Lageberichterstattung gemäß § 243 UGB

Beilage zum Jahresabschluss zum 31.12.2025

1. GESCHÄFTSVERLAUF UND WIRTSCHAFTLICHE LAGE

1.1 GESCHÄFTSTÄTIGKEIT UND –BEREICHE

Wohnservice Wien bietet im Auftrag der Stadt Wien Informations- und Beratungsdienstleistungen rund ums Wohnen als Unterstützung der Menschen in Wien an. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 als Tochtergesellschaft des wohnfonds_wien – fonds für wohnbau und stadterneuerung (mit einem Anteil von 55 Prozent) und der Stadt Wien/MA50 (mit einem Anteil von 45 Prozent) gegründet.

Die Geschäftsbereiche sind nach den unterschiedlichen Aufgaben strukturiert: Die **Wohnberatung Wien** ist seit Jänner 2015 ein Service für Wohnungssuchende im kommunalen Wohnbau, d.h. sowohl für geförderte als auch für Gemeindewohnungen. Dieses kostenlose Service wurde in Form eines Joint Ventures gemeinsam mit der Wiener Wohnen Kundenservice GmbH (ein 100%iges Tochterunternehmen von Wiener Wohnen) gestartet. Die Gesamtverantwortung liegt seit dem Jahr 2017 bei Wohnservice Wien.

Der Bereich **wohnpartner** wurde durch die Übernahme der „Gebietsbetreuungen Städtische Wohnhausanlagen“ im Jahr 2010 in die Verantwortung von Wohnservice Wien übernommen und unter dem Namen „wohnpartner“ neu gestaltet. Der Bereich bietet kostenlos Konfliktmanagement, soziale Beratung und Gemeinwesenarbeit für die Bewohner*innen im Wiener Gemeindebau.

Die **MieterHilfe** bietet kostenlos wohnrechtliche Auskünfte und Beratung für alle Wiener*innen. 2019 wurde die mobile Gebietsbetreuung übernommen und in die mobile MieterHilfe integriert.

Die Dienstleistungen werden einer ständigen Qualitätsprüfung unterzogen und dabei laufend an den aktuellen Rahmenbedingungen angepasst, um den Bedürfnissen der Wiener Wohnbevölkerung bestmöglich gerecht zu werden. Zugleich werden durch laufende Analysen relevanter Entwicklungen die internen Arbeitsprozesse kontinuierlich weiterentwickelt und an aktuelle Gegebenheiten angepasst.

1.2 GESCHÄFTSVERLAUF IM ALLGEMEINEN

Die wirtschaftlichen Auswirkungen der hohen Inflation (insbesondere im Bereich des täglichen Bedarfs wie Lebensmittel, Energiekosten, Mieten und dergleichen) waren auch in 2025 für die Menschen in Österreich spürbar, insbesondere für die unteren Einkommensschichten der Bevölkerung.

1.3 FINANZIELLE LEISTUNGSINDIKATOREN

ERTRAGSLAGE

UMSATZERLÖSE

in TEUR	2025	2024	Veränderung
	37.052,0	35.971,0	3,0 %

Die Umsatzerlöse ergeben sich überwiegend aus den bestehenden Leistungsverträgen und den darin festgeschriebenen Indexierungen. Darüber hinaus wurden im Berichtsjahr Erlöse aus Kooperationen mit Dritten erwirtschaftet.

ERGEBNIS VOR STEUERN

in TEUR	2025	2024	Veränderung
	58,0	-36,0	k. A. %

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern lag mit rd. TEUR 58,0 über dem Vorjahresergebnis. Das negative Betriebsergebnis in Höhe von rd. TEUR -38,0 konnte mit einem positiven Finanzergebnis mit rd. TEUR 96,0 kompensiert werden.

VERMÖGENSLAGE

EIGENKAPITAL

in TEUR	2025	2024	Veränderung
	4.779,0	4.722,0	1,2 %

Der Anstieg des Eigenkapitals resultiert überwiegend aus dem Bilanzgewinn des Geschäftsjahres in Höhe von rd. TEUR 99,0.

BILANZSUMME

in TEUR	2025	2024	Veränderung
	10.298,0	9.821,0	4,9 %

Die Bilanzsumme stieg zum Bilanzstichtag am 31.12.2025 um knapp 5,0 %. Auf der Aktivseite wurde ein höheres Umlaufvermögen ausgewiesen (höhere Bankbestände), während das Anlagevermögen aufgrund geringer Investitionen abschreibungsbedingt zurückging. Auf der Passivseite stiegen inbesondere die sonstigen Verbindlichkeiten deutlich an. Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sind gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen.

NETTOVERSCHULDUNGSGRAD (GEARING)

Aufgrund der Tatsache, dass die liquiden Mittel gegenüber den (verzinslichen) Verbindlichkeiten überwiegen, verfügt die Gesellschaft über keine Nettoverschuldung.

FINANZLAGE

CASH-FLOW

in TEUR	2025	2024	Veränderung
Ergebnis vor Steuern	58,0	-36,0	
aus dem operativen Bereich	1.704,0	-289,0	k. A. %
aus Investitionsaktivitäten	-103,0	-171,0	-40,0 %
aus Finanzierungsaktivitäten	0,0	0,0	-100,0 %
Veränderung der liquiden Mittel	1.601,0	-460,0	k. A. %

Der Cash-Flow aus dem operativen Bereich resultiert aus dem Cash-Flow aus dem Ergebnis sowie der Veränderung der Forderungen bzw. Verbindlichkeiten, der Rückstellungen und der Rechnungsabgrenzungen.

Der Cash-Flow aus Investitionstätigkeiten betrifft die Investitionen in das Anlagevermögen der Gesellschaft (EDV-Programme, bauliche Investitionen, Einrichtungsgegenstände, Hardware), wobei gewährte Investitionszuschüsse in Abzug gebracht wurden.

2. GESCHÄFTSBEREICHE

WOHNBERATUNG WIEN

Die Wohnberatung Wien war auch im vergangenen Jahr als verlässliche Serviceeinrichtung für alle Wiener*innen stark gefragt. Die Website der Wohnberatung Wien wurde 2025 vermehrt in Anspruch genommen: So besuchten 11,4 Mio. Interessierte die Website der Wohnberatung Wien und rund 101,8 Mio. Seitenanfragen wurden gezählt.

Insgesamt 323.223 schriftliche und telefonische Anfragen sind 2025 in der Wohnberatung Wien eingelangt. Die Mitarbeiter*innen der Service-Nummer 01/24 111 standen von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:00 bis 20:00 Uhr für telefonische Erstauskünfte zur Verfügung.

Bei Messen und Veranstaltungen wie z. B. dem Tag des Wiener Wohnbaus, der Bildungsmesse (BeSt³), dem Frauentag im Rathaus oder dem Donauinselfest wurden 1.293 Beratungen durchgeführt.

Mit zielgruppenspezifischen Angeboten konnten junge Wiener*innen, Senior*innen und Alleinerziehende erreicht werden. So wurde etwa die Zielgruppe der jungen Wiener*innen über das Online-Angebot mittels Podcast und Newsfeed informiert.

Interessent*innen für Gemeindewohnungen konnten sich durch die digitale Vergabe aktiv und gezielt für gewünschte Objekte anmelden. Insgesamt wurden im Jahr 2025 rund 6.782 Gemeindewohnungen auf der Plattform der Wohnberatung Wien online gestellt.

Für 2026 liegt der Hauptfokus auf der bestmöglichen Umsetzung des Projekts Wohnungsvergabe NEU.

WOHNPARTNER

Seit 2010 unterstützt wohnpartner im Auftrag der Stadt Wien das gute Zusammenleben der etwa 500.000 Menschen im Wiener Gemeindebau. Die vielfältigen Aufgaben sind dabei in 4 Leistungsbereiche unterteilt: Konfliktvermittlung, soziale Beratung, Grätzl-Management und Grätzl-Zentren.

Bei der Konfliktvermittlung, also der Begleitung, Unterstützung und Entlastung bei Schwierigkeiten im nachbarschaftlichen Zusammenleben, werden von der Hausverwaltung Wiener Wohnen gemeldete Probleme direkt an wohnpartner weitergeleitet und vom Nachbarschaftsservice bearbeitet. Durch die Hinzunahme weiterer Meldungskategorien können nun noch mehr Bewohner*innen auf die Unterstützung von wohnpartner zählen.
Die soziale Beratung wird durch die stetig wachsenden (sozialen) Herausforderungen im Alltag, Stichwort: Energie und Teuerung, kontinuierlich ausgebaut, um direkt zu unterstützen oder treffsicher an die richtigen Stellen zu vermitteln. Im Grätzl-Management steht die Begleitung und Unterstützung von aktiven Gruppen im Gemeindebau im Vordergrund. Diese Gruppen sind Ausdruck von gelungener und gelebter Nachbarschaft, für die sich wohnpartner einsetzt. Zusätzlich werden Bewohner*innen beim Einzug in neu errichtete Gemeindebauten im Zuge der Einzugsbegleitung unterstützt. Die mittlerweile 10 Grätzl-Zentren

bieten den Bewohner*innen Räume als Treffpunkt und Begegnungsort und so Entfaltungsmöglichkeiten mit einer breiten Palette an Angeboten für alle Altersgruppen. Auf die Themen von Frauen wird dabei weiterhin in allen Leistungsbereichen ein besonderes Augenmerk gelegt.

Im Rahmen von Kulturlabor Gemeindebau finden zahlreiche Veranstaltungen statt, die Bewohner*innen des Wiener Gemeindebaus kostenlos und niederschwellig direkt im Gemeindebau mit unterschiedlichen Kunst- und Kulturformaten in Berührung bringen.

Die Implementierung der Wirkungsorientierung als Mittel der Qualitätssicherung wurde im Laufe der letzten Jahre auf alle Leistungsbereiche ausgeweitet. So bietet sich die Möglichkeit, die erbrachten Leistungen nicht nur quantitativ zu bewerten, sondern den Fokus auch auf die qualitativen Verbesserungen und positiven Veränderungen zu richten.

MIETERHILFE

Auch 2025 war die Teuerungswelle und die hohe Inflation eine Belastung für die Ratsuchenden und alle Bewohner*innen der Stadt. Effekte hoher Inflation über Indexanpassungen bei den Mieten steigerten die Kosten für Mieter*innen im Bereich Wohnen. Dies erforderte weitere Beratungsmöglichkeiten und Unterstützung für Mieter*innen; vor allem im privaten Altbau. Doch entlastende Initiativen der Stadtregierung, wie die Wohnbeihilfe NEU oder das Einfrieren der Mieten im Gemeindebau für die Jahre 2024 und 2025, zeigten weiterhin positive Wirkung.

Durch mobile Beratungstouren konnte mehr Präsenz vor Ort gezeigt werden. So wurden persönliche, niederschwellige und intensive Beratungen im Zuge der „Wien wohnt besser Tour“ sehr gut angenommen. Mit 16.600 persönlichen Beratungen (2022 im Vergleich dazu knapp 10.000) im Beratungszentrum der MieterHilfe und bei Terminen vor Ort verzeichnen die Beratungen eine kontinuierlich hohe Nachfrage. Bei der telefonischen Beratung stieg die Nachfrage auf rund 40.000 Anrufe deutlich (2024: 31.000) an. Die Beratungstätigkeit verlagerte sich zunehmend in Richtung einlangender Fragen per E-Mail und löste damit deutlichen Mehraufwand in der Fall- und Aktbearbeitung aus. Bei den Fallaktivitäten stieg die Anzahl auf 43.000 Fälle und führte somit zu einer deutlichen Steigerung zum Vorjahr 2024 (36.200 Aktivitäten), vor der Pandemie waren es noch 13.000 Aktivitäten.

Auftretende Spekulation mit Wohnraum war im Jahr 2025 im Hauptfokus der Tätigkeitsfelder der MieterHilfe. Eine Vernachlässigung des Erhaltungszustandes und unredliche Maßnahmen sowie Druck auf Mieter*innen sind Merkmale der Wohnungsspekulation. Um dem entgegenzuwirken, erhielten die MieterHilfe bzw. Wohnservice Wien von der Stadt Wien den Auftrag, § 6 (MRG) Verfahren für die Stadt zu führen und damit die nötigen Verbesserungen an den betroffenen Häusern zu erreichen – in letzter Konsequenz mit dem Einsetzen von Zwangsverwaltungen. So wurden letztes Jahr bereits zahlreiche Anträge gestellt, erste Zwangsverwaltungen eingesetzt und erste Erfolge für Mieter*innen erzielt. Dieses Projekt wird 2026 und voraussichtlich darüber hinaus fortgeführt und soll weiterentwickelt werden.

3. VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNG UND RISIKEN DES UNTERNEHMENS

3.1 VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNG

Für das Geschäftsjahr 2026 wurde für die Wohnservice Wien GmbH ein valorisiertes Budget gegenüber dem Vorjahr angesetzt. Dadurch ist Planungssicherheit für die angebotenen Dienstleistungen gegeben. Sollten weitere Dienstleistungen über die bestehenden hinaus angeboten werden, so ist die budgetäre Deckung vorab zu gewährleisten.

3.2 WESENTLICHE RISIKEN UND UNGEWISSHEITEN

Die Risiken des Unternehmens werden in Form eines Risikomanagements regelmäßig betrachtet und die Prozesse entsprechend angepasst. Das Risikomanagement ist integrierter Bestandteil der Abteilung Strategie, Interne Kontrollsysteme (IKS), Recht und Interne Kommunikation (SIRI) in Zusammenarbeit mit Finanz- und IKT (Informations- und Kommunikationstechnik)-Management (IKT-FIN) und umfasst Tätigkeiten wie die Planung, das Controlling und die regelmäßige Berichterstattung.

Im Rahmen des Risikomanagements werden Maßnahmen beschlossen, die monatlich auf ihren Umsetzungsstand geprüft werden. Darüber hinaus wird im Prozessmanagements laufend an der Optimierung der Prozesse und Schnittstellen gearbeitet. Für 2026 werden Sicherheitsleitfäden zu verschiedenen Themen erstellt.

Ein Großteil der Erträge sind über Leistungsverträge der Stadt Wien abgedeckt. Sofern etwaige Ausfalls- oder Bonitätsrisiken erkennbar sind, werden entsprechende Wertberichtigungen vorgenommen. Zur generellen Minimierung von Ausfallrisiken verfügt das Unternehmen über ein effizientes Mahnwesen. Zur Aufrechterhaltung der jederzeitigen Zahlungsfähigkeit wird ein fortlaufender Liquiditätsplan erstellt, der regelmäßig an aktuelle Änderungen angepasst wird und als Basis für die Geldmitteldisposition dient.

4. QUALITÄTSSICHERUNG, FOSCHUNG UND ENTWICKLUNG

Forschung und Entwicklung findet aufgrund der Geschäftstätigkeit nur bedingt statt, jedoch werden regelmäßig Analysen zur Kund*innenzufriedenheit durchgeführt und begleitende Evaluierungen vorgenommen, um die Qualität der Dienstleistungen auf hohem Niveau zu erhalten bzw. noch weiter zu verbessern.

5. WESENTLICHE MERKMALE DES INTERNEN KONTROLL- UND RISIKOMANAGEMENTS

Die Risikoerhebung und -neubewertung erfolgt halbjährlich. Die Gesamtrisikoliste wird dem Aufsichtsrat berichtet. Quartalsweise wird im IKS-Bericht das Ergebnis der Finanzprüfung sowie Maßnahmen in den Managementsystemen berichtet. Dazu zählen das Risikomanagement, Compliance-Management-System inklusive Ergebnisse der Datenschutz-Organisation, des Prozessmanagements und das interne Kontrollsystem als Gesamtes.

Im Jahr 2025 wurde die Umstellung des Beschaffungsprozesses auf vier beschaffende Stellen abgeschlossen. Seit dem 3. Quartal 2025 ist nun ebenfalls eine überarbeitete neue Richtlinie für das Beschaffungswesen der Wohnservice Wien in Kraft. Darüber hinaus wird regelmäßig an der Aktualisierung interner Richtlinien gearbeitet und die Mitarbeiter*innen laufend geschult.

Ein Prozessmanagement-Systems trägt zu einem funktionierenden internen Kontrollsystem bei. Im Jahr 2025 wurden alle Kernprozesse der Bereiche dokumentiert und freigegeben, im Jahr 2026 werden die Prozesse der Fachabteilungen aktualisiert und kommuniziert.

wohnservice wien
Alles rund ums Wohnen
Wohnservice Wien Ges.m.b.H.
1030 Wien, Guglgasse 7-9
Tel.: 24 503-0, Fax: 24 503-25997
www.wohnservice-wien.at

Wien, 31. März 2026

Mag. Josef Cser

Geschäftsführer