



## 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-1/15

### Maßnahmenbekanntgabe zu

Fonds Soziales Wien, Prüfung der  
Kostenbeitragsverrechnung für mobile  
Pflege- und Betreuungseinrichtungen

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht des Fonds Soziales Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	4
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	5
Empfehlung Nr. 3.....	6
Empfehlung Nr. 4.....	7
Empfehlung Nr. 5.....	7
Empfehlung Nr. 6.....	8
Empfehlung Nr. 7.....	9
Empfehlung Nr. 8.....	9
Empfehlung Nr. 9.....	10

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
Nr.....	Nummer
rd. ....	rund
IT .....	Informationstechnologie
E-Mail .....	Elektronische Post
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Kostenbeitragsverrechnung für mobile Soziale Dienste des Fonds Soziales Wien einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 18. Jänner 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 25. Jänner 2017, Ausschusszahl 5/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte beim Fonds Soziales Wien die Kostenbeitragsverrechnung für Soziale Dienste, die jährlich von rd. 25.000 Kundinnen bzw. Kunden in Anspruch genommen wurden. Der Schwerpunkt der Prüfung lag bei der Übermittlung der abrechnungsrelevanten Daten durch die Partnerorganisationen, der Vornahme von Kontrollschritten zu den erbrachten Leistungen und der Nachvollziehbarkeit der Vorschriften durch die Kundinnen bzw. Kunden.*

*Bei der Bearbeitung der durch die Trägerorganisationen übermittelten abrechnungsrelevanten Daten durch die zuständigen Organisationseinheiten des Fonds Soziales Wien wurde ein Optimierungspotenzial in zeitlicher Hinsicht erkannt. Im Zusammenhang mit der materiellen Rechnungskontrolle wurde in Entsprechung des Vieraugenprinzips sowohl in der Ablauforganisation als auch bei der Durchführung einer gesamthaften trägerbezogenen Leistungsüberprüfung ein Verbesserungspotenzial festgestellt. Weiters wurde die Entwicklung von Kennzahlen angeregt, welche die in der Organisationseinheit erbrachten übrigen Leistungen abbilden. Die standardisierten Informationen zu den Kostenvorschreibungen sollten ausgehend von häufigen Anfragen regelmäßig adaptiert werden, um den Kundinnen bzw. Kunden die Nachvollziehbarkeit zu erleichtern.*

**Bericht des Fonds Soziales Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	3	33,3
In Umsetzung	3	33,3
Geplant	3	33,3
Nicht geplant	-	-

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

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

### **Empfehlung Nr. 1**

Um den Kundinnen bzw. Kunden die Überprüfung der verrechneten Leistungen zu erleichtern, sollte in den Informationsmaterialien zu den mobilen Sozialen Diensten künftig auf die Möglichkeit der Einholung der Leistungsbestätigungen bei den Trägerorganisationen oder dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung hingewiesen werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Thematik wurde in die ergänzende spezifische Richtlinie "Regelablauf und Regelkommunikation für extramurale Pflege und Betreuung" aufgenommen.

### **Empfehlung Nr. 2**

Von der Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie) wäre das Procedere zur Erledigung der automatisierten Prüfungsschritte zu beschleunigen, womit der Zeitraum für die Bearbeitung der Fehlerprotokolle durch das Team Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste verlängert werden könnte.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Derzeit wird für die Trägerorganisationen ein Onlineportal geschaffen, in das die monatlichen Leistungsdaten übertragen werden. Die Übermittlung mittels E-Mail wird damit eingestellt.

In diesem Trägerbereich werden automatisierte Prüfungsroutinen für die formale Richtigkeit der Daten eingebaut. Somit wird sichergestellt, dass die Daten im System sofort zur Verfügung stehen und der Rechnungslauf früher gestartet werden kann.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Onlineportal zum Kundinnen- bzw. Kundenverwaltungssystem ist seit Jänner des Jahres 2017 in Betrieb und wird von den Trägerorganisationen der mobilen Pflege und Betreuung genutzt. Damit fällt der E-Mail-Verkehr zwischen der Kostenbeitragsverrechnung und der Stabsstelle Controlling, Abteilung IT Applikation & Entwicklung weg.

**Empfehlung Nr. 3**

Alle mit der elektronischen Verarbeitung der Abrechnungsgrundlagen vorgesehenen Prozessschritte und Prüfungsroutinen der Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie) wären in einem entsprechenden Dokument abzubilden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine entsprechende schriftliche Darstellung wird erarbeitet und den relevanten Stellen zur Kenntnis gebracht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Nach Abschluss der derzeit stattfindenden Umstrukturierung der IT-Abteilung werden in Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Organisationsentwicklung die entsprechenden Dokumente und Prozessbeschreibungen adaptiert.

**Empfehlung Nr. 4**

In Entsprechung der Anforderungen des Internen Kontrollsystems sollte in der Ablauforganisation der Stabsstelle Buchhaltung des Fonds Soziales Wien eine Trennung der Funktionen Verbuchung der Zahlungsaufforderung und Bestätigung der Leistung vorgenommen und im Merkblatt für die Rechnungsprüfung entsprechend abgebildet werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Derzeit besteht eine Trennung zwischen Prüfung (Abteilung Abrechnung Anerkannte Einrichtungen) und Verbuchung (Buchhaltung). Die Prüfung der Daten soll künftig durch eine entsprechende automatisierte EDV-Lösung unterstützt werden, um Differenzen zwischen der Bewilligung, Leistungsanspruchnahme und Abrechnung zu erkennen und zu bereinigen. Dadurch wird der Datenabgleich effizienter und rascher sowie die Fehlerkorrektur durch die Mitarbeitenden der Kostenbeitragsverrechnung besser unterstützt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die IT Entwicklungsabteilung des Fonds Soziales Wien arbeitet an der Umsetzung und Entwicklung der entsprechenden EDV gestützten Lösungen, um die Abgleiche der Daten automatisiert zu prüfen.

**Empfehlung Nr. 5**

Zur Ermöglichung einer materiellen Rechnungsprüfung wäre vom Fonds Soziales Wien künftig automatisiert ein Abgleich der von den Trägerorganisationen eingespielten Datensätze mit den Förderbewilligungen vorzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Wie in der Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 4 beschrieben, wird eine EDV-Lösung geschaffen, damit die Datenbasis für die Zahlungsaufforderung und für die Kundinnen- bzw. Kundenabrechnung elektronisch zur Verfügung steht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die schrittweise Realisierung von automatischen Abgleichen wird durch eine entsprechende Programmierung berücksichtigt.

**Empfehlung Nr. 6**

Vom Fonds Soziales Wien wären Überlegungen anzustellen, mit welchen zusätzlichen Kennzahlen die wesentlichen Aufgabenstellungen des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste wie etwa die Anzahl der Auskunftserteilungen oder der Ratenvereinbarungen dargestellt werden könnten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Überlegungen zu weiteren Kennzahlen wurden bereits angestellt. Voraussichtlich Ende des Jahres 2017 wird es weitere Kennzahlen geben, um den Prozess Kostenbeitragsverrechnung noch besser steuern zu können.

Auswertungen betreffend Ratenvereinbarung sind bereits möglich.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Zusätzliche Prozesskennzahlen werden gerade ausgearbeitet.



**Empfehlung Nr. 7**

Bei Ehepaaren sollte die Berechnung und Ausfertigung von Finanzamtsbestätigungen für die monatlich in einer Rechnung zusammengefassten Kostenbeiträge automatisierungsgestützt erfolgen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Mit der Änderung der Logik des Kostenbeitrages für mobile Dienste wird dies voraussichtlich im Jahr 2017 möglich sein.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Berechnung und Ausfertigung von Finanzamtsbestätigungen für Ehepaare wird im Zuge der Überarbeitung der Kostenbeitragslogik für mobile Pflege und Betreuung automatisiert.

**Empfehlung Nr. 8**

In jenen Fällen, in denen Kundinnen bzw. Kunden die Frist für die Stornierung von mit Trägerorganisationen vereinbarten Terminen versäumen, sollte in den Leistungsbestätigungen ein Vermerk über die Signierung durch deren Mitarbeitende vorgenommen werden. Weiters wären die Kundinnen bzw. Kunden nochmals über die Verrechnung der Leistung bei nicht fristgerechter Stornierung zu informieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Ein Vermerk über die Signierung durch Mitarbeitende sowie die aktive Information der Kundinnen bzw. Kunden über die Verrechnung der Leistung bei nicht fristgerechter Stornierung muss durch die leistungserbringende Trägerorganisation erfolgen. Die Möglichkeit der Umsetzung dieser Empfehlung wird geprüft und mit allen Trägerorganisationen besprochen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Thematik wurde in die ergänzende spezifische Richtlinie "Regelablauf und Regelkommunikation für extramurale Pflege und Betreuung" aufgenommen.

**Empfehlung Nr. 9**

Um die Kostenbeitragsverrechnungen für Kundinnen bzw. Kunden nachvollziehbar und transparent zu gestalten, sollte der Fonds Soziales Wien nicht nur aus Erfahrungen über die Beschwerdebearbeitung, sondern generell aus allen Anfragen jene Punkte erheben, die zu Missverständnissen oder Fehlinterpretationen führen. Darauf basierend wären die Informationen auf den Kostenbeitragsvorschreibungen im Hinblick auf ihre Verständlichkeit zu adaptieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Um die Kostenbeitragsvorschreibung nachvollziehbarer zu gestalten, wurde die Vorschreibung grundlegend neu erarbeitet. Die erforderlichen Neuprogrammierungen und sonstigen erforderlichen Maßnahmen für eine entsprechende bereichs- bzw. leistungsübergreifende Kostenbeitragsvorschreibung sind bereits in Bearbeitung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die neue leicht verständliche Kostenbeitragsvorschreibung wird Ende Juli 2017 (Vorschreibung für August) an die Kundinnen bzw. Kunden versendet.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im September 2017