



# Maßnahmen- bekanntgabe zu

Stadt Wien - Wiener Wohnen  
Kundenservice GmbH,  
Prüfung der Entwicklung des  
Leistungsportfolios

StRH III - 704311-2023

## Impressum

Stadtrechnungshof Wien  
Landesgerichtsstraße 10  
1082 Wien  
Telefon: +43 1 4000 82911  
E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



# Inhaltsverzeichnis

<b>Erledigung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Bericht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....</b>	<b>7</b>
<b>Umsetzungsstand im Einzelnen .....</b>	<b>8</b>
Empfehlung Nr. 1 .....	8
Empfehlung Nr. 2 .....	9
Empfehlung Nr. 3 .....	9
Empfehlung Nr. 4 .....	10
Empfehlung Nr. 5 .....	11
Empfehlung Nr. 6 .....	12



## Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
IT	Informationstechnik
Nr.	Nummer
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem

## Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog die Entwicklung des Leistungsportfolios der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 6. Dezember 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 14. Dezember 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Die Gründung der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH erfolgte im Jahr 2002 durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen als Alleingesellschafterin, 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.

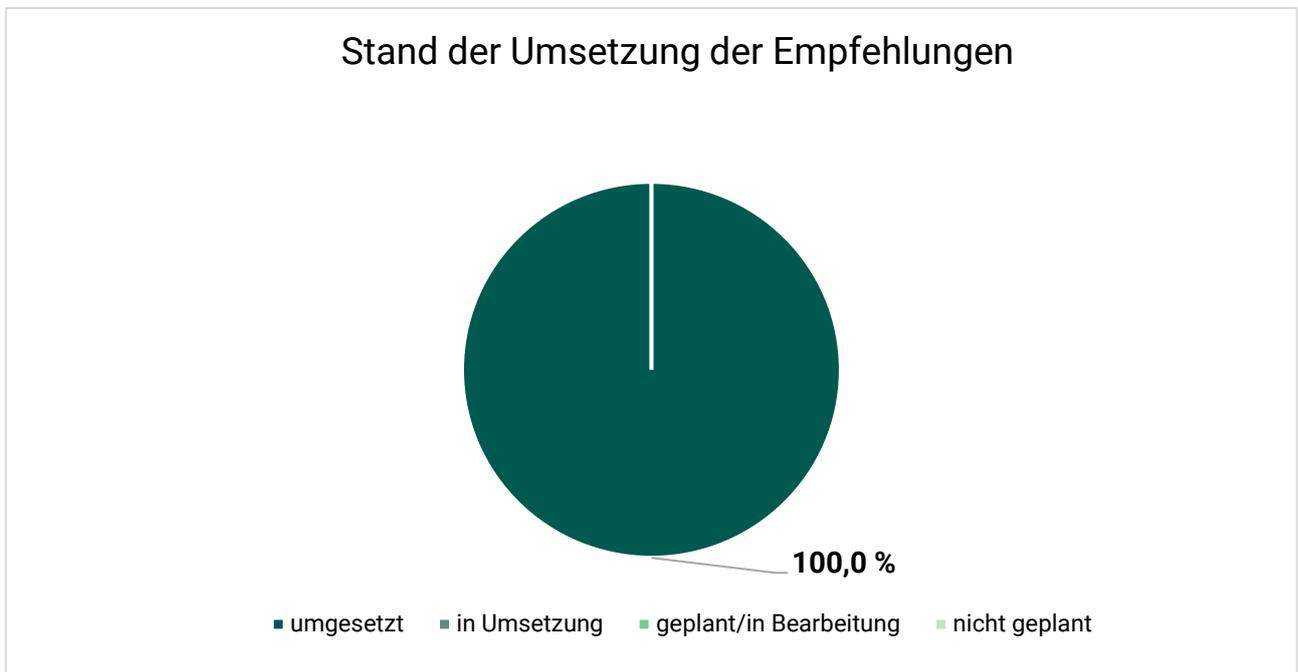
Die Ausweitung der Tätigkeitsbereiche der geprüften Stelle im Rahmen der abgeschlossenen Leistungsverträge führte zu einer Steigerung der Umsatzerlöse, aber auch zu einem hohen Personalzuwachs und stark ansteigenden Kosten.

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.

## Bericht der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

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

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	6	100,0
in Umsetzung	-	-
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	-	-



## Umsetzungsstand im Einzelnen

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

### Empfehlung Nr. 1

Die Erstellung eines Prozesses für den Abschluss von unterjährigen Leistungsverträgen wäre zu erwirken.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Wie in der Stellungnahme ausgeführt wurde die Empfehlung mit Juli 2022 umgesetzt.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Wie in der Stellungnahme ausgeführt wurde die Empfehlung mit 1. September 2022 umgesetzt.

## Empfehlung Nr. 3

Im Sinn der Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit wäre eine verbesserte Planung und deren Dokumentation bei der Arbeitskräfteüberlassung anzustreben.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



In Abstimmung mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurde für das Jahr 2024 ein erhöhtes Augenmerk auf die weitere Verbesserung der Planung und Dokumentation bei der Arbeitskräfteüberlassung gelegt.

## Empfehlung Nr. 4

Der Produktbericht des 4. Quartals mit dem Jahresergebnis 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.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Der Produktbericht des 4. Quartals mit dem Jahresendergebnis wurde beginnend mit der Jahresendabrechnung 2023 beigelegt.

**Empfehlung Nr. 5**

Es wäre bei der Unterfertigung von Verträgen auf die Angabe des Unterfertigungsdatums zu achten.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Wie in der Stellungnahme ausgeführt wurde die Empfehlung bereits für die Leistungsverträge 2023 umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 6

Es wäre auf die Vereinbarung von realistischeren Zielgrößen und damit verbundene Leistungsentgelte zu achten.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



In Abstimmung mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wird ein erhöhtes Augenmerk auf die weitere Verbesserung der Planung 2024 und Folgejahre gelegt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag.<sup>a</sup> Gabriele Weghofer, MSc

Wien, im Oktober 2024