsatzerlöse 2021
WW-Direktion	3.648.837,07	2.852.620,09	3.076.896,15
WW-Immobilienmanagement	30.837.452,98	39.327.887,87	44.637.860,74
WW-Konzernmanagement		7.151.854,83	13.012.694,90
WW-Kundenmanagement	13.541.146,44	13.837.335,55	12.105.373,41
WW-Steuerung	4.040.811,85		
WW-Support	4.700.055,61		
Stadt Wien - Callservices	4.125.287,51	7.287.222,78	19.388.613,17
Stadt Wien - IKT	550.307,65	734.335,42	1.273.540,35
Stadt Wien - sonstige		165.818,50	262.600,55
Sonstige Erträge	144.902,81	4.215,20	2.899,44
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>61.588.801,92</b>	<b>71.361.290,24</b>	<b>93.760.478,71</b>

Tabelle 6: Umsatzerlöse der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für die Jahre 2019 bis 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die „Sonstigen Erträge“ der o.a. Tabelle 6 stellten jene Umsatzerlöse dar, die auf Kostenstellen wie z.B. Parkgebühren, Miete Serverraum, Kursgewinne und Weiterverrechnung von Präventivmaßnahmen & IKT-Analyse verbucht waren.

Auffällig war die Entwicklung der Umsatzerlöse im Koordinationsbereich Immobilienmanagement, die im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 um rd. 45 % stiegen und im Jahr 2021 47,6 % vom Gesamtergebnis ausmachten. Die Erlöse aus Callservice-Verträgen erhöhten sich zwischen den Jahren 2019 und 2021 um rd. 370 %. Dies resultierte vor allem aus einer Steigerung der Umsatzerlöse des Impfservices der MA 15 - Gesundheitsdienst aufgrund der COVID-19-Pandemie.

## 6. Produktkosten

### 6.1 Allgemeines

6.1.1 Die Produktkosten wurden in der Kostenrechnung im SAP-System zur Gänze abgebildet und folgten einer vorgegebenen Systematik; sie bestanden aus den Komponenten Eigenleistung, extern bezogene Leistungen sowie Vertriebs- und Verwaltungsgemeinkosten. Die Verbuchung der Vertriebs- und Verwaltungsgemeinkosten erfolgte bei den Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen über ein Zuschlagssystem basierend auf den erbrachten Eigenleistungen. In den Verträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden wurden die erbrachten Leistungen für Vertrieb und Verwaltung direkt gebucht.

6.1.2 Die Einschau in die Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen ergab, dass die Kalkulation der Produktkosten nicht abgebildet war. Dies stand in unmittelbarem Zusammenhang mit der Kostenrechnung, die ausschließlich online im SAP-System erfolgte. Laut Aussage der geprüften Stelle standen die Produktmanager der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit den Bedarfsträgern der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in einem permanenten Informationsaustausch. Die Darstellung der Produktkosten außerhalb der Kostenrechnung wäre somit nicht erforderlich, die Nachvollziehbarkeit der Kalkulation der Produktkosten wäre deshalb lediglich im SAP-System möglich.

Die Systematik der Produktkosten wurde dem StRH Wien von der Controllingabteilung der geprüften Stelle erläutert und führte zu dem positiven Ergebnis, dass die Produktkosten in der Kostenrechnung rechnerisch nachvollziehbar waren. Die Basis der Produktkosten bildeten die Stundenaufwände von Mitarbeitenden, die großteils den Produkten direkt zugeordnet waren. Bei der Festsetzung von Stundensätzen kam je nach Kostenstelle ein Mischsystem zum Tragen. Die Overhead- und Geschäftsführungskosten, die nicht einzelnen Produkten zuordenbar waren, wurden nach einem internen Schlüssel auf die einzelnen Produkte zugebucht. Bei 7 Produkten waren keine Vertriebs- und Verwaltungsgemeinkosten verbucht, diese wurden einem einzelnen Produkt der Produktgruppe in Form einer Sammelbuchung zugeordnet.

Der Kostenrechnung im SAP-System mit den vorgegebenen Berechnungen kam bei der Produktkostenplanung für die Leistungsverträge eine maßgebliche Bedeutung zu. Zur Erstellung der Produktkosten wurden Planwerte erhoben, die im SAP-System verarbeitet wurden. Aus diesen geplanten Produktkosten wurden die monatlichen Akontobeträge abgeleitet, die am Ende eines Kalenderjahres in der sogenannten 13. Abrechnung mit den tatsächlich entstandenen Kosten abgerechnet wurden.

An dieser Stelle war vom StRH Wien positiv anzumerken, dass die den einzelnen Produkten zugeordneten Kosten plausibel und rechnerisch nachvollziehbar dargestellt wurden.

6.1.3 Die Zusammensetzung der Produktkosten war nachstehender Abbildung zu entnehmen:

Produktkosten in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

**Produktkosten – Kostenfluss in der WrWKS**

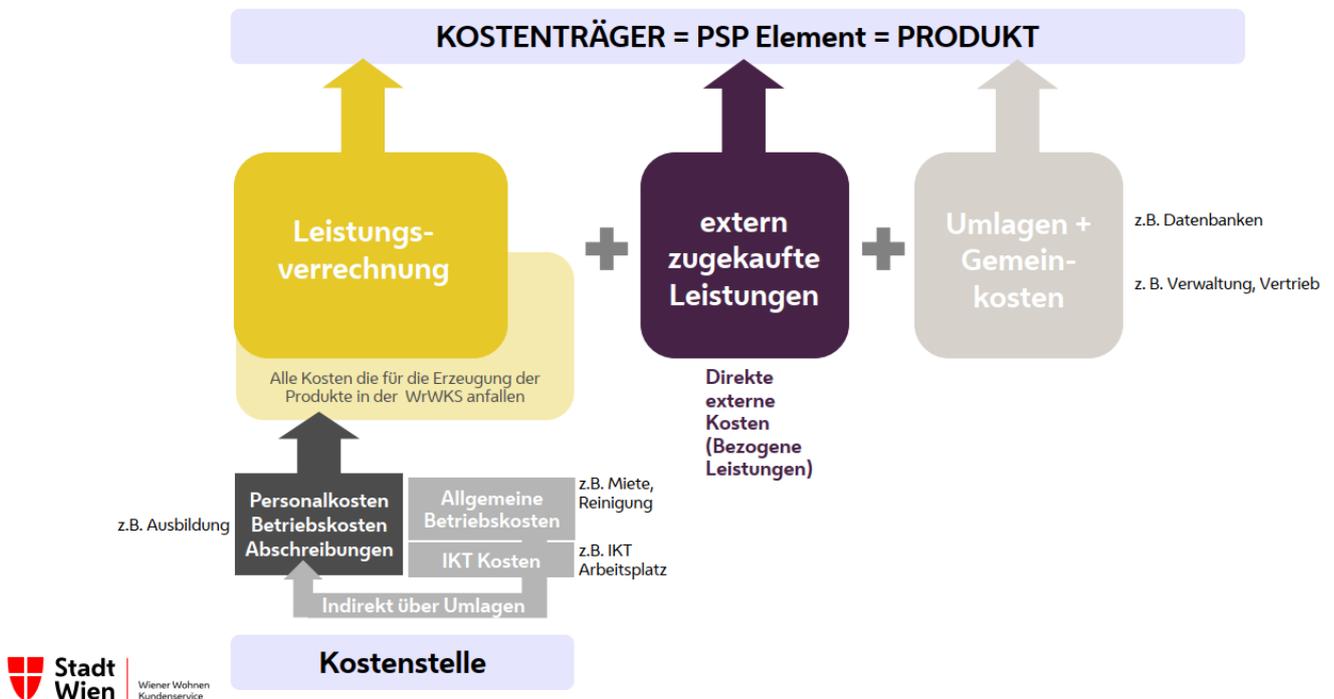


Abbildung 3: Produktkosten in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die im SAP-System abgebildeten Produktkosten ließen sich durch Einschau in die Kostenrechnung rechnerisch nachvollziehen und entsprachen jenen Beträgen, die zur Abrechnung gelangten. Eine inhaltliche Prüfung der Zahlenangaben war nicht Gegenstand dieser Prüfung.

## 6.2 Darstellung der Produktkosten am Beispiel des Jahres 2021

6.2.1 Dem StRH Wien lagen die Produktkostenberechnungen der Jahre 2019 bis 2021 vor. Beispielfürte der StRH Wien die Zusammensetzung der Produktkosten für das Kalenderjahr 2021 aus. Die Produktkosten inkl. sonstiger Erträge für das Kalenderjahr 2021 beliefen sich auf insgesamt 93.371.630,20 EUR.

Die Darstellung der Produktkosten nach den 4 Koordinationsbereichen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sowie nach den Leistungen für Drittkundinnen bzw. Drittkunden zeigte nachstehendes Ergebnis:

## Produktkosten des Jahres 2021 der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Bereich	Extern bezogene Leistung	Eigenleistung	Vertriebs- und Verwaltungsgemeinkosten	Produktkosten
WW-Direktion	985.783,36	1.761.165,98	331.838,70	3.078.788,04
WW-Immobilienmanagement	3.102.148,87	34.403.660,62	7.142.322,73	44.648.132,23
WW-Konzernmanagement	4.466.553,02	7.114.612,43	1.431.529,45	13.012.694,90
WW-Kundenmanagement	7.027.402,03	4.207.045,49	870.925,89	12.105.373,41
Drittkunden Callservice	19.073.623,08	5.943,16	0,00	19.079.566,24
Drittkunden IKT-Leistungen	1.140.022,50	72.326,82	0,00	1.212.349,32
Sonstige Leistungen	13.447,26	250.819,59	0,00	264.266,85
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>35.808.980,12</b>	<b>47.815.574,09</b>	<b>9.776.616,77</b>	<b>93.401.170,99</b>

Tabelle 7: Produktkosten des Jahres 2021 der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Produktkosten für das Jahr 2021 betragen für extern bezogene Leistungen rd. 35,80 Mio. EUR, für Eigenleistungen rd. 47,80 Mio. EUR, für Vertriebs- und Verwaltungskosten rd. 9,78 Mio. EUR und die reinen Produktkosten rd. 93,40 Mio. EUR.

6.2.2 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH stellte im Zuge der Prüfung eine Übersicht über die Entwicklung der Produktkosten und Mitarbeitenden für den Zeitraum von 2002 bis 2021 zur Verfügung, die vom StRH Wien in nachstehender Abbildung 4 dargestellt wurde.

Entwicklung der Produktkosten und des Personalstandes im Zeitraum von 2002 bis 2021

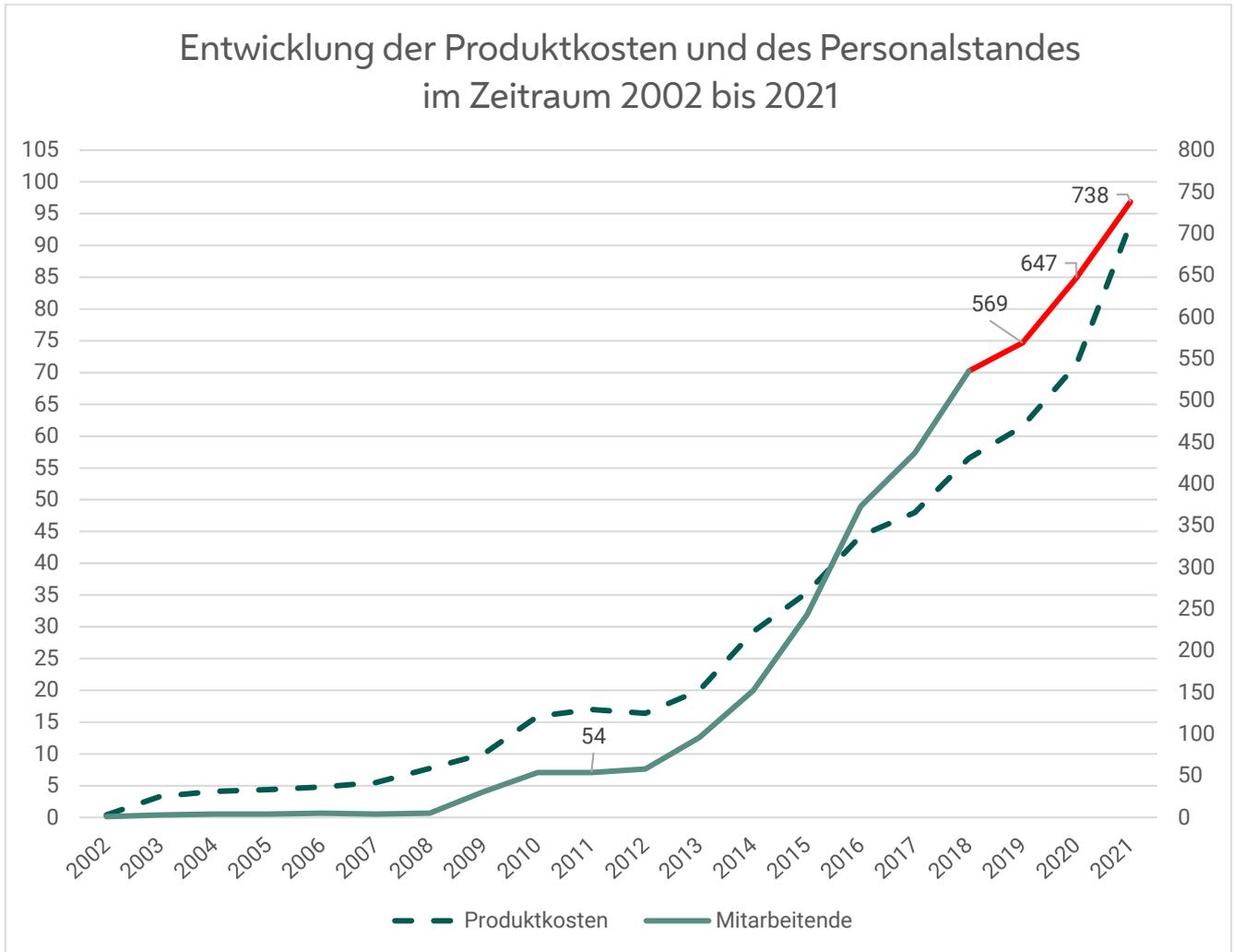


Abbildung 4: Entwicklung der Produktkosten und des Personalstandes im Zeitraum von 2002 bis 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Der Personalstand stieg mit der Anzahl und dem Volumen der Leistungsverträge. Ab dem Jahr 2015 stieg die Anzahl der Mitarbeitenden und das Volumen der Leistungsverträge überdurchschnittlich.

6.2.3 Im Hinblick auf die Steigerung des Personalstandes unterzog der StRH Wien im Zuge seiner Prüfung die Gehaltsentwicklung jener Gehälter, die 80.000,- EUR p.a. brutto oder mehr betragen, in den Jahren 2019 bis 2021 einer näheren Betrachtung.

In § 9 der Geschäftsordnung des Aufsichtsrates der geprüften Stelle wurde ab Februar 2019 festgelegt, dass zustimmungspflichtige Geschäftsfälle im Aufsichtsrat zu behandeln sind. Der Abschluss von Arbeitsverträgen oder sonstigen Verträgen mit Mitarbeitenden oder Konsulentinnen bzw. Konsulenten der Gesellschaft (einschließlich von Werkverträgen) war vom Aufsichtsrat zu genehmigen, wenn das Brutto-Gesamtentgelt 80.000,- EUR p.a. oder mehr betrug, oder wenn das Brutto-Gesamt-

entgelt auf einen Betrag über 80.000,-- EUR p.a. erhöht wurde. Dem Aufsichtsrat war über Gehaltsanpassungen (insbesondere bei Mitarbeitenden mit einem Brutto-Gesamtgehalt über 80.000,-- EUR p.a.) zu berichten.

In der Aufsichtsratssitzung vom 2. März 2020 wurde - aufgrund der Berichtspflicht lt. § 6 Abs. 5 lit. (o) der Errichtungserklärung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH - dem Aufsichtsrat eine Aufstellung der Entgelte jener Mitarbeitenden vorgelegt, deren monatliches Bruttogehalt mit Stichtag 1. Februar 2020 (inkl. der kollektivvertraglichen Anpassungen für das Jahr 2020) jeweils die Höhe von 5.714,29 EUR (entspricht einem Jahresgehalt von rd. 80.000,-- EUR brutto) erreicht bzw. überschritten hatte.

Im Jahr 2021 wurde die Geschäftsordnung des Aufsichtsrates der geprüften Gesellschaft in § 9 abgeändert. Ab diesem Zeitpunkt waren bei Änderungen von Verträgen mit einem Bruttogesamtgehalt von 80.000,-- EUR p.a. oder mehr (wie insbesondere Gehaltsanpassungen, ausgenommen die vertraglich vereinbarten) die Änderungen vom Aufsichtsrat zu genehmigen. Bei der Berechnung des Brutto-Gesamtgehalts waren sämtliche Sachleistungen und freiwillige Sozialleistungen zu berücksichtigen. Dem Aufsichtsrat war über Gehaltsanpassungen und Prämienzahlungen jährlich zu berichten.

Der StRH Wien stellte die Gehaltsentwicklung bei den Gehältern über 80.000,-- EUR p.a in den Jahren 2019 bis 2022 in nachstehender Abbildung 5 dar.

### Gehaltsentwicklung bei Gehältern ab 80.000,- EUR brutto p.a.

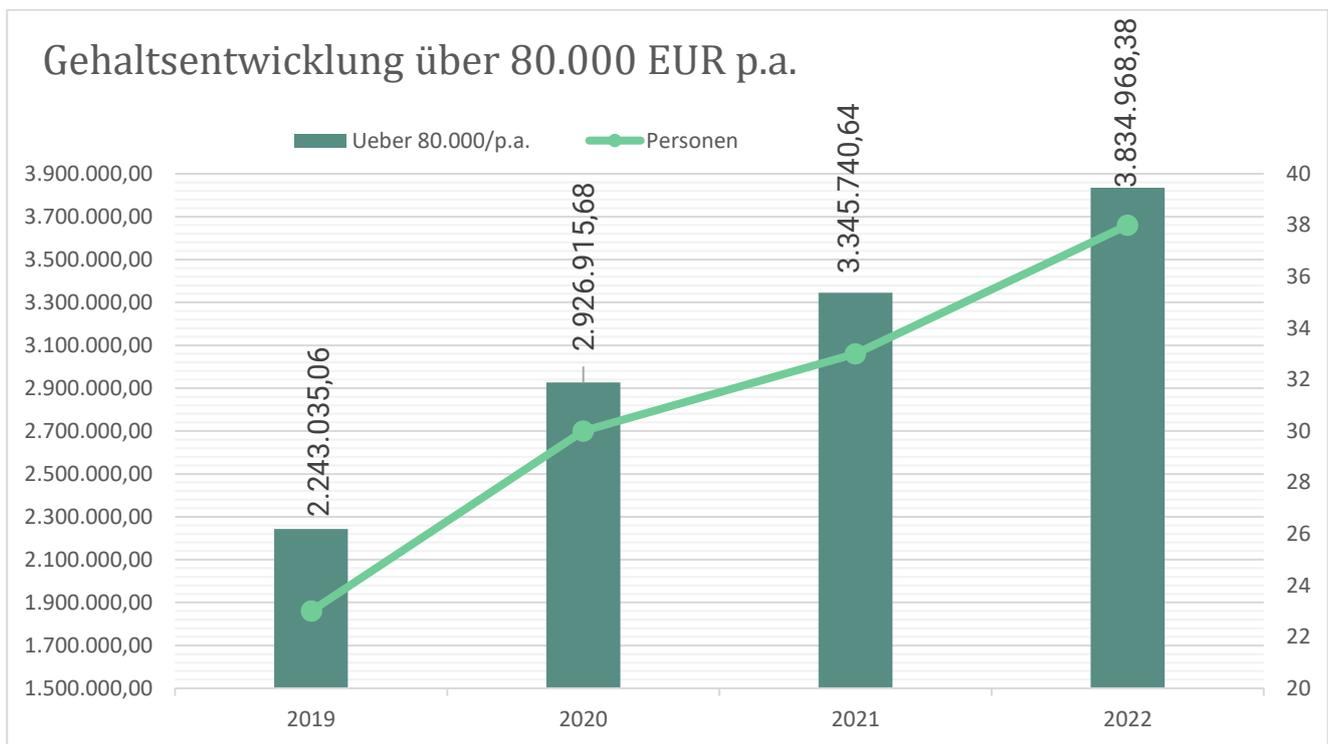


Abbildung 5: Gehaltsentwicklung bei Gehältern ab 80.000,- EUR p.a.  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Dem Aufsichtsrat der geprüften Stelle wurden von der Geschäftsführung jeweils in den 1. Sitzungen des Jahres die Aufstellung jener Gehälter zur Kenntnis gebracht, die über 80.000,- EUR p.a. lagen. Der Jahresvergleich zeigte eine jährliche Steigerung ab dem Jahr 2019 von rd. 500.000,- EUR p.a.

Bei der Einschau in die dem Aufsichtsrat vorgelegten Anträge für Gehaltserhöhungen stellte der StRH Wien fest, dass bei der Aufbereitung und Argumentation der einzelnen Erhöhungsanträge keine durchgängige Systematik erkennbar war. Dadurch entstand beim StRH Wien der Eindruck, dass gewisse Parameter (wie z.B. die Dauer des Anstellungsverhältnisses) nicht in die Beurteilung der Erhöhungswürdigkeit bzw. der Höhe der Gehaltserhöhungen einfließen. Weiters entstand der Eindruck, dass für die Beantragung und Gewährung von Gehaltserhöhungen für jeden Einzelfall unterschiedliche Kriterien herangezogen wurden.

### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, künftig die Nachvollziehbarkeit und Transparenz der dem Aufsichtsrat vorzulegenden Anträge für Gehaltserhöhungen sicherzustellen. Dies sollte durch die durchgehende Verwendung einheitlicher Vorlagen und unter Heranziehung interner Richtlinien mit Kriterien für die Vergabe von Gehaltserhöhungen gewährleistet werden.

### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hat die Empfehlung bereits umgesetzt. Seit dem 1. September 2022 ist die Organisationsrichtlinie Gehaltsanpassungen in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in Geltung, die Voraussetzungen, Rahmenbedingungen und maximale Höhe für die Vergabe von individuellen Gehaltsanpassungen regelt.

## **7. Erlöse aus Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen**

Ein Prüfungsschwerpunkt betraf die Leistungsverträge der Jahre 2019 bis 2021 mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen. Maßgeblich dabei war die Prüfung der Ordnungsmäßigkeit sowie der ziffernmäßigen Richtigkeit der Beträge in den Leistungsverträgen. Diese folgten einem einheitlichen Schema und waren überwiegend auf die Dauer eines Kalenderjahres abgeschlossen.

Die Verrechnungsunterlagen (Akontorechnungen bzw. 13. Abrechnung) zu den Leistungsverträgen waren im SAP-System gespeichert. Dem StRH Wien wurde daher ein lesender Zugriff auf SAP-Daten der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH gewährt. Dabei war festzustellen, dass die in den Leistungsverträgen vereinbarten Beträge mit den tatsächlich geleisteten Akontobeträgen übereinstimmten, im gleichen Maße stimmten die in der 13. Abrechnung erzielten Ergebnisse mit den im Rechnungswesen verbuchten Beträgen - bis auf wenige Centabweichungen - überein. Die im SAP-System verbuchten Beträge stimmten mit den Darstellungen der Umsatzerlöse in den Jahresabschlüssen überein.

Die SAP-Daten waren ab dem Jahr 2020 in PSP-Elementen dargestellt, bis zum Jahr 2019 folgte die Darstellung im SAP-System auf Kostenstellen. Eine über 3 Jahre einheitliche Darstellung der Kosten war somit nicht möglich.

## 7.1 Erlöse im Jahr 2019

Die Genehmigung der Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen für das Jahr 2019 erfolgte in der Aufsichtsratssitzung am 26. November 2018. In den Protokollen des Aufsichtsrates der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH fanden sich für das Jahr 2019 keine unterjährigen Änderungen von Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

Die Leistungsverträge waren den Koordinationsbereichen Direktion, Immobilienmanagement, Kundenmanagement, Steuerung sowie Support der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zuordnenbar.

Der Gesamtumsatzerlös nach abgeschlossenen Leistungsverträgen für das Jahr 2019 betrug rd. 71.530.000,-- EUR. Nach Kostendeckung war der Umsatzerlös für das Jahr 2019 bei rd. 56.760.000,-- EUR. Die Differenz zwischen den abgeschlossenen Leistungsverträgen für das Jahr 2019 und den tatsächlich erbrachten Leistungen betrug nach Kostendeckung rd. 14.770.000,-- EUR.

Es wurden insgesamt 60 Leistungsverträge zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2019 abgeschlossen.

## 7.2 Erlöse im Jahr 2020

Die Genehmigung zum Abschluss der Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen für das Jahr 2020 erfolgte in einer außerordentlichen Aufsichtsratssitzung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH vom 7. November 2019. Der zuständige Vizedirektor und Bedarfsträger der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen enthielt sich der Stimmabgabe bei sämtlichen Leistungsverträgen aus dem Koordinationsbereich Immobilienmanagement. Im Jahr 2020 kam es zu keinen unterjährigen Genehmigungen des Aufsichtsrates der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH von abgeänderten Leistungsverträgen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

Die Leistungsverträge des Koordinationsbereichs Steuerung wurden ab dem Jahr 2020 in den Bereich Immobilienmanagement bzw. den neu geschaffenen Koordinationsbereich Konzernmanagement aufgeteilt. Die Leistungsverträge des Koordinationsbereichs Support wurden ab dem Jahr 2020 dem neu geschaffenen Koordinationsbereich Konzernmanagement zugeteilt.

Der Gesamtumsatzerlös nach abgeschlossenen Leistungsverträgen für das Jahr 2020 betrug rd. 71.149.000,-- EUR. Nach Kostendeckung war der Umsatzerlös für das Jahr 2020 bei rd. 63.160.000,-- EUR. Die Differenz zwischen den abgeschlossenen Leistungsverträgen für das Jahr 2020 und den tatsächlich erbrachten Leistungen betrug nach Kostendeckung 7.990.000,-- EUR.

Es wurden insgesamt 61 Leistungsverträge zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2020 abgeschlossen.

### 7.3 Erlöse im Jahr 2021

In der 4. ordentlichen Aufsichtsratssitzung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH des Jahres 2020 vom 9. November 2020 genehmigte der Aufsichtsrat die Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen für das Jahr 2021. Einer der beiden Geschäftsführenden der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH informierte den Aufsichtsrat lt. Protokoll der Aufsichtsratssitzung zu den Leistungsverträgen. Dem Aufsichtsrat wurden nicht die einzelnen Leistungsverträge vorgelegt, sondern eine inhaltliche Zusammenfassung sowie eine detaillierte Excel-Liste zu den Verträgen präsentiert. In der Zusammenfassung erfolgte eine Gliederung nach 2 Betrachtungsweisen, zum einen aus Sicht der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nach Koordinationsbereichen und zum anderen aus Sicht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH nach Produktgruppen. Die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen hatte für das Jahr 2021 den Bedarf an 69 Produkten gemeldet. Daraus ergaben sich lt. Aufsichtsratsprotokoll 47 Leistungsverträge mit dieser.

In der 3. ordentlichen Aufsichtsratssitzung des Jahres 2021 am 13. September erfolgte eine Ermächtigung zur Adaptierung der Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sowie zum Abschluss neuer Leistungsverträge. Ein Bericht über den Abschluss erfolgte in einer der folgenden Aufsichtsratssitzungen. Dies konnte vom StRH Wien in den Unterlagen der Aufsichtsratsprotokolle der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH nachvollzogen werden.

Der Gesamtumsatzerlös nach abgeschlossenen Leistungsverträgen für das Jahr 2021 betrug rd. 73.914.000,-- EUR. Nach Kostendeckung war der Umsatzerlös für das Jahr 2021 bei rd. 68.552.000,-- EUR. Die Differenz zwischen den abgeschlossenen Leistungsverträgen für das Jahr 2021 und den tatsächlich erbrachten Leistungen betrug nach Kostendeckung rd. 5.362.000,-- EUR.

Es wurden insgesamt 55 Leistungsverträge zwischen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2021 abgeschlossen. Bei 9 Leistungsverträgen wurden die durch die unterjährigen Abrechnungen sich ergebenden Überschüsse zurückbezahlt. Bei einem Leistungsvertrag erfolgte eine Nachzahlung. Im Jahr 2021 waren bei 37 Leistungsverträgen Rückzahlungen von rd. 7,7 Mio. EUR exkl. USt vorzunehmen. Bei 18 Leistungsverträgen bestanden Nachzahlungen von insgesamt rd. 2,35 Mio. EUR. In beiden Fällen lag der Schwerpunkt im Koordinationsbereich Immobilienmanagement.

### 7.4 13. Abrechnung der Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Die einzelnen Leistungsverträge mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener wurden auf die Dauer 1 Kalenderjahres abgeschlossen und jeweils mit 31. Dezember desselben Jahres abgerechnet. In

den vom Wirtschaftsprüfer geprüften Jahresabschlüssen waren die für das betreffende Kalenderjahr endabgerechneten Beträge enthalten.

Der StRH Wien stellte die Ergebnisse aus den Leistungsverträgen der Jahre 2019 bis 2021 in nachstehender Tabelle 8 dar (Beträge in EUR):

Rückzahlungen bzw. Nachzahlungen aus Leistungsverträgen in den Jahren 2019 bis 2021 mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Abrechnungsjahr	Rückzahlung an WW	Anzahl von Rückzahlungen an WW	Forderung an WW	Anzahl von Nachzahlungen von WW
2019	15.690.503,35	50	-918.876,72	10
2020	11.930.814,53	39	-3.941.634,08	18
2021	7.714.154,23	37	-2.352.663,84	18
Zwischenergebnis	35.335.472,11	126	-7.213.174,64	46
2021 unterjährig	866.724,58	10	-53.342,83	1
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>36.202.196,69</b>	<b>136</b>	<b>-7.266.517,47</b>	<b>47</b>

Tabelle 8: Rückzahlungen bzw. Nachzahlungen aus Leistungsverträgen in den Jahren 2019 bis 2021 an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

An die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zurückzuzahlende Beträge umfassten jene Leistungsverträge, die durch Saldieren der Akontobeträge mit dem verrechneten Aufwand eine Gutschrift ergaben.

Bei jenen Produkten, wo die Summe der Teilzahlungen einen zu geringen Endbetrag ergab (Nachzahlung Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen), wurde für jedes betroffene Produkt von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH im Folgejahr eine 13. Rechnung an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gelegt.

Die abgeschlossene Grundsatzvereinbarung ließ eine Rückzahlung oder Nachzahlung infolge der 13. Abrechnung der Leistungsverträge mit Akontozahlungen bis längstens 31. Mai des Folgejahres zu.

Laut Aussage der geprüften Stelle ergab sich aus dem Abwarten der 2. Aufsichtsratssitzung durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH das Datum der Überweisung der Gutschrift, in welcher der (vom Wirtschaftsprüfer geprüfte) Jahresabschluss des Vorjahres vorgelegt und diesem vom Aufsichtsrat zugestimmt wurde. Die Rückzahlung der Beträge erfolgte in allen 3 Jahren des Betrachtungszeitraumes frühestens ab Mai des jeweiligen Folgejahres.

## 8. Erlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden im Jahr 2021

### 8.1 Übersicht

Für die Darstellung der Umsatzerlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden wurde im Folgenden das Jahr 2021 herangezogen. Die Ergebnisse der Leistungsverträge mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden des Jahres 2021 sind nachstehender Tabelle 9 zu entnehmen, wobei die Reihung in alphabetischer Reihenfolge erfolgte:

Umsatzerlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden im Jahr 2021

ID	Produktname laut Leistungsvertrag im Jahr 2021	Umsatzerlöse in EUR	Anteil an Produktsumme in %	Anteil an den gesamten externen Kundenbeträgen in %
HEIN	MA 34 Service-Nummer	115.521	0,6	0,6
HEUS	MA 35 Service-Nummer	546.294	2,8	2,6
HHAB	Hotline naTÜRLich Sicher der HAB	876.251	4,5	4,2
HIMF	Hotline MA 15 Impfservice	13.826.336	71,3	66,1
HLKI	Hotline der Wiener Kindergärten	282.497	1,5	1,4
HLSC	Hotline Startcoaching	33.609	0,2	0,2
HLSV	Infoline Straße und Verkehr	271.722	1,4	1,3
HRAB	MA 06 Servicenummer	152.547	0,8	0,7
HSOZ	MA 40 Servicetelefon	2.242.363	11,6	10,7
HTIR	Wiener Tierhelpline für die MA 60	149.499	0,8	0,7
LITE	MA 33 Lichttelefon	101.014	0,5	0,5
SKAV	Serviceleistungen im Bereich Kundenkommunikation für den WGV	790.961	4,1	3,8
<b>KDSW CAL</b>	<b>Callservice Produkte KundInnen der Stadt Wien</b>	<b>19.388.613</b>	<b>100</b>	<b>92,7</b>
SWHB	Software Hausbetreuung	944.910	74,2	4,5
SWMH	Software Mieterhilfe	40.271	3,2	0,2
SWWB	Software Wohnberatung	177.947	14,0	0,9
SWWP	Software Wohnpartner	22.602	1,8	0,1
SWWS	Software Wohnservices	87.810	6,9	0,4

ID	Produktname laut Leistungsvertrag im Jahr 2021	Umsatzerlöse in EUR	Anteil an Produktsumme in %	Anteil an den gesamten externen Kundenbeträgen in %
<b>KDSW IKT</b>	<b>IKT Produkte KundInnen der Stadt Wien</b>	<b>1.273.540</b>	<b>100</b>	<b>6,1</b>
EUVC	EUVC Traineeprogramm	35.026	13,3	0,2
HGES	Gesundheitshotline 1450	140.506	53,5	0,7
HVCC	Telekommunikation VCC	87.068	33,2	0,4
<b>KDSW SON</b>	<b>Sonstige Produkte KundInnen der Stadt Wien</b>	<b>262.601</b>	<b>100</b>	<b>1,3</b>
<b>Gesamt</b>	<b>KundInnen der Stadt Wien</b>	<b>20.924.754</b>		<b>100</b>

Tabelle 9: Umsatzerlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden im Kalenderjahr 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Gesamterlöse aus Leistungsverträgen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden im Jahr 2021 betragen rd. 21 Mio. EUR exkl. USt, den größten Anteil eines einzelnen Leistungsvertrages betrafen Leistungen des MA 15 - Impfservices mit rd. 13,83 Mio. EUR exkl. USt.

## 8.2 Erlöse aus Leistungsverträgen über Callserviceprodukte

8.2.1 Eine Gegenüberstellung der Callserviceleistungen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden in den Jahren 2019 bis 2021 ergab eine Steigerung der Umsatzerlöse von rd. 12 Mio. EUR. Die Entwicklung der diesbezüglichen Umsatzerlöse ist nachstehender Tabelle 10 zu entnehmen:

### Callserviceleistungen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden der Stadt Wien

Callserviceleistungen Drittkundinnen		Umsatzerlöse			Veränderung: 2019-2020	Veränderung: 2020-2021
ID	Produktname/Jahr	2019	2020	2021		
HEIN	MA 34 Service-Nummer	105.483,74	101.615,81	115.521,49	-3.868	+13.906
HEUS	MA 35 Service-Nummer			546.293,65	+0	+546.294
HHAB	Hotline naTÜRlich Sicher der Hausbetreuung	1.064.702,62	972.194,01	876.250,67	-92.509	-95.943
HIMF	Hotline MA 15 Impfservice	318.816,87	2.412.136,91	13.826.336,10	+2.093.320	+11.414.199



Callserviceleistungen Drittkundinnen		Umsatzerlöse			Veränderung: 2019- 2020	Veränderung: 2020- 2021
ID	Produktname/Jahr	2019	2020	2021		
HLKI	Hotline der Wiener Kindergärten	212.406,29	270.335,21	282.497,41	+57.929	+12.162
HLSC	Hotline Startcoaching	29.479,02	31.492,79	33.608,80	+2.014	+2.116
HLSV	Infoline Straße und Verkehr	243.673,00	263.872,41	271.721,74	+20.199	+7.849
HRAB	MA 6 Servicenummer			152.546,71	+0	+152.547
HSOZ	MA 40 Servicetelefon	1.476.756,30	2.228.576,15	2.242.363,04	+751.820	+13.787
HTIR	Wiener Tierhelpline für die MA 60	133.658,44	139.004,79	149.498,70	+5.346	+10.494
LITE	MA 33 Lichttelefon	102.704,30	102.736,41	101.013,90	+32	-1.723
NIGT	Nightline		13.468,85		+13.469	-13.469
SKAV	Serviceleistungen im Bereich Kundenkommunikation für den WGV	437.606,93	751.789,44	790.960,96	+314.183	+39.172
<b>Summe Umsatzerlöse</b>		<b>4.125.287,51</b>	<b>7.287.222,78</b>	<b>19.388.613,17</b>	<b>+3.161.935</b>	<b>+12.101.390</b>

Tabelle 10: Callserviceleistungen mit Drittkundinnen bzw. Drittkunden der Stadt Wien  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

8.2.2 Weitere Services im Zusammenhang mit den Callserviceprodukten bestanden in der Organisation und Koordination des Traineeprogramms (EUVC, seit dem Jahr 2021), der Vermietung von Räumlichkeiten an eine externe Firma sowie der Vermietung von Räumlichkeiten und Laptops an den Fonds Soziales Wien in Zusammenhang mit der Hotline Telefonnummer 1450 - Wiener Gesundheitsberatung. Die Leistungskennzahlen der Drittkundinnen- bzw. Drittkunden-Produkte bildeten sich in rd. 3,40 Mio. beantworteten Anrufen, rd. 6 Mio. Leistungsminuten Callservices sowie rd. 1.786 Leistungsstunden ab.

### 8.3 Erlöse aus Leistungsverträgen über IKT-Produkte

Die IKT-Verträge betrafen die Wohnservice Wien Ges.m.b.H und die Stadt Wien - Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH.

Bei der Darstellung der Umsatzerlöse aus den IKT-Leistungsverträgen fasste die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH einzelne mit der Wohnservice Wien Ges.m.b.H abgeschlossene Ver-

träge zusammen. Der StRH Wien nahm Einsicht in die einzelnen Verträge und wies in der unten angeführten Tabelle 11 die Umsatzerlöse (Beträge in EUR) im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 getrennt nach den einzelnen Verträgen aus:

Umsatzerlöse der IKT-Produkte für Drittkundinnen bzw. Drittkunden für die Jahre 2019 bis 2021

Produkt lt. Angebot bzw. Leistungsvertrag	Umsatzerlöse		
	2019	2020	2021
Hosting von Webapplikationen	93.233,00	77.170,00	63.960,00
Sicherheitscheck - Penetrationstest	6.000,00		
Applikationsbetreuung Software Matomo	2.837,00	10.388,00	9.780,00
Bereitstellung Software Mattermost	1.432,00	5.784,00	5.784,00
Nutzung Mobile Device Management System	493,68	450,12	525,60
Bereitstellung Softwarelösung 4conform			7.760,80
<b>Software Wohnservices gesamt</b>	<b>103.995,68</b>	<b>93.792,12</b>	<b>87.810,40</b>
Hosting Webapplikation Wohnpartner	21.033,80	22.595,60	22.601,90
Relaunch Applikation Wohnpartner-Mieterhilfe	142.395,78		
<b>Software Wohnpartner gesamt</b>	<b>163.429,58</b>	<b>22.595,60</b>	<b>22.601,90</b>
Bereitstellung IT-Dienstleistungen Wohnberatung Wien	264.009,03	152.981,74	177.947,11
<b>Software Wohnberatung gesamt</b>	<b>264.009,03</b>	<b>152.981,74</b>	<b>177.947,11</b>
Hosting Webapplikation Mieterhilfe	9.240,00	10.800,00	10.800,00
Applikation Mieterhilfe - DWH Reports			29.470,80
<b>Software Mieterhilfe gesamt</b>	<b>9.240,00</b>	<b>10.800,00</b>	<b>40.270,80</b>
<b>Summe Wohnservice Wien GmbH</b>	<b>540.674,29</b>	<b>280.169,46</b>	<b>328.630,21</b>
<b>Software Hausbetreuung</b>	<b>9.633,36</b>	<b>454.165,96</b>	<b>944.910,14</b>
<b>Gesamt IKT</b>	<b>550.307,65</b>	<b>734.335,42</b>	<b>1.273.540,35</b>

Tabelle 11: Umsatzerlöse der IKT-Leistungen für die Jahre 2019 bis 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die geprüfte Stelle schloss mit der Wohnservice Wien Ges.m.b.H. zur Erbringung von Softwareleistungen für Wohnservices, Wohnpartner, Wohnberatung bzw. Mieterhilfe im Jahr 2019 10 Verträge, im Jahr 2020 8 Verträge sowie im Jahr 2021 9 Verträge ab. Die Umsatzerlöse wurden im Jahr 2019 auf Kostenstellen bzw. ab dem Jahr 2020 auf PSP-Elemente gebucht.

Die Differenzen zwischen den Umsatzerlösen der Betrachtungsjahre in Tabelle 11 und den Produktkosten waren den jeweiligen Gewinnzuschlägen bei den Drittkundinnen bzw. Drittkunden geschuldet. Die Produktkosten für die Wohnservice Wien GmbH betragen im Jahr 2019 506.579,17 EUR exkl. USt, im Jahr 2020 259.047,29 EUR exkl. USt bzw. im Jahr 2021 287.246,49 EUR exkl. USt und betragen rd. 93,7 % (2019), rd. 92,5 % (2020) und rd. 87,4 % (2021) von den Umsatzerlösen. Die Gesamtumsatzerlöse an der Wohnservice Wien GmbH reduzierten sich im Zeitraum zwischen 2019 und 2021 um 219.332,68 EUR bzw. rd. 43,3 %.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH schloss mit der Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH beginnend mit 11. März 2020 einen Leistungsvertrag über den Betrieb eines Rechenzentrums ab. Am 13. November 2020 bzw. am 29. März 2021 schlossen beide Parteien Sideletter zum Leistungsvertrag vom 11. März 2020 ab. Für die im Jahr 2019 verbuchten Umsatzerlöse lag kein Vertrag vor.

## 9. Stichproben aus Leistungsverträgen

Der StRH Wien wählte mittels bewusstem Auswahlverfahren 3 Stichproben aus den abgeschlossenen Leistungsverträgen zwischen der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 aus, die anschließend in den Punkten 9.1 bis 9.3 dargestellt werden. Im Fall der unter Punkt 9.1 dargestellten Stichprobe der Leistungsverträge über Arbeitskräfteüberlassung wurde auch das Jahr 2022 einbezogen, um eine bessere Aussage über die Entwicklung bei diesem Leistungsangebot tätigen zu können.

### 9.1 Stichprobe Nr. 1: Arbeitskräfteüberlassung

9.1.1 Ab dem Jahr 2015 schloss die geprüfte Stelle mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen Leistungsverträge über Arbeitskräfteüberlassungen ab. Im Betrachtungszeitraum wurden in den Jahren 2019 und 2020 jeweils 1 Leistungsvertrag und im Jahr 2021 2 Leistungsverträge abgeschlossen.

Der Leistungsvertrag über die Arbeitskräfteüberlassung für das Jahr 2019 wurde am 3. Dezember 2018 unterfertigt. Der Aufsichtsrat der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH stimmte diesem Vertrag in seiner Sitzung vom 26. November 2018 zu. Die Freigaben durch die verantwortlichen Produktmanager bzw. Bedarfsträger erfolgten zwischen dem 3. und 11. Dezember 2018.

Das Dezernat Personalmanagement der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen meldete der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH schriftlich den Bedarf je Arbeitskraft. Anschließend erfolgte die gemeinsame Erarbeitung des Anforderungsprofils und der weiteren Details der zu besetzenden Position. Es war weiters vereinbart, dass die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit der Leistungserfüllung beginnen konnte, sobald die Bedarfsmeldung über das Dezernat Personalmanagement erfolgt war. Die Prüfung der formalen Kriterien zur Aufnahme sowie die Gehaltsfestlegung für die überlassenen Arbeitskräfte erfolgten ebenfalls in Abstimmung mit dem Dezernat Personalmanagement.

Im Leistungsvertrag für 2019 war die Zielgröße mit 70 Arbeitskräften (Vollzeitäquivalente) mit einem Preis von 5.361.974,76 EUR exkl. USt vereinbart.

Die monatlichen Akontozahlungen waren in der Höhe von 446.831,23 EUR exkl. USt vereinbart und lt. Leistungsvertrag jeweils am 10. des Vormonats zu überweisen. Die Vorschreibung für Jänner 2019 erfolgte verspätet mit Rechnung vom 2. Jänner 2019, demzufolge die 1. Akontozahlung nicht vertragsgetreu erfolgen konnte. Der nachstehenden Abbildung 6 war beispielhaft die Akonto- (Dauer)rechnung für den Zeitraum von Jänner bis Dezember 2019 zu entnehmen:

### Akonto- (Dauer)rechnung für die Monate Jänner bis Dezember 2019

**Dauerrechnung (=Anzahlungsrechnung) 2019-60** 02.01.2019  
 ATU36801500

**SAP-Bestellnummer:**  
 6200013696

Diese Rechnung gilt ab 01.01.2019 bis zum 31.12.2019 entsprechend der bestehenden Vereinbarung zwischen der Stadt Wien – Wiener Wohnen und Wiener Wohnen Kundenservice GmbH.

Thema	€ pro Monat	Gesamt in €
<b>Produkt: Arbeitskräfteüberlassung</b>		
lt. Leistungsvertrag	446.831,23	446.831,23
<b>Summe</b>		446.831,23
<b>20% Umsatzsteuer</b>		89.366,25
<b>Brutto</b>		536.197,48

Diese Rechnung gilt monatlich ab 01.01.2019 bis zum 31.12.2019 oder dem Zeitpunkt, an dem sie durch eine andere ersetzt wird. Sie verliert Ihre Gültigkeit, wenn das Vertragsverhältnis endet.

Wir ersuchen Sie, den obigen Betrag bis spätestens am 10. eines jeden Vormonats im

Abbildung 6: Akonto- (Dauer)rechnung für die Monate Jänner bis Dezember 2019  
 Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Endabrechnung der Arbeitskräfteüberlassung für das Jahr 2019 erfolgte mit 31. Jänner 2020 und bestand lediglich aus der Gegenüberstellung der Akontozahlungen mit den verbuchten Kosten (s. Abbildung 7):

### Endabrechnung der Arbeitskräfteüberlassung für das Jahr 2019

Rechnungsnummer: 2000000265/20      Datum: 31.01.2020      Ihre UID: ATU36801500  
Bestellnummer WrW: 6200013696

Sehr geehrte Damen und Herren,

entsprechend der bestehenden Vereinbarung mit der Stadt Wien – Wiener Wohnen, erlaubt sich die Stadt Wien – Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, nachstehend die Endabrechnung für den Leistungszeitraum 2019 zu stellen.

alle Beträge in EUR

Pos.	Thema	Zeitraum	Netto	USt. 20%	Brutto
1	Endabrechnung 2019 Produkt: Arbeitskräfteüberlassung	01-12/ 2019	4 622 105,84	924 421,17	5 546 527,01
2	geleistete Akonti	01-12/ 2019	-5 361 974,76	-1 072 394,95	-6 434 369,71
	Summe (Restgutschrift)		- 739 868,92	- 147 973,78	- 887 842,70

Die Überweisung des Gutschriftbetrages erfolgt auf Ihr Konto:

Abbildung 7: Endabrechnung der Arbeitskräfteüberlassung für das Jahr 2019  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die sich lt. Endabrechnungen 2019 ergebende Gesamtgutschrift in der Höhe von 739.868,92 EUR (exkl. USt) wurde von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zurückbezahlt. Im Jahr 2019 lagen - wie vereinbart - Monatsberichte bzw. Kennzahlenübersichten vor. Der Kennzahlenübersicht für Dezember 2019 war zu entnehmen, dass der vereinbarte Soll-Wert von 70,0 VZÄ mit dem Ist-Wert von 54,3 VZÄ nicht erreicht wurde. Den monatlichen Statusbeschreibungen der Produktberichte war dazu zu entnehmen, dass das Nichterreichen der Soll-Werte damit begründet wurde, dass Mitarbeitende von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in ihren Personalstand übernommen wurden.

9.1.2 Am 4. November 2019 wurde der Leistungsvertrag über die Arbeitskräfteüberlassung für das Jahr 2020 abgeschlossen. Die Zustimmung dazu gab der Aufsichtsrat in seiner außerordentlichen Sitzung vom 7. November 2019. Die Freigaben durch die verantwortlichen Produktmanager bzw. Bedarfsträger erfolgten zwischen dem 4. und 18. November 2019.

Im Leistungsvertrag war wieder die Zielgröße mit 70 Arbeitskräften (VZÄ) und ein Preis von 5.955.028,77 EUR exkl. USt bzw. monatliche Akonti in der Höhe von 496.252,40 EUR exkl. USt vereinbart. Laut Produktbericht vom Dezember 2020 wurde der Jahres-Soll-Wert von 70 VZÄ neuerlich mit einem Ist-Wert von 42,8 VZÄ deutlich unterschritten. Begründet wurde das Nichterreichen des Jahreszieles mit einem geringeren Bedarf und der vermehrten Übernahmen von Personal durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

Die Kosten für das Jahr 2020 betragen lt. Endabrechnung 3.884.326,01 EUR exkl. USt, das geleistete Akonto wurde mit 5.955.028,80 EUR exkl. USt ausgewiesen. Somit war eine Gutschrift über 2.070.702,79 EUR exkl. USt an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zurückzuzahlen.

9.1.3 Am 1. Dezember 2020 wurde ein 1. Leistungsvertrag über Arbeitskräfteüberlassung für das Dezernat Personalmanagement mit Vertragsbeginn 1. Jänner 2021 abgeschlossen. Die Aufsichtsratsgenehmigung für die Verhandlungen und den Abschluss mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfolgte in der Aufsichtsratssitzung vom 9. November 2020. Die Freigaben durch die verantwortlichen Produktmanager bzw. Bedarfsträger erfolgten zwischen dem 11. und 26. November 2020.

Der in der Aufsichtsratssitzung vom 9. November 2020 vorgelegte Plan sah 59 Arbeitskräfteüberlassungen für das Jahr 2021 vor.

Das neue Teilprodukt „Recruiting“ umfasste Auftragsklärung, Inseratenschaltung, Vorselektion der Bewerbenden, Führung der Bewerbungsgespräche, Information des Dezernats Personalmanagement über die Bewerbenden-Anzahl und endgültige Gehaltsfestlegung, Information über den vereinbarten Dienstantritt an die Bedarfsträgerin, Koordination und Durchführung des Onboardings am 1. Arbeitstag in Zusammenarbeit mit der Bedarfsträgerin sowie die Beendigung bzw. Abwicklung der Überlassung.

Als Zielgrößen im Leistungsvertrag waren im Teilprodukt 1 (Verrechnung von Personalkosten/Payrollservice) 60 VZÄ p.a. und erstmalig im neuen Teilprodukt 2 (Recruiting) mit 10 VZÄ p.a. angegeben.

Der Leistungsvertrag hatte eine Gültigkeitsdauer von 1 Jahr, als Entgelt wurden 4.772.510,41 EUR exkl. USt bzw. monatliche Akonti in der Höhe von 397.709,20 EUR exkl. USt festgelegt.

Der StRH Wien nahm Einsicht in die vertraglich vereinbarten Produktberichte und führte exemplarisch den Produktbericht vom Mai 2021 an:

## Produktbericht Mai 2021

### AKUE | Payroll- und Recruiting-service

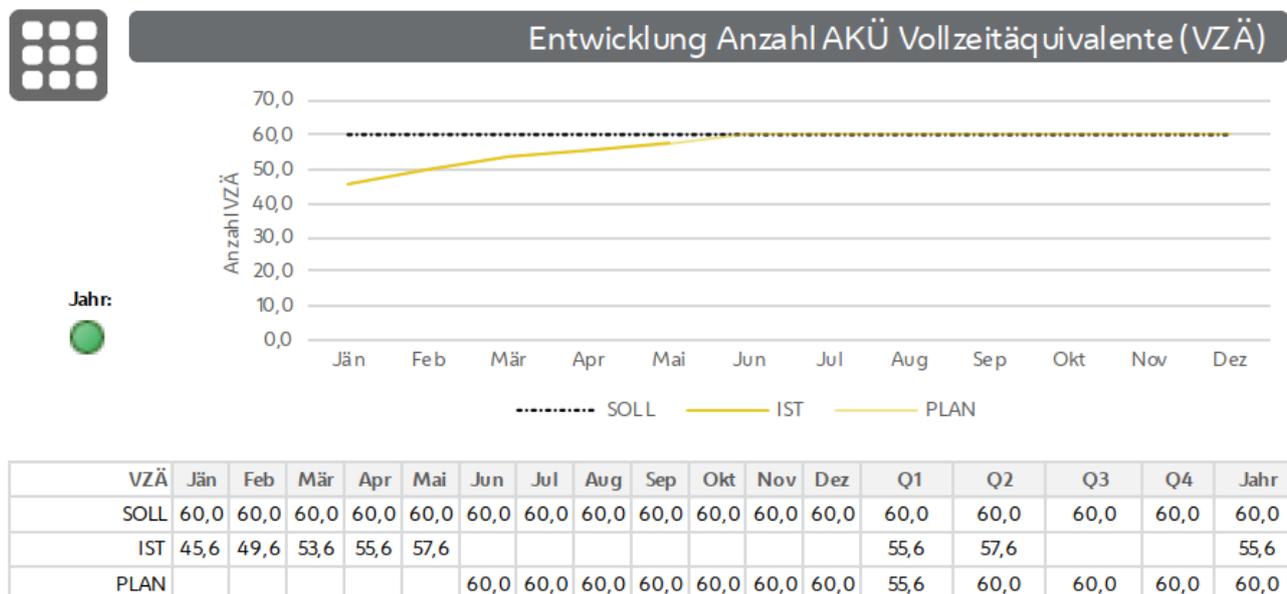


Abbildung 8: Produktbericht Arbeitskräfteüberlassung Mai 2021

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Der Ist-Stand der Vollzeitäquivalente von Jänner bis Mai 2021 stieg von 45,6 auf 57,6 VZÄ p.a. an, blieb aber dauerhaft unterhalb des Soll von 60 VZÄ p.a. lt. Leistungsvertrag.

Beide Vertragspartnerinnen beendeten den Leistungsvertrag über Arbeitskräfteüberlassung mit 31. Mai 2021, demzufolge eine unterjährige Endabrechnung über den Zeitraum von Jänner bis Mai 2021 gelegt wurde. Diese ergab eine Gutschrift von 89.760,79 EUR exkl. USt, die an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zurückbezahlt wurde.

9.1.4 Mit 1. Juni 2021 trat ein neuer Leistungsvertrag, abgeschlossen am 25. Mai 2021, für die restlichen 7 Monate des Jahres in Kraft. Die Zielgrößen für das Teilprodukt 1 (Verrechnung der Personalkosten/Payrollservice) wurden von 60 auf 90 VZÄ p.a. und für das Teilprodukt 2 (Recruiting) von 10 auf 40 VZÄ p.a. erhöht.

Im Vertrag war ein Preis in der Höhe von 4.594.313,72 EUR exkl. USt bzw. 7 monatliche Akontobeträge von 656.330,53 EUR exkl. USt vereinbart.

In der Endabrechnung vom 31. Jänner 2022 für den Leistungszeitraum 2021 wurden die geleisteten Akontobeträge von 4.594.313,71 EUR exkl. USt den tatsächlichen Kosten 3.485.000,14 EUR exkl. USt gegenübergestellt, die eine Gutschrift von 1.109.313,57 EUR exkl. USt ergaben.

Der Ist-Stand VZÄ war am Jahresende 2021 mit 71,2 VZÄ angegeben und lag damit unterhalb des Soll-Standes von 90 VZÄ. Die geprüfte Gesellschaft begründete dies im Produktbericht damit, dass zwar nach Plan rekrutiert wurde, die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen jedoch laufend Mitarbeitende aus der Arbeitskräfteüberlassung übernommen hätte.

9.1.5 Diese Vorgehensweise, die VZÄ neuerlich zu erhöhen, setzte sich im Jahr 2022 fort. Zur Verdeutlichung dieser Entwicklung bezog der StRH Wien auch den Leistungsvertrag für das Jahr 2022 in die Prüfung ein.

Im Oktober 2021 schloss die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen den Leistungsvertrag zur „Arbeitskräfteüberlassung für das Dezernat Personalmanagement“ beginnend ab 1. Jänner 2022, wiederum auf die Dauer von 1 Jahr, ab.

Der Leistungsumfang des Vertrages 2022 unterschied sich zu den Verträgen der Vorjahre dadurch, dass die jährlichen Zielgrößen für das Teilprodukt „Verrechnung der Personalkosten/Payrollservice“ auf 100 VZÄ erhöht wurden. Das Teilprodukt „Recruiting“ wurde mit 10 VZÄ festgelegt. Weiters wurde angemerkt, dass es zusätzlich zu den o.a. 10 Recruitings im Jahr 2022 wieder zu Übernahmen von überlassenen Arbeitskräften in den Dienst der Stadt Wien bzw. Nachbesetzungen aufgrund von Kündigungen oder Karenzen etc. kommen würde. Durch die Erhöhung der Zielgröße VZÄ auf 100 stieg der Preis für die Vertragsdauer auf rd. 8,20 Mio. EUR exkl. USt bzw. betrug das monatliche Akonto 683.102,77 EUR exkl. USt.

Dem Produktbericht vom 2. Quartal 2022 war zu entnehmen, dass der Ist-Stand der VZÄ mit 67,8 im Juni 2022 deutlich unterhalb des Soll (Plan) von 100 VZÄ lag.

9.1.6 Der StRH Wien stellte einen Kostenvergleich der Leistungsverträge über die Arbeitskräfteüberlassung der Jahre 2019 bis 2021 in der folgenden Tabelle 12 an. In der Spalte „Anteil“ war der Anteil der verrechneten zu den vereinbarten Kosten in Prozent ausgewiesen, bei den Minusbeträgen handelte es sich um Nachzahlungen. Bei einer Vertragslaufzeit von weniger als 12 Monaten errechnete sich der vereinbarte Betrag aus den einzelnen Akontobeträgen.

#### Abrechnungen der Leistungsverträge Arbeitskräfteüberlassung von 2019 bis 2021

Jahr	Koordinationsbereich	Vereinbarung	Abrechnung	Jahresergebnis	Monate	Anteil in %	
2019	Support	984-KS21	5.361.974,76	4.622.105,84	739.868,92	1-12	13,8
2020	Konzernmanagement	984-KS21	5.955.028,80	3.884.326,01	2.070.702,79	1-12	34,8
2021*)	Konzernmanagement	984-KS21	1.988.546,00	1.898.785,21	89.760,79	1-5	4,5

Jahr	Koordinationsbereich	Vereinbarung	Abrechnung	Jahresergebnis	Monate	Anteil in %
2021 *)2	Konzernmanagement	984-KS21	4.594.313,72	3.485.000,15	1.109.313,57	6-12 24,1
<b>Gesamtergebnisse</b>			<b>17.899.863,28</b>	<b>13.890.217,21</b>	<b>4.009.646,07</b>	<b>22,4</b>

\*)1 Der ursprüngliche Vertragszeitraum von 12 Monaten wurde auf die 5 Monate Jänner bis Mai 2021 reduziert.

\*)2 Der Vertrag wurde für die Monate Juni bis Dezember 2021 abgeschlossen.

Tabelle 12: Abrechnungen der Leistungsverträge Arbeitskräfteüberlassung von 2019 bis 2021

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ging bei ihren Plankosten der Arbeitskräfteüberlassung von einem Personalstand aus, der in allen 3 betrachteten Jahren erheblich verfehlt wurde. Die Plankosten im 3-Jahres-Durchschnitt lagen mit rd. 4 Mio. EUR exkl. USt bzw. 22,4 % über den verrechneten Kosten.

Im monatlichen Bericht vom Dezember 2021 über das Produkt Arbeitskräfteüberlassung wurde das Verfehlen der Jahresfallzahlen seitens der geprüften Stelle damit begründet, dass die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen Mitarbeitende übernommen hätte. Dies wurde im Zuge dieser Prüfung durch den StRH Wien nicht verifiziert.

Für den StRH Wien war nicht plausibel, dass die im Leistungsvertrag für das Kalenderjahr 2022 verankerten Plankosten für Arbeitskräfteüberlassung neuerlich auf rd. 8,2 Mio. EUR p.a. angehoben wurden, wobei die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bei der Preisgestaltung von 100 Arbeitskräfteüberlassungen p.a. ausging. Bereits im Jahr 2021 war das vereinbarte Soll von 90 mit 71,2 VZÄ nicht eingehalten worden, sondern wesentlich unterschritten.

#### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, im Sinn der Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit eine verbesserte Planung und deren Dokumentation bei der Arbeitskräfteüberlassung anzustreben.

### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Überlassung von Arbeitskräften dient als Werkzeug für die Flexibilität der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, die damit auf externe Faktoren zeitnah reagieren kann. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird ein erhöhtes Augenmerk auf die Verbesserung der Planung und Dokumentation bei der Arbeitskräfteüberlassung legen.

## **9.2 Stichprobe Nr. 2: „Aufkatplanung“ von Leerwohnungen**

9.2.1 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH schloss für das Jahr 2021 mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen 2 Leistungsverträge über die sogenannte „Aufkatplanung“ von Leerwohnungen ab. Bei dem Begriff „Aufkatplanung“ handelte es sich um Planungsleistungen im Zusammenhang mit der Aufkategorisierung von Leerwohnungen vor deren Wiedervermietungen. Für das Jahr 2021 wurde erstmalig ein diesbezüglicher Leistungsvertrag abgeschlossen.

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH sollte lt. Leistungsvertrag u.a. Entwurfs-, Einreich-, Ausführungspläne und alle erforderlichen Unterlagen zur Baueinreichung, Baufertigstellung und Wohnungsvergabe bei Aufkategorisierungen von Leerwohnungen erstellen. Darüber hinaus sollte die geprüfte Stelle nicht nur bei Aufkategorisierungen von Leerwohnungen, sondern auch bei Wohnungszusammenlegungen, Wohnungstrennungen oder Umwidmungen die erforderlichen Einreichunterlagen verfassen.

9.2.2 Der 1. Leistungsvertrag, mit 1. Jänner 2021 in Kraft getreten, war auf die Dauer von 1 Jahr abgeschlossen. Beide Vertragsparteien hatten die Möglichkeit, den Vertrag unter Einhaltung einer angemessenen Frist aus wichtigem Grund vorzeitig aufzulösen.

Der gegenständliche Leistungsvertrag beinhaltete das Produkt „Aufkatplanungen Leerwohnungen für Fachbereich Leerwohnungsmanagement“ (AUFM) und bestand aus den 2 Teilprodukten Planung der Aufkategorisierung und Fertigstellung der Aufkategorisierung.

Für den Leistungszeitraum von 1 Kalenderjahr wurde folgender Leistungsumfang vereinbart:

## 1. Leistungsumfang Aufkatplanung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2021

Leistung	Häufigkeit	Zielgröße in Stück
Teilprodukt 1: Planung der Aufkategorisierungen	Pro Jahr	1.000
Teilprodukt 2: Fertigstellung der Aufkategorisierungen	Pro Jahr	645
<b>Produkt AUFP gesamt</b>	<b>Pro Jahr</b>	<b>1.645</b>

Tabelle 13: 1. Leistungsumfang Aufkatplanung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für das Jahr 2021

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Zielsetzung war eine möglichst einheitliche Planung von Aufkategorisierungen von Leerwohnungen, welche durch Qualitätsparameter gewährleistet wurde.

Darüber hinaus war ein monatliches Berichtswesen an die Bedarfsträgerin vereinbart.

Der Preis für die Dauer der Vertragslaufzeit betrug 929.938,20 EUR exkl. USt. Das sich ergebende monatliche Akonto in der Höhe von 77.494,85 EUR exkl. USt bezahlte die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen jeweils am 10. eines jeden Vormonates im Voraus.

9.2.3 Die o.a. Vertragsparteien lösten den Leistungsvertrag über dieses Pilotprojekt mit Wirksamkeit zum 31. März 2021 einvernehmlich auf und schlossen einen neuen Leistungsvertrag ab 1. April 2021 auf die Dauer von 9 Monaten bis 31. Dezember 2021 ab.

Die Leistungsbeschreibung des 2. Leistungsvertrages blieb im Vergleich zum 1. Vertrag inhaltlich unverändert, allerdings wurde der Leistungsumfang erheblich reduziert. Für das Jahr 2021 waren nunmehr 370 Planungen der Aufkategorisierungen und 165 Fertigstellungen der Aufkategorisierungen vereinbart.

Die Reduzierung des Leistungsumfanges führte in der Folge auch zu einem reduzierten Preis und geringeren Akontovorschreibungen. Als Entgelt war ein Preis von 143.640,84 EUR exkl. USt sowie monatliche Akontozahlungen in der Höhe von 15.960,09 EUR exkl. USt vereinbart.

Die Endabrechnung der Monate Jänner bis März 2021 ergab eine Gutschrift in der Höhe von 138.217,18 EUR exkl. USt, die an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zurückbezahlt wurde.

Die Endabrechnung vom Jänner 2022 ergab hingegen eine Nachforderung an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in der Höhe von 223.181,10 EUR exkl. USt.

9.2.4 Der StRH Wien stellte im Folgenden beispielhaft den Soll-Ist-Vergleich für die Planung der Aufkategorisierung des Jahres 2021 dar, der einem Kennzahlenbericht der geprüften Gesellschaft vom Dezember 2021 entnommen wurde.

### Produktbericht Planung der Aufkategorisierung im Jahr 2021

#### Produktgruppe Bauplanungsprodukte

#### AUFP | Planung der Aufkategorisierung



Quartal



Jahr:



#### Entwicklung Anzahl Planungen für Aufkategorisierungen



#### Planungen für Aufkategorisierungen - Korridor

Stück	Jän	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Σ Q1	Σ Q2	Σ Q3	Σ Q4	Σ Jahr
SOLL	5	10	20	30	30	30	40	40	40	40	40	45	35	125	245	370	370
IST	0	18	21	21	24	13	20	6	49	34	19	40	39	97	172	265	265
PLAN																	
Abweichung	-5	8	1	-9	-6	-17	-20	-34	9	-6	-21	-5	4	-28	-73	-105	-105
*Korridor +20%/-20%		11%			-36%			-38%			-26%		11%	-22%	-30%	-28%	-28%

\*Betrachtungszeitraum: Quartal

Abbildung 9: Produktbericht Planung der Aufkategorisierung im Jahr 2021

Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

In der Statusbeschreibung des Produktberichtes wurden die ausgewiesenen Abweichungen im Wesentlichen darin begründet, dass das Produkt neu im Fachbereich war und dadurch die Prozesse noch optimiert werden mussten. Zur Kompensation wurden seit August 2021 1 Person zur Unterstützung bei Unterschrifteneinholung und ab Oktober 2021 1 Fachexpertin bzw. 1 Fachexperte zur Unterstützung in der Qualitätssicherung eingesetzt und seit Dezember 2021 weitere 4 Mitarbeitende ins Produkt eingeschult.

Festzuhalten war, dass die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bei der Endabrechnung von Leistungen lediglich die geleisteten Akontobeträge dem verrechneten Aufwand gegenüberstellte. Eine detaillierte Beschreibung der erbrachten Leistungen bzw. von aufgewendeten Arbeitsstunden in der Endabrechnung war nicht vorgesehen. Eine solche Leistungsbeschreibung bzw. die Darstellung der aufgewendeten Arbeitsstunden war dem Produktbericht zu entnehmen, der jedoch nicht der Endabrechnung beigelegt war.

### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, den Produktbericht des 4. Quartals mit dem Jahresendergebnis der jeweiligen Jahresendabrechnung beizulegen, um die Leistungen bzw. Stunden in der Endabrechnung ersichtlich zu machen. Damit wäre auch die Kontrolle der erbrachten Leistungen für die Bedarfsträgerinnen bzw. Bedarfsträger der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erleichtert.

### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird die Empfehlung umsetzen, indem ab dem Verrechnungsjahr 2023 der Produktbericht des 4. Quartals mit dem Jahresendergebnis der jeweiligen Jahresendabrechnung beigelegt wird.

## **9.3 Stichprobe Nr. 3: Leerwohnungsaufkategorisierung**

9.3.1 Neben den im vorherigen Berichtspunkt dargestellten planerischen Leistungen im Zuge der Aufkategorisierungen von Leerwohnungen oblagen der geprüften Stelle ab dem Jahr 2021 auch sonstige Arbeiten im Zuge der Leerwohnungsaufkategorisierung. Diesbezüglich schlossen die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen am 7. Dezember 2020 einen Leistungsvertrag für das Jahr 2021 ab.

Die Leistungsinhalte wurden im Vertrag fixiert und beinhalteten u.a. Vorleistungen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, wie z.B. wie die Festlegung der baulichen Maßnahmen, Organisation von Angeboten und Kostenüberprüfung. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH verpflichtete sich zur Durchführung von Bestellungen und Beauftragungen, zur Kontrolle und Koordination der Baumaßnahmen sowie zur Vornahme der SAP-Eintragungen.

Der Vertrag trat mit 1. Jänner 2021 in Kraft und wurde für die Dauer von 1 Jahr abgeschlossen. Das Entgelt bei einer geplanten Fallzahl von 485 Leerwohnungsaufkategorisierungen p.a. war mit 1.573.629,95 EUR exkl. USt vereinbart. Das monatliche Akonto wurde mit 131.135,83 EUR exkl. USt festgelegt, das jeweils am 10. eines jeden Vormonats im Voraus zu zahlen war.

Die Bearbeitungszeit pro Leerwohnung - von der Übergabe der Wohnung an die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH bis zur Rückgabe der fertiggestellten Leerwohnung an die Unterneh-

mung Stadt Wien - Wiener Wohnen - war mit maximal 150 Kalendertagen festgelegt. Bei Verzögerungen (z.B. aufgrund mangelhafter oder fehlender Dokumente) verlängerte sich die Bearbeitungszeit um die Dauer der jeweiligen Verzögerung. Ein monatliches Berichtswesen war vorgesehen.

Dieser Leistungsvertrag wurde vorzeitig mit Wirksamkeit zum 31. März 2021 gelöst und die Abrechnung ergab eine Gutschrift für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in der Höhe von 153.941,09 EUR exkl. USt.

9.3.2 Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH und die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen unterfertigten einen 2. Leistungsvertrag über die Leerwohnungsaufkategorisierung. Der Vertrag wurde in der Aufsichtsratssitzung vom 1. März 2021 beschlossen und trat mit 1. April 2021 in Kraft. Dieser wurde für die Dauer von 9 Monaten, d.h. bis zum 31. Dezember 2021 mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen abgeschlossen. Ein Unterfertigungsdatum war dem Vertrag nicht zu entnehmen, die zuständigen Produktmanager erteilten die Freigaben am 25. Februar bzw. 5. März 2021.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, bei der Unterfertigung von Verträgen auf die Angabe des Unterfertigungsdatums zu achten.

#### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hat die Empfehlung bereits umgesetzt. Seit der Unterzeichnung der Leistungsverträge 2023 mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nutzt die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ein System zur elektronischen Unterfertigung von Verträgen, das automatisch das Unterfertigungsdatum setzt.

Das Produkt erweiterte sich gegenüber dem Vorvertrag um Leistungen aus dem Bauarbeitenkoordinationsgesetz. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH sollte demgemäß die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmenden auf Baustellen im Zuge von Leerwohnungsaufkategorisierungen bei der Vorbereitung und Durchführung der Bauarbeiten gewährleisten.

Leistungen gemäß dem Bauarbeitenkoordinationsgesetz, die nicht durch die geprüfte Stelle selbst erbracht werden konnten, wurden über bestehende Rahmenverträge der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen sowohl im Namen als auch auf Rechnung der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen abgerufen.

Das Produkt „Leerwohnungsaufkategorisierung für den Fachbereich Leerwohnungsmanagement“ (AUFK) bestand nunmehr aus 2 Teilprodukten.

Im Teilprodukt 1 mussten von der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen vor Beginn der Leistungserbringung Vorleistungen erbracht werden.

Demnach oblag dem Fachbereich Leerwohnung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH für jede Aufkategorisierung die wöchentliche baubegleitende Kontrolle und die Koordination der Baumaßnahmen, um einen reibungslosen Ablauf lt. Vertrag und eine termingerechte Fertigstellung im genehmigten Kostenrahmen sicherzustellen.

Im Teilprodukt 2 „Baustellenkoordination und Projektleitung gemäß Bauarbeitenkoordinationsgesetz“ fungierte die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in der Planungsphase der Leerwohnungsaufkategorisierung als Planungs Koordinatorin und Projektleiterin und in der Ausführungsphase als Baustellenkoordinatorin und Projektleiterin. Der Auftraggeberin bzw. der Projektleitung war wöchentlich ein Bericht zu übermitteln.

Die Teilprodukte und ihre Zielgrößen wurden wie folgt für 1 Jahr vereinbart:

## 2. Leistungsvertrag Leerwohnungsaufkategorisierung 2021

Leistung	Zielgröße
Teilprodukt 1 Leerwohnungsaufkategorisierung für den Fachbereich Leerwohnungsmanagement	332
Teilprodukt 2 Baustellenkoordination und Projektleitung gemäß Bauarbeitenkoordinationsgesetz	215

Tabelle 14: 2. Leistungsvertrag Leerwohnungsaufkategorisierung 2021  
Quelle: Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Vertragssumme war mit 780.795,92 EUR exkl. USt vereinbart, das entsprach einem monatlichen Akonto von 86.755,19 EUR exkl. USt, das jeweils am 10. eines jeden Vormonats im Voraus zu zahlen war.

Für beide Leistungsverträge des Kalenderjahres 2021 wurden Akontozahlungen von insgesamt 1.174.203,41 EUR exkl. USt geleistet. Demgegenüber standen die Abrechnungen mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, die Gesamtkosten von 1.668.138,15 EUR exkl. USt ergaben. Für das Kalenderjahr 2021 zeigte sich sohin eine durchschnittliche rd. 42%ige Unterdeckung der Leistungsverträge p.a.

In der Planung der Fallzahlen war ein Verbesserungspotenzial sowohl durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen als auch der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH erkennbar. Es wären aus Sicht des StRH Wien realistischere Zielgrößen bzw. Akontierungen für die Zukunft sicherzustellen.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, auf die Vereinbarung von realistischeren Zielgrößen und damit verbundene Leistungsentgelte zu achten.

**Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird die Vereinbarung von realistischeren Zielgrößen und damit verbundenen Leistungsentgelten anstreben.

## 10. Zusammenfassung der Empfehlungen

**Empfehlung Nr. 1:**

Die Erstellung eines Prozesses für den Abschluss von unterjährigen Leistungsverträgen wäre zu erwirken (s. Punkt 4.3.1).

**Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hat die Empfehlung bereits umgesetzt. Ein Prozess für den Abschluss von unterjährigen Leistungsverträgen wurde erstellt.

### **Empfehlung Nr. 2:**

Es sollte künftig darauf geachtet werden, die Nachvollziehbarkeit und Transparenz der dem Aufsichtsrat vorzulegenden Anträge für Gehaltserhöhungen sicherzustellen. Dies sollte durch die durchgehende Verwendung einheitlicher Vorlagen und unter Heranziehung interner Richtlinien mit Kriterien für die Vergabe von Gehaltserhöhungen gewährleistet werden (s. Punkt 6.2.3).

### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hat die Empfehlung bereits umgesetzt. Seit dem 1. September 2022 ist die Organisationsrichtlinie Gehaltsanpassungen in der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH in Geltung, die Voraussetzungen, Rahmenbedingungen und maximale Höhe für die Vergabe von individuellen Gehaltsanpassungen regelt.

### **Empfehlung Nr. 3:**

Im Sinn der Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit wäre eine verbesserte Planung und deren Dokumentation bei der Arbeitskräfteüberlassung anzustreben (s. Punkt 9.1.6).

### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Überlassung von Arbeitskräften dient als Werkzeug für die Flexibilität der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, die damit auf externe Faktoren zeitnah reagieren kann. Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird ein erhöhtes Augenmerk auf die Verbesserung der Planung und Dokumentation bei der Arbeitskräfteüberlassung legen.

#### **Empfehlung Nr. 4:**

Der Produktbericht des 4. Quartals mit dem Jahresendergebnis sollte der jeweiligen Jahresendabrechnung beigelegt werden, um die Leistungen bzw. Stunden in der Endabrechnung ersichtlich zu machen. Damit wäre auch die Kontrolle der erbrachten Leistungen für die Bedarfsträgerinnen bzw. Bedarfsträger der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erleichtert (s. Punkt 9.2.4).

#### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird die Empfehlung umsetzen, indem ab dem Verrechnungsjahr 2023 der Produktbericht des 4. Quartals mit dem Jahresendergebnis der jeweiligen Jahresendabrechnung beigelegt wird.

#### **Empfehlung Nr. 5:**

Es wäre bei der Unterfertigung von Verträgen auf die Angabe des Unterfertigungsdatums zu achten (s. Punkt 9.3.2).

#### **Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH hat die Empfehlung bereits umgesetzt. Seit der Unterzeichnung der Leistungsverträge 2023 mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen nutzt die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH ein System zur elektronischen Unterfertigung von Verträgen, das automatisch das Unterfertigungsdatum setzt.

#### **Empfehlung Nr. 6:**

Es wäre auf die Vereinbarung von realistischeren Zielgrößen und damit verbundene Leistungsentgelte zu achten (s. Punkt 9.3.2).

**Stellungnahme der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH:**

Die Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH wird die Vereinbarung von realistischeren Zielgrößen und damit verbundenen Leistungsentgelten anstreben.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im November 2023