

Herrn Oberbürgermeister Jürgen Roters

per E-Mail: oberbuergemeister@stadt-koeln.de

(Kopie wird im Internet veröffentlicht unter <http://www.olev.de/fs/DA-GW.pdf>)

Dienstaufsichtsbeschwerde gegen die Leitung der Gebäudewirtschaft

Sehr geehrter Herr Roters,

hiermit erhebe ich Dienstaufsichtsbeschwerde gegen die Leitung der Gebäudewirtschaft wegen schwerwiegender Pflichtverletzungen im Zusammenhang

1. mit der Planung von Bauvorhaben und der Vorbereitung von Baubeschlüssen des Rates,
2. der Kalkulation der Mieten als Teil der Baubeschlüsse und der Durchführung der Mietverhältnisse,
3. der Wahrnehmung ihrer Führungs- und Organisationsverantwortung.

Die Gebäudewirtschaft verschafft sich etwa 80 Millionen Euro Einnahmen pro Jahr durch bewusst falsche Berechnung der „Kostenmiete“, indem sie „kalkulatorische Zinsen“ auf einen zu hoch veranschlagten Gebäudewert mit dem unrealistischen Zinssatz von 7 % ansetzt, den sie selbst für aufgenommene Kredite auch nicht zahlt. Durch diese Manipulation verletzt sie das Eigentumsrecht des Rates und verschafft sich Mittel aus dem Haushalt der Stadt Köln, die der Rat ihr für diese Zwecke nicht genehmigt hat. Sie verschleiert, dass sie mit Verlust arbeitet und ihr gesamtes Handeln einschließlich Organisation und Personalmanagement auf den Prüfstand stellen müsste um ein ausgeglichenes Betriebsergebnis zu erzielen.

Bei Bauplanungen wurde die Wirtschaftlichkeit von Alternativen seit Jahren grob fehlerhaft ermittelt, wie bereits in meiner Eingabe vom 18. März 2013 dargelegt. Das

führte noch Anfang 2013 dazu, den wesentlich teureren Passivhausstandard als angeblich wirtschaftlichste Alternative zu empfehlen. Allein für Schulbauten hätte das einen Schaden von etwa 100 Millionen Euro verursachen können, hätte nicht meine Eingabe Erfolg gehabt. Es bleiben immer noch Umplanungskosten von 260.000 € als materieller Schaden und Bauzeitverzögerungen von bis zu 9 Monaten zum Nachteil der Schüler und Eltern. Welche Nachteile in den Jahren zuvor entstanden und ob frühere Bewertungen von Bauplanungen zu korrigieren sind, wurde bisher nicht ermittelt.

Bei der Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Alternativen ignorierte die Gebäudewirtschaft auch die Energieleitlinien der Stadt Köln, die ein korrektes Verfahren vorschreiben.

Schließlich enthalten Vorlagen an den Rat zum Teil auch noch weitere grobe Fehler, zum Beispiel die Abschreibung der zum Teil mit aufwändiger Gebäudetechnik ausgestatteten Bauten auf 80 Jahre, sogar die Abschreibung des Grundstückswertes findet sich in einer Vorlage (vgl. Anlage 2). Offensichtlich fehlen elementare Vorkehrungen für die Qualitätssicherung und eine wirksame Führung.

Die Vorlagen lassen ferner eine überholte Arbeitsteilung sowie fehlendes Prozess- und Qualitätsmanagement und unzureichende Nutzung des Potentials der Informationstechnik erkennen.

Einzelheiten sind in Anlage 1 dargestellt, die Anlagen 2 bis 4 liefern weiteres Material zum Verständnis und zur Begründung. Alle Anlagen sind auch im Internet aufrufbar.

Für Erläuterungen stehe ich auch gern persönlich zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Burkhardt Krems
(elektronisch übermittelt)

Anlagen

Anlage 1: Erläuterung der Dienstaufsichtsbeschwerde: <http://www.olev.de/fs/DA-GW.pdf>

Anlage 2: Kalkulation der Kostenmiete für die Kita Elzstraße (Auszug aus der Ratsvorlage 0520/2012):
http://www.olev.de/fs/Mietberechnung_Kita-Elzstraße_0520_2012.pdf

Anlage 3: Übersicht über die Mietkalkulationen der Gebäudewirtschaft:
<http://www.olev.de/fs/Kostenmieten-Vergleich.pdf>

Anlage 4: Einsparungen durch die Korrektur der Baubeschlüsse des Rates:
<https://olevde.wiki.zoho.com/wirtschaftlichkeit/Bauvorhaben.html>

Dienstaufsichtsbeschwerde gegen die Leitung der Gebäudewirtschaft

wegen schwerwiegender Pflichtverletzungen im Zusammenhang

1. mit der Planung von Bauvorhaben und der Vorbereitung von Baubeschlüssen des Rates,
2. der Kalkulation der Mieten als Teil der Baubeschlüsse und der Durchführung der Mietverhältnisse,
3. der Wahrnehmung ihrer Führungs- und Organisationsverantwortung.

1 Zusammenfassung

Falsche Berechnung der Kostenmieten

Als Vermieter städtischer Gebäude, insbesondere von Schulen und Kindertagesstätten, berechnet die Gebäudewirtschaft eine unberechtigt hohe Kostenmiete und erzielt dadurch jährliche Einnahmen von etwa 80 Millionen. Nur dadurch weist sie Gewinne aus, bei korrekter Mietkalkulation ergäben sich regelmäßige Verluste in zweistelliger Millionenhöhe.

Um diese Einnahmen zu erzielen berechnet sie den Mietern kalkulatorische Zinsen in Höhe von 7 % auf den anfänglichen Gebäudewert. Dabei ist allgemein bekannt, dass die öffentliche Hand Kredite für weniger als die Hälfte dieses Zinssatzes bekommt, das gilt auch für die Gebäudewirtschaft, wie aus dem Wirtschaftsplan zu entnehmen ist.

Durch diese Manipulation verletzt sie das Etatrechts des Rates und verschafft sich Mittel aus dem Haushalt der Stadt Köln, die der Rat ihr für diese Zwecke nicht genehmigt hat. Sie verschleiert, dass sie mit Verlust arbeitet und ihr gesamtes Handeln einschließlich Organisation und Personalmanagement auf den Prüfstand stellen müsste um ein ausgeglichenes Betriebsergebnis zu erzielen.

Falsche Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen

Bei Bauplanungen wurde die Wirtschaftlichkeit von Alternativen seit Jahren grob fehlerhaft ermittelt, wie bereits in meiner Eingabe vom 18. März 2013 dargelegt. Das führte noch Anfang 2013 dazu, den wesentlich teureren Passivhausstandard als an-

geblich wirtschaftlichste Alternative zu empfehlen (Vorlage 2967/2012). Allein für Schulbauten hätte das einen Schaden von etwa 100 Millionen Euro verursachen können. Die zwischenzeitlich erfolgte, durch meine Eingabe vom 18. März 2013 veranlassete Korrektur (siehe Vorlage 2967/2012/1 mit den Erläuterungen in Anlage 4) führte zwar zum weitgehenden Verzicht auf den Passivhausstandard, verursacht aber Umplanungskosten von 260.000 € als materiellen Schaden und Bauzeitverzögerungen von bis zu 9 Monaten zum Nachteil der Schüler und Eltern (Einzelheiten siehe Anlage 4). Welche Nachteile in den Jahren zuvor entstanden und ob frühere Bewertungen von Bauplanungen zu korrigieren sind, wurde bisher nicht einmal ermittelt, notwendige Korrekturen wurden nicht in Angriff genommen.

Missachtung der Energieleitlinien

In diesem Zusammenhang missachtet die Gebäudewirtschaft auch die Beschlüsse des Betriebsausschusses Gebäudewirtschaft, der in seinen Energieleitlinien festgelegt hat, dass die Wirtschaftlichkeit von Alternativen nach dem Rechenmodell der Stadt Frankfurt am Main zu erfolgen hat.

Mängel von Organisation und Führung

Dem Rat als Teil der Vorlagen für Baubeschlüsse zugeleitete Mietkalkulationen weisen zum Teil zahlreiche grobe Fehler auf, z. B. die Abschreibung des Grundstückswertes oder die Berechnung von Instandhaltungskosten für den Grundstückswert als Teil der Kosten, die die Mieter zu zahlen haben. Offensichtlich fehlen elementare Vorkehrungen, um die Qualität der Arbeit zu gewährleisten, und versagt die Führung.

Die Vorlagen lassen ferner eine überholte Arbeitsteilung sowie fehlendes Prozessmanagement und unzureichende Nutzung des Potentials der Informationstechnik erkennen.

2 Falsche Berechnung der Kostenmieten

Die Gebäudewirtschaft liefert der Stadt jedes Jahr Gewinne in Millionenhöhe ab, aber nur, weil sie ihren Mietern Kosten in Rechnung stellt, die sie nicht hat: „kalkulatorische Zinsen“ in Höhe von 7 % auf den anfänglichen Gebäudewert. Dass Kredite derzeit keine Zinsen in dieser Höhe erfordern, weil die öffentlichen Hände sich für weniger als die Hälfte Geld beschaffen können, weiß selbst ein Laie: dieses Verfahren der Generierung von Einnahmen, indem man nicht vorhandene Kosten in Rechnung stellt, ist deshalb nicht als „Versehen“ entschuldbar.

Erläuterung: „Kalkulatorische Zinsen“ gleichen den Nachteil der Kapitalbindung aus. Finanzmittel sind in Gebäuden und anderen Anlagen gebunden und müssen entweder über Kredite finanziert werden oder können nicht zinsbringend angelegt werden. Die Berechnung der kalkulatorischen Zinsen muss deshalb die wirtschaftliche Situation abbilden, die sich aus der Finanzausstattung ergibt. Das gilt insbesondere für den Zinssatz. Es gibt keine Berechtigung, ihn nach freiem Ermessen festzulegen.

In Anlage 3 wird ermittelt, welche Auswirkungen der Zinssatz auf die Höhe der Kaltmiete hat. Auf der Grundlage der ausgewerteten Ratsvorlagen zeigt sich übereinstimmend, dass die Differenz zwischen dem von der Gebäudewirtschaft verwendeten Zinssatz von 7 % und einem allenfalls akzeptablen Zinssatz von 3,25 % etwa 35 % der Kaltmiete ausmacht.

Zusätzlich berechnet die Gebäudewirtschaft über die Jahre konstant die kalkulatorischen Zinsen nach dem Gebäudewert im Jahr nach der Herstellung. Der Gebäudewert sinkt aber jedes Jahr um den Betrag der Abschreibungen. Richtig wäre es, für die Nutzungszeit eine durchschnittliche Kapitalbindung zu ermitteln und dafür den entsprechenden Zinssatz zu verwenden. Dieser Fehler ergibt noch einmal etwa 5 % der von der Gebäudewirtschaft ermittelten Kaltmiete.

Insgesamt beruhen also etwa 40 % der Kostenmiete auf einer fehlerhaften Berechnung der Kosten durch die Gebäudewirtschaft.

Der Wirtschaftsplan 2013 veranschlagt für 2012 Mieteinnahmen in Höhe von 217 Millionen Euro. Geht man davon aus, dass 40 % unberechtigt veranschlagt sind, ergeben sich **von der Gebäudewirtschaft unberechtigt erzielte Einnahmen in Höhe von 87 Millionen Euro**. Da im Detail Einzelfragen klärungsbedürftig sein können, wird im Folgenden von einem Betrag von 80 Millionen € ausgegangen.

Diese Schätzung wird durch den Umfang der Kreditzahlungen der Gebäudewirtschaft bestätigt. Laut Wirtschaftsplan 2013 erzielt sie Mieteinnahmen von 217 Millionen Euro, hat aber lediglich Zinsaufwendungen von 32 Millionen Euro, entsprechend 15 % der Mieteinnahmen. In den Kalkulationen der Kostenmiete von Neubauten ergibt sich nach den Berechnungen der Gebäudewirtschaft aber ein Anteil von 65 % der kalkulatorischen Zinsen, siehe Anlage 3.

Das bedeutet gleichzeitig, dass die Gebäudewirtschaft in den vergangenen Jahren und voraussichtlich auch 2013 jeweils Verluste in zweistelliger Millionenhöhe erwirtschaftet (hat), während sie offiziell einen Gewinn z. T. in der Größenordnung von 50 Millionen ausgewiesen hat bzw. ausweist.

Mit ihrer Manipulation des Zinssatzes und der Zinsberechnung, zusammen mit weiteren Rechenfehlern gaukelt sie erfolgreiches Wirtschaften vor, verhindert strukturelle und personelle Konsequenzen und blockt Forderungen nach mehr Effizienz ab. Es handelt sich nicht um bloßes „Umbuchen“ von einer Tasche in die andere, der scheinbare Erfolg hat konkrete wirtschaftliche Auswirkungen und Nachteile für die Stadt, weil damit Ausgaben möglich werden, die sonst nicht getätigt werden würden, ganz abgesehen davon, dass ein derartiges Vorgehen zentrale Vorgaben einer ordnungsmäßigen Haushalts- und Wirtschaftsführung verletzt.

Das Vorgehen der Gebäudewirtschaft verletzt auch das Etatrecht des Rates, weil sie sich dadurch Mittel für Ausgaben beschafft, die vom Rat für diese Zwecke nicht bewilligt worden sind, und sie entzieht sich einer wirksamen Kontrolle für ihr wirtschaftliches Verhalten.

3 Falsche Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen

Auf grundlegende Mängel bei der Beurteilung der Wirtschaftlichkeit von Alternativen hatte ich bereits in meiner Eingabe vom 18. März 2013 hingewiesen. Die Gebäudewirtschaft hat inzwischen das Beurteilungsverfahren auch korrigiert, siehe zum Beispiel die Ratsvorlage 2967/2012/1 und die dort beigefügten Erläuterungen in Anlage 4 der Vorlage.

Es bleibt aber dabei, dass die Gebäudewirtschaft bis zu meiner Eingabe die Wirtschaftlichkeit von Alternativen grob fehlerhaft ermittelt hat, und zwar mit Fehlern, die nicht als Versehen zu erklären sind. Das betrifft insbesondere

- die Verwendung eines Zinssatzes von 7 %, obwohl sie selbst Kredite zu diesem Zinssatz nicht aufnimmt
- und die Abschreibung von Gebäuden mit aufwändiger Technik als Passivhaus auf 80 Jahre: auch ein Laie weiß, dass Gebäudetechnik nicht so lange nutzbar ist, der entsprechende Anteil wäre auf 15 bis 30 Jahre abzuschreiben. Darin liegt auch eine Verletzung von § 35 der Gemeindehaushaltsverordnung, wonach abzuschreiben ist entsprechend dem tatsächlichen Wertverzehr.

Unverständliche Logikfehler liegen unter anderem auch darin, dass einerseits die Wirtschaftlichkeitsberechnung mit der Kapitalwertmethode erfolgt, bei der Ein- und Auszahlungen entsprechen dem Zahlungszeitpunkt diskontiert werden, alle Nennwerte also in Barwerte auf den gleichen Zeitpunkt abgezinst werden, der Gebäuderestwert nach 30 Jahren aber nicht als Barwert, sondern mit seinem vollen Betrag gegen die ursprüngliche Investitionssumme verrechnet wird. Nur durch derartige „Fehler“ hat die Gebäudewirtschaft damals die Passivhausvariante als wirtschaftlich vorteilhaft darstellen können.

Dieses grob fehlerhafte Rechenverfahren ist auch deshalb unverständlich, weil die Energieleitlinien ausdrücklich die Verwendung des von der Stadt Freiburg am Main im Internet bereitgestellten Rechenmodells vorsehen, das fachlich einwandfrei ist. Die Vorgaben der Energieleitlinien werden in den Vorlagen der Gebäudewirtschaft nicht mit einem einzigen Wort erwähnt. Dabei wurden Sie nicht nur 2010 vom Betriebsausschuss Gebäudewirtschaft beschlossen, sondern 2012 noch einmal bestätigt und modifiziert. Ihre Existenz dürfte also bekannt gewesen sein.

Mit dieser grob fehlerhaften Wirtschaftlichkeitsberechnung hat die Gebäudewirtschaft noch in diesem Jahr die Verwendung eines teuren Baustandards für Schulbauten als angeblich wirtschaftlichste Alternative vorgeschlagen (Vorlage 2967/2012), was die Stadt 100 Millionen Euro zusätzlich gekostet hätte. Die zwischenzeitlich erfolgte, durch meine Eingabe vom 18. März 2013 veranlasste Korrektur führt zu Umpflanzungskosten von 260.000 Euro, und der Bau dringend benötigter Schulen verzögert sich um bis zu 9 Monate (vgl. Anlage 4). Auch wenn also, eher durch einen glücklichen Zufall, die Mehrkosten von 100 Millionen Euro vermieden worden sind, bleiben die Umpflanzungskosten als materieller Schaden und ein erheblicher immaterieller Schaden.

Und alle Vergleiche von Planungsalternativen in den Jahren zuvor, zum Beispiel ob Sanierung oder Neubau wirtschaftlicher ist, müssen daraufhin überprüft werden, ob sie nicht durch die gleichen Fehler zu falschen Ergebnissen geführt haben. Auch das verursacht erhebliche Kosten, zu denen ggf. weitere Kosten für Planungskorrekturen hinzukommen.

Allerdings ist meines Wissens bisher nicht einmal damit begonnen worden, frühere Bauplanungen zu überprüfen um zu ermitteln, ob die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit zu anderen Ergebnissen führt, und ggf. notwendige Korrekturen in Angriff zu nehmen.

4 Weitere Fehler

Teil der Mängel in diesem Aufgabenbereich ist es auch, dass Gebäude insgesamt, einschließlich zum Teil aufwändiger Gebäudetechnik, auf 80 Jahre abgeschrieben werden. Das ist nicht nur eine Verletzung von § 35 der Gemeindehaushaltsverordnung, wonach abzuschreiben ist entsprechend dem tatsächlichen Wertverzehr; dass Gebäudetechnik nicht 80 Jahre lang genutzt werden kann, weiß auch ein Laie: hier liegt also erneut ein Fehler vor, der nicht als Versehen entschuldbar ist, sondern Teil bewusster Manipulation zu sein scheint, mit dem Ziel, möglichst hohe Einnahmen zu erzielen, die auf nur „kalkulatorischen“ Kosten beruhen: Kosten, denen kein Ressourcenverbrauch entspricht.

Dass in der Vorlage für die Kita Elzstraße (0520/2012) dann auch Abschreibungen auf den Grundstückswert als Teil der Kostenmiete berechnet worden sind erstaunt dann schon nicht mehr, ebenso wenig wie dass dieser Grundstückswert „Instandhaltungskosten“ in Höhe von 1,2% pro Jahr rechtfertigen soll (Einzelheiten siehe die Anmerkungen in Anlage 2), die von den Mietern zu tragen sind.

5 Mängel der Organisation

Die Kalkulation der Kostenmiete in der Ratsvorlage 0520/2012 (Anlage 2) zeigt zugleich eine Verfahrensweise, die mit heutigen Anforderungen an Qualität und Effizienz unvereinbar ist: Daten werden nicht zentral in einer Datenbank gespeichert und mit definierten und geprüften Verfahren – standardisiert durch Computergprogramme – ausgewertet, vielmehr werden sie von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz per E-Mail weitergereicht und dann individuell verarbeitet. Das ist ineffizient und fehlerträchtig – eine unverantwortliche Vorgehensweise bei Investitionsentscheidungen in Millionenhöhe. Die wiederholten Medienbrüche kosten Zeit, binden Arbeitskapazität und führen vor allem, wie seit Jahrzehnten bekannt, zu Fehlern bei der manuellen Datenübernahme. So ist es denn auch kein Wunder, dass die Daten im Text der Vorlage möglicherweise mit den Daten in den Anlagen nicht übereinstimmen (siehe Vorlage 0520/12 zur Kita Elzstraße): die Aktualität der Zahlen kann bei solchen mehrfach hintereinander erfolgenden manuellen Arbeitsschritten nicht gewährleistet werden.

Bei der Bedeutung der hier zu leistenden Arbeit ist der Verzicht auf Prozess- und Qualitätsmanagement nicht vertretbar.

6 Führungsmängel

Die zum Teil offensichtlichen Fehler in Bauvorlagen (exemplarisch Anlage 2), die Uneinheitlichkeit der Darstellung und andere vermeidbare Fehler verweisen auch auf Führungsmängel: schon eine Plausibilitätskontrolle der Beschlussvorlagen und ihrer Bestandteile auf dem Instanzenweg hätte dazu führen müssen, die Fehler zu bemerken und Konsequenzen zu ziehen: Korrektur im Einzelfall und Korrektur der Verfahren, in denen diese Beschlussvorlagen entstehen.

Unabhängig davon, ob die Betriebsleitung für die Fehler selbst verantwortlich ist, trägt sie die Führungsverantwortung, die wie folgt definiert werden kann (in Anlehnung an das Online-Verwaltungslexikon olev.de):

Führungskräfte tragen Verantwortung auch für das Handeln der ihnen unterstellten Beschäftigten.

Sie sind verantwortlich dafür, die richtige Person für die Delegation ausgewählt, sie richtig angeleitet, informiert und kontrolliert zu haben - so die klassische Festlegung im Rahmen des Harzburger Modells.

Je nach Befugnissen umfasst die Führungsverantwortung darüber hinaus die Verantwortung für die richtige Organisation, z. B. für geeignete Strukturen, geordnete Prozesse, Prozessdokumentation, Qualitätssicherung/-management. Die Instrumente zur Wahrnehmung dieser Führungsverantwortung umfassen im Rahmen einer modernen Verwaltungssteuerung auch neue Instrumente, z. B. den Abschluss und die Durchführung von Zielvereinbarungen und die Gestaltung des Controllingsystems.

7 Verantwortlichkeit der Betriebsleitung

Die Betriebssatzung der Stadt Köln für die Gebäudewirtschaft der Stadt Köln, § 2 Abs. 3, definiert die Pflichten der Betriebsleitung wie folgt:

Die Betriebsleitung ist für die wirtschaftliche Führung der Gebäudewirtschaft der Stadt Köln verantwortlich und hat die Sorgfalt eines ordentlichen und gewissenhaften Geschäftsleiters anzuwenden.

Es ist davon auszugehen, dass die zentralen Festlegungen wie Zinssätze für kalkulatorische Zinsen und Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen sowie die Verfahren zur Ermittlung der Kostenmieten auf Entscheidungen der Betriebsleitung selbst beruhen. Insofern trägt sie die Handlungsverantwortung.

Unabhängig davon, ob die Betriebsleitung die Entscheidungen, die zu den genannten Fehlern führten, selbst getroffen hat oder ob sie davon Kenntnis gehabt hat, trägt sie aber auch die Verantwortung für Führung und Organisation (siehe oben Nr. 6), also u. a. dafür, sicherzustellen, dass die Abläufe geeignet sind, qualitativ richtige Entscheidungen von derartiger Tragweite zu treffen. Das umfasst auch die Verantwortung für Organisation und Führung. Sie ist z. B. dafür verantwortlich, dass Beschlussvorlagen mit groben und zum Teil systematischen Fehlern alle internen Kontrollen passieren und dem Rat vorgelegt werden.

Anlagen

Soweit verfügbar, ist auch die Internet-Fundstelle angegeben

Anlage 2: Kalkulation der Kostenmiete für die Kita Elzstraße (Auszug aus der Ratsvorlage 0520/2012):

http://www.olev.de/fs/Mietberechnung_Kita-Elzstraße_0520_2012.pdf

Anlage 3: Übersicht über die Mietkalkulationen der Gebäudewirtschaft:

<http://www.olev.de/fs/Kostenmieten-Vergleich.pdf>

Anlage 4: Einsparungen durch die Korrektur der Baubeschlüsse des Rates:

<https://olevde.wiki.zoho.com/wirtschaftlichkeit/Bauvorhaben.html>

Weitere Informationen

- Meine Eingabe an den Oberbürgermeister und die Fraktionsvorsitzenden vom 18. März 2013 zur Beschlussvorlage 2967/2012:

https://olevde.wiki.zoho.com/_attach/wirtschaftlichkeit/1.0/Baustandards-Grundschul-Neubau1.pdf

- Wirtschaftlichkeit von Bauvorhaben: Berechnungen der Gebäudewirtschaft, Korrekturen, Konsequenzen und offenen Fragen:

<https://olevde.wiki.zoho.com/wirtschaftlichkeit/Bauvorhaben.html>

Die Quelle enthält auch eine Übersicht über die durch Änderung des Baustandards erzielten Einsparungen, Umplanungskosten und Bauzeitverzögerungen