



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 - 4/16

Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH,

Prüfung der Gebarung

KURZFASSUNG

Die Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH bot von Überschuldung betroffenen Menschen kostenlose Beratungen zur Schuldenregulierung an. Weiters führte sie Betreute Konten für Menschen, die notwendigen Zahlungsverpflichtungen insbesondere zur Sicherung ihres Wohnbedarfes ohne Hilfe nicht selbstständig nachkamen.

Die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien umfasste neben der Aufbau- und Ablauforganisation der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH sowohl die Entwicklung der von ihr angebotenen Leistungen als auch der Finanzgebarung.

In Bezug auf die Organisationsstruktur der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH wurden unter anderem Verbesserungspotenziale bei der Abbildung des mit der Erbringung bestimmter Tätigkeiten verbundenen Personaleinsatzes, bei den qualitätssichernden Maßnahmen in Form von Fallbesprechungen sowie beim Berichtswesen festgestellt. Hinsichtlich der Leistung Betreutes Konto sollte im Hinblick auf deren Zielsetzung gemeinsam mit den in Wien mit der Delogierungsprävention befassten Einrichtungen die künftige Ausrichtung dieses Angebotes überdacht werden.

Nicht zuletzt wäre durch die Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH eine Klärung der finanziellen Situation mit den beiden Finanziers Fonds Soziales Wien und Arbeitsmarktservice Wien herbeizuführen bzw. eine neue Finanzierungsstrategie anzudenken.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfungszeitraum	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Allgemeines	7
2.1 Zweck der Gesellschaft	7
2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	8
2.3 Kenndaten der Gesellschaft	8
3. Aufbauorganisation.....	9
3.1 Gesellschaftsorgane	10
3.2 Organisationsstruktur und Personaleinsatz	11
4. Ablauforganisation Beratung	15
4.1 Prozessbeschreibung und Beratungsstandards	15
4.2 Aktenführung	16
4.3 Qualitätssichernde Maßnahmen.....	17
4.4 Regelberichtswesen	19
5. Leistung Betreutes Konto	22
5.1 Zielsetzung	22
5.2 Ablauforganisation	22
5.3 EDV-Applikation	24
5.4 Leistungskennzahlen	24
5.5 Feststellungen	26
6. Jahresabschlüsse.....	26
6.1 Bilanz.....	26
6.2 Gewinn- und Verlustrechnung	27
7. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	31

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kenndaten	8
Abbildung 1: Organigramm der Schuldnerberatung Wien	12
Tabelle 2: Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater in Relation zur Gesamtbevölkerung Wiens	14
Tabelle 3: Leistungsentwicklung Beratung	20
Tabelle 4: Leistungsentwicklung Schuldenregulierungsverfahren	21
Tabelle 5: Leistungskennzahlen Betreutes Konto	25
Tabelle 6: Vermögenslage	26
Tabelle 7: Aufwand	27
Tabelle 8: Erlöse	29

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb.	Abbildung
Abs	Absatz
bzw.	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EUR	Euro
EVAGS	Erfassung Verwaltung Auswertung von Gläubiger- und Schuldnerdaten
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
lt.	laut
Nr.	Nummer
Pkt.	Punkt
rd.	rund
s.	siehe

Schuldnerberatung Wien Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH
SMS..... Short Message Service
Tab. Tabelle
u.a. unter anderem
v.H. von Hundert
VZÄ..... Vollzeitäquivalent
z.B. zum Beispiel
z.T. zum Teil

GLOSSAR

Stakeholder

Sind Personen oder Gruppen, die ein berechtigtes Interesse am Verlauf oder Ergebnis eines Prozesses oder Projektes haben.

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Organisation der Schuldnerberatung 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

Die Schuldnerberatung Wien entstand im November 2005 durch einen Zusammenschluss der Schuldnerberatung des Fonds Soziales Wien mit dem Verein für Kredit- und Wiedergutmachungshilfe der Dr. Christian Broda und Dr. Elisabeth Schilder Initiative. Gegenstand der Gesellschaft war neben Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Überschuldung vor allem die Beratung von Privatpersonen mit Schuldenproblemen. Die Gesellschaft war die einzige vom Bundesministerium für Justiz mittels Bescheid staatlich anerkannte Schuldenberatung in Wien und auch Mitglied der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen.

1.1 Prüfungsgegenstand

Die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien umfasste die Aufbau- und Ablauforganisation der Gesellschaft sowie die Entwicklung der von ihr erbrachten Leistungen. Weitere Schwerpunkte der Einschau waren die Finanzgebarung sowie die Finanzierungsströme zur Erfüllung des Unternehmensgegenstandes.

1.2 Prüfungszeitraum

Der Betrachtungszeitraum betraf die Jahre 2012 bis 2014, wobei punktuell auf laufende Entwicklungen eingegangen wurde. Die Prüfungshandlungen des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten von März bis Juni 2016.

1.3 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis gegenüber der zu 78 % im Eigentum des Fonds Soziales Wien stehenden Schuldnerberatung Wien ergibt sich aus § 73b Abs 2 der Wiener Stadtver-

fassung. Nach dieser Bestimmung obliegt nämlich dem Stadtrechnungshof Wien u.a. *"auch die Prüfung der Gebarung von wirtschaftlichen Unternehmungen, an denen die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen der Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien unterliegenden Rechtsträgern jedenfalls mit mindestens 50 v.H. des Stamm-, Grund- oder Eigenkapitals beteiligt ist oder die die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen solchen Rechtsträgern betreibt"*.

Anzumerken war, dass die in § 73b Abs 2 der Wiener Stadtverfassung geregelten Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien durch geeignete Maßnahmen (z.B. durch eine entsprechende Bestimmung im Gesellschaftsvertrag) sicherzustellen sind. Da die gegenständliche Einschau ergab, dass diesem Erfordernis bei der Schuldnerberatung Wien nicht nachgekommen worden war, wurde empfohlen, eine dahingehende Ergänzung in den Gesellschaftsvertrag aufzunehmen. Dabei wäre zu berücksichtigen, dass die festzuschreibenden Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien auch die Sicherheitskontrolle gem. § 73c der Wiener Stadtverfassung umfassen.

2. Allgemeines

2.1 Zweck der Gesellschaft

Entsprechend dem Gesellschaftsvertrag hatte sich die Gesellschaft die finanzielle Stabilisierung verschuldeter Privatpersonen zum Ziel gesetzt, um Folgeschäden aus deren Überschuldung zu vermeiden. Im Mittelpunkt der diesbezüglichen Beratungsleistungen standen neben der Absicherung der Existenz der betroffenen Menschen die Regulierung ihrer Verbindlichkeiten und somit eine absehbare Schuldenfreiheit. Zu diesem Zweck waren im Zuge von kostenlosen Beratungen gemeinsam mit den Klientinnen bzw. Klienten Lösungsmodelle zu entwickeln, um deren wirtschaftliche Handlungsfähigkeit wieder herzustellen. Des Weiteren war es auch Ziel der Schuldnerberatung Wien den Wissensstand der Bevölkerung zur Thematik Verschuldung und Überschuldung zu erhöhen und diese auf die daraus resultierenden Probleme zu sensibilisieren.

Ab dem Jahr 2011 wurde zusätzlich die Leistung Betreutes Konto angeboten, welche insbesondere auf die Delogierungsprävention ausgerichtet war.

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

2.2.1 Die Leistungserbringung der Schuldnerberatung Wien erfolgte aufgrund der Bestimmungen des Wiener Sozialhilfegesetzes als persönliche Hilfe, worauf kein Rechtsanspruch bestand.

2.2.2 Die Insolvenzordnung in der geltenden Fassung legte die rechtlichen Voraussetzungen für die Anerkennung von Schuldenberatungsstellen fest. Bei den geforderten Kriterien handelte es sich u.a. um die Nachhaltigkeit derartiger Einrichtungen und deren finanzielle Absicherung, das kostenlose Anbieten der Beratungsleistungen, das Vorliegen bestimmter personeller Ressourcen zur Durchführung dieser Leistungen und das Vorliegen eines zeitgemäßen Qualitätsmanagements. Demgemäß erteilte das Bundesministerium für Justiz der damaligen Schuldnerberatung der Stadt Wien bereits im Jahr 1995 die Anerkennung als bevorrechtete Schuldenberatungsstelle. Dieses Vorrecht wurde im August 2004 auf die aus dieser hervorgegangenen Schuldnerberatung des Fonds Soziales Wien (nunmehr Schuldnerberatung Wien) übertragen.

2.3 Kenndaten der Gesellschaft

Die nachstehende auf der Grundlage von Auswertungen der Schuldnerberatung Wien erstellte Tabelle bietet einen groben Überblick über wichtige Kenndaten der Gesellschaft sowie über deren finanzielle und personelle Gebarung:

Tabelle 1: Kenndaten

	2012	2013	2014	Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Anzahl Klientinnen bzw. Klienten der Beratungsleistung	9.071	9.195	9.819	748	8,3
Kosten der Bera- tungsleistung in EUR	2.095.651,27	2.314.804,43	2.258.449,14	162.797,87	7,8
Anzahl Klientinnen bzw. Klienten der Leistung Betreutes Konto	148	258	476	328	221,6
Kosten der Leistung Betreutes Konto in EUR	53.521,51	77.678,77	212.290,79	158.769,28	296,7

	2012	2013	2014	Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Sonstige Kosten in EUR	14.531,31	19.240,26	48.479,25	33.947,94	233,6
Summe Kosten in EUR	2.163.704,09	2.411.723,46	2.519.219,18	355.515,09	16,4
Personal in VZÄ	30,22	30,35	33,32	3,10	10,3

Quelle: Schuldnerberatung Wien und Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Im dreijährigen Betrachtungszeitraum stiegen sowohl die Anzahl der Klientinnen bzw. Klienten der Schuldnerberatung Wien, welche Beratungsleistungen in Anspruch nahmen, als auch die daraus erwachsenen Kosten um rd. 8 % an.

Die Anzahl der Klientinnen bzw. Klienten, die ein Betreutes Konto nutzten, erhöhte sich im Betrachtungszeitraum um rd. 220 %, wobei die Kosten für diese Leistung im selben Zeitraum um rd. 300 % anstiegen. Dieser Anstieg war neben der vermehrten Inanspruchnahme der gegenständlichen Leistung insbesondere auf die Umsetzung eines vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und vom Arbeitsmarktservice Wien geförderten Projektes zur Weiterentwicklung des Betreuten Kontos zurückzuführen. Die im Betrachtungszeitraum vorgenommene Personalerhöhung in der Schuldnerberatung Wien im Ausmaß von 3,10 VZÄ bzw. rd. 10 % war ebenfalls primär dem Bereich der Leistung Betreutes Konto zuzuordnen.

Insgesamt betrachtet verzeichnete die Schuldnerberatung Wien in den Jahren 2012 bis 2014 gemäß ihrer Kostenrechnung einen Anstieg der Kosten um 16,4 %, wobei die Gesellschaft im Wesentlichen durch Objektförderungen des Fonds Soziales Wien und durch Förderungen des Arbeitsmarktservices Wien finanziert wurde. Hinsichtlich der Entwicklung der Förderungsanteile der beiden Hauptfinanziers wird auf Pkt. 6.2.2 verwiesen.

3. Aufbauorganisation

Neben den in der Insolvenzordnung festgelegten Kriterien waren für die Schuldnerberatung Wien die Richtlinien und Standards des Qualitätsmanagement-Handbuches der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen von Relevanz. Als

Mitglied der Dachorganisation verpflichtete sich die Schuldnerberatung Wien zur Einhaltung bestimmter im Handbuch definierter Muss-Standards. Für einige Bereiche sah das Handbuch unverbindliche Soll-Standards vor.

3.1 Gesellschaftsorgane

3.1.1 Zwischen der Geschäftsführung und der Generalversammlung waren lt. dem Qualitätsmanagement-Handbuch klare Richtlinien über die Aufgabenaufteilung festzulegen. So oblagen der Generalversammlung als Eigentümervertretung etwa die strategischen Zielsetzungen, die Bewahrung der wirtschaftlichen Stabilität oder auch die Repräsentation der Gesellschaft und deren Tätigkeit nach außen.

Im gesamten Betrachtungszeitraum wurden 78 % der Gesellschaftsanteile vom Fonds Soziales Wien, 10 % von der Arbeiterkammer Wien, weitere 10 % von der Kredit- und Wiedergutmachungshilfe der Dr. Christian Broda und Dr. Elisabeth Schilder Initiative sowie 2 % von der Caritas der Erzdiözese Wien (Caritasverband) gehalten. Das Stimmenverhältnis in der Generalversammlung verteilte sich entsprechend der Eigentumsverhältnisse der vier Gesellschafterinnen bzw. Gesellschafter.

Wie der Stadtrechnungshof Wien erhob, wurden im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 zweimal jährlich Generalversammlungen abgehalten. Laut den vorliegenden Protokollen informierte die Geschäftsführung in den Generalversammlungen über die Geschäftstätigkeit und legte den Eigentümervertreterinnen bzw. Eigentümervertretern die ihnen vorbehaltenen Angelegenheiten zur Beschlussfassung vor. Zum unterjährigen Nachweis der Budgetentwicklung sowie der Verwendung der Finanzmittel erfolgte von der Schuldnerberatung Wien eine periodische Berichterstattung an den Mehrheitseigentümer.

3.1.2 Gemäß dem Qualitätsmanagement-Handbuch war die Umsetzung der Schuldenberatungspolitik eine Aufgabe der Geschäftsführung. Dazu hatte sie klare Kompetenzaufteilungen und strukturierte Tätigkeitsbereiche für die jeweiligen Mitarbeitenden festzulegen und entsprechende Einschulungs- und Weiterbildungspläne zu erstellen. Weiters waren standardisierte Arbeitsabläufe einzuführen und effizient zu gestalten.

Davon unabhängig erließ die Generalversammlung eine Geschäftsordnung für die Geschäftsführung der Schuldnerberatung Wien. Inhalte der Geschäftsordnung waren beispielsweise die Zeichnungsberechtigungen, der Abschluss von Mietverträgen oder die Abwicklung der Bankgeschäfte unter Einhaltung des Vieraugenprinzips. Zum Berichtswesen war festgelegt, dass ein Jahresarbeitsplan und ein Budgetvoranschlag sowie - nach Abschluss eines Geschäftsjahres - der Jahresabschluss und die Bilanz der Generalversammlung vorzulegen waren.

Die Schuldnerberatung Wien verfügte auf Grundlage der Bestimmungen des Gesellschaftsvertrages über eine duale Geschäftsführung, deren Kompetenzverteilung im Innenverhältnis geregelt war. Als Hauptaufgaben des operativen Geschäftsführers wurden die Organisation (Arbeitsabläufe, Budget) der Gesellschaft und die Interpretation fachlicher Standards im Sinn des Qualitätsmanagement-Handbuches angeführt. Die Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden sowie die Verantwortung für Kontakte zu relevanten Behörden und Institutionen (Lobbyarbeit) stellten weitere Aufgaben dar.

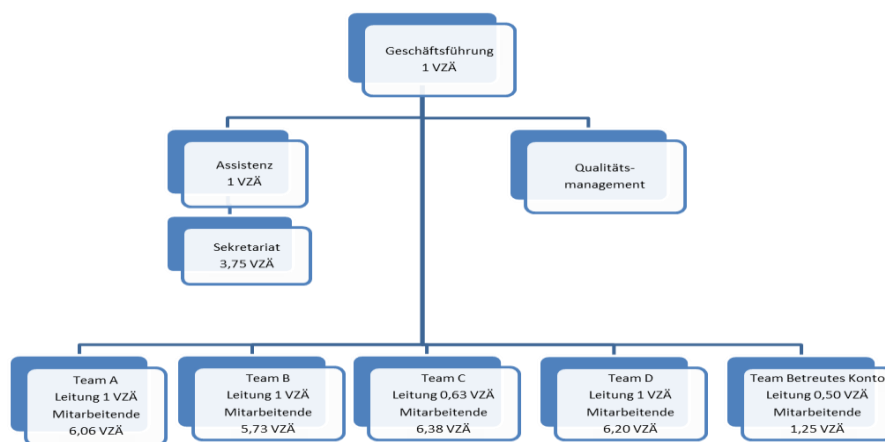
Zu den Aufgaben des strategischen Geschäftsführers zählten beispielsweise die Festlegung allgemeiner Grundsätze der Geschäftspolitik sowie die Formulierung der Punkte mit strategischer Ausrichtung im Jahresarbeitsplan. Der Abschluss von Verträgen, die über den Umfang des laufenden Geschäftsbetriebes hinausgingen oder für die Gesellschaft von grundlegender Bedeutung waren, fiel ebenfalls in den Aufgabenbereich des strategischen Geschäftsführers.

3.2 Organisationsstruktur und Personaleinsatz

3.2.1 Die Organisationsstruktur der Schuldnerberatung Wien war im Organisationshandbuch als Stablinienorganisation konzipiert. Neben der Geschäftsführung samt einer Assistenz und der Stabsstelle Qualitätsmanagement waren vier Teams (A bis D) für die Beratungsleistungen und ein Team für die Leistung Betreutes Konto, die jeweils einer Teamleitung unterstellt waren, zuständig. Die Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater, hauptsächlich Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und Juristinnen bzw. Juristen, wurden vom Sekretariat, das der Assistenz der Geschäftsführung untergeordnet

war, unterstützt. Aus der sogenannten "Arbeitsgruppeneinteilung" war grundsätzlich ersichtlich, in welchem Ausmaß (in VZÄ) die Mitarbeitenden der Schuldnerberatung Wien in den einzelnen Organisationseinheiten tätig waren. Das nachstehend abgebildete, aus dem Organisationshandbuch entnommene Organigramm wurde vom Stadtrechnungshof Wien - soweit verfügbar - um diese Informationen ergänzt. Die Organisationsstruktur stellte sich demnach am Ende der Einschau wie folgt dar:

Abbildung 1: Organigramm der Schuldnerberatung Wien



Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien leitete eine Schuldenberaterin aus einem der vier für Beratungsleistungen zuständigen Teams das Team Betreutes Konto in einem Ausmaß von 0,50 VZÄ. Weiters waren sieben Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater in einem Ausmaß von insgesamt 1,25 VZÄ im Team Betreutes Konto tätig. Sie wurden bei der Bewältigung der diesbezüglichen Aufgaben von zwei Mitarbeitenden aus dem Sekretariat mit insgesamt 1,66 VZÄ unterstützt.

Nicht ersichtlich war aus den vorliegenden Unterlagen, in welchem Stundenausmaß die beiden Schuldenberater, die auch in der Stabsstelle Qualitätsmanagement als Qualitätsbeauftragte tätig waren, dieser Funktion nachzukommen hatten. Diese Aufgabe war

nämlich in der *"Arbeitsgruppeneinteilung"* nicht abgebildet. Dazu führte die Geschäftsführung aus, dass diese Tätigkeiten von den beiden Mitarbeitenden zusätzlich zu ihren Aufgaben in der Schuldenberatung erbracht wurden, was sich in einer höheren Gehaltseinstufung niederschlug.

Aus der Stellenbeschreibung eines weiteren Schuldenberaters ging als eine seiner Hauptaufgaben die EDV-Hauptverantwortung hervor. Diese Unterstützungsleistung war weder im Organigramm noch in der *"Arbeitsgruppeneinteilung"* abgebildet.

Schließlich ergab die Einschau, dass die Leitungen der vier Teams Beratungsleistung nicht in dem in der Abb. 1 dargestellten Ausmaß mit Leitungsaufgaben befasst waren. In der Praxis kamen für diese Tätigkeiten jeweils 0,25 VZÄ zum Tragen, darüber hinaus erbrachten diese Mitarbeitenden ebenfalls Beratungsleistungen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, den mit den Teamleitungen und mit der Umsetzung des Qualitätsmanagements verbundenen Personaleinsatz sowie die EDV-Unterstützung in der Organisationsstruktur der Schuldnerberatung Wien entsprechend abzubilden.

3.2.2 Gemäß dem Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation waren von der Geschäftsführung der Schuldnerberatung Wien alle Tätigkeiten, die eine Schuldenberaterin bzw. ein Schuldenberater im Zuge der Beratung und Vertretung vor Gericht inkl. der Vor- und Nacharbeiten zu verrichten hatte, in Arbeitsplatzbeschreibungen zu verschriftlichen. Die Schuldnerberatung Wien zählte in den diesbezüglichen Stellenbeschreibungen über die Beratung von überschuldeten Menschen und auch anfragenden Institutionen hinausgehend das selbstständige Erstellen von *"Sanierungskonzepten"* und die Begleitung zu Konkurstagsatzungen auf. Weiters hatten die Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater telefonische Fachauskünfte zu erteilen und auch Statistiken und EDV-Dokumentationen zu führen.

Diese die Hauptaufgaben aufzählende Stellenbeschreibung für die Berufsgruppe der Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater deckte nach Ansicht des Stadtrechnungs-

hofes Wien die Standards des Qualitätsmanagement-Handbuches der Dachorganisation ab, zumal für die tägliche Praxis auch Prozessbeschreibungen und EDV-Applikationen für die Aktenführung und die Dokumentation der erbrachten Dienstleistungen zur Verfügung standen.

3.2.3 Zur personellen Ausstattung war im Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation festgelegt worden, dass die Bevölkerung Anspruch auf eine flächendeckende Versorgung mit Beratungsstellen bzw. Sprechtagen hat. Dabei waren Faktoren wie etwa Bevölkerungsdichte, besondere wirtschaftliche und soziale Problemregionen und eine zumutbare Anreisezeit für die Klientinnen bzw. Klienten zu berücksichtigen.

Mit dieser Formulierung der Dachorganisation sollten für alle Bundesländer gültige Standards definiert werden, eine Messgröße war daraus jedoch nicht ableitbar. Aus diesem Grund stellte der Stadtrechnungshof Wien die von ihm ermittelte Anzahl der in den vier für die Beratungsleistung zuständigen Teams tätigen Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater auf Basis VZÄ zur Gesamtbevölkerung Wiens in Bezug.

Tabelle 2: Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater in Relation zur Gesamtbevölkerung Wiens

	2012	2014	Abweichung 2012/2014 in %
Gesamtbevölkerung Wien	1.717.084	1.766.746	2,9
Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater in VZÄ	25,25	25,88	2,5
Bevölkerungsanzahl je VZÄ	68.003	68.267	0,4

Quelle: Schuldnerberatung Wien und Statistik Austria, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tab. 2 zeigt, stieg die Gesamtbevölkerung in etwas höherem Ausmaß an als die Anzahl der angeführten Mitarbeitenden in der Schuldnerberatung Wien. Diese Tendenz zeigte allerdings kaum Auswirkungen auf die vom Stadtrechnungshof Wien herangezogene Kennzahl Bevölkerungsanzahl je VZÄ. Angemerkt wird, dass ab dem Jahr 2015 rd. 27 VZÄ für die gegenständliche Beratungsleistung zur Verfügung standen, womit die Bevölkerungsanzahl je VZÄ rd. 67.500 betrug.

4. Ablauforganisation Beratung

4.1 Prozessbeschreibung und Beratungsstandards

4.1.1 Das Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen legte zur einheitlichen Erfassung der Beratungsdaten für bestimmte Grundbegriffe Basisdefinitionen fest. So lagen u.a. für den Erstkontakt, die Erstinformation, die Erstberatung, die Folgeberatung und die Wiederaufnahmeberatung derartige Definitionen als Muss-Standards vor. Für die Abschlussberatung war die Definition in Form eines Soll-Standards erstellt worden.

Die Grobstruktur des Beratungsablaufes war ebenfalls als Muss-Standard von der Dachorganisation festgelegt worden. Demnach waren im Anschluss an den Erstkontakt bestimmte Mindestinformationen wie Familienstand, Daten der im Haushalt lebenden Angehörigen, die Ursachen der Verschuldung, die Gläubigeranzahl, die Schuldenhöhe, Sorgepflichten sowie Art und Höhe des relevanten Einkommens zu erheben. In der Erstberatung war die finanzielle Ist-Situation der bzw. des Betroffenen zu analysieren und Rechtliches abzuklären, um Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Daran anschließend war eine Vereinbarung über die angestrebten Ziele abzuschließen. Alle relevanten Daten und Zusatzinformationen sowie die durchgeführten Arbeitsschritte waren laufend zu dokumentieren. Im Zuge der Folgegespräche war das Lösungskonzept mit den entwickelten Strategien zu überprüfen und allenfalls anzupassen.

Die detaillierte Vorgehensweise für die Beratungsleistungen war von der Schuldnerberatung Wien entsprechend dem Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation in einer schriftlichen Prozessbeschreibung vom November 2011 festgehalten worden. Diese beinhaltete eine grafische Darstellung und eine Kurzbeschreibung des Prozesses.

4.1.2 Um einen Eindruck über die Beratungsleistung der Schuldnerberatung Wien zu gewinnen, nahm der Stadtrechnungshof Wien sowohl an Beratungsgesprächen als auch an Terminen bei Gericht teil.

Die Anmeldung für eine Schuldenberatung konnte über eine Internetseite oder den Bürgerdienst erfolgen. Nach Prüfung der Vollständigkeit der Anmeldeinformationen vergab das Sekretariat einen Termin für die Erstberatung.

Bei diesem Beratungstermin klärte die Schuldenberaterin bzw. der Schuldenberater anhand einer im elektronischen Klientinnen- bzw. Klientenverwaltungsprogramm EVAGS abgespeicherten Gesprächsvorlage die Notwendigkeit einer weiteren Unterstützung ab. Nach der Zuordnung zu einer fallführenden Beraterin bzw. einem fallführenden Berater führte diese bzw. dieser die weiteren Beratungen auf Grundlage der in der EDV-Applikation Schulden - ONLINE vorgegebenen Struktur. Anhand der erfassten Problemstellungen legten die Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater mit ihren Klientinnen bzw. Klienten das zu erreichende Ziel in einer Beratungsvereinbarung fest. Bei einem gerichtlichen Schuldenregulierungsverfahren begleiteten die Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater die Klientinnen bzw. Klienten zur Gerichtstagsatzung.

Nach Beendigung der Schuldenberatung fand das Abschlussgespräch anhand eines Gesprächsleitfadens statt. Die fallführende Schuldenberaterin bzw. der fallführende Schuldenberater blieb für eventuell anstehende Fragen und Problemlagen als Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner weiterhin zuständig.

Zusammenfassend hielt der Stadtrechnungshof Wien fest, dass die Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater die Beratungsleistung im Sinn der zuvor beschriebenen Richtlinien des Qualitätsmanagement-Handbuches und auch in Entsprechung der schriftlichen Prozessbeschreibung der Gesellschaft erbrachten.

4.2 Aktenführung

4.2.1 Im Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation wurde eine elektronische Aktenführung empfohlen. So war nach dem Erstkontakt ein EDV-Akt anzulegen und in der Folge die stattgefundenen Erstberatung als auch alle weiteren Beratungen in Form von Aktenvermerken zu dokumentieren. Für die Aktenführung waren detaillierte, einheitliche Richtlinien festzulegen, sodass der Beratungsvorgang für jede Schuldenberaterin bzw. jeden Schuldenberater nachvollziehbar war. Alle Unterlagen und Informati-

onen, die nicht im EDV-Akt erfasst werden konnten, waren in einem Handakt abzulegen.

4.2.2 Die Schuldnerberatung Wien entwickelte EDV-Applikationen, anhand derer die Aktenführung in elektronischer Form vorgenommen wurde. In diese EDV-Applikationen waren für die verschiedenen Beratungsformen Gesprächsleitfäden integriert, mit denen auch die Aktenvermerke über durchgeführte Beratungen erstellt wurden. Weiters gaben die Teamleitungen Informationen zur Aktenführung an die Mitarbeitenden in regelmäßigen Jour fixes weiter. Diese Maßnahmen reichten nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien für eine nachvollziehbare Aktenführung aus.

4.2.3 Analog zum Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation sollte der Akt, wenn das Beratungsziel erreicht wurde oder nach Ablauf einer bestimmten Frist, in der kein Folgegespräch stattgefunden hat, abgelegt werden. Dabei wurden das Beratungsende und das Ablagedatum festgehalten. Im Anschluss wurde der EDV-Akt mit einem entsprechenden Vermerk versehen und Unterlagen, die im Eigentum der Klientinnen bzw. Klienten standen, zurückgegeben.

Davon unabhängig führte die Schuldnerberatung Wien ab dem 1. Jänner 2016 die standardisierte Löschung von Akten als neuen Prozessschritt ein. Demnach löschte sie ab diesem Zeitpunkt Akten jener Klientinnen bzw. Klienten, mit welchen drei Jahre lang kein Folgegespräch stattgefunden hatte.

Da zum Zeitpunkt der Einschau diese Vorgehensweise in der schriftlichen Prozessbeschreibung noch keinen Niederschlag gefunden hatte, sollte die Schuldnerberatung Wien die nunmehr vorgesehene Löschung von Akten in diesem Dokument verschriftlichen.

4.3 Qualitätssichernde Maßnahmen

4.3.1 Die Einschulung von neuen Mitarbeitenden war gemäß dem Qualitätsmanagement-Handbuch der Dachorganisation in einem entsprechenden Plan festzuhalten. Die

Dauer der Einschulung war ebenso festzulegen wie eine Überprüfung der Qualität der Einschulung oder das Bereitstellen schuldenberatungsrelevanter Fachliteratur.

Neben der Einschulung am eigenen Arbeitsplatz war eine Grundausbildung der Dachorganisation verpflichtend zu absolvieren. In den modular aufgebauten Ausbildungsblöcken wurden die gängigen Arbeitsmethoden der Schuldenberatung, ein Kommunikationstraining, Verhandlungstechniken oder auch die schuldenrechtlichen Rechtsbereiche vermittelt.

4.3.2 Der Einschulungsplan für Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater sah einen Zeitraum von vier Monaten vor. Im ersten Monat ihres Dienstverhältnisses bekamen die neuen Mitarbeitenden die theoretischen Grundlagen für die Schuldenberatung und die Grundinformationen zur Leistung Betreutes Konto von den Teamleitungen vermittelt. Weiters erhielten die Einzuschulenden schuldenberatungsrelevante Fachliteratur. Außerdem nahmen sie an möglichst vielen Beratungsgesprächen der Kolleginnen bzw. Kollegen teil und begleiteten sie zu Tagsatzungen bei unterschiedlichen Gerichten. Ab dem zweiten Monat steigerte sich die Anzahl an selbstständig durchzuführenden Erstgesprächen und telefonischen Beratungsgesprächen kontinuierlich. Ab dem vierten Monat nahmen die Einzuschulenden auch schon selbstständig Gerichtstermine wahr. Ab dem fünften Monat galt für neu eingetretene Mitarbeitende die gleiche Vorgabe hinsichtlich der Anzahl an durchzuführenden Beratungen, wie für alle anderen Schuldenberaterinnen bzw. Schuldenberater.

Bereits zu Beginn der Einschulung meldeten die Teamleitungen die neuen Mitarbeitenden zur Grundausbildung bei der Dachorganisation an. Während der Zeit der Einschulung besprachen die Teamleitungen möglichst viele Fälle mit den Einzuschulenden, um auch laufend eine Beurteilung ihres Ausbildungsstandes vorzunehmen. Gegebenenfalls ließen die Teamleitungen den Einzuschulenden weitere Informationen bzw. Unterlagen zukommen.

Nach zweijähriger Tätigkeit in der Schuldnerberatung Wien und Befürwortung durch die Geschäftsführung wurden als formaler Abschluss der Ausbildung die Mitarbeitenden bei

der Dachorganisation für die Führung der Berufsbezeichnung zertifizierte Schuldenberaterin bzw. zertifizierter Schuldenberater vorgeschlagen. Die Bediensteten waren nach Beschlussfassung durch die Dachorganisation zur Führung der Berufsbezeichnung berechtigt, wobei diese Berechtigung alle drei Jahre zu verlängern war.

4.3.3 Schließlich waren im Qualitätsmanagement-Handbuch zur Qualitätssicherung jeweils ein Muss-Standard und ein Soll-Standard über die Durchführung von Kontrollen durch die fachliche Leitung festgehalten.

Demnach musste ein Teil der laufenden Fälle regelmäßig besprochen werden, wobei diese Fallbesprechungen nachvollziehbar zu dokumentieren waren. Bereits abgeschlossene Fälle sollten auch regelmäßig von der fachlichen Leitung mit den fallführenden Schuldenberaterinnen bzw. fallführenden Schuldenberatern besprochen werden. Diese Besprechungen sollten beispielsweise die Zielvereinbarung, die Zielerreichung, die fachliche Vorgehensweise, die alternativen Handlungsmöglichkeiten, die Perspektiven und die Empfehlungen zum Inhalt haben.

4.3.4 Die Schuldnerberatung Wien entwickelte zwar einen sogenannten "*TeamleiterInnenfeedback-Bogen*" zur Dokumentation von Fallbesprechungen, setzte diesen jedoch nicht standardisiert ein. Wie im Pkt. 4.3.2 erwähnt, fanden vor allem mit Einzuschulenden häufiger Fallbesprechungen statt, die nicht dokumentiert wurden. Darüber hinausgehend nahmen die Teamleiterinnen bzw. Teamleiter keine weiteren systematischen Fallkontrollen vor.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Schuldnerberatung Wien, ein Stichprobenverfahren für die Auswahl von Überprüfungsfällen festzulegen und künftig auch die Durchführung der Fallbesprechungen entsprechend den Standards des Qualitätsmanagement-Handbuches zu dokumentieren.

4.4 Regelberichtswesen

4.4.1 Im Qualitätsmanagement-Handbuch waren Richtwerte für die Tätigkeit in den Schuldenberatungen festgeschrieben worden, die je Schuldenberaterin bzw. Schulden-

berater ein Mindestmaß an zu erbringenden Beratungsleistungen darstellten. Demnach waren beispielsweise die Anzahl der bearbeiteten Akten, die Anzahl der aus dem Vorjahr übernommenen Akten oder auch die Anzahl der stattgefundenen Beratungen zum eingesetzten Personal in Bezug zu setzen.

Wie die diesbezüglichen Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien ergaben, wurden die empfohlenen Richtwerte von der Gesellschaft mehr als erfüllt.

4.4.2 Nachstehende Daten aus dem Regelberichtswesen zeigen die betriebliche Leistungsentwicklung der Schuldnerberatung Wien im Betrachtungszeitraum:

Tabelle 3: Leistungsentwicklung Beratung

	2012	2013	2014	Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Stattgefundene Beratungsgespräche	20.104	20.316	20.658	554	2,8
Anzahl der insgesamt betreuten Klientinnen bzw. Klienten	9.071	9.195	9.819	748	8,3
davon bereits im Vorjahr betreut	3.925	4.055	4.850	925	23,6

Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie der Tab. 3 zu entnehmen ist, steigerte sich die Anzahl der im Betrachtungszeitraum stattgefundenen Beratungsgespräche um rd. 3 %. Demgegenüber erhöhte sich die Anzahl der im Betrachtungszeitraum betreuten Klientinnen bzw. Klienten um rd. 8 %. Der Anteil jener Klientinnen bzw. Klienten, die bereits im Vorjahr betreut wurden, stieg gemessen an den insgesamt betreuten Personen kontinuierlich von rd. 43 % im Jahr 2012 auf rd. 49 % im Jahr 2014 an. Bedingt durch die Steigerung der insgesamt betreuten Personen stellte sich die Anzahl der jeweils erstmals betreuten Klientinnen bzw. Klienten in den Jahren 2012 und 2013 nahezu unverändert dar. Lediglich im Jahr 2014 war bei dieser Gruppe ein Rückgang um rd. 3 % zu verzeichnen.

Zusätzlich sind dem Regelberichtswesen der Schuldnerberatung Wien Daten über die Anzahl der eröffneten gerichtlichen Schuldenregulierungsverfahren, die Anzahl der ver-

suchten und der angenommenen außergerichtlichen Ausgleiche sowie der besuchten Tagsatzungen zu entnehmen:

Tabelle 4: Leistungsentwicklung Schuldenregulierungsverfahren

	2012	2013	2014	Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Vorbereitete und/oder begleitete Privatkonkurse	2.196	2.247	2.037	-159	-7,2
Außergerichtliche Ausgleiche	280	298	212	-68	-24,3
davon angenommene Ausgleiche	46	41	43	-3	-6,5
Begleitete Tagsatzungen	2.642	2.644	2.445	-197	-7,5

Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Leistungskennzahlen hinsichtlich der Privatkonkurse und außergerichtlichen Ausgleiche sowie der Begleitungen zu gerichtlichen Tagsatzungen entwickelten sich nach einem Anstieg im Jahr 2013 insbesondere im Jahr 2014 rückläufig. Dieser Umstand wurde von der Geschäftsführung der Schuldnerberatung Wien u.a. damit begründet, dass ab dem Jahr 2014 bei der Gruppe der erstmals betreuten Klientinnen bzw. Klienten ein Rückgang zu verzeichnen war und somit auch weniger Schuldenregulierungsverfahren eingeleitet wurden.

4.4.3 Im Fonds Soziales Wien, dem Mehrheitseigentümer der Schuldnerberatung Wien, wurde zur internen Unternehmenssteuerung eine sogenannte "Zielepyramide" geschaffen. Für den Zeitraum der Jahre 2013 bis 2017 wurden im Fonds drei strategische Ziele sowie - zur Präzisierung der strategischen Ziele - weitere Unternehmensziele festgelegt. So lautete beispielsweise ein Unternehmensziel: *"Alle internen und externen Leistungen sind darauf ausgerichtet, maximale Wirkungen zu erzielen und werden dementsprechend gestaltet (wirkungsorientierte Steuerung)"*.

Die Jahresberichte der Schuldnerberatung Wien waren gemäß den Vorgaben der Dachorganisation auf eine Darstellung der erbrachten Leistungen ausgerichtet. Eine zentrale Bedeutung des Berichtswesens besteht jedoch auch darin, die Wirkungen der verschiedenen Aktivitäten der Organisation darzustellen und den unterschiedlichen

Stakeholdern transparent zu machen. Um dieser Aufgabenstellung nachzukommen, empfahl der Stadtrechnungshof Wien, das Berichtswesen verstärkt in Richtung Wirkungsorientierung auszuweiten.

5. Leistung Betreutes Konto

5.1 Zielsetzung

Seit dem Jahr 2011 baute die Schuldnerberatung Wien schrittweise eine weitere Leistung - das Betreute Konto - aus. Diese Leistung richtete sich gemäß dem Organisationshandbuch an Personen, die Schwierigkeiten hatten, Zahlungsprioritäten zu erkennen und einzuhalten und sich ohne Hilfe existenziell gefährden würden. Ziel war es, diesen Personenkreis bei der regelmäßigen Zahlung ihrer Fixkosten (primär Miete und Betriebskosten) zu unterstützen und somit den Verlust der Wohnung oder der Energie-lieferungen zu verhindern. Als Zielgruppe waren Personen mit Hauptwohnsitz in Wien angeführt, die z.B. von der Magistratsabteilung 11 oder vom Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien betreut wurden, jedoch keine Sachwalterschaft benötigten.

Dem Protokoll über die Generalversammlung der Schuldnerberatung Wien vom Juni 2012 war zu entnehmen, dass eine Weiterentwicklung des Betreuten Kontos als Ersatz für Sachwalterschaften angedacht sei. Dieses Angebot könnte potenziellen Nutzerinnen bzw. Nutzern kostenpflichtig angeboten werden. Eine Realisierung wäre jedoch von einer Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen abhängig.

5.2 Ablauforganisation

5.2.1 Die Umsetzung der Aufgabenstellung fiel in die Zuständigkeit des Teams Betreutes Konto. Der diesbezügliche Prozessablauf war in einer Prozessbeschreibung festgehalten und stand den Bediensteten in elektronischer Form zur Verfügung.

5.2.2 Im Rahmen eines Erstgespräches erhielten die Klientinnen bzw. Klienten grundlegende Informationen über das Modell des Betreuten Kontos. Des Weiteren erstellten die Mitarbeitenden gemeinsam mit den Klientinnen bzw. Klienten anhand der vorgelegten Unterlagen einen sogenannten Kontoplan. Dieser umfasste alle Einnahmen mit deren Valuta (z.B. Gehalt, Arbeitslosengeld oder Mindestsicherung) sowie die gewünschten

Zahlungsaufträge und deren Fälligkeitstermine. Darüber hinaus nahmen sie eine Klassifizierung der Zahlungsaufträge vor, wobei existenzsichernde Überweisungen (Miete, Energie und Alimente) in die höchste Prioritätsstufe fielen. Alle Änderungen der Kontopläne oder der Stammdaten bedurften der Schriftlichkeit und waren in Aktenvermerken dokumentiert. Im Zuge des Erstgespräches waren sogenannte Kontobetreuerinnen bzw. Kontobetreuer, in der Regel Mitarbeitende der betreuenden Einrichtungen, namhaft zu machen, die über eine Informationsvollmacht für die Betreuten Konten verfügten.

Danach eröffneten die Mitarbeitenden des Teams Betreutes Konto bei einer Partnerbank der Schuldnerberatung Wien auf den Namen der Klientin bzw. des Klienten zwei Konten, nämlich ein Eingangskonto und ein Ausgangskonto ohne Überziehungsrahmen. Anhand der erstellten Kontopläne wurden bei ausreichender Deckung am Eingangskonto die geplanten Zahlungsaufträge automatisiert überwiesen. Die verbleibenden Geldbeträge wurden den Kontoinhaberinnen bzw. Kontoinhabern auf das Ausgangskonto zur freien Verfügung überwiesen. Diese und gegebenenfalls die Kontobetreuerinnen bzw. Kontobetreuer wurden mittels SMS über alle positiv erledigten Überweisungen informiert.

Gefährdeten von den Kontoinhaberinnen bzw. Kontoinhabern angeordnete Überweisungen nachfolgende Zahlungen mit höchster Prioritätsstufe erfolgte eine Rückfrage. Bestanden die Kontoinhaberinnen bzw. Kontoinhaber dennoch auf die Durchführung, wurden die Kontopläne entsprechend geändert und die Überweisungen bei vorhandenen Kontodeckungen durchgeführt. Im Fall der Unterdeckung konnten Transaktionen nicht vorgenommen werden. Über alle Vorgänge fand auch mit den Kontobetreuerinnen bzw. Kontobetreuern ein elektronischer Informationsaustausch statt, womit diesen ebenfalls Gelegenheit zur Intervention gegeben wurde.

5.2.3 Die Kontoinhaberinnen bzw. Kontoinhaber konnten jederzeit ohne Angabe von Gründen die Schließungen der Betreuten Konten veranlassen, wobei die notwendigen Schritte in Abschlussgesprächen besprochen und eingeleitet wurden. Vonseiten der Schuldnerberatung Wien waren Schließungen von Betreuten Konten in jenen Fällen

vorgesehen, in denen - nach eingehender Prüfung durch die Teamleitung - das delogierungspräventive Ziel nicht erreicht werden konnte. Als Gründe wurden u.a. die mangelnde Kooperation der Klientinnen bzw. Klienten sowie die mehrmalige Verletzung von Vereinbarungen (etwa Barabhebungen vom Eingangskonto) angeführt.

Wie die diesbezüglichen Auswertungen der Schuldnerberatung Wien zeigten, erfolgte der Großteil der Kontoschließungen auf Wunsch der Klientinnen bzw. Klienten. Weitere Gründe stellten gerichtlich angeordnete Sachwalterschaften und der Wegfall von notwendigen Voraussetzungen wie etwa eine Wohnortverlegung in ein anderes Bundesland dar.

5.3 EDV-Applikation

Wie bereits angeführt, wurde die Leistung Betreutes Konto beginnend ab dem Jahr 2011 angeboten. Das für die Dokumentation der Arbeitsabläufe benötigte EDV-Programm hatte die Schuldnerberatung Wien im Eigenbereich entwickelt und laufend bedarfsgerecht adaptiert sowie gewartet.

Gemäß dem Protokoll über die Generalversammlung vom Dezember 2013 sollte das EDV-Programm für das Betreute Konto auch Schuldenberatungsstellen anderer Bundesländer angeboten werden. Wie die Erhebungen zeigten, kam dieses Programm zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien bereits in fünf anderen Bundesländern zum Einsatz.

Dazu war kritisch anzumerken, dass die Schuldnerberatung Wien das von ihr entwickelte Programm für das Betreute Konto diesen Nutzerinnen bzw. Nutzern kostenlos zur Verfügung stellte. Begründet wurde diese Vorgangsweise von der Geschäftsführung damit, dass der Schuldnerberatung Wien dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen würden.

5.4 Leistungskennzahlen

Nachfolgend wird die Entwicklung der Leistung Betreutes Konto im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 dargestellt:

Tabelle 5: Leistungskennzahlen Betreutes Konto

	2012	2013	2014	Abweichung 2012/2014 absolut	Abweichung 2012/2014 in %
Anzahl Klientinnen bzw. Klienten mit der Leistung Betreutes Konto	148	258	476	328	221,6
davon neue Klientin- nen bzw. Klienten	110	180	282	172	156,4
Durchgeführte Transaktionen	4.360	8.936	16.567	12.207	280,0

Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie der Tab. 5 zu entnehmen ist, stieg die Anzahl der Klientinnen bzw. Klienten mit Betreuten Konten von 148 im Jahr 2012 auf 476 im Jahr 2014, womit sich dieser Wert mehr als verdreifachte. Die steigende Tendenz setzte sich auch im Jahr 2015 mit 666 betreuten Klientinnen bzw. Klienten fort.

Ebenso ist ersichtlich, dass die Anzahl der neuen Klientinnen bzw. Klienten im Betrachtungszeitraum in geringerem Ausmaß anstieg als die Gesamtzahl der Klientinnen bzw. Klienten. Auch dieser Trend setzte sich im Jahr 2015 fort, was auf eine zunehmende Akzeptanz dieser von der Schuldnerberatung Wien angebotenen Leistung und eine längere Dauer der Inanspruchnahme des gegenständlichen Angebotes zurückzuführen war.

Die deutliche Erhöhung der Anzahl an Betreuten Konten aber auch der durchgeführten Transaktionen zog eine Ausweitung der im Team tätigen Mitarbeitenden nach sich. Während die Schuldnerberatung Wien im Jahr 2012 für die Erbringung dieser Leistung noch mit 1,50 VZÄ das Auslangen fand, erhöhte sich am Ende des Betrachtungszeitraumes der gegenständliche Personaleinsatz auf rd. 3,40 VZÄ. Zur Entlastung des eingesetzten Personals wurde im Jahr 2014 ein Callcenter mit der Beantwortung allgemeiner Fragestellungen zu den Betreuten Konten beauftragt (s. Pkt. 6.4).

5.5 Feststellungen

5.5.1 Positiv hervorzuheben waren bei der Leistung Betreutes Konto die implementierten Kontrollschritte im Sinn einer Qualitätskontrolle. So wurden etwa für Änderungen von Kontoplänen stichprobenweise Überprüfungshandlungen gesetzt. Derart automatisiert ausgewählte Fälle konnten ausschließlich von jenen Bediensteten des Teams Betreutes Konto eingesehen und bearbeitet werden, die die jeweiligen Änderungen nicht vorgenommen hatten. Des Weiteren waren Prüfroutinen für Bankverbindungen von Zahlungsempfängerinnen bzw. Zahlungsempfängern, die gehäuft auftraten (z.B. Vermieterinnen bzw. Vermieter oder Energielieferantinnen bzw. Energielieferanten) elektronisch hinterlegt. Jede Änderung von solchen Bankverbindungen führte ebenfalls automatisiert zu Überprüfungen im Sinn des Vieraugenprinzips.

5.5.2 Ebenfalls waren sowohl die Zielsetzung der Leistung Betreutes Konto sowie die Umsetzung durch die Schuldnerberatung Wien zu würdigen.

Festzuhalten war allerdings, dass diese Leistung über das eigentliche Aufgabengebiet einer staatlich anerkannten Schuldenberatungsstelle hinausging und nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien der Delogierungsprävention zuzuordnen war. Daher wären von der Schuldnerberatung Wien unter Einbindung der mit der Delogierungsprävention in Wien befassten Einrichtungen Überlegungen anzustellen, von wem und in welcher Form die Leistung Betreutes Konto künftig erbracht werden soll.

6. Jahresabschlüsse

6.1 Bilanz

Gemäß den Jahresabschlüssen der Schuldnerberatung Wien stellte sich die Vermögenslage in den Jahren 2012 bis 2014 wie folgt dar:

Tabelle 6: Vermögenslage

	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2012/2014 absolut in EUR	Abweichung 2012/2014 in %
Anlagevermögen	45.786,94	33.756,39	19.991,12	-25.795,82	-56,3
Sonstige Aktiva	1.090.657,19	1.039.131,50	1.230.564,24	139.907,05	12,8
Summe Aktiva	1.136.444,13	1.072.887,89	1.250.555,36	114.111,23	10,0

	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2012/2014 absolut in EUR	Abweichung 2012/2014 in %
Stammkapital	35.000,00	35.000,00	135.000,00	100.000,00	285,7
Sonstige Passiva	1.101.444,13	1.037.887,89	1.115.555,36	14.111,23	1,3
Summe Passiva	1.136.444,13	1.072.887,89	1.250.555,36	114.111,23	10,0

Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

6.1.1 Die Einschau in die Geschäftsunterlagen zeigte, dass im Zuge des Zusammenschlusses der Schuldnerberatung Wien mit dem Verein für Kredit und Wiedergutmachungshilfe der Dr. Christian Broda und Dr. Elisabeth Schilder Initiative im Jahr 2005 nicht die gesamten Aktiva übertragen wurden. So blieb dieser Verein weiterhin Gesellschafter der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen mit einer geleisteten Stammeinlage in der Höhe von 3.900,-- EUR. Mit Abtretungsvertrag vom 16. Juni 2010 trat der Verein für einen Abtretungspreis von 1,-- EUR seine Anteile an die Schuldnerberatung Wien ab. Der Erwerb dieser Geschäftsanteile wurde von der Schuldnerberatung Wien bilanziell nicht erfasst. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Schuldnerberatung Wien, die Geschäftsanteile an der Dachorganisation in der Bilanz als Anlagevermögen auszuweisen.

6.1.2 Im Jahr 2014 beschlossen die Gesellschafterinnen bzw. Gesellschafter eine Stammkapitalerhöhung um 100.000,-- EUR, da ein Wirtschaftsprüfungsunternehmen im Rahmen der Abschlussprüfung für das Jahr 2012 für die Schuldnerberatung Wien die Vermutung eines Reorganisationsbedarfes festgestellt hatte. Es waren nämlich sowohl die geforderte Eigenmittelquote von mindestens 8 % unterschritten als auch die fiktive Schuldentilgungsdauer von höchstens 15 Jahren deutlich überschritten worden. Anzumerken war, dass diese Maßnahme zur Verbesserung der Vermögenslage keine Änderung der Eigentumsverhältnisse bewirkte.

6.2 Gewinn- und Verlustrechnung

Aus der nachfolgenden Tabelle ist die Entwicklung der Aufwandspositionen im Betrachtungszeitraum ersichtlich:

Tabelle 7: Aufwand

	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2012/2014 absolut in EUR	Abweichung 2012/2014 in %
Personalaufwand	1.693.992,21	1.937.533,18	1.981.469,46	287.477,25	17,0
Übriger betrieblicher Aufwand	469.711,88	474.190,28	537.749,72	68.037,84	14,5
Summe Aufwand	2.163.704,09	2.411.723,46	2.519.219,18	355.515,09	16,4

Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

6.2.1 Der Personalaufwand stellte mit rd. 80 % des Gesamtaufwandes die größte Position dar und erhöhte sich im Betrachtungszeitraum um 17 %. Die Erhöhung des Personalaufwandes im Jahr 2013 war insbesondere in der einmaligen aufwandswirksamen Dotation von personalbezogenen Rückstellungen (z.B. für Abfertigungen, Jubiläumsgelder und nicht konsumierte Urlaube) begründet. Weiters waren die Steigerungen z.T. auf die jährlichen Lohn- und Gehaltserhöhungen einschließlich Gehaltsvorrückungen sowie auf die im Pkt. 2.3 angeführte Personalaufstockung im Jahr 2014 zurückzuführen.

6.2.2 Der übrige betriebliche Aufwand erhöhte sich im Betrachtungszeitraum um rd. 15 %, wobei die wesentlichsten Erhöhungen auf die Positionen Instandhaltung, Callcenter und Verwaltungskostenbeitrag entfielen.

Die Steigerung des Aufwandes für Instandhaltung um rd. 30.000,-- EUR war auf die aufwandswirksame Dotation einer Rückstellung zurückzuführen, die als Vorsorge für geplante, jedoch noch nicht umgesetzte Instandhaltungsarbeiten gebildet wurde. Die Aufwendungen für das Callcenter mit rd. 26.000,-- EUR waren erstmals im Jahr 2014 ausgewiesen und beruhten auf einer Vereinbarung mit einem externen Dienstleistungsunternehmen. Gemäß der Vereinbarung wurden allgemeine Fragestellungen von Klientinnen bzw. Klienten mit einem Betreuten Konto z.B. über den Kontostand von Mitarbeitenden des externen Dienstleistungsunternehmens (Callcenters) beantwortet.

Hinsichtlich des Verwaltungskostenbeitrages war anzumerken, dass der Fonds Soziales Wien für die Schuldnerberatung Wien bestimmte Leistungen basierend auf einem Vertrag aus dem Jahr 2009 erbrachte. Dabei handelte es sich beispielsweise um die Buch-

führung, den Zahlungsverkehr, die Personaladministration, das Controlling, das Berichtswesen sowie um Unterstützungsleistungen im IT-Bereich. Der Leistungsvertrag sah für die Leistungsverrechnung die Festlegung des Entgeltes in einem separaten Leistungskatalog vor.

Wie die Erhebungen zeigten, lag zum Zeitpunkt der Einschau ein solcher Leistungskatalog für die Abrechnung der Hauptleistungen nicht vor, sodass diese auf Basis eines Umlageverfahrens erfolgte. Weiters stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass ab dem Jahr 2014 die FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH das Controlling im Ausmaß von zehn Wochenstunden übernahm.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, eine Evaluierung des Leistungsvertrages in Bezug auf den Umfang und auf die Abgeltung der vom Fonds Soziales Wien erbrachten Leistungen vorzunehmen.

6.2.3 Wie bereits im Pkt. 2.3 angeführt, erfolgte die Finanzierung der Schuldnerberatung Wien im Wesentlichen durch eine Kooperation des Fonds Soziales Wien mit dem Arbeitsmarktservice Wien in Form von Förderungen. Des Weiteren wurden im Betrachtungszeitraum für verschiedene Projekte - wie z.B. die Weiterentwicklung des Betreuten Kontos - insbesondere vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sowie vom Arbeitsmarktservice Wien Fördermittel gewährt. Deren Verbuchung erfolgte unter der Position Sonstige Erlöse.

Tabelle 8: Erlöse

	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2012/2014 absolut in EUR	Abweichung 2012/2014 in %
Objektförderung Fonds Soziales Wien	1.278.528,00	1.434.610,15	1.446.695,64	168.167,64	13,2
Förderung Arbeits- marktservice Wien	816.669,18	904.909,91	886.209,19	69.540,01	8,5
Sonstige Erlöse	68.506,91	72.203,40	186.314,35	117.807,44	172,0
Summe Erlöse	2.163.704,09	2.411.723,46	2.519.219,18	355.515,09	16,4

Quelle: Schuldnerberatung Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Tab. 8 ersichtlich ist, erhöhte sich der vom Fonds Soziales Wien im Rahmen von jährlichen Objektförderungen finanzierte Betrag im Betrachtungszeitraum um rd. 13 % und die vom Arbeitsmarktservice Wien getragene Förderung im gleichen Zeitraum um rd. 9 %.

Der Kooperation der beiden wesentlichen Finanziers lag eine Vereinbarung zugrunde, wonach das Arbeitsmarktservice Wien maximal 40 % des im Zuge der jährlichen Endabrechnung ermittelten Gesamtförderungsbedarfes der Schuldnerberatung Wien für die Beratung überschuldeter Menschen übernimmt. Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes lag der vom Arbeitsmarktservice Wien getragene Finanzierungsanteil für die Beratungsleistungen bei 39 % und erhöhte sich marginal im Jahr 2014. Wie einem Protokoll aus dem Jahr 2014 zu entnehmen war, informierte die Geschäftsführung der Schuldnerberatung Wien die Generalversammlung über eine Reduktion des Finanzierungsanteiles des Arbeitsmarktservices Wien für das Jahr 2015. Gemäß der am Ende der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien vorläufigen Gewinn- und Verlustrechnung für das Jahr 2015 belief sich der vom Arbeitsmarktservice Wien getragene Finanzierungsanteil für die Beratungsleistungen nunmehr auf rd. 35 %. Die eingetretenen monetären Ausfälle wurden aus Mitteln des Fonds Soziales Wien kompensiert.

Des Weiteren war von der Schuldnerberatung Wien für das Jahr 2016 beim Arbeitsmarktservice Wien ein Förderungsansuchen eingebracht und von diesem bewilligt worden. Jedoch hätte das Arbeitsmarktservice Wien im Rahmen dieser Bewilligung den Rückzug aus der Förderung der Schuldnerberatung Wien ab dem Jahr 2017 angekündigt. Begründet wurde diese Vorgangsweise damit, dass es sich bei der Beratungsleistung um ein allgemeines Angebot für ein breites Klientinnen- bzw. Klientenspektrum handle und somit nicht in das arbeitsmarktpolitische Konzept falle.

Ungeachtet der bisher gesetzten Bemühungen der Schuldnerberatung Wien empfahl der Stadtrechnungshof Wien Gespräche mit den beiden Finanziers aufzunehmen, um eine Klärung der finanziellen Situation herbeizuführen.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Die Schuldnerberatung Wien sollte die in der Wiener Stadtverfassung geregelten Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien sicherstellen, indem eine dahingehende Ergänzung in den Gesellschaftsvertrag aufgenommen wird. Dabei wäre zu berücksichtigen, dass die festzuschreibenden Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien auch die Sicherheitskontrolle gem. § 73c der Wiener Stadtverfassung umfassen (s. Pkt. 1.3).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Die Geschäftsführung der Schuldnerberatung Wien und die Stabsstelle Recht des Fonds Soziales Wien erarbeiten eine Formulierung für den Gesellschaftsvertrag der Schuldnerberatung Wien mit dem Ziel, die Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien festzuschreiben.

Empfehlung Nr. 2:

Der mit den Teamleitungen und mit der Umsetzung des Qualitätsmanagements verbundene Personaleinsatz sowie die EDV-Unterstützung wären in der Organisationsstruktur der Schuldnerberatung Wien entsprechend abzubilden (s. Pkt. 3.2.1).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Die Darstellung der Organisationsstruktur wurde präzisiert und der Personaleinsatz des Qualitätsmanagements als auch der EDV-Unterstützung abgebildet.

Empfehlung Nr. 3:

In der Prozessbeschreibung der Schuldnerberatung Wien wäre die Löschung von Akten zu verschriftlichen (s. Pkt. 4.2.2).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Das Lösungsprozedere von Akten wurde verschriftlicht und in die interne Wissensdatenbank eingegliedert.

Empfehlung Nr. 4:

Die Schuldnerberatung Wien sollte ein Stichprobenverfahren für die Auswahl von Überprüfungsfällen festlegen und künftig auch die Durchführung der Fallbesprechungen entsprechend den Standards des Qualitätsmanagement-Handbuches dokumentieren (s. Pkt. 4.3.4).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Für das Jour fixe der Teamleitungen wurde ein Stichprobenverfahren für Überprüfungsfälle festgelegt. Die Fallbesprechungen selbst wurden mit den Erfordernissen des Qualitätshandbuches abgestimmt und ein eigener Gesprächsleitfaden entwickelt. Dieser ist über die interne Wissensdatenbank abrufbar.

Empfehlung Nr. 5:

Das Berichtswesen sollte verstärkt in Richtung Wirkungsorientierung ausgeweitet werden (s. Pkt. 4.4.3).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Zur besseren Überprüfung der Wirkung von Schuldnerberatung und Betreutem Konto werden Wirkungsziele definiert und für das Berichtswesen zusätzliche Abfragen aus den EDV-Anwendungen EVAGS bzw. kontoservice.at festgelegt.

Empfehlung Nr. 6:

Von der Schuldnerberatung Wien wären unter Einbindung von den in Wien mit der Delogierungsprävention befassten Einrichtungen Überlegungen anzustellen, von wem und in welcher Form die Leistung Betreutes Konto künftig erbracht werden soll (s. Pkt. 5.5.2).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Mit allen an der Delogierungsprävention befassten Stellen wird Kontakt aufgenommen. Ziel ist eine klare Arbeitsteilung festzulegen, die insbesondere die Funktion der *"Informationsbevollmächtigten"* betrifft. Für die Leistung Betreutes Konto wird es eine Weiterentwicklung der EDV-Applikationen geben, um mit möglichst wenig Personal hohe Klientinnen- bzw. Klientenzahlen bearbeiten zu können.

Empfehlung Nr. 7:

Die Geschäftsanteile an der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen wären in der Bilanz als Anlagevermögen auszuweisen (s. Pkt. 6.1.1).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Die Geschäftsanteile an der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen werden in Zukunft in der Bilanz als Anlagevermögen ausgewiesen. Der Kauf dieser Anteile um den ideellen Preis von 1,-- EUR wurde nachvollzogen.

Empfehlung Nr. 8:

In Bezug auf den Umfang und auf die Abgeltung der vom Fonds Soziales Wien erbrachten Leistungen wäre eine Evaluierung des Leistungsvertrages vorzunehmen (s. Pkt. 6.2.2).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Die Empfehlung ist bereits umgesetzt.

Empfehlung Nr. 9:

Die Schuldnerberatung Wien sollte Gespräche mit ihren beiden Finanziers aufnehmen, um eine Klärung der finanziellen Situation herbeizuführen (s. Pkt. 6.2.3).

Stellungnahme der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH:

Aktuell wird sehr intensiv an einer langfristig stabilen Mitfinanzierung durch den Bund verhandelt. Aktuell ist die Finanzierung für das Jahr 2017 durch das Arbeitsmarktservice Wien gesichert.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2016