



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - FSW-ww-1/15

"wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose

Menschen gemeinnützige GmbH,

Prüfung der Leistung "Allgemeines Übergangswohnen" im

Rahmen der Wohnungslosenhilfe

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte in der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH die Leistung Allgemeines Übergangswohnen in drei Übergangswohnhäusern für die Zielgruppen volljährige obdach- bzw. wohnungslose Einzelpersonen und Paare. Der Schwerpunkt der Prüfung lag auf der Umsetzung des Betreuungskonzeptes sowie der Entwicklung der erbrachten Leistungen und der dafür angefallenen Kosten.*

*Im Bereich der Sozialen Arbeit wurde Optimierungsbedarf bei der fallzentrierten Vernetzung mit der zuweisenden Stelle, den Zielvereinbarungen mit den Nutzerinnen bzw. Nutzern und - in Ermangelung ausreichend geeigneter dauerhafter Wohnmöglichkeiten - bei der Zielerreichung festgestellt. Hinsichtlich Art und Umfang der Leistungsdokumentation bestand ebenfalls Verbesserungspotenzial. Neben der Implementierung eines Fehlzeitenmanagements sollten nicht zuletzt auch Überlegungen zum effizienteren Einsatz der zur Verfügung gestellten Ressourcen angestellt werden.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgegenstand und Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien .....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien .....	7
2. Einleitung.....	7
2.1 Finanzierung der Leistung Allgemeines Übergangswohnen.....	7
2.2 Kenndaten .....	7
2.3 Vorgaben zur Wiener Wohnungslosenhilfe.....	9
3. Konzepte .....	11
3.1 Einrichtungsübergreifendes Betreuungskonzept .....	11
3.2 Ergänzung des Betreuungsangebotes.....	12
4. Platzangebot und Betreuungsschlüssel.....	13
4.1 Kapazitäten in den drei Übergangswohnhäusern .....	13
4.2 Betreuungsschlüssel.....	14
5. Betreuungsangebot .....	15
5.1 Zuweisung in die Leistung Allgemeines Übergangswohnen.....	15
5.2 Aufnahme in ein Übergangswohnhaus .....	17
5.3 Soziale Betreuung .....	18
5.4 Verweildauer.....	23
5.5 Fallbezogene Dokumentation .....	26
6. Personal .....	27
6.1 Personalausstattung .....	27
6.2 Fehlzeiten .....	29
7. Kostenentwicklung und Wirtschaftlichkeit.....	31
7.1 Gesamtkosten .....	31
7.2 Personal-, Gemein- und Sonstige Sachkosten .....	32
7.3 Fazit zur Wirksamkeit .....	33
8. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	34

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kenndaten der Leistung Allgemeines Übergangswohnen .....	8
Tabelle 2: Kapazität der drei Übergangswohnhäuser .....	13
Tabelle 3: Anzahl der Zuweisungen an die drei Übergangswohnhäuser.....	16
Abbildung 1: Art der Wohnform .....	21
Abbildung 2: Verweildauer erfolgreich integrierter Personen in Tagen.....	24
Abbildung 3: Verweildauer nicht erfolgreich integrierter Personen in Tagen .....	24
Tabelle 4: Personalausstattung nach Bedienstetengruppen.....	27
Abbildung 4: Durchschnittliche Zahl der krankheitsbedingten Fehltage je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter .	30
Tabelle 5: Gesamtkosten der drei Übergangswohnhäuser .....	31

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb. ....	Abbildung
Abs .....	Absatz
ABS .....	Arbeits-Bewertungs-Skala
bzgl.....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl. ....	inklusive
lt.....	laut
Nr.....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
Pkt. ....	Punkt
PSD .....	Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien
rd. ....	rund
s.....	siehe

Tab. .... Tabelle  
u.a. .... unter anderem  
VZÄ..... Vollzeitäquivalent  
wieder wohnen-GmbH..... "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH  
z.B. .... zum Beispiel  
z.T. .... zum Teil

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übergangswohneinrichtungen der wieder wohnen-GmbH einer stichprobenweisen 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.

### **1. Prüfungsgegenstand und Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Aufgabe der Wiener Wohnungslosenhilfe war es, obdach- und wohnungslosen Menschen in Wien adäquate ambulante Angebote sowie Schlaf- und Wohnplätze zur Verfügung zu stellen. Ein Ziel dabei war, die Situation und den Gesundheitszustand der Betroffenen zu stabilisieren und sie bei der Verbesserung ihrer Wohnkompetenz und der sozialen Integration in eigenständiges Wohnen oder in eine bedarfsgerechte Wohnform zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wurden die Erhaltung und die Schaffung von leistbaren Wohnungen sowie die Delogierungsprävention als wesentliche Eckpunkte angesehen.

Die wieder wohnen-GmbH, eine 100%ige Tochter des Fonds Soziales Wien, bot im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe verschiedene Leistungen zur Versorgung von wohnungslosen Menschen in Wien an. Die Angebotspalette reichte dabei von ambulanter Beratung und Betreuung über eine kurzfristige Bereitstellung von Schlafplätzen (Nachtquartiere) bis hin zu Dauerwohnformen.

Der Stadtrechnungshof Wien überprüfte in der zweiten Jahreshälfte 2015 die Leistung Allgemeines Übergangswohnen für die Zielgruppen volljährige obdach- bzw. wohnungslose Einzelpersonen und Paare der wieder wohnen-GmbH. Bei der Prüfung wurden insbesondere die Umsetzung der Betreuungskonzepte in den drei Standorten Haus Gänsbachergasse, Haus Hernals und Haus Siemensstraße sowie die Entwicklung der

erbrachten Leistungen und die angefallenen Kosten einer näheren Betrachtung unterzogen. Die Unterbringung von wohnungslosen Familien mit minderjährigen Kindern war nicht Gegenstand dieser Einschau. Der Betrachtungszeitraum betraf die Jahre 2012 bis 2014.

## **1.2 Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien**

Die Prüfbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 2 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

## **2. Einleitung**

### **2.1 Finanzierung der Leistung Allgemeines Übergangswohnen**

Die Finanzierung von Leistungen der Wohnungslosenhilfe konnte vom Fonds Soziales Wien durch verschiedene Förderungsarten - nämlich die Subjekt-, Objekt- und Projektförderung - erfolgen, deren Inanspruchnahme in Förderrichtlinien geregelt war. Neben den *Allgemeinen Förderrichtlinien* für die Inanspruchnahme von Förderungsmitteln kamen auch *Spezifische Förderrichtlinien* für die Anerkennung von Einrichtungen und für die Tarifikalkulation zur Anwendung.

Die Leistung Allgemeines Übergangswohnen für die Zielgruppen volljährige obdach- bzw. wohnungslose Einzelpersonen und Paare wurde über Subjektförderungen abgewickelt. Dabei erhielten die obdach- bzw. wohnungslosen Menschen auf Basis entsprechender Förderungsbewilligungen Zuschüsse zu den Kosten der Betreuung in einer vom Fonds Soziales Wien zur Leistungserbringung anerkannten Einrichtung. Die Zahlung der Förderungsbeträge erfolgte vom Fonds Soziales Wien direkt an die betreuenden Einrichtungen.

### **2.2 Kenndaten**

Die nachstehende, auf der Grundlage von Auswertungen der wieder wohnen-GmbH erstellte Tabelle bietet einen groben Überblick über wichtige Kenndaten der Leistung Allgemeines Übergangswohnen für die Zielgruppen volljährige obdach- bzw. wohnungslose Einzelpersonen und Paare:

Tabelle 1: Kenndaten der Leistung Allgemeines Übergangswohnen

Kenndaten	2012	2013	2014	Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Anzahl der Wohnplätze	770	770	786	16	2,1
Betreute Nutzerinnen bzw. Nutzer	1.660	1.776	1.828	168	10,1
Eigenpersonal in VZÄ	99,00	77,28	87,54	-11,46	-11,6
Gesamtkosten lt. Abrech- nung in EUR	6.587.168,00	6.779.902,00	7.913.167,00	1.325.999,00	20,1
Förderungsmittel des Fonds Soziales Wien in EUR	5.762.542,00	5.817.094,00	6.411.807,00	649.265,00	11,3
Sonstige Erlöse in EUR	1.502.887,00	1.556.949,00	1.655.208,00	152.321,00	10,1
Ergebnis in EUR	678.261,00	594.141,00	153.848,00	-524.413,00	-77,3

Quelle: wieder wohnen-GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die in der Tab. 1 ausgewiesene geringfügige Steigerung bei der Anzahl der Wohnplätze war auf eine Erweiterung des Platzangebotes in der Leistung Allgemeines Übergangswohnen ab 1. Jänner 2014 nach Schließung eines im Haus Gänsbachergasse angesiedelten Nachtquartiers mit Plätzen für 16 Frauen zurückzuführen.

Diese Kapazitätsausweitung wirkte sich auch auf die Anzahl der betreuten Nutzerinnen bzw. Nutzer aus. Auf weitere Gründe, die ebenfalls Einfluss auf das Anwachsen der Anzahl der betreuten Personen hatten, wird im Pkt. 5 näher eingegangen.

Das im Jahresdurchschnitt vorgehaltene Personal wies im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 deutliche Schwankungen auf. Im Jahr 2013 wurde der Personalstand um nahezu 22 VZÄ reduziert, was primär auf eine Ausgliederung der vormals den einzelnen Häusern zugeordneten Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeitern in ein zentrales Facilitymanagement der wieder wohnen-GmbH zurückzuführen war. Infolge der Erstellung eines neuen Betreuungskonzeptes stieg im Jahr 2014 die Zahl der Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und Betreuerinnen bzw. Betreuer um rd. zehn VZÄ an.

Die für die Leistung Allgemeines Übergangswohnen angefallenen Gesamtkosten - die z.T. Einmaleffekte enthielten - erhöhten sich im dreijährigen Betrachtungszeitraum um rd. 20 %. Zur Deckung der angefallenen Kosten standen primär Förderungsmittel des Fonds Soziales Wien sowie die von den Nutzerinnen bzw. Nutzern zu tragenden Benützungsentgelte zur Verfügung. Diese Einnahmen stiegen im Betrachtungszeitraum zwar



nicht im selben Ausmaß wie die Kosten, reichten jedoch aus, um bei der Leistung Allgemeines Übergangswohnen durchwegs positive Ergebnisse zu erzielen.

Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Wie der Stadtrechnungshof Wien richtigerweise erwähnt, enthalten die in der Berechnung zitierten Gesamtkosten diverse Einmalkosten sowie auch Verschiebungen der Zuordnung innerhalb des Gesamtunternehmens. Bereinigt durch diese nicht im Zusammenhang mit den Leistungsdaten stehenden Einmaleffekte ergibt die Aufwandssteigerung nunmehr lediglich 10 % pro Platz bzw. 2 % pro Nutzerin bzw. Nutzer. Dem steht eine Steigerung der Nutzerinnen bzw. Nutzer um 10 % gegenüber.

Die Aufwandssteigerungen stehen im Einklang mit dem Konzept der Abklärungsplätze, das erhöhten Personalaufwand bei Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern erfordert und aufgrund höherer Fluktuation generell mehr Aufwand bewirkt.

Die größten Kostensteigerungen sind bei einer gesonderten Betrachtung im Bereich Facility zu beobachten, dies allerdings nur, weil es innerhalb der wieder wohnen-GmbH aus Gründen der Kostenwahrheit zu einer Kostenverschiebung der Facilitykosten von den anderen Abteilungen zum Bereich des Übergangswohnens kam. Innerhalb der gesamten wieder wohnen-GmbH haben sich vom Jahr 2012 auf das Jahr 2014 die Facilitykosten sogar reduziert.

## **2.3 Vorgaben zur Wiener Wohnungslosenhilfe**

2.3.1 In der Wiener Wohnungslosenhilfe war jahrelang entsprechend dem sogenannten *Wiener Stufenplan* vorgegangen worden, der als Kernbestandteile Nachtquartiere, Übergangswohnen, Betreutes Wohnen in Wohnungen und Sozial Betreutes Wohnen

zum Inhalt hatte. Zusätzliche betreuende Einrichtungen wie etwa Tageszentren bildeten einen weiteren Schwerpunkt. Diese sollten nicht nur als Aufenthaltsort für obdachlose Menschen dienen, sondern auch - so wie die Beratungsstellen - einen Zugang zu weiteren Betreuungsschritten ermöglichen. Ergänzend dazu sah der *Wiener Stufenplan* die mobile ärztliche Versorgung und die Straßensozialarbeit (Streetwork) vor.

Im Zuge des Regierungsübereinkommens 2010 wurde für die Wiener Wohnungslosenhilfe vereinbart, künftig verstärkt den Ansatz des sogenannten *Housing First* zu verfolgen. Wesentliche Elemente dabei waren der direkte Zugang zu eigenem dauerhaften Wohnen, eine flexible, individuell angepasste Beratung sowie die Betreuung und Unterstützung durch Mitarbeitende unterschiedlicher Professionen. Die Trennung von Wohnungsverwaltung und sozialer Betreuung sowie die Förderung der sozialen Inklusion waren weitere Bestandteile des *Housing First*.

Zwei Arbeitsgruppen entwickelten dazu die strukturellen Rahmenbedingungen wie etwa das Schnittstellenmanagement, die medizinischen, psychiatrischen und pflegerischen Dienste, die Delogierungsprävention und das leistbare Wohnen. Zur operativen Umsetzung wurden fachliche Standards betreffend Angebotsstruktur, Partizipation und Selbstbestimmung der Kundinnen bzw. Kunden, Inklusion und Gemeinwesenorientierung sowie Betreuungsverlauf und Betreuungsende ausgearbeitet.

Der Grundgedanke des *Housing First* war in den bisherigen *Wiener Stufenplan* zu integrieren. In weiterer Folge sollte der Bereich des Übergangswohnens zugunsten mobiler Unterstützung in eigenen Wohnungen reduziert und die Verweildauer der Bewohnerinnen bzw. Bewohner in den Einrichtungen verkürzt werden.

2.3.2 Im März 2013 veröffentlichte der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen eine Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Diese beinhaltete neben den Leistungsbeschreibungen Standards zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Demzufolge hatten die Einrichtungen die Rahmenbedingungen ihrer Leistungen u.a. in einem Konzept zu veranschaulichen, in welchem die folgenden Punkte zu beschreiben waren:

- Ausgangssituation, Problemstellung und Hintergrund,
- Zielsetzungen,
- Zielgruppendefinition und Ausschlusskriterien,
- Betreuungsangebot und Methoden,
- Personaleinsatz,
- Maßnahmen im Sinn des Gender-Mainstreaming,
- Raum und Infrastruktur sowie
- Maßnahmen der Qualitätssicherung.

### **3. Konzepte**

Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes wurde von der wieder wohnen-GmbH die Leistung Allgemeines Übergangswohnen auf Basis von drei einrichtungsbezogenen Konzepten aus dem Jahr 2008 erbracht. Für das im Betrachtungszeitraum stattgefundene Anerkennungsverfahren durch den Fonds Soziales Wien erstellte die wieder wohnen-GmbH im September 2013 ein einheitliches, einrichtungsübergreifendes Konzept. Dessen Inhalte entsprachen den zuvor beschriebenen Punkten der Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe.

#### **3.1 Einrichtungsübergreifendes Betreuungskonzept**

Dem Konzept zufolge bot die wieder wohnen-GmbH in den drei Häusern volljährigen obdach- bzw. wohnungslosen Einzelpersonen und Paaren eine betreute Wohnmöglichkeit mit Übergangscharakter an. Die Wohnplatzbereitstellung erfolgte gegen ein Benützungsentgelt in möblierten Einzel-, Zweibett- oder Paarzimmern. Diese waren standardmäßig mit Betten, Kästen, Tischen inkl. Sessel sowie Bücherregalen ausgestattet. Darüber hinaus standen auch Gemeinschaftsräume wie Aufenthaltsräume, Küchen und Sanitärbereiche zur Verfügung.

Zielsetzung des gegenständlichen Angebotes war es, Wohnungslose durch Beratung und Betreuung entweder auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung vorzubereiten oder ihnen - falls dies nicht möglich war - eine andere geeignete Wohnmöglichkeit zu vermitteln.

Das Konzept sah als Hauptleistungen eine psychosoziale Betreuung sowie die Erarbeitung eines Betreuungsplanes und einer Zielvereinbarung vor. Weiters zählten zum Betreuungsangebot die Unterstützung bei existenzsichernden Maßnahmen, bei der Regulierung von Wohnschulden und sonstigen Schulden, beim Entwickeln einer Tagesstruktur, bei der Arbeitsplatzsuche sowie bei der Suche nach einer eigenen Wohnung (gegebenenfalls mit mobiler Betreuung) bzw. nach einem möglichst dauerhaften (betreuten bzw. begleiteten) Wohnplatz.

Im Rahmen der interdisziplinären Betreuung waren diese Leistungen durch ein Betreuungsteam bestehend aus Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern sowie Betreuerinnen bzw. Betreuern zu erbringen. Existenzsichernde Maßnahmen zur Zielerreichung fielen in die Zuständigkeit der Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter, während die Integration in die Einrichtungen und die Alltagsbetreuung sowie sämtliche Hygieneaspekte (Zimmer, Kleidung, Körper) vorrangig den Betreuerinnen bzw. Betreuern vorbehalten waren.

Nutzerinnen- bzw. nutzerzentrierte Einzelfallhilfe (Casework) war ebenso Bestandteil des Konzeptes wie Soziale Gruppenarbeit zur Entwicklung sozialer Kompetenzen zur Verbesserung des Zusammenlebens. Schließlich wurde die Hilfe zur Selbsthilfe (Empowerment) in Form von Aktivitäten sportlicher oder kultureller Natur als weitere Methode zur Zielerreichung genannt.

### **3.2 Ergänzung des Betreuungsangebotes**

Vor Erstellung des o.a. Betreuungskonzeptes startete im Jahr 2012 das zweijährige Projekt *Akutzimmer* in den Häusern Gänsbachergasse und Hernals. Zielsetzung dieses Projektes war es - im Sinn des *Housing First* - vor allem Personen, die erstmalig von Wohnungslosigkeit betroffen waren, nach einer intensiven sechsmonatigen Betreuungsphase zu einem Einzug in eine geeignete Wohnform (eigene Wohnung oder betreute bzw. begleitete Wohnmöglichkeit) zu verhelfen. Im Unterschied zur Leistung Allgemeines Übergangswohnen wurde als Erfolgsfaktor verstärkt auf eine höhere Selbstständigkeit der Nutzerinnen bzw. Nutzer z.B. bei der Einhaltung von Terminen und Zahlungsverpflichtungen Wert gelegt. Ebenso sollten bei regelmäßigen Terminen durch die

Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter die mit den Nutzerinnen bzw. Nutzern vereinbarten Maßnahmen für ein selbstständiges Wohnen auf deren Einhaltung überprüft werden. Als Messgrößen für den Erfolg des Projektes waren die Wohnversorgung von 50 % der Nutzerinnen bzw. Nutzer in einer eigenen Wohnung und von weiteren 40 % in einer geeigneten betreuten Wohnform festgelegt worden.

Von den Erkenntnissen des o.a. Projektes ausgehend wurde ab dem Jahr 2014 bestimmten Nutzerinnen bzw. Nutzern die sogenannte *Abklärung* als Teil der Leistung Allgemeines Übergangswohnen angeboten. In diesen Fällen sollte mit der beschleunigten Aufnahme in ein Übergangwohnhaus der Aufenthalt in einem Nachtquartier vermieden oder zumindest verkürzt werden. Am Ende einer bis zu drei Monate dauernden Abklärungsphase war über geeignete, weiterführende Maßnahmen wie etwa die Verlängerung der Leistung Allgemeines Übergangswohnen oder den Wechsel in ein anderes Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe zu entscheiden.

#### 4. Platzangebot und Betreuungsschlüssel

##### 4.1 Kapazitäten in den drei Übergangswohnhäusern

Im Betrachtungszeitraum wurden in den drei prüfungsrelevanten Einrichtungen rd. zwei Drittel aller Übergangswohnplätze in Wien vorgehalten.

Tabelle 2: Kapazität der drei Übergangswohnhäuser

Einrichtung	Wohnplätze		
	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014
Haus Gänsbachergasse (inkl. <i>Akutzimmer</i> )	270	270	286
Haus Hernals (inkl. <i>Akutzimmer</i> )	268	268	268
Haus Siemensstraße	232	232	232
Summe	770	770	786

Quelle: wieder wohnen-GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Das Haus Gänsbachergasse verfügte am Ende des Betrachtungszeitraumes über 110 Einzelzimmer für wohnungslose Frauen, 144 Einzelzimmer für wohnungslose Männer und über 16 Zweitbettzimmer für wohnungslose Paare (das entspricht 32 Wohnplätzen). Hievon waren in den Jahren 2012 und 2013 jeweils 18 Zimmer für das im Pkt. 3.2 angeführte Projekt *Akutzimmer* verwendet worden.

Im Haus Hernals wurden im gesamten Betrachtungszeitraum gleichbleibend 268 Wohnplätze für wohnungslose Männer angeboten, davon waren 36 Einzelzimmer und 116 Zweitbettzimmer. Für das Projekt *Akutzimmer* standen in den Jahren 2012 und 2013 jeweils 30 Wohnplätze zur Verfügung.

Im Haus Siemensstraße wurden für wohnungslose Männer über den gesamten Betrachtungszeitraum unverändert 232 Wohnplätze in Einzelzimmern vorgehalten.

Nach Beendigung des Projektes *Akutzimmer* sollten ab dem Jahr 2014 maximal 15 % der verfügbaren Gesamtkapazitäten in den drei Übergangswohnhäusern mit Nutzerinnen bzw. Nutzern der neuen Leistung *Abklärung* belegt werden. Damit waren für diese Leistung bis zu 118 Wohnplätze vorgesehen.

Aus der Tab. 2 ist ersichtlich, dass im Betrachtungszeitraum in den geprüften Einrichtungen die vorgesehene Reduktion von Wohnplätzen im Bereich des Übergangswohnens im Zusammenhang mit der im Pkt. 2.3.1 angeführten verstärkten Orientierung der Wohnungslosenhilfe an *Housing First* noch nicht erreicht wurde. Dazu war allerdings festzuhalten, dass in der gesamten Wiener Wohnungslosenhilfe die Anzahl an betreuten Personen stetig zunahm. Nicht zuletzt deswegen wurden von der wieder wohnen-GmbH im Betrachtungszeitraum bei nahezu gleichbleibender Kapazität immer mehr Menschen ohne Wohnung betreut.

#### **4.2 Betreuungsschlüssel**

Der bei der wieder wohnen-GmbH geltende Betreuungsschlüssel war als Relation zwischen der Anzahl der Bediensteten der jeweiligen Berufsgruppe und den zu betreuenden Wohnplätzen festgelegt. In den zu Beginn des Betrachtungszeitraumes geltenden drei Konzepten der Übergangswohnhäuser lagen in Bezug auf die jeweilige Personalausstattung individuelle Festlegungen vor. Im Zuge der Erstellung des neuen, einrichtungsübergreifenden Konzeptes und der damit verbundenen Aufnahme der Leistung *Abklärung* wurden von der wieder wohnen-GmbH grundsätzlich einheitlich für alle Häu-

ser Betreuungsschlüssel je Berufsgruppe (Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und Betreuerinnen bzw. Betreuer) definiert.

Für die Betreuerinnen bzw. Betreuer bestand in den drei Übergangswohnhäusern seit jeher eine Vorgabe hinsichtlich einer Mindestpräsenz rund um die Uhr. Der daraus resultierende Betreuungsschlüssel verbesserte sich im Betrachtungszeitraum von 1 : 15 im Jahr 2012 auf 1 : 14 im Jahr 2014. Während sich die neuen Vorgaben bei der Berufsgruppe der Betreuerinnen bzw. Betreuer nur in geringem Ausmaß auswirkten, erfuhr der Betreuungsschlüssel bei der Berufsgruppe der Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter einschneidende Veränderungen. Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes betrug der Betreuungsschlüssel im Haus Gänsbachergasse 1 : 71, im Haus Hernals 1 : 67 und im Haus Siemensstraße 1 : 52. Im Jahr 2014 nach Umsetzung der neuen Vorgaben waren in allen drei Häusern ähnliche Betreuungsschlüssel erreicht worden. Demnach lag dieser Wert im Haus Gänsbachergasse nunmehr bei 1 : 42, im Haus Hernals bei 1 : 39 und im Haus Siemensstraße bei 1 : 41. Diese nunmehr vorliegenden Betreuungsschlüssel wurden von der Bereichsleitung mit der im Konzept vorgesehenen intensiveren Betreuung bei der Leistung *Abklärung* begründet. Hinsichtlich der daraus resultierenden personellen Auswirkungen wird auf Pkt. 6.1 verwiesen.

## **5. Betreuungsangebot**

### **5.1 Zuweisung in die Leistung Allgemeines Übergangswohnen**

Das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe des Fonds Soziales Wien bot obdach- und wohnungslosen Menschen einerseits Informationen über Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe an und administrierte andererseits alle geförderten Übergangswohnplätze in Wien.

Erste Kontakte und die Vermittlung an das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe fanden zumeist in niederschweligen Einrichtungen wie den Nachtquartieren oder Tageszentren für obdachlose Menschen statt. Nach Vorliegen eines entsprechenden Ansuchens wurden die betroffenen Personen zu einem Gespräch in das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe eingeladen. Neben der Prüfung der formalen Kriterien lt. den Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien erhoben Mitarbeitende des Beratungszentrums

die jeweilige Situation und stellten den Betreuungsbedarf der Wohnungslosen fest. Wurde die Notwendigkeit von *Sozialer Arbeit* erkannt, erfolgte durch das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe die Zuweisung eines geförderten Wohnplatzes.

Im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe wurde zur Dokumentation der vorgenommenen Zuweisungen eine EDV-Applikation herangezogen. Die so erfassten Daten flossen in das Regelberichtswesen des Fonds Soziales Wien ein und bildeten auch die Grundlage für nachstehende Tabelle über die Zuweisungen von wohnungslosen Menschen an die drei Übergangswohnhäuser.

Tabelle 3: Anzahl der Zuweisungen an die drei Übergangswohnhäuser

Einrichtung	Zugewiesene Fälle			Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
	2012	2013	2014		
Haus Gänsbachergasse	277	379	497	220	79,4
Haus Gänsbachergasse <i>Akutzimmer</i>	49	49	2	-47	-95,9
Haus Gänsbachergasse gesamt	326	428	499	173	53,1
Haus Hernals	310	316	400	90	29,0
Haus Hernals <i>Akutzimmer</i>	100	68	1	-99	-99,0
Haus Hernals gesamt	410	384	401	-9	-2,2
Haus Siemensstraße	273	308	266	-7	-2,6
Gesamt	1.009	1.120	1.166	157	15,6

Quelle: Stabsstelle Berichtswesen des Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die durch das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe vorgenommenen Zuweisungen zur Leistung Allgemeines Übergangswohnen erfuhren im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 einen kontinuierlichen Anstieg, wobei sich die Entwicklung in den einzelnen Übergangswohnhäusern unterschiedlich darstellte. So ging die Anzahl der an die Häuser Hernals und Siemensstraße zugewiesenen Fälle im Jahr 2014 gegenüber dem Jahr 2012 leicht zurück. Demgegenüber erhöhte sich die Anzahl der Zuweisungen an das Haus Gänsbachergasse kontinuierlich von 326 auf 499 Fälle und war damit für den insgesamt erzielten Anstieg verantwortlich.

Zu der Entwicklung im Haus Gänsbachergasse wurde von der Bereichsleitung erläutert, dass aufgrund von Verstößen gegen die Hausordnung öfter Hausverbote ausgesprochen wurden, womit Wohnplätze häufiger frei und in weiterer Folge wieder neu verge-



ben wurden. Die gestiegene Zahl an Hausverboten wurde u.a. damit begründet, dass das Haus Gänsbachergasse - im Gegensatz zu den anderen Übergangswohnhäusern - von Männern und Frauen bewohnt wurde. Unter anderem würde auch die örtliche Nähe des gegenständlichen Übergangswohnhauses zu einem Nächtigungsquartier zu weiteren Problemlagen und daraus resultierenden Hausverboten führen.

Weiters zeigte die Einschau in das Berichtswesen der wieder wohnen-GmbH auf, dass im Jahr 2014 in die Häuser Gänsbachergasse und Hernals durchschnittlich je Monat zwischen 31 und 33 wohnungslose Menschen in die Leistung *Abklärung* zugewiesen wurden. In das Haus Siemensstraße wurden hingegen je Monat nur bis zu sieben Personen zur *Abklärung* vermittelt.

## **5.2 Aufnahme in ein Übergangswohnhaus**

5.2.1 Vor dem Eintreffen der wohnungslosen Menschen in den Übergangswohnhäusern meldete das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe diesen in elektronischer Form die von ihm vorgenommenen Zuweisungen. Die Betreuerinnen bzw. Betreuer nahmen nach Prüfung allenfalls bestehender Hausverbote EDV-unterstützt die Eintragung der Stammdaten der zugewiesenen Wohnungslosen unter Zuhilfenahme eines Administrationsprogrammes vor. Im Zuge der Aufnahmen überprüften sie das Vorhandensein notwendiger Dokumente und fertigten den Betreuungs- und Nutzungsvertrag aus. Weiters wurden die geltende Hausordnung ausgehändigt und die wesentlichen Vertragsbestandteile wie etwa die Zahlungsarten für das Nutzungsentgelt, das Verhalten im Haus, die Vornahme von regelmäßigen Zimmervisiten oder auch die erforderliche EDV-unterstützte Dokumentation der Betreuungsleistungen besprochen.

In einem weiteren Schritt übernahmen die Nutzerinnen bzw. Nutzer die für sie vorbereiteten Wohnplätze mit zwei Decken, einem Polster mit Überzug, zwei Handtüchern, einem Haustorchip und einem Zimmerschlüssel. Dieser Aufnahmeprozess wurde EDV-unterstützt administriert und gegebenenfalls ergänzend betreuungsrelevante Informationen vermerkt.

Das Betreuungspersonal leitete die im Rahmen des Aufnahmeprozesses unterfertigten Dokumente an die zuständigen Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter weiter, zumal die (sozialarbeiterische) Betreuung einen fixen Bestandteil des Betreuungs- und Nutzungsvertrages darstellte. Bei Nutzerinnen bzw. Nutzern, die bereits in der Vergangenheit Leistungen der wieder wohnen-GmbH beansprucht hatten, wurde auf bereits vorhandene elektronisch gespeicherte Dokumentationen zurückgegriffen.

Wie bereits im Pkt. 5.1 dargestellt, erhob das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe die Situation der Betroffenen. Mangels einer strukturierten, elektronischen Fallübergabe standen diese Informationen der wieder wohnen-GmbH im Zuge des Aufnahmeprozesses allerdings nicht zur Verfügung.

Um künftig vorhandene Vorinformationen wie etwa die Sozialanamnese für die Betreuung der wohnungslosen Menschen vom ersten Tag ihres Einzuges nutzen zu können, empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Leitung der wieder wohnen-GmbH Gespräche mit dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe über eine fallzentrierte Vernetzung aufzunehmen.

5.2.2 Bei nicht fristgerechtem Einzug innerhalb von drei Tagen in die Übergangswohnhäuser erfolgte eine Rückmeldung an das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe über das Nichterscheinen der bzw. des Wohnungslosen. Bemerkenswert erschien, dass gemäß einer Auswertung der wieder wohnen-GmbH im Betrachtungszeitraum jährlich zwischen 122 und 150 Personen die bewilligte Leistung Allgemeines Übergangswohnen nicht in Anspruch nahmen.

### **5.3 Soziale Betreuung**

Um die aktuellen Probleme der in die Übergangswohnhäuser eingezogenen Personen erkennen und deren weiteren Weg planen zu können, lag im Sinn des im Pkt. 3 beschriebenen Betreuungskonzeptes ein entsprechendes Betreuungsangebot vor allem im Bereich der Sozialarbeit vor. Nachstehend legte der Stadtrechnungshof Wien seinen Fokus auf jene Themenbereiche, welche diesbezüglich ein Optimierungspotenzial erkennen ließen.

5.3.1 Im Rahmen eines Erstgespräches führten die Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter eine Anamnese durch, welche die Grundlage für die Erarbeitung eines Betreuungsplanes darstellte. Als Problemlagen wurden häufig eine hohe Verschuldung, eine mangelhafte Einkommenssituation, das Vorliegen einer Suchterkrankung und/oder psychische Auffälligkeiten erkannt. So konnten in der Folge die jeweils passenden Hilfestellungen wie etwa Gesprächsintervalle für Beratungen ausgearbeitet und/oder bei Bedarf eine Vermittlung an andere Institutionen in die Wege geleitet werden. Dabei handelte es sich beispielsweise um den *PSD-Liaisondienst* oder eine medizinische Behandlung im Rahmen des Projektes *neunerHAUSarzt*. Die mit den Betroffenen gemeinsam erarbeiteten Maßnahmen mündeten in individuellen - allerdings nur mündlichen - Zielvereinbarungen. Diese betrafen insbesondere die Einkommenssicherung, die Schuldenregulierung sowie die Wohnungssuche und wurden durch die Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter elektronisch dokumentiert.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der wieder wohnen-GmbH, künftig die individuell erarbeiteten Betreuungsziele in einer Vereinbarung schriftlich festzuhalten und diese sowohl von den Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern als auch von den von ihnen betreuten Personen unterfertigen zu lassen. Eine Aushändigung an die Letztgenannten könnte zur Erhöhung der Verbindlichkeit dieser Zielvereinbarungen und somit auch deren Wirksamkeit beitragen.

5.3.2 In der weiteren sozialen Betreuung wurden die Nutzerinnen bzw. Nutzer bei ihrer Existenzsicherung unterstützt, beispielsweise durch eine Antragstellung auf Mindestsicherung oder Pension. Wesentliche Aufgaben stellten auch die Unterstützung bei der Regulierung von Wohnschulden sowie bei der Erreichung der Miet- und Vertragsfähigkeit dar. Bei erfolgreichem Betreuungsverlauf und Vorliegen festgelegter Kriterien (z.B. Vorhandensein bestimmter Meldezeiten in Wien und Unterschreitung der Einkommenshöchstgrenze) erfolgte durch die Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter eine Befürwortung für den Bezug einer Gemeindewohnung im Rahmen der sogenannten *Sozialen Wohnungsvergabe* seitens der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen.

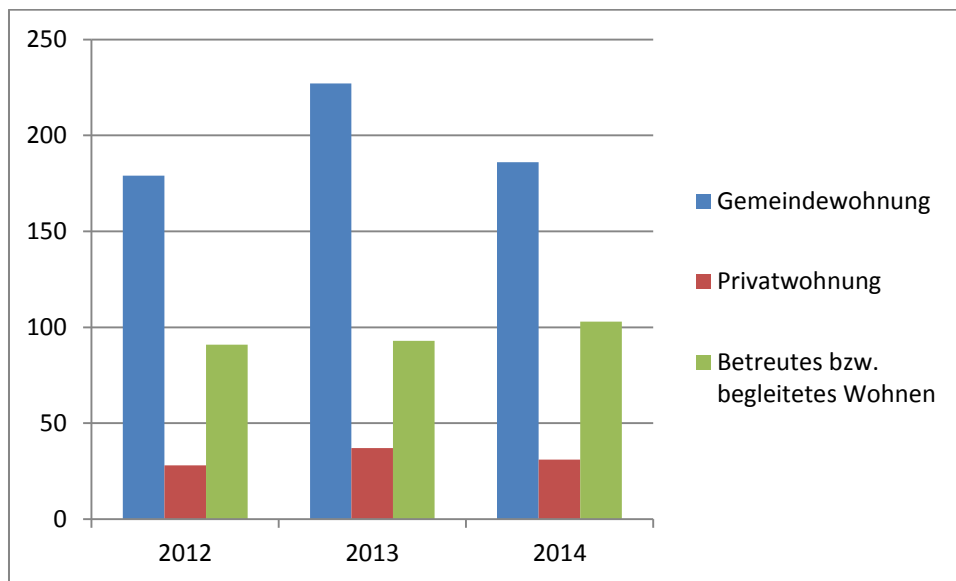
Nutzerinnen bzw. Nutzer, die keinen Anspruch auf eine Gemeindewohnung hatten, wurden bei der Suche nach einer Wohnung am privaten und geförderten Wohnungsmarkt unterstützt und zum Ansparen eines bestimmten Geldbetrages angehalten.

Häufig stellte sich jedoch im Zuge der Sozialen Betreuung in den Übergangswohnhäusern heraus, dass Nutzerinnen bzw. Nutzer nicht mehr in der Lage waren, selbstständig in einer eigenen Wohnung zu leben. Solche Personen wurden durch die Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter bei der Suche nach alternativen Wohnformen (Sozial Betreutes Wohnen, Pflegeeinrichtungen der Stadt Wien etc.) unterstützt.

5.3.3 Wie bereits im Pkt. 3 erwähnt, waren die Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung und gegebenenfalls die Vermittlung eines geeigneten, möglichst dauerhaften Wohnplatzes Zielsetzung der Leistung Allgemeines Übergangswohnen. Zum Nachweis der Zielerreichung durch die wieder wohnen-GmbH ließ sich der Stadtrechnungshof Wien eine Auswertung über die im Betrachtungszeitraum erfolgten Auszüge mit Angabe der neuen Wohnformen vorlegen. Demnach verließen im Jahr 2012 298 der betreuten Personen die drei Übergangswohnhäuser und zogen in Gemeindewohnungen, private Wohnungen oder in betreute bzw. begleitete Wohnformen. In den Jahren 2013 und 2014 waren es 357 und 320 Personen.

Das nachfolgende Diagramm zeigt, in welche Wohnform die Nutzerinnen bzw. Nutzer aus den drei Übergangswohnhäusern nach Betreuungsende wechselten.

Abbildung 1: Art der Wohnform



Quelle: Berichtswesen der wieder wohnen-GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

In Gemeindewohnungen über die *Soziale Wohnungsvergabe* der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zogen im gesamten Betrachtungszeitraum 60,7 % der insgesamt 975 Personen, die in dauerhafte Wohnformen übersiedelten. Der zweitgrößte Anteil betraf mit 29,4 % Vermittlungen in betreutes bzw. begleitetes Wohnen und wies eine leicht steigende Tendenz auf. Lediglich 9,9 % aller erfolgreich Betreuten konnten über den privaten und geförderten Wohnungsmarkt Wohnungen beziehen.

Zum zweijährigen ausgelaufenen Projekt *Akutzimmer* war anzumerken, dass die Anzahl der in eigene Wohnungen oder auf dauerhafte Wohnplätze übersiedelten Personen von 18 im Jahr 2012 auf 41 im Jahr 2013 anstieg. Die erzielten Vermittlungsquoten (in Relation zu den zugewiesenen Nutzerinnen bzw. Nutzern) von 12,1 % und 35 % in derartige Wohnformen lagen jedoch deutlich unter der für den Erfolg des Projektes angestrebten Messgröße (s. Pkt. 3.2).

Bei einer näheren Betrachtung einrichtungsbezogener Auswertungen über die Wohnungsversorgung stellte der Stadtrechnungshof Wien zwischen den drei Übergangswohnhäusern unterschiedliche Entwicklungen fest. So übersiedelten von den Nutzerinnen bzw. Nutzern im Haus Gänsbachergasse im Jahr 2014 fast ein Drittel weniger in Gemeindewohnungen als im Jahr 2012. Demgegenüber erhöhte sich in diesem Zeit-

raum die Vermittlung von Personen auf betreute bzw. begleitete Wohnplätze um mehr als das Doppelte. In den Übergangswohnhäusern Hernals und Siemensstraße konnten hingegen die Übersiedlungen in Gemeindewohnungen innerhalb dieses Zeitraumes beträchtlich gesteigert werden, während sich die Vermittlungen betreuter bzw. begleiteter Wohnplätze rückläufig entwickelten.

Zusammenfassend betrachtet erhöhte sich der von der wieder wohnen-GmbH im Rahmen der Leistung Allgemeines Übergangswohnen betreute Personenkreis, der eine der zuvor angeführten Wohnmöglichkeiten erlangen konnte, in keinem bedeutsamen Ausmaß. Daher empfahl der Stadtrechnungshof Wien der wieder wohnen-GmbH, durch eine Analyse erfolgreicher Betreuungsverläufe die beeinflussenden Erfolgsfaktoren auffindig zu machen und daraus geeignete Maßnahmen abzuleiten. In Anbetracht der insgesamt steigenden Anzahl an betreuten Personen in der Wiener Wohnungslosenhilfe kann dies dazu beitragen, den Grundgedanken des *Housing First* verstärkt in die Leistung Allgemeines Übergangswohnen einzubinden.

5.3.4 Die stichprobenartige Einsichtnahme des Stadtrechnungshofes Wien in die Dokumentation des Betreuungsverlaufes von Nutzerinnen bzw. Nutzern zeigte auf, dass häufig Problemlagen auftraten, die ein Leben außerhalb des Unterstützungssystems der Wohnungslosenhilfe nicht möglich erscheinen ließen. So bedurften etwa pflegebedürftige, sozial verwaehrte, suchtmittelabhängige Personen oder solche mit psychischen Auffälligkeiten ohne Krankheitseinsicht vorrangig Unterstützungsleistungen zur Verbesserung ihrer körperlichen und/oder seelischen Gesundheit. In solchen Fällen konnte erst nach erfolgter Hilfestellung bei der Alltagsbewältigung das Ziel, eine geeignete Wohnmöglichkeit zu finden, in Angriff genommen werden. Dabei erwiesen sich jedoch grundsätzlich die knappen Ressourcen am Wohnungsmarkt als Hindernis. Das Angebot Sozial Betreutes Wohnen stellte für einen Teil dieser Zielgruppe zwar eine Alternative dar, ein Umzug in eine solche Wohnform war allerdings mit langen Wartezeiten verbunden. Gelegentlich wurden sogar vom Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe Nutzerinnen bzw. Nutzer, die bereits für das Sozial Betreute Wohnen vorgesehen waren, zur Überbrückung von Wartezeiten einem Übergangswohnhaus zugewiesen.

Ebenfalls ein Mangel an bedarfsgerechten Wohnmöglichkeiten bestand für die Zielgruppe Junge Erwachsene, die gemäß dem im Pkt. 3.2 angeführten Konzept aus dem Jahr 2013 spezielle Angebote und Leistungen benötigten. Des Weiteren war aus den eingesehenen Dokumentationen der Betreuungsverläufe eine Unterstützung der Betroffenen zur Eingliederung in das Erwerbsleben nur punktuell ersichtlich.

All diese Problemlagen wurden bereits im Jahr 2012 in einer von der Magistratsabteilung 24 in Auftrag gegebenen Evaluierungsstudie festgehalten. Ungeachtet dessen zeigte sich anhand der vom Stadtrechnungshof Wien stichprobenweise vorgenommenen Einsichtnahme in den Betreuungsverlauf von Nutzerinnen bzw. Nutzern, dass nach wie vor auch gegen Ende des Betrachtungszeitraumes Fehlbelegungen im Bereich des Allgemeinen Übergangswohnens zu verzeichnen waren.

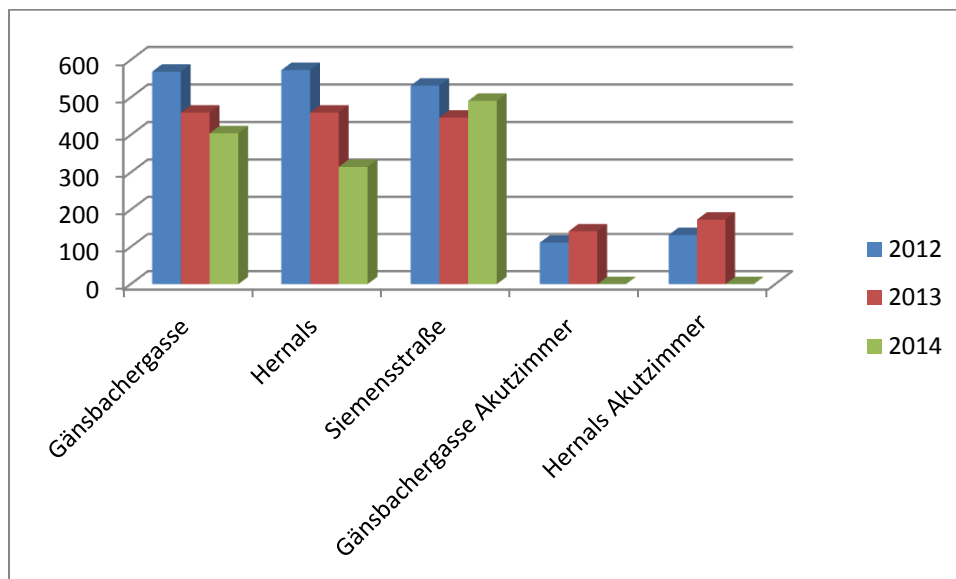
Der Stadtrechnungshof Wien regte daher an, mit dem Fachbereich Betreutes Wohnen des Fonds Soziales Wien und dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe für diese Problemstellungen - nämlich den Mangel an adäquaten Wohnformen sowie einer bedarfsgerechten Zuweisungspraxis - Lösungsansätze zu erarbeiten.

#### **5.4 Verweildauer**

Die wieder wohnen-GmbH gab in ihrem Berichtswesen auch die Verweildauer der im Berichtsjahr aus den Übergangswohnhäusern jeweils ausgezogenen Personen an.

5.4.1 Für Nutzerinnen bzw. Nutzer, die erfolgreich in eine eigene Wohnung übersiedelten oder in eine betreute bzw. begleitete Wohnform wechselten, stellte sich in den geprüften Einrichtungen die Verweildauer in Tagen wie folgt dar:

Abbildung 2: Verweildauer erfolgreich integrierter Personen in Tagen



Quelle: Berichtswesen der wieder wohnen-GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

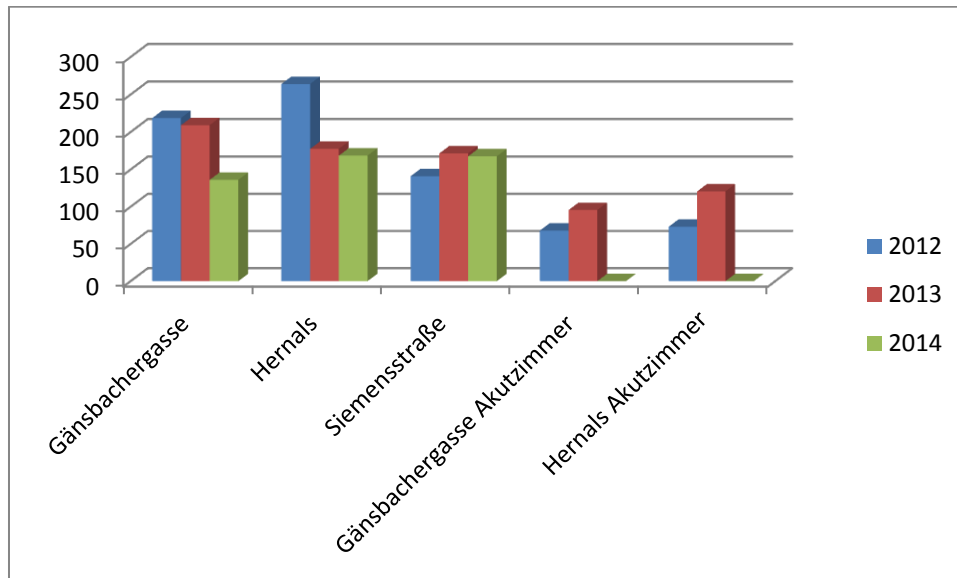
Die durchschnittliche Verweildauer jener Personen, die in den drei Jahren entweder in eine eigene Wohnung zogen oder in Betreutes Wohnen vermittelt wurden, lag in den drei Übergangswohnhäusern in einer Bandbreite zwischen 315 und 573 Tagen. Im Wesentlichen verdeutlicht die Grafik einen beträchtlichen Rückgang der durchschnittlichen Verweildauer in den Häusern Hernals und Gänsbachergasse im Ausmaß von 258 und 165 Tagen. Demgegenüber betrug der Rückgang im Haus Siemensstraße lediglich 41 Tage.

Beim zweijährigen Projekt *Akutzimmer* lag die durchschnittliche Verweildauer innerhalb einer Bandbreite von 116 und 174 Tagen. Allerdings war in den beiden Häusern vom Jahr 2012 auf das Jahr 2013 ein Anstieg um 31 und 42 Tage festzustellen.

5.4.2 Die durchschnittliche Verweildauer von Nutzerinnen bzw. Nutzern, die nicht in einer der in der Abb. 1 angeführten Wohnformen übersiedelten, stellte sich wie folgt dar:



Abbildung 3: Verweildauer nicht erfolgreich integrierter Personen in Tagen



Quelle: Berichtswesen der wieder wohnen-GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Für diese Personengruppe lag die durchschnittliche Verweildauer in den drei Übergangswohnhäusern im Betrachtungszeitraum in einer Bandbreite zwischen 136 und 264 Tagen. In den Häusern Gänsbachergasse und Hernals verkürzte sich im Betrachtungszeitraum die Verweildauer um 83 und 96 Tage. Demgegenüber verlängerte sich diese im Haus Siemensstraße um 27 Tage.

Die durchschnittliche Verweildauer bei den *Akutzimmern* stellte sich in einer Bandbreite zwischen 68 und 121 Tagen dar. Auch hier trat im Jahr 2013 bezogen auf das Jahr 2012 ein deutlicher Anstieg der Verweildauer im Ausmaß von 28 und 48 Tagen ein.

5.4.3 Die wieder wohnen-GmbH verfolgte im Betrachtungszeitraum im Sinn des *Housing First* die Zielsetzung, die Verweildauer der Nutzerinnen bzw. Nutzer in Übergangswohneinrichtungen zu verkürzen. Wie sich zeigte, war in den Häusern Gänsbachergasse und Hernals bis zum Jahr 2014 die durchschnittliche Verweildauer generell deutlich verringert worden. Im Haus Siemensstraße konnte dieses Ziel in Bezug auf erfolgreich integrierte Personen nicht im selben Ausmaß wie in den beiden anderen Übergangswohnhäusern erreicht werden. Die Verweildauer der Personen, welche nicht erfolgreich integriert werden konnten, stellte sich in diesem Haus sogar gegenläufig dar.

In einem weiteren Erhebungsschritt nahm der Stadtrechnungshof Wien hausweise eine vertiefte Betrachtung der beeinflussenden Faktoren für die o.a. Entwicklung vor. Dabei zeigte sich, dass im Haus Gänsbachergasse u.a. die bereits im Pkt. 5.1 beschriebenen Hausverbote und die damit verbundenen vermehrten Zuweisungen zum Rückgang der Verweildauer beitrugen. Im Haus Siemensstraße waren für die wenig veränderte durchschnittliche Verweildauer die geringe Anzahl der Nutzerinnen bzw. Nutzer der Leistung *Abklärung* sowie eine über die Jahre etwa gleich hohe Zuweisungsrate verantwortlich. Die im Berichtswesen ausgewiesenen Werte für die beiden Übergangswohnhäuser waren für den Stadtrechnungshof Wien nachvollziehbar.

Für das Haus Hernals wurde im Berichtswesen der wieder wohnen-GmbH eine Reduktion der durchschnittlichen Verweildauer um mehr als die Hälfte ausgewiesen, während sich die Anzahl an Zuweisungen nahezu unverändert darstellte, was nicht plausibel erschien.

Der Stadtrechnungshof Wien regte daher die Durchführung von periodischen Plausibilitätsanalysen des Berichtswesens der wieder wohnen-GmbH an, womit eine Steigerung von dessen Aussagekraft erreicht und in weiterer Folge dieses auch als Steuerungsinstrument eingesetzt werden könnte.

## **5.5 Fallbezogene Dokumentation**

5.5.1 Das im Pkt. 5.2.1 bereits angeführte Administrationsprogramm diente einerseits der Administration der Daten der Nutzerinnen bzw. Nutzer und andererseits der Dokumentation des Betreuungsverlaufes. Gemäß dem Betreuungskonzept waren in der laufenden Betreuung die Zielvereinbarungen, die gesetzten Maßnahmen und die Maßnahmenevaluierungen elektronisch zu dokumentieren.

Bei einer stichprobenweisen Einschau in die durch die Mitarbeitenden der Sozialen Arbeit vorgenommenen Eintragungen zum Betreuungsverlauf waren Unterschiede vor allem im Umfang und Qualität ersichtlich. Bei einem Teil der eingesehenen Verlaufsdocumentationen waren alle vorgenommenen Betreuungsschritte genau beschrieben und konnten vom Stadtrechnungshof Wien nachvollzogen werden. Demgegenüber gaben

die übrigen Dokumentationen hinsichtlich der vorgenommenen Sozialanamnesen und der daraus resultierenden Zielvereinbarungen sowie der Maßnahmenplanungen und deren Umsetzung nur teilweise Auskunft über den Betreuungsverlauf.

Um eine Vereinheitlichung zu erreichen, empfahl der Stadtrechnungshof Wien der wieder wohnen-GmbH, einheitliche Dokumentationsstandards festzulegen und deren Einhaltung einer regelmäßigen Kontrolle zu unterziehen.

5.5.2 Die personenbezogene EDV-Applikation beinhaltete auch die (umfangreichen) unterschiedlichen Einzelleistungen der Mitarbeitenden der Sozialen Arbeit. Auswertungen, die einen Überblick über Art und Umfang der erbrachten Betreuungsleistungen je Berufsgruppe gewährt hätten, erfolgten allerdings nicht in standardisierter Form. Ebenso konnten dem Berichtswesen keine Details über die Soziale Betreuung jener Nutzerinnen bzw. Nutzer, die in das Leistungsangebot *Abklärung* zugewiesen wurden, entnommen werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der wieder wohnen-GmbH, zur Erhöhung der Aussagekraft des Berichtswesens künftig standardisiert Auswertungen der erbrachten Betreuungsleistungen je Berufsgruppe vorzunehmen.

## 6. Personal

### 6.1 Personalausstattung

6.1.1 Im Betrachtungszeitraum stellte sich die Personalausstattung der Bedienstetengruppen in VZÄ im Jahresdurchschnitt, zusammengefasst für alle drei Übergangswohnhäuser, wie folgt dar:

Tabelle 4: Personalausstattung nach Bedienstetengruppen

Bedienstetengruppe	VZÄ			Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
	2012	2013	2014		
Betreuerinnen bzw. Betreuer im Schichtdienst	14,25	17,30	23,66	9,41	66,0
Betreuerinnen bzw. Betreuer im Wechseldienst	36,00	35,13	32,25	-3,75	-10,4
Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter	12,24	11,94	19,23	6,99	57,1

Bedienstetengruppe	VZÄ			Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
	2012	2013	2014		
Teamleitungen	3,00	3,00	3,42	0,42	14,0
Administration	6,50	5,67	5,00	-1,50	-23,1
Facilitymanagement	20,67	-	-	-20,67	-100,0
Bereichsleitung	2,75	0,40	0,40	-2,35	-85,5
Zivildienstleistende	3,59	3,84	3,58	-0,01	-0,3
Summe	99,00	77,28	87,54	-11,46	-11,6

Quelle: Stabsstelle Personalmanagement des Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tab. 4 zeigt, lagen für die Berufsgruppe der Betreuerinnen bzw. Betreuer zwei unterschiedliche Dienstzeitformen vor, nämlich ein 24-stündiger Wechseldienst und ein bis zu 12-stündiger Schichtdienst. Wie im Pkt. 4.2 bereits angeführt, bestand hinsichtlich dieser Berufsgruppe eine Vorgabe zur Mindestpräsenz, wonach jede Einrichtung rund um die Uhr mit drei Betreuerinnen bzw. Betreuern zu besetzen war. Begründet wurde dies von der wieder wohnen-GmbH mit der jederzeitigen Interventionsmöglichkeit im Krisenfall, vor allem bei aggressiven Auseinandersetzungen und Notfällen im Gebäudebereich.

Aufgrund der ebenfalls bereits im Pkt. 4.2 angeführten Änderung des Betreuungsschlüssels im Zusammenhang mit der Leistung *Abklärung* kam es im Jahr 2014 hinsichtlich der Berufsgruppe der Betreuerinnen bzw. Betreuer zu einer Erhöhung der Personalkapazitäten. Den Zugängen im Ausmaß von 9,41 VZÄ bei Bediensteten im Schichtdienst standen Abgänge von 3,75 VZÄ im Wechseldienst gegenüber.

Ebenso war die o.a. Änderung des Betreuungsschlüssels für den Personalzuwachs im Ausmaß von 6,99 VZÄ bei der Berufsgruppe der Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter verantwortlich. Damit verzeichnete die personelle Ausstattung der Übergangswohnhäuser mit dieser Berufsgruppe im Betrachtungszeitraum den höchsten Anstieg.

6.1.2 In den Jahren 2012 bis 2014 erfolgte organisatorische Änderungen betrafen die Umstrukturierung der vormaligen Hausleitungen auf eine übergeordnete Einrichtungsleitung für den Bereich Allgemeines Übergangswohnen. Ebenso wurde ein Teil der vormalig in den einzelnen Übergangswohnhäusern eingesetzten Administrationskräfte der

zentralen Einrichtungsleitung zugeordnet. Diese Maßnahmen trugen zur Verminderung der Personalausstattung in den drei Übergangswohnhäusern um 3,85 VZÄ bei. Demgegenüber war seit Mitte des Jahres 2014 im Haus Gänsbachergasse die Teamleitung von einer Führungskraft auf zwei Führungskräfte aufgestockt worden. Dazu wurde von der Geschäftsführung angeführt, dass diese Maßnahme zur Verminderung der Führungsspanne in weiterer Folge auf die restlichen beiden Übergangswohnhäuser ausgerollt würde.

Schließlich war im Jahr 2013 eine Zentralisierung des Facilitymanagements in die Geschäftsführung erfolgt, womit seither in den drei Übergangswohnhäusern kein diesbezügliches Personal mehr zugeordnet war.

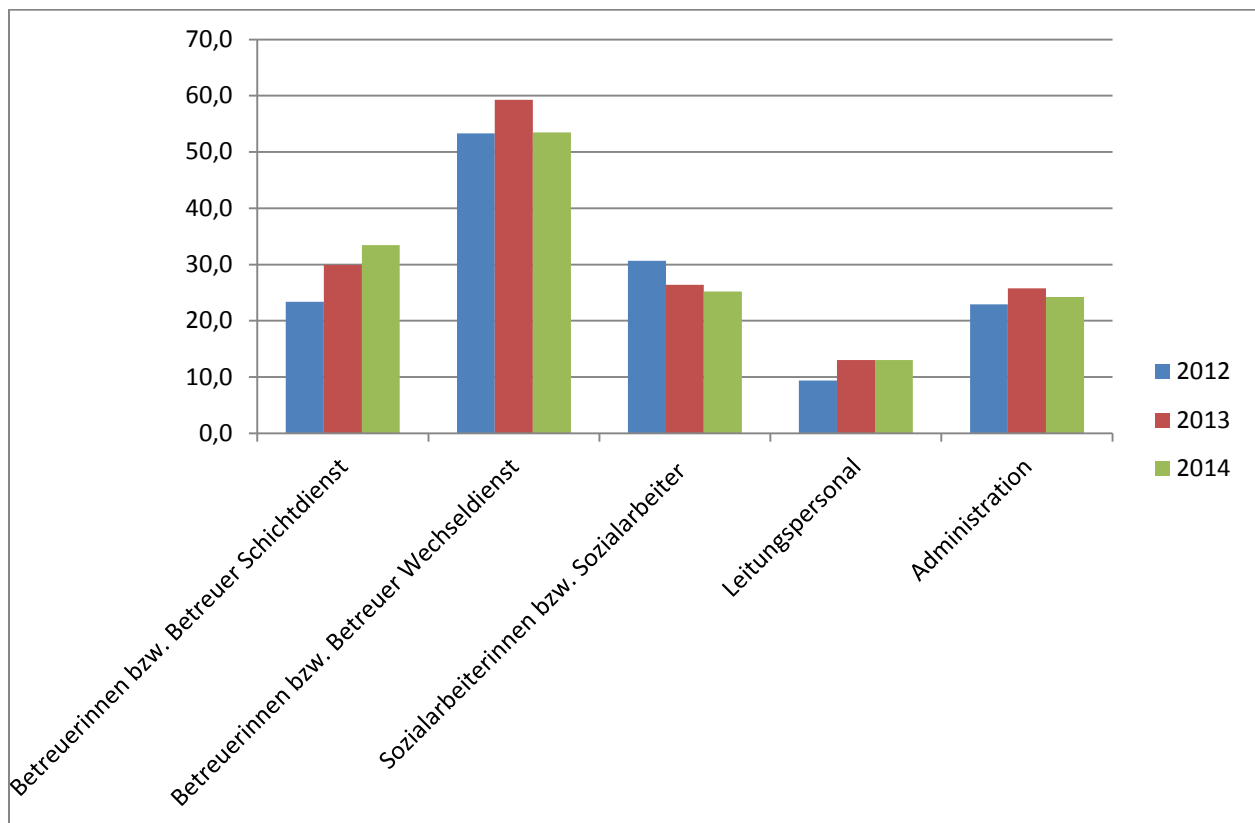
6.1.3 Insgesamt betrachtet war somit in den Jahren 2012 bis 2014 in Bezug auf die drei prüfungsrelevanten Übergangswohnhäuser eine Verringerung bei der Personalausstattung um 11,46 VZÄ zu verzeichnen. Organisatorische Veränderungen im administrativen Bereich und beim Facilitymanagement führten im Jahr 2013 zu einer deutlichen Reduktion der Personalausstattung. Demgegenüber wurde im Jahr 2014 das Personal der Sozialen Arbeit (Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und Betreuerinnen bzw. Betreuer) beträchtlich aufgestockt. Hinsichtlich der monetären Auswirkungen der Änderungen bei der Personalausstattung wurde auf die Ausführungen im Pkt. 7 verwiesen.

## **6.2 Fehlzeiten**

6.2.1 Hinsichtlich der krankheitsbedingten Absenzen in den drei Übergangswohnhäusern lag dem Stadtrechnungshof Wien eine von der Stabsstelle Personalmanagement des Fonds Soziales Wien erstellte Auswertung vor. Diese zeigte für den gesamten Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 mit durchschnittlich rd. 32 Fehltagen ein hohes Ausmaß an krankheitsbedingten Fehlzeiten.

Bei einer differenzierten Betrachtung der im Bereich der Sozialen Arbeit, des Leitungspersonals und der Administration angefallenen krankheitsbedingten Fehlzeiten zeichnete sich folgendes Bild ab:

Abbildung 4: Durchschnittliche Zahl der krankheitsbedingten Fehltag je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter



Quelle: Stabsstelle Personalmanagement des Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Abb. 4 ersichtlich, war im Betrachtungszeitraum die höchste Anzahl an krankheitsbedingten Fehlzeiten beim Betreuungspersonal im Wechseldienst zu verzeichnen. Diese bewegten sich in der Bandbreite zwischen 53 und 59 Tagen je Bediensteter bzw. Bedienstetem und Jahr. Die durchschnittliche Anzahl an krankheitsbedingten Fehltagen je Mitarbeitenden im Schichtdienst erhöhte sich von 23 Fehltagen im Jahr 2012 auf 33 im Jahr 2014. Trotz dieser Erhöhung lagen die Werte weiterhin deutlich unter jenen des Wechseldienstes. Bei den Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern zeigte sich im Betrachtungszeitraum mit der Verminderung der jährlichen krankheitsbedingten Absenzen je Bediensteter bzw. Bedienstetem von 31 Tagen auf 25 Tage eine gegenläufige Entwicklung.

Die krankheitsbedingten Fehlzeiten der Bediensteten in der Administration bewegten sich im Betrachtungszeitraum zwischen 24 und 26 Fehltagen. Das Leitungspersonal erreichte mit seinen krankheitsbedingten Absenzen einen Maximalwert von 14 Tagen,

womit die Bediensteten dieser Berufsgruppen deutlich unter dem Durchschnitt von 32 Fehltagen lagen.

6.2.2 Des Weiteren betrachtete der Stadtrechnungshof Wien auch die krankheitsbedingte Fehlzeitenentwicklung berufsgruppenbezogen je Übergangwohnhaus, wobei z.T. gravierende Unterschiede auffielen. So waren beispielsweise im Jahr 2014 bei den im Schichtdienst tätigen Betreuerinnen bzw. Betreuern des Hauses Siemensstraße im Durchschnitt 9 krankheitsbedingte Fehlitage je Bediensteter bzw. Bedienstetem zu verzeichnen, während dieser Wert im Haus Hernals 52 Tage betrug. Bei der Berufsgruppe der Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter waren die Fehlzeiten im Haus Gänsbacher-gasse mit 61 Tagen im Jahr 2012 hervorzuheben, wobei sich dieser Wert auf 48 Tage im Jahr 2014 reduzierte. Ungeachtet dessen lagen die Fehlzeiten in diesem Haus immer noch deutlich über jenen der beiden anderen Übergangwohnhäuser.

6.2.3 In Anbetracht der auffallend hohen Anzahl an krankheitsbedingten Abwesenheiten empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die dafür verantwortlichen Ursachen zu identifizieren und einer Analyse zuzuführen. Danach wären im Rahmen eines von der wieder wohnen-GmbH einzuführenden Fehlzeitenmanagements geeignete Maßnahmen zur Reduktion der krankheitsbedingten Absenzen in die Wege zu leiten.

## 7. Kostenentwicklung und Wirtschaftlichkeit

### 7.1 Gesamtkosten

Nachfolgend wurden ausgehend von der Kostenrechnung der wieder wohnen-GmbH die im Betrachtungszeitraum für die geprüften Einrichtungen ausgewiesenen Personal-, Gemein- und Sonstigen Sachkosten dargestellt:

Tabelle 5: Gesamtkosten der drei Übergangwohnhäuser

Kostenart	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2012/2014 in EUR absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Personalkosten	4.317.071,00	3.499.604,63	4.045.414,28	-271.656,72	-6,3
Gemeinkosten	731.219,00	1.393.790,00	1.685.702,97	954.483,97	130,5
Sonstige Sachkosten	1.538.878,00	1.886.507,16	2.182.050,06	643.172,06	41,8
Gesamtkosten	6.587.168,00	6.779.901,79	7.913.167,31	1.325.999,31	20,1

Quelle: wieder wohnen-GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie bereits im Pkt. 2.2 angeführt, erhöhten sich im Betrachtungszeitraum die Gesamtkosten für die drei Übergangswohnhäuser um rd. 1.326.000,-- EUR bzw. 20,1 %. Maßgeblich dafür war die Steigerung der Gemeinkosten und der Sonstigen Sachkosten in der Höhe von rd. 1.597.700,-- EUR. Diesem Kostenanstieg stand eine Reduktion der Personalkosten in der Höhe von rd. 271.700,-- EUR gegenüber. Trotz dieser Steigerung der Gesamtkosten wurden im Betrachtungszeitraum Überschüsse im Bereich des Allgemeinen Übergangswohnens von insgesamt rd. 1.426.000,-- EUR erzielt. Diese Überdeckungen wurden in den Jahren 2013 und 2014 zum Ausgleich bzw. zur Verminderung von Unterdeckungen anderer Leistungsbereiche der wieder wohnen-GmbH verwendet.

## **7.2 Personal-, Gemein- und Sonstige Sachkosten**

7.2.1 Für die Entwicklung bei den Personalkosten waren primär die bereits mehrfach erwähnten organisatorischen Änderungen des Jahres 2012 (s. Pkt. 6.1.2) und die Aufstockung beim Personal der Sozialen Arbeit (s. Pkt. 6.1.1) verantwortlich.

7.2.2 Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes wurden im Rahmen der Gemeinkosten ausschließlich die von der wieder wohnen-GmbH zentral erbrachten Leistungen Geschäftsführung und Betriebsrat (Overhead) den drei Übergangswohnhäusern aliquot zugeordnet. Ab dem Jahr 2013 wurden neben dem Overhead auch die Personalkosten des zentralen Facilitymanagements anteilig verrechnet. Im Wesentlichen trugen diese geänderte Vorgehensweise sowie Personalaufstockungen in der Geschäftsführung und im Facilitymanagement zur Erhöhung der Gemeinkosten bei.

Ein weiterer Umstand, der zur Entwicklung der Gemeinkosten beitrug, betraf eine Änderung des für das Facilitymanagement angewendeten Umlageschlüssels. Im Jahr 2013 erfolgte die Kostenzuordnung für die drei Übergangswohnhäuser entsprechend der Anzahl an Wohnplätzen. Da dieser Umlageschlüssel nach Angaben der wieder wohnen-GmbH nicht treffsicher wäre, wurden im Jahr 2014 die Kosten des Facilitymanagements nach der tatsächlichen Inanspruchnahme ermittelt. Weiters wurde angeführt, dass auf-



grund der neuen Leistung *Abklärung* in den Übergangswohnhäusern der Bedarf an Instandhaltungsarbeiten wie etwa Malerarbeiten in den Zimmern deutlich gestiegen sei.

7.2.3 Für den kontinuierlichen Anstieg der Sonstigen Sachkosten waren u.a. die Erhöhung von Miet- und Betriebskosten und Kosten im Zusammenhang mit dem Umbau von Küchen verantwortlich. Darüber hinaus führte auch die vermehrte Inanspruchnahme von Fremdleistungen zu einer weiteren Erhöhung der Sonstigen Sachkosten. So wurden insbesondere Reinigungsleistungen verstärkt von Fremdfirmen vorgenommen, obwohl im Facilitymanagement entsprechendes Personal tätig war. Von der Geschäftsführung wurde dazu einerseits auf gestiegene Hygieneanforderungen und andererseits auf die höhere Anzahl von Generalreinigungen nach Auszügen von Nutzerinnen bzw. Nutzern hingewiesen. Diese hätten den temporären Einsatz von Fremdfirmen erforderlich gemacht.

Weiters wurden im Betrachtungszeitraum Abschreibungen von Forderungen in einem nicht unerheblichen Ausmaß vorgenommen. Zum einen buchte die wieder wohnen-GmbH als Maßnahme zur Kontenpflege alle ausständigen Forderungen betreffend Benutzungsentgelte der Jahre 2009 bis 2011 aus. Zum anderen wurden zur Vermeidung von Härtefällen einzelnen Nutzerinnen bzw. Nutzern Schulden aus dem Jahr 2012 erlassen und in weiterer Folge im Rechnungswesen abgeschrieben. Diese Maßnahmen zogen insbesondere am Ende des Betrachtungszeitraumes - ebenso wie die geänderte Vorgehensweise bei der Umlage der Gemeinkosten - einmalige Kostensteigerungen nach sich.

### **7.3 Fazit zur Wirksamkeit**

Im Rahmen einer gesamthaften Betrachtung des Stadtrechnungshofes Wien war festzuhalten, dass bei einer Erhöhung der finanziellen Rahmenbedingungen und einer Ausweitung der Personalressourcen die Anzahl der erfolgreich reintegrierten Personen nicht wesentlich erhöht werden konnte. Weiters war kritisch anzumerken, dass sich die im Konzept für die Leistung *Abklärung* angeführte Personalkapazitätsplanung der drei Übergangswohnhäuser zwar auf insgesamt 118 Wohnplätze bezog, jedoch im Jahr 2014 gleichzeitig nur bis zu 71 Abklärungsplätze im Monat belegt waren.

Positiv hervorzuheben war, dass im Betrachtungszeitraum von der wieder wohnen-GmbH im Sinn des *Housing First* eine Reduktion der Verweildauer, eine Verbesserung des Betreuungsschlüssels sowie eine Erhöhung der Anzahl an betreuten Personen erreicht werden konnte.

Ungeachtet dessen empfahl der Stadtrechnungshof Wien Überlegungen anzustellen, inwieweit künftig die eingesetzten Ressourcen besser ausgeschöpft werden können.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

### **Empfehlung Nr. 1:**

Um künftig vorhandene Vorinformationen wie etwa die Sozialanamnese für die Betreuung der wohnungslosen Menschen vom ersten Tag ihres Einzuges nutzen zu können, sollte die Leitung der wieder wohnen-GmbH Gespräche mit dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe über eine fallzentrierte Vernetzung aufnehmen (s. Pkt. 5.2.1).

#### Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Bei Kundinnen bzw. Kunden mit besonders herausfordernden Problemlagen werden bereits jetzt individuell Stammdaten und Zielvereinbarungen vom Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe an Organisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe übermittelt.

Die Umsetzung eines Instrumentes bzw. einer technischen Lösung/Schnittstelle zur Übermittlung der Daten zur Sozialanamnese ist derzeit in Planung.

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

Von der wieder wohnen-GmbH wären künftig die individuell erarbeiteten Betreuungsziele in einer Vereinbarung schriftlich festzuhalten und diese sowohl von den Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern als auch von den von ihnen betreuten Personen zu unterfer-

tigen. Eine Aushändigung an die Letztgenannten könnte zur Erhöhung der Verbindlichkeit dieser Zielvereinbarungen und somit auch deren Wirksamkeit beitragen (s. Pkt. 5.3.1).

Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Mit 1. September 2015 wurde das Nutzerinnen- bzw. Nutzerdokumentationssystem (BOSnet) um die standardisierte Dokumentation der Betreuungsziele erweitert.

Der Zeitpunkt der Aushändigung von Ausdrucken sowie die Unterfertigung an sich sind individuell an den Betreuungsverlauf angepasst. Ein Hinweis auf das Recht der Nutzerin bzw. des Nutzers zur Unterfertigung und Aushändigung der Betreuungsziele wird - im Zuge des Prüfungszyklus der gelenkten wieder wohnen-GmbH-Dokumente 2017 - in den Betreuungs- und Nutzungsvertrag aufgenommen.

Empfehlung Nr. 3:

Durch eine Analyse erfolgreicher Betreuungsverläufe sollten die beeinflussenden Erfolgsfaktoren ausfindig gemacht und daraus geeignete Maßnahmen abgeleitet werden. In Anbetracht der insgesamt steigenden Anzahl an betreuten Personen in der Wiener Wohnungslosenhilfe kann dies dazu beitragen, den Grundgedanken des *Housing First* verstärkt in die Leistung Allgemeines Übergangswohnen einzubinden (s. Pkt. 5.3.3).

Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Herbst 2015 wurden Betreuungsziele formuliert. Im Dokumentationstool BOSnet sind diese bereits hinterlegt. Die Dokumentationssystematik wie auch das Dokumentationsprozedere werden aufgrund der Erfahrungswerte

im Jahr 2016 evaluiert. Es ist daher ab dem Jahr 2017 mit validen Daten zu rechnen.

Dies ist ein erster Versuch einer Vereinheitlichung der Darstellung der Betreuungsverläufe, sodass beeinflussende Erfolgsfaktoren künftig ausfindig gemacht und geeignete Maßnahmen daraus abgeleitet werden können.

Die dringendste Voraussetzung für erfolgreiche Betreuungsverläufe, um Übergangwohnplätze so kurz wie erforderlich zu nützen, ist jedenfalls das Vorhandensein von leistbaren Wohnungen. Hier ist spätestens seit dem Jahr 2015 - Verschärfungen der Zugangskriterien zur Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und immer deutlicherer Mangel an leistbarem Wohnraum - eine neue Herausforderung für Wien und für die Wiener Wohnungslosenhilfe entstanden.

#### Empfehlung Nr. 4:

Mit dem Fachbereich Betreutes Wohnen des Fonds Soziales Wien und dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe sollten für Problemstellungen hinsichtlich des Mangels an adäquaten Wohnformen sowie einer bedarfsgerechten Zuweisungspraxis Lösungsansätze erarbeitet werden (s. Pkt. 5.3.4).

#### Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Fälle von suboptimalen Leistungsvergaben werden durch das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe im standardisierten Systemmanagement des Fonds Soziales Wien erfasst und die Daten an den zuständigen Fachbereich Betreutes Wohnen übermittelt. Darüber hinaus stehen dem Fonds Soziales Wien die relevanten Kennzahlen, wie beispielsweise Anzahl der Kundinnen bzw. Kunden, Auslastung, Wartezeiten etc. des Fonds Soziales Wien - Be-

richtswesens zur Steuerung der benötigten Leistungen zur Verfügung.

Das Angebot Abklärungsplätze bei wieder wohnen-GmbH (seit dem Jahr 2014), zum Zweck der differenzierten Bedarfsklärung für Kundinnen bzw. Kunden mit Multiproblemlagen, ist bereits eine bewährte Maßnahme zur Verbesserung der Zuweisungspraxis.

Die wieder wohnen-GmbH hat diverse neue, zusätzliche Leistungen entwickelt und in den letzten Jahren die Angebote vor allem im mobilen Bereich ausgeweitet (z.B. "Trainingswohnungen", deren Mietvertrag am Ende der Betreuung an die Nutzerinnen bzw. Nutzer übertragen wird, ausgeweitet auf alleinstehende Erwachsene und Paare; wohn:mobil - Betreuung von ehemals wohnungslosen Menschen in ihrer eigenen Wohnung; wohn:gemeinschaft - Betreute Unterkünfte in Wohngemeinschaften in "normaler" Wohnumgebung statt in "heimähnlichen" Einrichtungen). Alle Weiterentwicklungen standen und stehen unter dem Gesichtspunkt des Housing First Ansatzes.

#### Empfehlung Nr. 5:

Eine Durchführung von periodischen Plausibilitätsanalysen des Berichtswesens der wieder wohnen-GmbH wurde angeregt, womit eine Steigerung von dessen Aussagekraft erreicht und in weiterer Folge dieses auch als Steuerungsinstrument eingesetzt werden könnte (s. Pkt. 5.4.3).

#### Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die Durchführung von Plausibilitätsprüfungen wird systematisiert und intensiviert und auf Basis definierter Regelmäßigkeiten kann somit die Steuerungsrelevanz

im Rahmen der Weiterentwicklung des Berichtswesens erhöht werden.

#### Empfehlung Nr. 6:

Zur Vereinheitlichung einer fallbezogenen Dokumentation wären Dokumentationsstandards festzulegen und deren Einhaltung einer regelmäßigen Kontrolle zu unterziehen (s. Pkt. 5.5.1).

#### Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Bereits im September 2015 wurde seitens der wieder wohnen-GmbH mit der Implementierung der Betreuungsziele im Nutzerinnen- bzw. Nutzerdokumentationssystem (BOSnet) gestartet. Im Rahmen der wirkungsorientierten Steuerung bei wieder wohnen-GmbH werden aktuell "Mussfelder" zur standardisierten Auswertung der Kennzahlen definiert und werden noch im Jahr 2016 im Nutzerinnen- bzw. Nutzerdokumentationssystem (BOSnet) programmiert sein.

Die wieder wohnen-GmbH erarbeitet aktuell das Schulungsprogramm bzgl. Dokumentation, das ab dem Jahr 2017 in einzelnen Modulen angeboten werden wird.

#### Empfehlung Nr. 7:

Zur Erhöhung der Aussagekraft des Berichtswesens sollten künftig standardisiert Auswertungen der erbrachten Betreuungsleistungen je Berufsgruppe vorgenommen werden (s. Pkt. 5.5.2).

#### Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Betreuungsleistungen werden in der gesamten wieder wohnen-GmbH von unterschiedlichen Be-

rufsgruppen erbracht, wodurch über das Unternehmen hinweg keine einheitliche Systematik zwischen den Berufsgruppen gelegt werden kann. Steuerungsrelevante Betreuungsleistungen im Rahmen des Angebotes Übergangswohnen werden im aktuellen Berichtswesen bereits dargestellt. Zur Frage der standardisierten Auswertungen darf auf die Stellungnahmen zu den Empfehlungen Nr. 2, Nr. 3 und Nr. 6 verwiesen werden.

#### Empfehlung Nr. 8:

In Anbetracht der auffallend hohen Anzahl an krankheitsbedingten Abwesenheiten wurde angeregt, die dafür verantwortlichen Ursachen zu identifizieren und einer Analyse zuzuführen. Danach wären im Rahmen eines von der wieder wohnen-GmbH einzuführenden Fehlzeitenmanagements geeignete Maßnahmen zur Reduktion der krankheitsbedingten Absenzen in die Wege zu leiten (s. Pkt. 6.2.3).

#### Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Seit dem Prüfungszeitraum wurden in der Unternehmensgruppe bereits Maßnahmen sowohl in der Prävention von Fehlzeiten als auch für eine gute *"Wiedereingliederung nach längerer Arbeitsunfähigkeit"* für Mitarbeitende in Kraft gesetzt. Ebenso wurde für Mitarbeitende im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements ein individuelles Fallmanagement systematisch eingeführt. Seit 1. Jänner 2016 ist die Betriebsvereinbarung "Wiedereinstieg nach längerer Arbeitsunfähigkeit" gültig gestellt. Die Evaluierung der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz im Rahmen von ABS-Gruppen ist erfolgt, die Wirksamkeitsprüfung der gesetzten Maßnahmen findet im Sommer 2016 statt.

Aushilfen bei krankheitsbedingten Ausfällen von Mitarbeitenden werden im Rahmen der Budgetmöglichkeit eingesetzt.

Basierend auf Personalkennzahlen und Daten aus der *"MitarbeiterInnenbefragung 2016"*, die im April 2016 durchgeführt wurde, werden gemeinsam mit den zuständigen Stabsstellen im Fonds Soziales Wien (Personalmanagement sowie Personalentwicklung & ArbeitnehmerInnenschutz) Maßnahmen festgelegt werden. Es fällt auf, dass hohe krankheitsbedingte Fehlzeiten insbesondere auch bei zugewiesenen Magistratsbediensteten vorliegen, weshalb auch die zuständigen Abteilungen der Stadt Wien zu beteiligen sind.

Empfehlung Nr. 9:

Aus Gründen der Effektivitätssteigerung wären Überlegungen anzustellen, inwieweit künftig die eingesetzten Ressourcen besser ausgeschöpft werden können (s. Pkt. 7.3).

Stellungnahme der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Wie bereits im Pkt. 2.2 des Berichtes angeführt, resultieren die Kostensteigerungen im Bereich des Übergangswohnens großteils aus Einmaleffekten und Verschiebungen innerhalb der wieder wohnen-GmbH. Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses arbeitet die wieder wohnen-GmbH selbstverständlich auch für den Bereich des Übergangswohnens stetig an der Verbesserung von Effektivität und Effizienz der angebotenen Dienstleistungen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2016