



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH II - FSW-1/15

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

KURZFASSUNG

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.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	5
1.1 Prüfungsgegenstand.....	5
1.2 Prüfungszeitraum	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Rechtliche Rahmenbedingungen.....	6
2.1 Wiener Sozialhilfegesetz	6
2.2 Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien.....	6
2.3 Systematik der Kostenbeitragsverrechnung	7
3. Zuständigkeiten im Fonds Soziales Wien	10
3.1 Organisation mobiler Sozialer Dienste.....	10
3.2 Organisation der Kostenbeitragsverrechnung	11
4. Leistungsdokumentation durch die Trägerorganisationen	12
5. Abrechnung mit den Trägerorganisationen.....	13
5.1 Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie)	13
5.2 Stabsstelle Buchhaltung	14
6. Kostenbeitragsverrechnung an die Kundinnen bzw. Kunden	16
6.1 Ablauf der Kostenbeitragsverrechnung.....	16
6.2 Leistungskontrolle.....	17
6.3 Prozessziele	18
7. Anfragen und Beschwerden an die Ombudsstelle	19
8. Zusammenfassung der Empfehlungen	20

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Gewichtung der Leistungen	8
Tabelle 2: Sockelbetrag und Höchstkostensatz je Leistungseinheit	8
Abbildung 1: Organigramm "KundInnenservice" des Fonds Soziales Wien	10

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb.	Abbildung
Abs	Absatz
bzw.	beziehungsweise
d.s.	das sind
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
EUR	Euro
IT	Informationstechnologie
lt.	laut
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
o.a.	oben angeführt
Pkt.	Punkt
rd.	rund
s.	siehe
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
z.B.	zum Beispiel

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Kostenbeitragsverrechnung für mobile Soziale Dienste des Fonds Soziales Wien 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. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Um Menschen mit gesundheitlichen Problemen ein Leben in ihren eigenen Wohnungen zu ermöglichen, erfolgte in Wien zur Unterstützung bei deren Bewältigung des Alltags auf Basis des Wiener Sozialhilfegesetzes eine Förderung von Sozialen Diensten. Die Finanzierung und Vermittlung derartiger mobiler Pflege- und Betreuungsleistungen oblag dem Fonds Soziales Wien. Ende des Jahres 2014 erbrachten 21 Partnerorganisationen des Fonds Soziales Wien solche Leistungen, die jährlich von rd. 36.000 Kundinnen bzw. Kunden in Anspruch genommen wurden. Von diesen konsumierten rd. 25.000 kostenbeitragspflichtige Leistungen. Die daraus resultierenden Erlöse des Fonds Soziales Wien erhöhten sich in den Jahren 2012 bis 2014 von 62,12 Mio. EUR auf 63,70 Mio. EUR.

Prüfungsgegenstand war zum einen die Übermittlung der abrechnungsrelevanten Daten für die Sozialen Dienste durch die Partnerorganisationen und die Vornahme der vom Fonds Soziales Wien diesbezüglich vorgenommenen Kontrollschritte. Zum anderen wurde der Prozess der Kostenbeitragsverrechnung überprüft, wobei die Nachvollziehbarkeit der Vorschreibungen der Kostenbeiträge durch die Kundinnen bzw. Kunden einen Schwerpunkt darstellte. Die nachfolgenden Ausführungen beruhen u.a. auf stichprobenartigen Einsichtnahmen in die Dokumentation von Kostenbeitragsvorschreibungen und in Anfragen und Beschwerden bei der Ombudsstelle des Fonds Soziales Wien.

1.2 Prüfungszeitraum

Die Einschau begann im Dezember des Jahres 2015 und dauerte bis Ende des ersten Quartals des Jahres 2016. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2012 bis 2014, wobei im Einzelfall auch auf aktuellere Entwicklungen eingegangen wurde.

1.3 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

2. Rechtliche Rahmenbedingungen

2.1 Wiener Sozialhilfegesetz

Bei den Sozialen Diensten handelte es sich gemäß dem Wiener Sozialhilfegesetz um Leistungen zur Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender, persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse von Hilfesuchenden. Als mobile Soziale Dienste kamen beispielsweise die Hauskrankenpflege, die Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes sowie die Dienste zur Förderung geselliger Kontakte und zur Förderung der Teilnahme am kulturellen Leben in Betracht. Die Vorsorge für die mobilen Sozialen Dienste obliegt dem Fonds Soziales Wien als Träger von Privatrechten. Auf die Leistungen besteht kein Rechtsanspruch.

Die Gewährung derartiger Dienste kann von einer zumutbaren Beitragsleistung der Hilfeempfängerin bzw. des Hilfeempfängers und ihrer bzw. seiner unterhaltspflichtigen Angehörigen abhängig gemacht werden. Beziehen diese Personen Pflegegeld, so ist zunächst dieses zur Beitragsleistung entsprechend heranzuziehen.

2.2 Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Im Betrachtungszeitraum war die *"Allgemeine Förderrichtlinie"* des Fonds Soziales Wien mit grundsätzlichen Regelungen für die Inanspruchnahme von Förderungsmitteln und die Anerkennung von Einrichtungen in Geltung. Darüber hinaus waren eine spezifische Förderrichtlinie sowie zwei ergänzende Richtlinien prüfungsrelevant.

2.2.1 Gemäß der *"Spezifischen Förderrichtlinie für ambulante/extramurale Pflege und Betreuung"* war nach Vorliegen aller Voraussetzungen vom Fonds Soziales Wien über die Gewährung der Förderungen zu entscheiden. Als in Betracht kommende Leistungen waren in dieser Förderrichtlinie insbesondere die Heimhilfe, die Hauskrankenpflege, das Essen auf Rädern, das Wäscheservice, der Besuchs-/Begleitdienst und der Besuch von Tageszentren angeführt. Die den Kundinnen bzw. Kunden zuerkannten Förderungen bestanden in der Gewährung von Zuschüssen zu den Kosten für die mobile Pflege und Betreuung. Von den Kundinnen bzw. Kunden waren alle für die Förderung maßgeblichen Änderungen (z.B. des Familienstandes, der Pflegegeldstufe und des Gesamteinkommens) unverzüglich anzuzeigen. In weiterer Folge waren vom Fonds Soziales Wien die Förderung und folglich der Kostenbeitrag anzupassen.

2.2.2 Die anerkannten Partnerorganisationen hatten lt. der *"Ergänzenden allgemeinen Richtlinie Rechnungslegung für anerkannte Einrichtungen zur Subjektförderung"* die erbrachten Leistungen dem Fonds Soziales Wien nachzuweisen. Der Leistungsnachweis war monatlich in tabellarischer Form mit personenbezogenen sowie abrechnungsrelevanten Daten zu erbringen. Diese Dokumentation diente einerseits als Rechnung an den Fonds Soziales Wien und andererseits stellte sie die Grundlage für die nachfolgende Kostenbeitragsverrechnung an die Kundinnen bzw. Kunden dar.

Über den summierten Betrag des tabellarischen Leistungsnachweises war eine Zahlungsaufforderung an den Fonds Soziales Wien zu schicken.

2.3 Systematik der Kostenbeitragsverrechnung

2.3.1 Das Kostenbeitragssystem wurde vom Fonds Soziales Wien in der ergänzenden spezifischen Richtlinie *"Berechnung des Kostenbeitrages für mobile Pflege und Betreuung"* näher dargestellt. Ziel des Kostenbeitragssystems war eine einheitliche Verrechnung, auch wenn die einzelnen Trägerorganisationen dem Fonds Soziales Wien für ihre Leistungen unterschiedliche Tarife verrechneten. Zu diesem Zweck wurde eine Gewichtung der Leistungseinheiten vorgenommen, wobei als Norm die durchschnittlichen Kosten einer Heimhilfestunde herangezogen wurden. Alle anderen Leistungen der mobilen

Pflege und Betreuung stellten entsprechend deren durchschnittlichen Kosten ein Vielfaches bzw. einen Bruchteil dieser Normeinheit dar:

Tabelle 1: Gewichtung der Leistungen

Leistung	Leistungseinheit	Gewichtungsfaktor
Heimhilfe	Stunde	1,00
Besuchsdienst	Stunde	0,80
Essen auf Rädern	Zustellung	0,08
Wäscheservice	Zustellung	0,65
Hauskrankenpflege	Stunde	1,313
Besuch im Tageszentrum	Besuch	1,00

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Mit der Gewichtung wurde unabhängig von der leistungserbringenden Trägerorganisation und der Art der konsumierten Leistung eine einheitliche Ermittlung der von den Kundinnen bzw. Kunden monatlich insgesamt in Anspruch genommenen Leistungseinheiten ermöglicht. So ergeben sich z.B. bei monatlich 20 Stunden Heimhilfe (d.s. 20 Leistungseinheiten), 4 Stunden Besuchsdienst (d.s. 3,20 Leistungseinheiten) und 2 Stunden Hauskrankenpflege (d.s. 2,63 Leistungseinheiten) insgesamt 25,83 zu verrechnende Leistungseinheiten.

2.3.2 Der von den Kundinnen bzw. Kunden zu entrichtende Kostenbeitrag wurde in Abhängigkeit von der Höhe des Pflegegeldes und des Einkommens ermittelt. Für die pflegegeldabhängige Komponente des Kostenbeitrages war ein maximaler Betrag (Sockelbetrag) festgelegt. In Bezug auf die einkommensabhängige Komponente kam ein Höchstkostensatz zur Anwendung, wobei in diesem Betrag der pflegegeldabhängige Anteil inkludiert war.

Tabelle 2: Sockelbetrag und Höchstkostensatz je Leistungseinheit

Leistung	Leistungseinheit	Sockelbetrag in EUR	Höchstkostensatz in EUR
Heimhilfe	Stunde	6,00	19,00
Besuchsdienst	Stunde	4,80	15,20
Essen auf Rädern	Zustellung	-	1,52
Wäscheservice	Zustellung	3,90	12,35
Hauskrankenpflege	Stunde	7,88	24,95
Besuch im Tageszentrum	Besuch	6,00	19,00

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die in der Tab. 2 angeführten Höchstkostensätze bildeten jedenfalls die Obergrenzen für die von den Kundinnen bzw. Kunden je Leistungseinheit zu zahlenden Kostenbeiträge. Im Rahmen dieser Obergrenzen steuerten Kundinnen bzw. Kunden mit Pflegegeldbezug für die Beanspruchung mobiler Sozialer Dienste aus deren Pflegegeldbezug einen variablen Betrag - jedoch maximal bis zum o.a. Sockelbetrag - bei.

2.3.3 Gemäß der ergänzenden spezifischen Richtlinie war die Höhe des zu bezahlenden Kostenbeitrages von der Höhe des Nettoeinkommens der geförderten Person abhängig. Dazu zählten beispielsweise Einkünfte aus Pensionsansprüchen, aus selbstständiger oder unselbstständiger Tätigkeit, aus Unterhaltsansprüchen oder auch Krankengeld. Sonderzahlungen (Urlaubszuschuss und Weihnachtsremuneration), Einmalzahlungen und die Familienbeihilfe wurden nicht zum Einkommen hinzugerechnet. Zur Ermittlung des kostenbeitragsrelevanten Einkommens wurden Ausgaben wie anrechenbare Mietkosten, monatliche Gebühren für Notruftelefone und Kosten für pflegebezogenen Aufwand abgezogen.

Bei Ehepaaren bzw. bei eingetragenen Partnerschaften wurden aufgrund der gegenseitigen Unterhaltspflicht die Einkommen beider zusammengerechnet und als gemeinsames Einkommen gewertet. Das Pflegegeld wurde grundsätzlich von beiden Partnerinnen bzw. Partnern herangezogen.

Um Einkommensunterschiede der Kundinnen bzw. Kunden berücksichtigen zu können, waren in der gegenständlichen Richtlinie 76 Einkommensstufen für Einzelpersonen und Paare definiert. Jeder Einkommensstufe war ein Maximalwert für die Höhe des monatlichen Kostenbeitrages zugeordnet. Bei niedrigen verrechnungsrelevanten Einkommen bis 626,72 EUR bei Einzelpersonen und 936,02 EUR bei Paaren wurden keine Kostenbeiträge vorgeschrieben. Somit waren z.B. Bezieherinnen bzw. Bezieher von Ausgleichszulagen oder der Mindestsicherung beitragsfrei. Überstieg das verrechnungsrelevante Einkommen diese Grenzen, wurde entsprechend der jeweiligen Einkommensstufe ein einkommensabhängiger Kostenbeitrag festgelegt. Dieser reichte gemäß der o.a. Richtlinie von 114,26 EUR pro Monat für Bezieherinnen bzw. Beziehern von niedri-

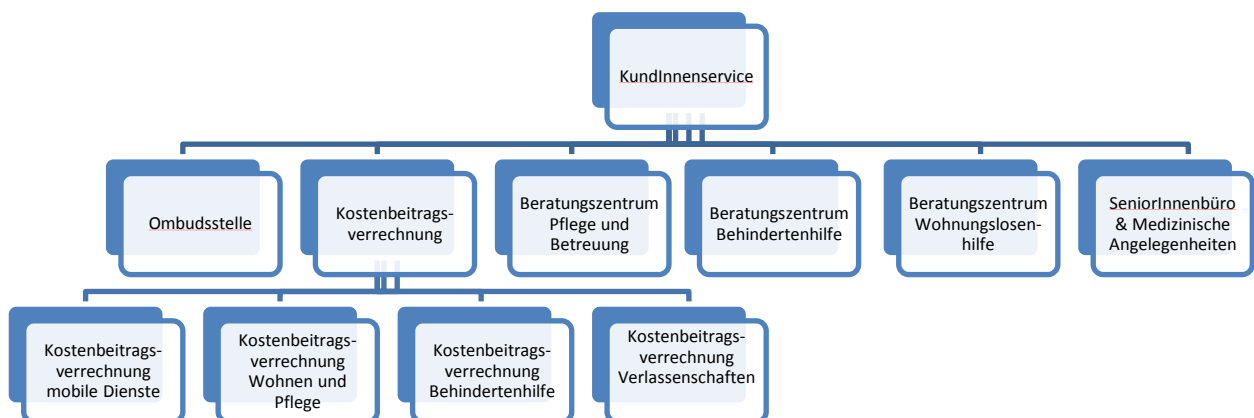
gen Einkommen bis zu maximal 2.039,02 EUR pro Monat für solche mit hohem Einkommen.

2.3.4 Die zuvor beschriebene Systematik führte zu einer sozialen Staffelung des Kostenbeitragssystems, wobei sich für Kundinnen bzw. Kunden mit niedrigem Einkommen bei steigendem Pflegebedarf die zu zahlenden Kostenbeiträge verringerten. Umgekehrt konnten sich jedoch bei einer Reduktion der Inanspruchnahme mobiler Sozialer Dienste die zu entrichtenden Kostenbeiträge erhöhen.

3. Zuständigkeiten im Fonds Soziales Wien

Aus nachstehendem Organigramm ist die Aufbauorganisation des *"KundInnenservice"* des Fonds Soziales Wien ersichtlich, dem im Betrachtungszeitraum u.a. die Organisation mobiler Sozialer Dienste sowie die Verrechnung von Kostenbeiträgen für derartige Leistungen oblag:

Abbildung 1: Organigramm "KundInnenservice" des Fonds Soziales Wien



Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

3.1 Organisation mobiler Sozialer Dienste

Für die Organisation der mobilen Sozialen Dienste für pflege- und betreuungsbedürftige Menschen war das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien mit seinen vier Standorten verantwortlich. Diplomiertes Pflegepersonal ermittelte zu-

meist im Zuge von Hausbesuchen den Pflegebedarf der betroffenen Personen. Ebenso nahm dieses anhand der vorliegenden Daten eine Berechnung des voraussichtlichen Kostenanteiles vor, der den Kundinnen bzw. Kunden in weiterer Folge auch als schriftliche Kosteninformation übermittelt wurde. Im Beratungszentrum administrierten Mitarbeitende des Fonds Soziales Wien die Stamm-, Einkommens- und Leistungsdaten im elektronisch geführten "*KundInnenverwaltungssystem*" und stellten nach Vorliegen aller geforderten Unterlagen die Förderbewilligungen aus. Des Weiteren fiel beispielsweise die Verwaltung beim Leistungswechsel oder bei Änderungen des Leistungsumfanges in den Zuständigkeitsbereich des Beratungszentrums. Damit lagen in der Regel die für die spätere Berechnung der Kostenersätze benötigten Daten in elektronischer Form vor.

3.2 Organisation der Kostenbeitragsverrechnung

3.2.1 Für die Verrechnung von anfallenden Kostenbeiträgen war die Organisationseinheit Kostenbeitragsverrechnung verantwortlich, wobei die Verrechnung der mobilen Pflege- und Betreuungsleistungen dem Team Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste oblag.

Die Zuständigkeiten der Kostenbeitragsverrechnung sowie grundlegende Informationen über die Personalausstattung, die Schnittstellen oder auch die Regelkommunikation waren in einem Organisationshandbuch niedergeschrieben. Für den Kernprozess Berechnung und Vorschreibung der Kostenbeiträge lagen eine Beschreibung sowie verschiedene Handlungsanweisungen und Merkblätter vor.

Über die Berechnung und Vorschreibung der Kostenbeiträge hinausgehend oblag der Organisationseinheit Kostenbeitragsverrechnung die persönliche, telefonische und schriftliche Betreuung der Kundinnen bzw. Kunden sowie die Erledigung des fachspezifischen Schriftverkehrs mit gesetzlichen Vertretungen, Behörden und internen Schnittstellen. Darüber hinaus hatte diese Organisationseinheit die laufende Zahlungsüberwachung (z.B. Ratenvereinbarungen) und die Einleitung entsprechender Einbringungsmaßnahmen bei Zahlungsverzug (z.B. Mahnklagen) vorzunehmen.

3.2.2 Das der Organisationseinheit Kostenbeitragsverrechnung ebenfalls unterstellte Team Kostenbeitragsverrechnung Verlassenschaften leitete im Todesfall der Kundinnen bzw. Kunden die jeweils entsprechenden Schritte ein. In derartigen Fällen erfolgte zunächst die Ermittlung allfälliger Guthaben bzw. Forderungen. Anschließend wurden die Ergebnisse der Berechnung beim jeweils zuständigen Bezirksgericht zur Verlassenschaftsabhandlung angemeldet. In Abhängigkeit vom Ausgang des Verfahrens (bedingter oder unbedingter Erbantritt, Überlassung des Nachlasses an Zahlungsstatt, Ausschlagung) wurden z.B. bestehende Guthaben ausbezahlt, bestehende Forderungen vorgeschrieben oder auch abgeschrieben.

3.2.3 Über diese im *"KundInnenservice"* angesiedelten Stellen hinausgehend waren mit der Verrechnung der von den Trägerorganisationen erbrachten mobilen Sozialen Dienste auch noch die Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie) und die Stabsstelle Buchhaltung des Fonds Soziales Wien befasst.

4. Leistungsdokumentation durch die Trägerorganisationen

Wie die Einsichtnahme des Stadtrechnungshofes Wien zeigte, nahmen die Trägerorganisationen der mobilen Sozialen Dienste die Dokumentation der getätigten Leistungen (Art, Umfang und Zeitraum) entweder in Form von EDV-Applikationen oder mittels händischer Aufzeichnungen vor.

Jene Trägerorganisationen, die ihre Dokumentationen händisch führten, übermittelten monatlich in Papierform Leistungsbestätigungen an das Beratungszentrum Pflege und Betreuung. Bei dieser Vorgehensweise standen zwar den Kundinnen bzw. Kunden Durchschriften der Leistungsbestätigungen zur Verfügung, nicht jedoch dem Team Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste. Bei Anfragen von Kundinnen bzw. Kunden oder deren Angehörigen beauftragte das angeführte Team das Beratungszentrum Pflege und Betreuung mit einer Recherche zur Leistungsabklärung.

Acht Trägerorganisationen nahmen die Dokumentation in elektronischer Form vor, wobei in diesen Fällen von den Kundinnen bzw. Kunden die Bestätigung der Leistungserbringung mittels elektronischer Signatur erfolgte. Diese Leistungsbestätigungen wurden

von den Trägerorganisationen archiviert und waren für den Fonds Soziales Wien anhand eines implementierten WEB-Services im elektronischen "*KundInnenverwaltungssystem*" abrufbar. Die Trägerorganisationen händigten den Kundinnen bzw. Kunden keine Belege aus, im Bedarfsfall konnten diese jedoch bei den Trägerorganisationen oder dem Fonds Soziales Wien eingeholt werden. Diese Möglichkeit für Kundinnen bzw. Kunden war allerdings nicht in den Broschüren zur Leistung mobile Dienste und Kostenbeitragsverrechnung angeführt.

Um den Kundinnen bzw. Kunden die Überprüfung der verrechneten Leistungen zu erleichtern, empfahl der Stadtrechnungshof Wien, 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 hinzuweisen.

5. Abrechnung mit den Trägerorganisationen

5.1 Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie)

Gemäß der Richtlinie zur Rechnungslegung waren zum Nachweis der von den Trägerorganisationen erbrachten Leistungen dem Fonds Soziales Wien monatlich die jeweiligen Abrechnungsgrundlagen in tabellarischer Form zu übermitteln. Dabei war für jede Kundin bzw. jeden Kunden die jeweilige Anzahl an erbrachten Leistungseinheiten, getrennt nach Leistungsarten, auszuweisen. Zur Einhaltung der Abrechnungstermine legte der Fonds Soziales Wien im Vorhinein einen jährlichen Terminplan fest, in dem monatlich verbindliche Zeitpunkte für die elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten enthalten waren.

Im Betrachtungszeitraum erfolgte die Übermittlung dieser Abrechnungsgrundlagen bis zum 10. Kalendertag des der Leistungserbringung nachfolgenden Monats an die Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie) des Fonds Soziales Wien. Dabei wurde von dieser Stabsstelle anhand einer Liste die Vollständigkeit der Datenimporte der Trägerorganisationen überprüft. Gegebenenfalls nahm die Stabsstelle Kontakt mit den säumigen Trägerorganisationen auf, um die ausstehenden Unterlagen nachzufordern.

Im Rahmen von automatisierten Prüfungsroutinen erfolgten Abgleiche der importierten Daten der Trägerorganisationen mit den im *"KundInnenverwaltungssystem"* gespeicherten Datensätzen. So wurden u.a. vorhandene Einkommensdaten und Rechnungsanschriften der Kundin bzw. des Kunden auf Übereinstimmung überprüft. Darüber hinaus erfolgte eine automatisierte Plausibilitätsprüfung hinsichtlich der Anzahl und der Art der erbrachten Leistungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungsroutinen mündeten in Fehlerprotokollen, die dem Team Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste ab dem 25. Kalendertag zur weiteren Bearbeitung übermittelt wurden.

Nicht nachvollziehbar war für den Stadtrechnungshof Wien die Zeitspanne von zwei Wochen für die Erledigung der automatisiert durchzuführenden Prüfungsschritte durch die Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie).

Es wurde daher empfohlen, das diesbezügliche Prozedere zu beschleunigen, um den Zeitraum für die Bearbeitung der Fehlerprotokolle für das Team Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste zu verlängern.

Unabhängig davon war anzumerken, dass der Prozess der Übermittlung der abrechnungsrelevanten Daten sowie die durchzuführenden Kontrollen nicht in einer Prozessbeschreibung dargestellt waren. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, alle mit der elektronischen Verarbeitung der Abrechnungsgrundlagen vorgesehenen Prozessschritte und Prüfungsroutinen in einem entsprechenden Dokument abzubilden.

5.2 Stabsstelle Buchhaltung

Gemäß der *"Ergänzenden allgemeinen Richtlinie Rechnungslegung für anerkannte Einrichtungen zur Subjektförderung"* waren von den Trägerorganisationen monatlich auch Rechnungen und Zahlungsaufforderungen an den Fonds Soziales Wien zu übermitteln. Für die Stabsstelle Buchhaltung war neben einer Prozessbeschreibung und einer Handlungsanweisung für die Belegerfassung und Belegprüfung ein Merkblatt für die Rechnungsprüfung in Geltung. Als Prüfungskriterien für Lieferantenrechnungen waren die

vereinbarten Leistungsmengen und Tarife sowie das Vorhandensein von Förderbewilligungen angeführt.

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien zeigte, dass die Trägerorganisationen Zahlungsaufforderungen an die Stabsstelle Buchhaltung übermittelten, welche die bereits erwähnte tabellarische Darstellung der personenbezogenen und abrechnungsrelevanten Daten als Rechnungsbeilage beinhalteten. Die Stabsstelle Buchhaltung führte eine formale Rechnungsprüfung der Zahlungsaufforderungen durch, bei der sie im Wesentlichen das Vorliegen der Rechnungsmerkmale im Sinn des Umsatzsteuergesetzes kontrollierte. Weiters wurden die rechnerische Richtigkeit der Zahlungsaufforderungen und die Preisangemessenheit überprüft, indem die verrechneten Leistungsmengen mit den vereinbarten Tarifen abgeglichen wurden.

Für die im Merkblatt vorgesehene Bestätigung der Notwendigkeit und Richtigkeit der Leistungen (materielle Prüfung) wählte die Stabsstelle Buchhaltung folgende Vorgehensweise. Sie unterzog sämtliche Korrekturen in Form von Gutschriften bzw. Nachbelastungen einer Einzelprüfung, bei der auf die Leistungsdokumentationen im *"KundInnenverwaltungssystem"* bzw. im Beratungszentrum Pflege und Betreuung zurückgegriffen wurde. Hingegen nahm die Stabsstelle Buchhaltung die Kontrolle nach Vorhandensein von Förderbewilligungen nur in einem rudimentären Umfang vor. Dies begründete der Leiter der Stabsstelle mit der großen Anzahl an personenbezogenen Daten. Weiters führte er im Zusammenhang mit falsch verrechneten Leistungseinheiten die Kontrollmöglichkeit durch die Kundinnen bzw. Kunden und die damit verbundenen Korrekturen an.

Der Stadtrechnungshof Wien wies im Zusammenhang mit der materiellen Rechnungs-kontrolle - in Entsprechung der Anforderungen des Internen Kontrollsystems - auf das Vieraugenprinzip bei Beschaffungsvorgängen hin. Demnach wäre in der Ablauforganisation eine Trennung der Funktionen Verbuchung der Zahlungsaufforderung und Bestätigung der Leistung vorzunehmen und im Merkblatt entsprechend abzubilden.

6. Kostenbeitragsverrechnung an die Kundinnen bzw. Kunden

6.1 Ablauf der Kostenbeitragsverrechnung

Aufbauend auf die bereits beschriebenen Vorleistungen des Beratungszentrums Pflege und Betreuung und der Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie) war es Aufgabe des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste einen automatisierten Rechnungslauf anzustoßen.

6.1.1 Als Grundlage für den Rechnungslauf bearbeiteten die Mitarbeitenden des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste die im Pkt. 5.1 angeführten Fehlerprotokolle. Gegebenenfalls nahmen sie vor Behebung der Fehler Kontakt mit dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung oder auch den Trägerorganisationen auf. Unvollständige Leistungsdaten wurden bei der Stabsstelle IT Management (Informations- und Kommunikationstechnologie) urgiert. In der Folge führten die Mitarbeitenden entsprechende Ergänzungen oder Korrekturen im *"KundInnenverwaltungssystem"* durch, wofür - wie bereits erwähnt - eine Frist von rd. zwei Wochen zur Verfügung stand. Abschließend wurde der Abrechnungslauf elektronisch angestoßen, die Kostenbeitragsvorschreibungen versendet und die Abrechnungsdaten in das Debitorenbuchhaltungsprogramm eingespielt. Der Abrechnungszyklus zwischen der Erbringung der Leistungen und dem Versand der Kostenbeitragsvorschreibungen betrug im Betrachtungszeitraum rd. sechs Wochen. Im Monatsdurchschnitt administrierten die Mitarbeitenden des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste rd. 15.100 Kostenbeitragsvorschreibungen.

Eine weitere Auswertung wurde für Kundinnen bzw. Kunden generiert, die mobile Soziale Dienste bezogen und deren Partnerinnen bzw. Partner eine Betreuung im stationären Bereich (z.B. Pflegeheim) in Anspruch nahmen. Da für Partnerinnen bzw. Partner eine gegenseitige Unterhaltsverpflichtung bestand, erforderte dies eine Neuberechnung der Kostenbeiträge. Im Rahmen des Korrekturlaufes, der etwa eine Woche nach dem regulären monatlichen Abrechnungslauf erfolgte, erhielten die betroffenen Kundinnen bzw. Kunden neue Kostenbeitragsvorschreibungen. Im Rahmen des Korrekturlaufes wurden monatlich durchschnittlich 340 Verrechnungen vorgenommen.

6.1.2 Die Kundinnen bzw. Kunden hatten richtliniengemäß die Änderungen ihres Einkommens bekannt zu geben. In diesen Fällen administrierten Mitarbeitende des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste die Berechnungsgrundlagen für die Kostenbeitragsvorschreibung in der EDV-Applikation "*KundInnenverwaltungssystem*". Darüber hinaus wurden aus dem EDV-System der Wiener Standesämter periodisch Todesfälle gemeldet und die entsprechenden Daten automatisiert in das "*KundInnenverwaltungssystem*" eingespielt. In weiterer Folge wurden die Partnerinnen bzw. Partner von verstorbenen Kundinnen bzw. Kunden mit Bezug von mobilen Diensten ermittelt und deren einkommensrelevante Daten (Einkommen bei Paarverrechnung, Anzahl der im Haushalt Lebenden) adaptiert.

Zur Berechnung der pflegegeldabhängigen Komponente des Kostenbeitrages erfolgte monatlich ein automatisierter Pflegegeldimport in das "*KundInnenverwaltungssystem*". Im Rahmen dieses Bearbeitungsschrittes wurde eine Auswertung über jene Pflegegeldbezieherinnen bzw. Pflegegeldbezieher erstellt, bei denen Abweichungen der Pflegegeldstufen lt. Datenimport gegenüber den im "*KundInnenverwaltungssystem*" erfassten Daten bestanden.

Bei allen Änderungen von verrechnungsrelevanten Daten (Einkommen, Pflegegeld) erhielten Kundinnen bzw. Kunden entsprechende Kosteninformationen über die voraussichtliche Höhe des künftig zu zahlenden Betrages.

6.2 Leistungskontrolle

6.2.1 Wie im Pkt. 5.2 angeführt, unterzog die Stabsstelle Buchhaltung Gutschriften bzw. Nachbelastungen, die auf Leistungsänderungen beruhten, einer Einzelprüfung. Dabei wurde kundinnen- bzw. kundenbezogen auf die Förderbewilligungen im "*KundInnenverwaltungssystem*" bzw. auf Auskünfte über die Leistungsdokumentationen im Beratungszentrum Pflege und Betreuung zurückgegriffen.

6.2.2 Demgegenüber waren im Fonds Soziales Wien vor dem ersten Abrechnungslauf keine standardisierten Kontrollschritte zur gesamthaften trägerbezogenen Leistungsüberprüfung der eingespielten Datensätze vorgesehen. Wie Erhebungen des Stadt-

rechnungshofes Wien zeigten, verfügte der Fonds über ein Analyse- und Reportingsystem, mit dem automatisationsunterstützt Daten unterschiedlicher Quellen für Kontrollzwecke miteinander verknüpft werden konnten. Anzumerken war allerdings, dass dieses Instrument für eine trägerbezogene Plausibilitätsüberprüfung hinsichtlich der Menge der insgesamt verrechneten Leistungen keine Anwendung fand.

Um die im Pkt. 5.2 angesprochene materielle Rechnungsprüfung zu ermöglichen, sollte der Fonds Soziales Wien künftig möglichst automatisiert einen Abgleich der von den Trägerorganisationen eingespielten Datensätze mit den Förderbewilligungen durchführen.

6.3 Prozessziele

6.3.1 In der Beschreibung über den *"Kernprozess Kostenbeitragsverrechnung"* war für die Verrechnung der mobilen Sozialen Dienste die Einhaltung bestimmter Fristen als Ziel angeführt. Ein prüfungsrelevantes Prozessziel betraf im Todesfall von Kundinnen bzw. Kunden die Frist für die Anmeldung von Guthaben bzw. Forderungen in den Verlassenschaftsverfahren. Diese Zeitspanne zwischen Eintrag des Sterbedatums in der EDV und der tatsächlichen Anmeldung war mit zehn Wochen festgelegt. Zur Überprüfung der Einhaltung der festgelegten Prozessziele waren entsprechende Kennzahlen zu ermitteln.

Die Frist für die Anmeldung von Guthaben bzw. Forderungen im Verlassenschaftsverfahren wurde ab dem Jahr 2013 systematisch erhoben. Laut einer Auswertung des Fonds Soziales Wien wurde sie in diesem Jahr in 98,4 % der Fälle und im Jahr 2014 bei 99,8 % der Fälle eingehalten.

6.3.2 Wenngleich diese festgelegte Frist in einem hohen Maß eingehalten wurde, lagen damit ausschließlich Kennzahlen für den Bereich der Verlassenschaftsverfahren vor. Nicht systematisch erhoben wurden hingegen wesentliche Aufgabenstellungen des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste wie etwa die Anzahl der Auskunftserteilungen oder der Ratenvereinbarungen. Um entsprechende steuerungsrelevante Informationen zur Verfügung zu haben, empfahl der Stadtrechnungshof Wien

dem Fonds Soziales Wien Überlegungen anzustellen, mit welchen zusätzlichen Kennzahlen die übrigen Aufgaben dargestellt werden können.

7. Anfragen und Beschwerden an die Ombudsstelle

Zur Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden war eine - ebenfalls dem "*KundInnen-service*" unterstellte - Ombudsstelle eingerichtet (s. Abb. 1). Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 langten in der Ombudsstelle des Fonds Soziales Wien jährlich zwischen 33 und 48 Beschwerden zu der prüfungsrelevanten Kostenbeitragsverrechnung ein. Die Anzahl der eingelangten Beschwerden schien im Vergleich zu den betreuten Kundinnen bzw. Kunden sehr gering. Anzumerken war, dass diese Auswertungen allerdings Anliegen von Kundinnen bzw. Kunden, die direkt an die einzelnen Trägerorganisationen oder die Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste herangetragen wurden, nicht umfassten.

Gemäß dem Organisationshandbuch waren regelmäßige Jour fixes zum Informationsaustausch mit den Leitungskräften der Kostenbeitragsverrechnung vorgesehen. Aus der Beschwerdebearbeitung resultierende Erfahrungen waren zur Optimierung der Prozesse und Angebote den anderen Organisationseinheiten des Fonds Soziales Wien jedenfalls zur Verfügung zu stellen.

Eine vom Stadtrechnungshof Wien eingesehene Beschwerde resultierte aus der Zusammenrechnung der Einkommensteile der Ehepartnerinnen bzw. Ehepartner. Da der Fonds Soziales Wien für Ehepaare nur eine Kostenbeitragsrechnung je Monat ausstellte, umfasste auch die Finanzamtsbestätigung die Beitragskosten beider Personen. Die Mitarbeitenden des Teams Kostenbeitragsverrechnung mobile Dienste berechneten in solchen Fällen die anteiligen Beträge ohne Zuhilfenahme der EDV und stellten für beide Personen gesonderte Bestätigungen aus. Der Stadtrechnungshof Wien regte eine automatisationsgestützte Berechnung und Ausfertigung derartiger Schriftstücke an.

Aus den eingesehenen Beschwerden ging weiters hervor, dass gelegentlich Kundinnen bzw. Kunden die Frist für die Stornierung von mit den Trägerorganisationen vereinbarten Terminen versäumten. In diesen Fällen signierten Mitarbeitende der Trägerorgani-

sationen die schriftlichen bzw. elektronischen Leistungsbestätigungen und die Leistungseinheiten wurden - entsprechend den Fördervereinbarungen - zur Verrechnung gebracht. Aus den diesbezüglichen Dokumenten war jedoch nicht erkennbar, dass die Leistungsbestätigungen von jemand anderen als den Kundinnen bzw. Kunden unterfertigt wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Fonds Soziales Wien die Trägerorganisationen für derartige Fälle anzuweisen, in den Leistungsbestätigungen einen Vermerk über die Signierung durch Mitarbeitende anzubringen. Weiters sollten die Kundinnen bzw. Kunden in solchen Fällen nochmals über die Verrechnung der Leistung bei nicht fristgerechter Stornierung informiert werden.

Eine weitere Themenstellung, die zu Anfragen oder Beschwerden führte, betraf die Nachvollziehbarkeit verrechneter Leistungen. Wie bereits im Pkt. 4 erwähnt, verfügten Kundinnen bzw. Kunden häufig über keine Durchschriften der Leistungsbestätigungen, mit denen sie die in den Kostenbeitragsvorschreibungen angeführten Summen der erbrachten Leistungseinheiten abstimmen hätten können. Nicht zuletzt war den pflegebedürftigen Menschen die Systematik der degressiven Beitragsstaffelung häufig nicht nachvollziehbar, zumal sich bei Reduktion von Leistungseinheiten die zu zahlenden Kostenbeiträge je Einheit erhöhten.

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. Ausgehend von diesen Erfahrungen sollten die Informationen auf den Kostenbeitragsvorschreibungen im Hinblick auf ihre Verständlichkeit adaptiert werden.

8. Zusammenfassung der Empfehlungen

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 (s. Pkt. 4).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

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 (s. Pkt. 5.1).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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.

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 (s. Pkt. 5.1).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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

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 (s. Pkt. 5.2).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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.

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 (s. Pkt. 6.2.1).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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.

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 (s. Pkt. 6.3.2).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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.

Empfehlung Nr. 7:

Bei Ehepaaren sollte die Berechnung und Ausfertigung von Finanzamtsbestätigungen für die monatlich in einer Rechnung zusammengefassten Kostenbeiträge automatisierungsgestützt erfolgen (s. Pkt. 7).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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

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 (s. Pkt. 7).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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.

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 (s. Pkt. 7).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

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.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2016