



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

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

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

DVR: 0000191

StRH II - KWP-1/15

Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser,

Prüfung der Pensionistenklubs

## KURZFASSUNG

*In den zuletzt 160 vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser betriebenen Pensionistenklubs der Stadt Wien wurden für die Wiener Seniorinnen bzw. Senioren neben einer unentgeltlichen Kaffeejause verschiedene Aktivitäten wie Karten-, Brett- und andere Gesellschaftsspiele, Vorträge, Musikveranstaltungen und Feste angeboten. Die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien umfasste schwerpunktmäßig die Organisationsstruktur des Leistungsangebotes, die Personalausstattung sowie wirtschaftliche Kennzahlen der Pensionistenklubs im Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013.*

*Es wurde empfohlen, wenig frequentierte Bezirksklubs in andere Klubs einzubinden sowie die Festlegung der Randöffnungszeiten kritisch zu hinterfragen. Für eine wirtschaftliche Führung der Klubs wäre es zielführend, die Klubbesuche der Hausbewohnerinnen bzw. Hausbewohner aufzuzeichnen und ein Berichtswesen mit den wichtigsten Kennzahlen zu etablieren.*

*Im Bereich Personalausstattung der Bezirksklubs mit Klubbetreuenden waren unterschiedlich hohe Betreuungsquoten festzustellen, weshalb entsprechende Schlüsselzahlen für das jeweils vorgesehene Klubangebot ermittelt werden sollten. Für die Ende des Jahres 2013 teilzeitbeschäftigten 334 Klubbetreuenden wäre ein Personalentwicklungskonzept auszuarbeiten.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	5
2. Allgemeines .....	6
2.1 Übertragung der "SeniorInnenarbeit" an das Kuratorium Wiener Pensionisten- Wohnhäuser .....	6
2.2 Weiterentwicklung und Evaluierung des Klubbetriebes .....	7
2.3 Kenndaten .....	9
2.4 Anzahl der Klubs und der Plätze .....	10
2.5 Technische Evaluierung von Pensionistenklubs.....	11
3. Aufbauorganisation und Personalausstattung .....	12
3.1 Bereichsleitung, Abteilung Pensionistenklubs und unterstützende Bereiche .....	12
3.2 Klubleitungen.....	14
3.3 Klubbetreuung .....	15
4. Klubbetrieb .....	17
4.1 Betriebs- und Öffnungszeiten .....	17
4.2 Anzahl der Klubbesuche.....	17
5. Freizeitprogramm .....	19
6. Wirtschaftliche Kennzahlen .....	22
6.1 Betreuungsquote .....	22
6.2 Aufwand je Platz.....	24
6.3 Auslastung der Plätze.....	25
7. Abschließende Feststellungen.....	26
8. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	28

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kenndaten der Pensionistenklubs.....	9
Tabelle 2: Anzahl und Arten der Pensionistenklubs nach Wiener Gemeindebezirken .....	10
Tabelle 3: Aufwendungen und Erlöse des Freizeitprogrammes .....	20

Tabelle 4: Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer der Ausflugsaktion .....	20
Tabelle 5: Betreuungsquote je Teilzeitkraft .....	23
Tabelle 6: Aufwand pro Platz .....	23
Diagramm 1: Auslastungsgrad der Plätze in den Bezirksklubs bzw. "Seniorentreffs" .....	26

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
bzw. ....	beziehungsweise
EUR .....	Euro
GJS .....	Gemeinderatsausschuss Bildung, Jugend, Informati- on und Sport
GmbH .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GuV .....	Gewinn- und Verlustrechnung
lt. ....	laut
Mio. EUR .....	Millionen Euro
Nr. ....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
Pkt. ....	Punkt
Pr.Z. ....	Präsidialzahl
rd. ....	rund
s. ....	siehe
VZÄ .....	Vollzeitäquivalent
WC .....	water closet
u.a. ....	unter anderem
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser betriebenen Pensionistenklubs der Stadt 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. Einleitung

Der Stadtrechnungshof Wien führte im vierten Quartal des Jahres 2014 eine Prüfung der vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser betriebenen Pensionistenklubs durch. Die Prüfbefugnis für diese Gebärungsprüfung ist in § 73b Abs 1 Wiener Stadtverfassung festgeschrieben. Der Prüfungszeitraum umfasste die Jahre 2011 bis 2013, wobei im Einzelfall auch auf zeitlich nachfolgende Entwicklungen eingegangen wurde. Der Schwerpunkt der Einschau lag auf der Organisationsstruktur des Leistungsangebotes, der Personalausstattung sowie den wirtschaftlichen Kennzahlen.

Historisch betrachtet entwickelten sich aus den ursprünglichen Wärmestuben für alte, kranke und hilfsbedürftige Menschen zum Schutz vor der Kälte im Jahr 1951 die sogenannten *"Tagesheimstätten für alte Leute"*. Diese von der Stadt Wien betriebenen Einrichtungen, in denen sozial bedürftige Menschen unentgeltlich eine Schale Kaffee und ein Stück Kuchen erhielten, sollten vor allem während der Nachmittagsstunden in den Herbst- und Wintermonaten soziale Kontakte zur Vermeidung von Einsamkeit und Isolation ermöglichen. Im Jahr 1962 wurden diese Einrichtungen in Pensionistenklubs umbenannt und für alle Seniorinnen bzw. Senioren geöffnet. In den Folgejahren baute die Stadt Wien die Anzahl der Pensionistenklubs in den Bezirken (sogenannte Bezirksklubs) sukzessive aus; des Weiteren wurden in allen Häusern des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ebenfalls Pensionistenklubs (sogenannte Hausklubs) eingerichtet.

Die in den Pensionistenklubs angebotenen Aktivitäten umfassten neben der kostenlosen Wiener Kaffeejause, Karten-, Brett- und andere Gesellschaftsspiele, Vorträge, Musikveranstaltungen und Feste. Überdies erhielten die Klubbesuchenden Getränke und kleine Speisen zu günstigen Preisen. Weiters konnten sie am Freizeitprogramm teilnehmen, welches z.B. in den Sommermonaten aus Urlaubsaufenthalten und Ausflügen sowie aus kulturellen und gesellschaftlichen Veranstaltungen bestand. Der Betrieb der Pensionistenklubs und das Anbieten der Teilnahme an derartigen Urlaubs- und Ausflugsaktionen sowie an kulturellen und gesellschaftlichen Veranstaltungen durch die Stadt Wien wurden unter dem Begriff "*SeniorInnenarbeit*" zusammengefasst.

## **2. Allgemeines**

### **2.1 Übertragung der "SeniorInnenarbeit" an das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser**

Mit Beschluss vom 29. September 2000 (Pr.Z. 238/00 GJS) ermächtigte der Wiener Gemeinderat die zuvor für die "*SeniorInnenarbeit*" zuständige damalige Magistratsabteilung 12 mit dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ein Übereinkommen zur Übertragung dieser Agenden abzuschließen. Mit Wirkung vom 1. Jänner 2001 übernahm das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser den Betrieb der Pensionistenklubs der Stadt Wien einschließlich der Durchführung von Veranstaltungen (Aktivitäten) für Seniorinnen bzw. Senioren.

Gemäß dem Übereinkommen oblagen dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser der Betrieb der Hausklubs und der Bezirksklubs sowie die Durchführung von Veranstaltungen. Das Kuratorium sollte entsprechend dem Gemeinderatsbeschluss Konzepte für neue Aktivitätsformen entwickeln und diese im Rahmen der bestehenden bzw. der noch zu errichtenden offenen Zentren umsetzen. Den Seniorinnen bzw. Senioren sollte damit die Möglichkeit geboten werden, unterschiedlichste Informations-, Kommunikations- und Aktivitätsformen entsprechend ihrer Interessen unabhängig von Sozialstatus und Alter in Anspruch zu nehmen. Zum Zeitpunkt der Übernahme bestehende Pensionistenklubs sollten "*vorerst weitergeführt werden, langfristig jedoch in Absprache mit den BezirksvorsteherInnen in neue Zentren eingebunden werden*".

Entsprechend dem Übereinkommen oblag die Festlegung der im Rahmen des Betriebes der Pensionistenklubs zu erbringenden Leistungen den zuständigen Bezirksorganen. Auch die Bereitstellung der nötigen Klubbetreuenden sowie die Durchführung kultureller und gesellschaftlicher Aktivitäten hatten in Absprache mit der jeweils zuständigen Bezirksvorsteherin bzw. dem jeweils zuständigen Bezirksvorsteher zu erfolgen. Vor Abschluss neuer Mietverträge und Nutzungsvereinbarungen war ebenfalls die Zustimmung der zuständigen Bezirksvertretung einzuholen.

Die für den Betrieb der Pensionistenklubs und die Durchführung der Aktivitäten erforderlichen Finanzmittel wurden gemäß Übereinkommen dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser von der Stadt Wien zur Verfügung gestellt. Die Sachausgaben für den Betrieb der Pensionistenklubs waren aus den jeweiligen Bezirksbudgets zu finanzieren, während für die Personalaufwendungen und das Freizeitprogramm die Magistratsabteilung 40 (zuvor Magistratsabteilung 12) aufzukommen hatte. Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser wurde verpflichtet, diese Finanzmittel nach Maßgabe der seitens der Bezirke erteilten Aufträge wirtschaftlich, sparsam, zweckmäßig und rechtmäßig zu verwenden. Nicht verbrauchte Finanzmittel waren vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser rückzuerstatten. Schließlich verpflichtete sich die Stadt Wien *"zur Umsetzung des vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser zu erarbeitenden Personalentwicklungskonzeptes"*, die erforderlichen budgetären Mittel zur Verfügung zu stellen.

## **2.2 Weiterentwicklung und Evaluierung des Klubbetriebes**

Im Jahr 2002 wurde vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser der erste sogenannte *"Seniorentreff"* als eine neue Generation der Bezirksklubs eröffnet. Bei dieser Art von Klub mit moderner, komfortabler Einrichtung wurden neben der im Pkt. 1 erwähnten kostenlosen Wiener Kaffeejause auch vermehrt verschiedene Freizeitaktivitäten, Fachvorträge über seniorinnen- bzw. seniorenrelevante Themen und ein Kulturprogramm angeboten.

Im Jahr 2009 beauftragte die amtsführende Stadträtin für Gesundheit und Soziales die Geschäftsführerin des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, die Pensionis-

tenklubs der Stadt Wien hinsichtlich des Programmangebotes sowie einer wirtschaftlichen Führung zu evaluieren. Nach Auflösung der damaligen Klubdirektion wurde die verbliebene Abteilung Pensionistenklubs mit Jahresbeginn 2010 in den Bereich Kundenmanagement des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser eingegliedert, die damit für die anstehende Reorganisation zuständig war.

Um der unterschiedlichen Entwicklung der Zielgruppen in den Hausklubs und in den Bezirksklubs gerecht zu werden, startete das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser in Zusammenarbeit mit der Wiener Gesundheitsförderung gemeinnützige GmbH zu Beginn des Jahres 2010 in zwei Pensionistenklubs das Projekt "*Gesunder Klub*". In der Folge stellten weitere 27 Bezirksklubs ihr Programm auf dieses Konzept um. Zusätzlich zum üblichen Klubangebot wurde in den "*Gesunden Klubs*" besonderer Wert auf körperliche und geistige Fitness gelegt, weshalb die Programme verschiedenste, für die älteren Menschen geeignete Aktivitäten beinhalteten. In der überwiegenden Zahl der Hausklubs erfolgte eine Ausweitung des Klubbetriebes insofern, dass über die Klubaktivitäten in den als "*Gast.Haus*" bezeichneten Speisesälen hinausgehend in unterschiedlichem Ausmaß auch unmittelbar im stationären Bereich der Häuser und in der "*Haus.Betreuung*" entsprechende Angebote zum Tragen kamen. Damit sollte auch den dort betreuten in hohem Maß pflegebedürftigen Menschen die Möglichkeit geboten werden, am Klubbetrieb teilzunehmen.

Weiters setzte die Bereichsleitung Kundenmanagement beim Klubbetrieb zwei Initiativen mit dem Ziel einer kostenneutralen Umgestaltung, nämlich die Ausweitung der Öffnungszeiten und die Änderung der Arbeitsverträge der Klubbetreuenden. Ab der Klubperiode 2011/12 erfolgte eine erhebliche Ausweitung des bis dahin im Regelfall auf sieben bzw. acht Monate im Jahr (von Oktober bis April bzw. Mai des Folgejahres) eingeschränkten Klubbetriebes. So wurde in den Hausklubs ein ganzjähriger und in den Bezirksklubs ein zehnmonatiger Klubbetrieb (September bis Juni des Folgejahres), etabliert. Aufgrund der Ausdehnung des Klubbetriebes wurden die Mietverträge für Räumlichkeiten, an denen die Pensionistenklubs in Untermiete geführt wurden, an die längere Nutzungsdauer angepasst. Die Tagesöffnungszeiten wurden von bisher sechs auf im Regelfall fünf Stunden reduziert. Zur Abfederung der finanziellen Auswirkungen der

Ausdehnung der Öffnungszeiten setzte das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser die Wochenstunden der Klubbetreuenden im Herbst 2011 von 30 auf 25 Wochenstunden herab und stellte die bis dahin üblichen Saisonverträge auf unbefristete Arbeitsverträge um. Jene Klubbetreuenden, die bereits vor der Umstrukturierung über unbefristete Dienstverträge in den Hausklubs und in den ganzjährig geöffneten Bezirksklubs beschäftigt waren, wurden weiterhin mit 30 Wochenstunden beschäftigt. Schließlich wurden in den Hausklubs nicht mehr vier Betreuungskräfte, sondern drei eingesetzt.

## 2.3 Kenndaten

Die Tab. 1 bietet einen Überblick über wichtige Kenndaten der Pensionistenklubs

Tabelle 1: Kenndaten der Pensionistenklubs

	2011	2012	2013	Abweichung 2011/2013 absolut	Abweichung 2011/2013 in %
Anzahl der Pensionistenklubs	171	164	163	-8	-4,7
Eingeschriebene Klubbesuchende	17.327	17.571	17.294	-33	-0,2
Personal gesamt in VZÄ	258,82	255,42	252,50	-6,32	-2,4
Erträge lt. GuV in Mio. EUR	13,58	14,00	14,43	0,85	6,3
Personalaufwand lt. GuV in Mio. EUR	7,15	7,96	8,17	1,02	14,3
Sachaufwand lt. GuV in Mio. EUR	6,43	6,05	6,26	-0,17	-2,6

Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Auf die Entwicklung der Anzahl der Klubs, der eingeschriebenen Klubbesuchenden und auf die Personalausstattung wird in nachfolgenden Punkten näher eingegangen.

Bei den Erträgen handelte es sich um Budgetmittel der Stadt Wien, die von der Magistratsabteilung 40 und den 23 Wiener Gemeindebezirken gemeinsam zur Führung des Klubbetriebes zur Verfügung gestellt wurden. Das Ergebnis zwischen den Erträgen und Aufwendungen der Pensionistenklubs war in den Jahresabschlüssen des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ausgeglichen, da nicht verbrauchte Budgetmittel an die Stadt Wien refundiert wurden.

Wie die Tabelle zeigt, erhöhte sich der Personalaufwand im Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 um rd. 1,02 Mio. EUR (das entspricht 14,3 %). Während in den

Hausklubs und der Klubzentrale durch die erwähnten Reorganisationsmaßnahmen eine Reduzierung um 0,31 Mio. EUR erzielt wurde, stieg der Personalaufwand in den Bezirksklubs bzw. "Seniorentreffs" um 1,33 Mio. EUR an. Die jährliche Betrachtung des Anstieges zeigte, dass dieser in den Bezirksklubs unmittelbar nach der Reorganisation 26,9 % betrug, im Folgejahr 3,8 %.

Der Rückgang beim Sachaufwand war u.a. auf niedrigere Aufwendungen für Jausen, Mehlspeisen und Mürbgebäck in den Hausklubs zurückzuführen.

## 2.4 Anzahl der Klubs und der Plätze

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser übernahm im Jahr 2001 von der damaligen Magistratsabteilung 12 insgesamt 182 Pensionistenklubs. In der Folge wurden in Absprache mit der jeweiligen Bezirksvorstehung sukzessive Pensionistenklubs wegen geringer Auslastung oder unattraktiver Räumlichkeiten geschlossen, sodass zum Zeitpunkt der Einschau im vierten Quartal des Jahres 2014 insgesamt 160 Pensionistenklubs (130 Bezirksklubs und 30 Hausklubs) bestanden. Von den Bezirksklubs wurden 18 in der neueren Form "Seniorentreff" geführt.

Tabelle 2: Anzahl und Arten der Pensionistenklubs nach Wiener Gemeindebezirken

	Anzahl Hausklubs		Anzahl "Seniorentreffs"		Anzahl Bezirksklubs		Summe Pensionistenklubs		Abweichung Jänner 2011/ November 2014
	Jänner 2011	November 2014	Jänner 2011	November 2014	Jänner 2011	November 2014	Jänner 2011	November 2014	
1. Bezirk	-	-	-	-	1	1	1	1	-
2. Bezirk	2	2	1	1	10	10	13	13	-
3. Bezirk	1	1	2	2	2	2	5	5	-
4. Bezirk	1	1	-	-	2	2	3	3	-
5. Bezirk	1	1	3	3	1	1	5	5	-
6. Bezirk	1	1	1	1	-	-	2	2	-
7. Bezirk	1	1	1	1	1	1	3	3	-
8. Bezirk	-	-	1	1	1	1	2	2	-
9. Bezirk	1	1	1	1	1	1	3	3	-
10. Bezirk	2	2	1	1	11	9	14	12	-2
11. Bezirk	1	1	1	1	6	6	8	8	-
12. Bezirk	1	1	-	1	6	4	7	6	-1
13. Bezirk	3	3	-	-	4	4	7	7	-
14. Bezirk	2	2	-	-	10	9	12	11	-1
15. Bezirk	2	2	1	1	4	4	7	7	-
16. Bezirk	2	1	1	1	10	9	13	11	-2
17. Bezirk	1	1	-	-	2	2	3	3	-
18. Bezirk	1	1	-	-	4	4	5	5	-
19. Bezirk	2	2	-	-	4	3	6	5	-1
20. Bezirk	1	1	-	-	9	7	10	8	-2
21. Bezirk	2	2	-	-	13	12	15	14	-1
22. Bezirk	1	1	1	1	13	12	15	14	-1

	Anzahl Hausklubs		Anzahl "Seniorentreffs"		Anzahl Bezirksklubs		Summe Pensionistenklubs		Abweichung Jänner 2011/ November 2014
	Jänner 2011	November 2014	Jänner 2011	November 2014	Jänner 2011	November 2014	Jänner 2011	November 2014	
23. Bezirk	2	2	1	2	9	8	12	12	-
Alle Bezirke	31	30	16	18	124	112	171	160	-11

Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

In den Bezirksklubs reduzierte sich das Platzangebot durch die in den Jahren 2011 bis November 2014 vorgenommenen Schließungen um mehr als 500 Plätze, weitere 284 Plätze fielen durch die Schließung eines Pensionistenwohnhauses und damit dessen Hausklub weg. Zum Zeitpunkt der Einschau wurden in den Hausklubs 9.441 Plätze, in den Bezirksklubs der herkömmlichen Art 6.941 Plätze und 1.368 Plätze in "Seniorentreffs" vorgehalten. In 9 der 23 Wiener Gemeindebezirke bestand zum Zeitpunkt der Einschau noch kein "Seniorentreff".

Der Stadtrechnungshof Wien begrüßte grundsätzlich die bisher gesetzten Maßnahmen zur Bereinigung der Standortstruktur, wies aber in diesem Zusammenhang auf die seiner Ansicht nach erst punktuell umgesetzten Vorgabe des Übereinkommens aus dem Jahr 2000 hin, wonach die bestehenden Pensionistenklubs langfristig in die neuen Zentren einzubinden waren.

## 2.5 Technische Evaluierung von Pensionistenklubs

Ab dem Jahr 2009 führte die Bereichsleitung Bau und Infrastruktur des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser Einschätzungen der baulichen Beschaffenheit und Ausstattung der Bezirksklubs und der "Seniorentreffs" unter den Aspekten der Barrierefreiheit und der Einhaltung der Bestimmungen des Wiener Veranstaltungsstättengesetzes durch. Mit dieser Maßnahme sollten deren baulicher Zustand und mögliche Adaptierungen unter einem Kosten-Nutzen-Verhältnis eingeschätzt werden.

Im Ergebnis wurde festgestellt, dass 7 Einrichtungen dem Wiener Veranstaltungsstättengesetz entsprachen und weitere 48 entsprechend adaptierbar seien. Insgesamt 85 Bezirksklubs bzw. "Seniorentreffs" wurden wirtschaftlich und teilweise auch technisch als nicht adaptierbar eingestuft. Hinsichtlich der Barrierefreiheit kam die Bereichsleitung

Bau und Infrastruktur zum Ergebnis, dass rd. zwei Drittel der Einrichtungen nur über Stufen erreichbar waren und lediglich in 24 ein Behinderten-WC vorhanden sei. Da bauliche Adaptierungen als Sachaufwand aus den jeweiligen Bezirksbudgets finanziert werden, sensibilisierte das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser die Bezirksorgane auf diese Thematik.

Wie aus einer weiteren Ende des Jahres 2013 durchgeführten Erhebung des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser hervorgeht, wurden bis dahin in mehreren Bezirksklubs Instandhaltungsarbeiten durchgeführt, allerdings nur vereinzelt Adaptierungen zur Beseitigung baulicher Barrieren wie etwa der Einbau eines Treppenliftes, der Umbau eines WC oder die Errichtung eines Notausganges.

### **3. Aufbauorganisation und Personalausstattung**

#### **3.1 Bereichsleitung, Abteilung Pensionistenklubs und unterstützende Bereiche**

3.1.1 Der im Pkt. 2.2 bereits angeführte Bereich Kundenmanagement des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser war für die Leitung der Pensionistenklubs verantwortlich. Im Stellenplan des Kuratoriums waren für diesen Aufgabenbereich Ende des Jahres 2013 insgesamt 0,87 VZÄ für die Leitung samt Sekretariat sowie zusätzlich 0,26 VZÄ für Diversitätsagenden veranschlagt, was auch der tatsächlichen Personalausstattung entsprach.

3.1.2 Der Abteilung Pensionistenklubs oblag gemäß dem Organisationshandbuch die zentrale Verwaltung aller Pensionistenklubs der Stadt Wien, wobei die Planung und Verwaltung der von den 23 Bezirken zur Verfügung gestellten Budgetmittel und des Zentralbudgets der Magistratsabteilung 40, die Besprechungen mit den Bezirksorganen sowie die Erstellung der jährlichen Rechenschaftsberichte für alle Bezirke Schwerpunkte bildeten. Auch die Planung, Organisation und Durchführung von Ausflügen und kulturellen Veranstaltungen stellten Kernprozesse dieser Abteilung dar. Schließlich waren - in Zusammenarbeit mit den Klubleitenden - neue inhaltliche Angebote für den Klubbetrieb zu entwickeln und in Akkordierung mit den Bezirksorganen umzusetzen. Für diese Weiterentwicklungen waren die notwendigen organisatorischen Vorkehrungen zu treffen und allenfalls neue Standorte zu errichten. Als ein weiteres Aufgabengebiet der Abtei-

lung Pensionistenklubs waren die Personalnachbesetzungen der Klubbetreuenden sowie die Personalentwicklung für diese Berufsgruppe zu nennen.

Im Stellenplan wurden als Folge der Auflösung des Bereiches Klubdirektion die Sollvorgaben in der Abteilung Pensionistenklubs für die Abteilungsleitung und die Sachbearbeitung mit insgesamt 4,74 VZÄ veranschlagt. Die tatsächliche Personalausstattung lag im Betrachtungszeitraum geringfügig unter diesem Sollwert.

Ab dem Jahr 2012 waren im Stellenplan der Abteilung Pensionistenklubs 0,39 VZÄ für eine Juristin bzw. einen Juristen veranschlagt, deren bzw. dessen Position seit Beginn des Jahres 2014 nicht mehr besetzt war. Zum Zeitpunkt der Einschau wies der Stellenplan diese Stelle weiterhin aus.

Der Stadtrechnungshof Wien hinterfragte die Notwendigkeit einer separaten (Teilzeit-)Stelle für eine Juristin bzw. einen Juristen im Hinblick auf das Aufgabengebiet und den Anfall von einschlägigen Geschäftsfällen. Bei fallweisem Bedarf von juristischer Expertise könnten nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien auch externe Rechtsexpertinnen bzw. Rechtsexperten beauftragt oder fondsinterne Ressourcen herangezogen werden. Es wurde empfohlen, die im Stellenplan der Abteilung Pensionistenklubs enthaltenen Wochenstunden für juristische Angelegenheiten einer Evaluierung zu unterziehen.

3.1.3 Für von anderen Abteilungen und Stabsstellen des Kuratoriums übernommene Tätigkeiten (z.B. Klubbuchhaltung, Lohn- und Gehaltsverrechnung der Klubbeschäftigten, Beschaffung von Produkten und Dienstleistungen, Unterstützung bei Bau- und Erhaltungsmaßnahmen) waren Personalressourcen in der Höhe von 6,42 VZÄ vorgesehen. Im Betrachtungszeitraum des Stadtrechnungshofes Wien waren diese Positionen im Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser besetzt und entsprachen den Sollvorgaben des Stellenplanes für die Pensionistenklubs.

## 3.2 Klubleitungen

3.2.1 Für die Erledigung der mit dem laufenden Betrieb in den Bezirksklubs bzw. "Seniorentreffs" verbundenen Aufgaben waren zum Zeitpunkt der Einschau gemäß ihrer Stellenbeschreibungen Klubleitende zuständig. Dabei fielen an organisationsbezogenen Aufgaben z.B. die Mitarbeit bei den o.a. Aufgaben der Abteilung Pensionistenklubs im Zusammenhang mit den verschiedenen Budgets ebenso an wie die Festlegung der Zuständigkeiten betreffend die Durchführung des Speisen- und Getränkeverkaufes. Zu den kundinnen- bzw. kundenbezogenen Kernaufgaben zählten die Gestaltung des Klubgeschehens mit dem Ziel die Seniorinnen bzw. Senioren in ein soziales Netz einzubinden sowie die Information der Klubbesuchenden zu seniorinnen- bzw. seniorenrelevanten Themenbereichen. Zu den allgemeinen Aufgaben dieser Berufsgruppe zählten die regelmäßige Überprüfung des Klubbetriebes vor Ort, die Netzwerkarbeit im jeweiligen Bezirk oder auch die Teilnahme an den Ausflügen oder fachspezifischen Messen und Schulungen. Die Klubleitenden waren direkte Vorgesetzte der ihnen unterstellten Büromitarbeitenden sowie der Klubbetreuenden in den Bezirksklubs und nahmen diesen Berufsgruppen gegenüber Führungsaufgaben wahr.

Die mit dem Betrieb der Klubs verbundenen administrativen Aufgaben waren lt. den Stellenbeschreibungen durch Büromitarbeitende zu erledigen. Neben den organisatorischen Aufgaben wie etwa Führung der Klubkassen oder Vorbereitung von Rechnungen zur Freigabe zählte die Zusammenarbeit mit Lieferantinnen bzw. Lieferanten und Firmen oder die Mithilfe bei der Koordination und Organisation des Freizeitprogrammes zu den Tätigkeiten dieser Berufsgruppe.

Die Klubleitenden und die Büromitarbeitenden waren im Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 in den Pensionistenwohnhäusern angesiedelt und in deren Hausorganisation eingeordnet. Im Jahr 2014 wurden diese beiden Berufsgruppen an den Standort der Abteilung Pensionistenklubs umgesiedelt und der dortigen Abteilungsleiterin organisatorisch unterstellt.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei seiner Einschau fest, dass die im Jahr 2014 stattgefundenen Veränderungen im Organisationsgefüge der Pensionistenklubs noch

nicht in den Stellenbeschreibungen bzw. im Organisationshandbuch des Bereiches Kundenmanagement abgebildet waren. Es wurde daher empfohlen, die Stellenbeschreibungen für Klubleitende und Büromitarbeitende sowie das angesprochene Organisationshandbuch zu aktualisieren.

3.2.2 Als Folge der im Jahr 2010 eingeleiteten Reorganisation der Pensionistenklubs wurde im Jahr 2011 der Stellenplan für Klubleitende von 18,74 VZÄ auf 13 VZÄ reduziert. Gleichzeitig wurden im Stellenplan 4,87 VZÄ für Büromitarbeitende geschaffen. Diese Planwerte blieben seitdem unverändert; die tatsächliche Personalausstattung entsprach nahezu den Planwerten.

### **3.3 Klubbetreuung**

3.3.1 Sowohl in den Bezirksklubs, den "*Senioentreffs*" als auch in den Hausklubs waren Klubbetreuende für die unmittelbare Begleitung, Unterstützung und Betreuung der Klubbesuchenden zuständig. An allgemeinen Fachaufgaben fielen beispielsweise das Führen von Besucherinnen- bzw. Besucherlisten, die Förderung der Kommunikation zwischen den Klubbesuchenden, die Mitgestaltung von saisonalen Festen sowie Ausflügen oder auch die Mitarbeit bei Bedarfserhebungen und Befragungen zum Zweck der kundinnen- bzw. kundenorientierten Weiterentwicklung an. Die bereichsspezifischen Aufgaben in den Bezirksklubs bzw. den "*Senioentreffs*" gingen mit der Bestellung der Jausenprodukte, dem Einkauf von Speisen, Getränken oder sonstigen Materialien wie etwa Reinigungsmitteln über die bereichsspezifischen Aufgaben in den Hausklubs hinaus. Die Klubbetreuenden hatten auch für die tägliche Reinigung der Klubräumlichkeiten sowie des Geschirrs und Bestecks zu sorgen. In den Hausklubs war des Weiteren eine Zusammenarbeit mit den Pflege- und Betreuungskräften des stationären Bereiches vorgesehen.

3.3.2 Während die Klubbetreuenden der Bezirksklubs sowie der "*Senioentreffs*" von den Klubleitenden geführt wurden, unterstanden jene der Hausklubs seit dem Jahr 2012 der jeweiligen "*Teamleitung Haus.Betreuung*" der Pensionistenwohnhäuser. Diese Teamleitungen waren nicht der Abteilungsleitung der Abteilung Pensionistenklubs zugeordnet, jedoch waren die durch den Bereich Kundenmanagement des Kuratoriums

Wiener Pensionisten-Wohnhäuser erlassenen Richtlinien für die Pensionistenklubs einzuhalten.

3.3.3 Als Qualifikationen für die Berufsgruppe der Klubbetreuenden wurden in deren Stellenbeschreibung ein Pflichtschulabschluss, Kommunikationsfähigkeit, Organisationsfähigkeit sowie Deutsch in Wort und Schrift vorausgesetzt. Eine Heimhilfeausbildung, unternehmensinterne und branchenspezifische Berufserfahrung, kreativ gestalterische Fähigkeiten sowie Kenntnisse im Konfliktmanagement wurden als wünschenswert erachtet. Wie die Einschau zeigte, hatten die Klubbetreuenden verschiedenste Ausbildungen, z.B. in der Gastronomie oder im kaufmännischen Bereich, manche hatten auch Erfahrungen im Gesundheits- und Sozialbereich. Ein Personalentwicklungskonzept, in dem sowohl die zu erbringenden Leistungen als auch die dafür erforderlichen Qualifikationen der Mitarbeitenden beschrieben sind, lag nicht vor.

Im Rahmen ihrer Aus- und Weiterbildung absolvierten die Klubbetreuenden in den Bezirksklubs bzw. *"Senioentreffs"* verpflichtend Erste-Hilfe-Kurse, jene in den Hausklubs Hygieneschulungen. An weiteren freiwilligen Maßnahmen wurden vielfältige Kurse wie etwa Gesprächsführung mit älteren Menschen, Schwierige Situationen und Konflikte im Rahmen des Klubgeschehens, Bewegung ins Leben, Gedächtnistraining abwechslungsreich gestalten oder Erinnerungen wecken angeboten.

Um die Anforderungskriterien für die Klubbetreuenden in den verschiedenen Klubformen klar zu definieren, empfahl der Stadtrechnungshof Wien die im Jahr 2001 im Übereinkommen mit der Stadt Wien festgelegte Erstellung eines Personalentwicklungskonzeptes für diese Berufsgruppe voranzutreiben.

3.3.4 Die größte Veränderung beim Personalstand in den Pensionistenklubs erfuhr die von der Anzahl her auch bedeutendste Berufsgruppe der Klubbetreuenden. Durch die im Jahr 2011 vorgenommene Organisationsänderung (s. Pkt. 2.2) sank der veranschlagte Soll-Personalstand der Klubbetreuenden zum Ende der Klubsaison 2010/11 von vorher rd. 309 VZÄ um rd. 88 VZÄ ab, sodass der Stellenplan zum Stichtag 31. Dezember 2013 bei rd. 221 VZÄ lag.

Die tatsächliche Personalausstattung lag im Betrachtungszeitraum geringfügig über dem Stellenplan, zum Stichtag 31. Dezember 2013 betrug diese 222,61 VZÄ. Der Personalüberhang von 1,56 VZÄ stand vor allem im Zusammenhang mit der bereits beschriebenen Umstellung der Saisonverträge auf unbefristete Dienstverträge für die Klubbetreuenden.

## **4. Klubbetrieb**

### **4.1 Betriebs- und Öffnungszeiten**

4.1.1 In der Klubsaison 2014/15 waren rd. zwei Drittel der Pensionistenklubs von Montag bis Freitag mit Ausnahme der Feiertage in der Zeit von jeweils Anfang September bis Ende Juni des Folgejahres geöffnet. 6 Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" wiesen eine rd. elfmonatige Betriebszeit aus, während 6 weitere Bezirksklubs sowie 7 "*Seniorentreffs*" und die 30 Hausklubs ganzjährig geführt wurden.

4.1.2 Die tägliche Öffnungszeit umfasste in den Hausklubs sowie in den meisten Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" die Zeit von 13.00 Uhr bis 18.00 Uhr. Insgesamt 32 Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" öffneten ebenfalls fünf Stunden, jedoch bereits um 12.00 Uhr bzw. 12.30 Uhr. Drei weitere hielten sechs Stunden offen, verkürzte Öffnungszeiten wiesen zwei derartige Einrichtungen mit viereinhalb Stunden und elf mit vier Stunden auf.

Die tägliche Öffnungszeit von 5 Stunden in rd. 90 % der Pensionistenklubs war an das grundsätzlich mit 25 Wochenstunden festgelegte Beschäftigungsausmaß der Klubbetreuenden angelehnt. Bei den übrigen Klubs war das abweichende Ausmaß der Öffnungszeiten dem Stadtrechnungshof Wien nicht nachvollziehbar, weil auch bei diesen das Beschäftigungsausmaß der Klubbetreuenden in der Regel 25 Wochenstunden umfasste.

### **4.2 Anzahl der Klubbesuche**

4.2.1 Die Anzahl der in den Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" eingeschriebenen Klubbesuchenden ging von 8.439 Personen zum Stichtag 31. Dezember 2011 auf 7.732 Personen zum Stichtag 31. Dezember 2013 um rd. 8,4 % zurück. Demgegenüber stieg

in den Hausklubs die Anzahl der dort Eingeschriebenen von 8.888 Personen zum Stichtag 31. Dezember 2011 um 7,6 % auf 9.562 Personen zum Stichtag 31. Dezember 2013. Dazu war allerdings anzumerken, dass alle Bewohnerinnen bzw. Bewohner der Pensionistenwohnhäuser in den Hausklubs als Klubbesuchende geführt wurden, ungeachtet dessen, ob sie dieses Angebot auch annahmen. Der Anteil an externen eingeschriebenen Klubbesuchenden lag in den Hausklubs bei unter 10 %.

4.2.2 Die Dokumentation von tatsächlich erfolgten Klubbesuchen wurde unterschiedlich gehandhabt. In den Bezirksklubs bzw. *"Seniorentreffs"* erfassten die Klubbetreuenden die Klubbesuchenden auf Anwesenheitslisten, in den Hausklubs wurden die externen Klubbesuchenden im Regelfall ebenfalls auf Anwesenheitslisten geführt. Die Teilnahme der Bewohnerinnen bzw. Bewohner der Pensionistenwohnhäuser am Klubgeschehen wurde in manchen Hausklubs namentlich, in anderen ohne Angabe des Namens, in einigen Hausklubs überhaupt nicht aufgezeichnet. Über die tatsächlichen Besucherinnen- bzw. Besucherzahlen in den Hausklubs konnte demnach keine Aussage getroffen werden.

Um einen Eindruck über die Besucherinnen- bzw. Besucherfrequenz zu bekommen, besuchte der Stadtrechnungshof Wien einen Pensionistenklub in einem Pensionistenwohnhaus. Dabei zeigte sich, dass es sich bei der Mehrheit der anwesenden Klubbesuchenden um Externe handelte; die Bewohnerinnen bzw. Bewohner des Pensionistenwohnhauses nahmen an diesem Tag am Klubleben in einer geringen Anzahl teil.

Eine standardisierte Erfassung aller am Klubbetrieb teilnehmenden Personen schien dem Stadtrechnungshof Wien sowohl für die Prüfung der Angemessenheit der Personalbemessung als auch für die Verrechnung der Aufwendungen für die Klubjause durch die Pensionistenwohnhäuser, die bisher mittels eines festgelegten Schlüssels im Umlageverfahren erfolgte, notwendig. Es wurde daher empfohlen, auch in den Hausklubs einheitliche Aufzeichnungen über alle am Klubbetrieb teilnehmenden Personen zu führen.

4.2.3 Das vorhandene Datenmaterial zu den Klubbesuchen wurde von der Abteilung Pensionistenklubs nicht durchgängig, sondern lediglich im Anlassfall für bestimmte Zeiträume ausgewertet. Um die Entwicklung der Klubbesuche für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 darzustellen, zog der Stadtrechnungshof Wien Auswertungen für die Monate Oktober 2011 und Oktober 2013 heran. Demzufolge sank die Zahl der Klubbesuche in diesem Zeitraum von durchschnittlich 3.405 um 8,9 % auf 3.103 pro Tag. Im Jahr 2013 verzeichnete somit jeder Klub im Durchschnitt täglich 23 Besuche.

Um einen Eindruck über die Inanspruchnahme der Bezirksklubs zu den Randzeiten (erste sowie letzte Öffnungsstunde) zu gewinnen, suchte der Stadtrechnungshof Wien stichprobenweise vier Klubs mit einer Öffnungszeit ab 12.00 Uhr und zwei mit einem Ende des Klubbetriebes um 18.00 Uhr auf.

In den ausgewählten Bezirksklubs mit einer Öffnungszeit ab 12.00 Uhr fanden sich in einem Fall bis 13.00 Uhr elf Klubbesuchende ein, in einem zweiten Bezirksklub fünf. In einem weiteren kamen die ersten Klubbesuchenden um 13.30 Uhr, während sich im vierten zeigte, dass die Klubbesuchenden erst nach 14.00 Uhr den Klub aufsuchten. In der letzten Öffnungsstunde wurden in den zwei in die Stichprobe einbezogenen Bezirksklubs jeweils vier Klubbesuchende angetroffen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, systematisch über einen längeren Zeitraum in den Pensionistenklubs während der angebotenen Öffnungszeiten mehrmals am Tag die Anzahl der anwesenden Besuchenden zu erheben. Entsprechend dem Ergebnis dieser Erhebungen sollten künftig die Öffnungszeiten so festgelegt werden, dass sie sowohl den Bedürfnissen der Mehrzahl der Kundinnen bzw. Kunden bestmöglich entsprechen als auch mit dem Beschäftigungsausmaß der Klubbetreuenden in Einklang stehen.

## **5. Freizeitprogramm**

Wie bereits erwähnt, führte das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser das traditionelle Freizeitprogramm der damaligen Magistratsabteilung 12 weiter. Gemäß den

Rechnungsabschlüssen waren sowohl die Aufwendungen für dieses Programm als auch die erzielten Erlöse im Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 rückläufig:

Tabelle 3: Aufwendungen und Erlöse des Freizeitprogrammes

	2011 in EUR	2012 in EUR	2013 in EUR	Abweichung 2011/2013 in EUR absolut	Abweichung 2011/2013 in %
Aufwendungen	775.540,05	702.338,28	683.614,85	-91.925,20	-11,9
Erlöse	361.822,67	342.204,94	343.796,85	-18.025,82	-5,0
Nettoaufwand	413.717,38	360.133,34	339.818,00	-73.899,38	-17,9

Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Ein kulturelles Angebot stellte das Theaterabonnement "*Quartett*" (vier Vorstellungen in verschiedenen Theatern) dar, bei dem eine Ermäßigung gegenüber dem Normalpreis im Durchschnitt an 470 teilnehmende Personen weitergegeben werden konnte. Weiters wurden Einladungen zu Vorstellungen von "*Holiday on Ice*" zuletzt 5.000 Interessentinnen bzw. Interessenten kostenlos zur Verfügung gestellt.

Mit der Aktion "*Urlaub in der Sommerfrische*" wurde den Wiener Seniorinnen bzw. Senioren die Möglichkeit zu einem kostengünstigen, maximal zweiwöchigen Urlaubsaufenthalt in Hotels oder Pensionen in den Bundesländern verschafft; Inhaberinnen bzw. Inhabern eines Mobilpasses wurde ein Zuschuss gewährt. Jährlich wurden ebenfalls zwei bis drei Reisen, auch ins benachbarte Ausland, durchgeführt, die vor allem jüngere und mobile Seniorinnen bzw. Senioren ansprachen und von diesen zur Gänze selbst zu finanzieren waren.

Den bedeutendsten Anteil am Freizeitprogramm nahm die Ausflugsaktion ein, bei welcher in allen Wiener Bezirken zwischen Mai und September begleitete Ganztages- und Halbtagesausflugsfahrten für Ziele in Niederösterreich, der Steiermark und dem Burgenland angeboten wurden. Für Seniorinnen bzw. Senioren mit eingeschränkter Mobilität fanden Sondertagesausflüge zu ausgewählten Zielen mit behindertenfreundlicher Infrastruktur statt.

Die Entwicklung der Ausflugsaktion im Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 wird in nachfolgender Tabelle dargestellt:

Tabelle 4: Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer der Ausflugsaktion

Aktivitäten	Anzahl der Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer			Abweichung 2011/2013 absolut	Abweichung 2011/2013 in %
	2011	2012	2013		
Ganztagesausflüge	12.832	12.610	12.324	-508	-4,0
Halbtagesausflüge	8.890	9.332	8.178	-712	-8,0
Sondertagesausflüge	1.213	1.016	1.024	-189	-15,6
Gesamt	22.935	22.958	21.526	-1.409	-6,1

Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Insgesamt gesehen war die Teilnahme an den Ausflugsfahrten rückläufig, wobei die Sondertagesausflüge für Seniorinnen bzw. Senioren mit eingeschränkter Mobilität den bedeutendsten Rückgang erfuhren. Diese generell rückläufige Tendenz setzte sich im Jahr 2014 mit 20.536 teilnehmenden Personen weiter fort.

Alle Ausflüge wurden von den Klubbetreuenden, fallweise auch von den Klubleitenden oder Mitarbeitenden der Abteilung Pensionistenklubs, begleitet; an den Sondertagesausflügen nahmen verstärkt Pflegepersonen und therapeutisches Personal der Pensionistenwohnhäuser teil. Im Zusammenhang mit der Ausflugsaktion fiel auf, dass auch die Begleitpersonen als Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer in der Leistungsstatistik aufschienen.

Um die Zahl der Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer an den angebotenen Ausflugsaktivitäten widerzuspiegeln, wurde dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser empfohlen, die Begleitpersonen in der Leistungsstatistik gesondert auszuweisen.

Für Ganztagesausflüge lag im Jahr 2013 der Kostenbeitrag für Inhaberinnen bzw. Inhaber eines Mobilpasses bei 19,-- EUR, ohne Vergünstigung war ein Betrag von 28,-- EUR zu entrichten. Der Kostenbeitrag für die Halbtagesausflüge betrug 14,-- EUR oder 19,-- EUR. Die Preise für die Sondertagesausflüge waren mit 17,-- EUR für einen Halbtagesausflug und mit 22,-- EUR für einen Ganztagesausflug festgelegt. Der Kos-

tenbeitrag beinhaltete jeweils die Fahrt und eine Jause mit Getränk, bei den Ganztagesausflügen auch ein Mittagessen mit Getränk.

Bei der Einschau zeigte sich, dass von den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern der Pensionistenwohnhäuser für Ausflüge nur der Mindestkostenbeitrag zu leisten war, wobei eine Begründung dieser Vorgehensweise dem Stadtrechnungshof Wien verschlossen blieb. Es wurde daher empfohlen, die Bewohnerinnen bzw. Bewohner der Pensionistenwohnhäuser bei Nutzung dieses Freizeitprogrammes mit den Klubbesuchenden gleichzustellen.

## **6. Wirtschaftliche Kennzahlen**

In Entsprechung des Übereinkommens war das Rechnungswesen für die Pensionistenklubs beim Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser auf die Erstellung der jährlichen Rechenschaftsberichte für alle Wiener Gemeindebezirke ausgerichtet. Die Abteilung Pensionistenklubs erstellte daher jährlich 23 Tätigkeitsberichte, in welchen die Bezirksvorstehungen über die verschiedenen Aktivitäten und Veranstaltungen informiert wurden, und einen Rechnungsabschluss mit den Werten der Bezirksbudgets. Der Magistratsabteilung 40 wurden jährlich ein Voranschlag und ein Rechnungsabschluss über das Zentralbudget vorgelegt. Ein Standardberichtswesen für die Leistungssteuerung war für die Pensionistenklubs im Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser nicht eingerichtet. Solche Daten wurden lediglich im Bedarfsfall, beispielsweise für Vergleiche oder Analysen, erhoben.

### **6.1 Betreuungsquote**

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser analysierte für das Jahr 2010 die Auslastung der Klubbetreuenden in den Bezirksklubs bzw. "Senioentreffs" durch eine Gegenüberstellung der Betreuungskräfte zur Anzahl der Klubbesuchenden, wobei im Ergebnis ein *"unfairer/ineffizienter Einsatz der KlubbetreuerInnen"* festgemacht wurde.

Im Zuge seiner Einschau ermittelte der Stadtrechnungshof Wien nach derselben Methode die Betreuungsquote für das Jahr 2013. Die Soll-Personalausstattung mit Klubbetreuenden war in 21 Bezirksklubs mit einer Teilzeitkraft, in 106 Bezirksklubs bzw. "Seni-

*orentreffs*" mit zwei Teilzeitkräften und in 3 Bezirksklubs bzw. *"Seniorentreffs"* mit drei Teilzeitkräften festgelegt.

Für die Hausklubs war eine derartige Berechnung aufgrund der fehlenden Aufzeichnungen zu den Besucherinnen- bzw. Besucherzahlen (s. Pkt. 3.4.2) nicht möglich. Die Darstellung der Betreuungsquote je Klubbetreuer bzw. Klubbetruendem für die Bezirksklubs bzw. *"Seniorentreffs"* erfolgte in nachfolgender Tabelle in aggregierter Form.

Tabelle 5: Betreuungsquote je Teilzeitkraft

Betreuungsquote je Teilzeitkraft	Anzahl Bezirksklubs bzw. <i>"Seniorentreffs"</i>		Bezirksklubs bzw. <i>"Seniorentreffs"</i> mit		
	absolut	in %	einer bzw. einem Klubbetreuenden	zwei Klubbetreuenden	drei Klubbetreuenden
von 5,0 bis 8,9	18	13,8	-	18	-
von 9,0 bis 12,9	53	40,8	2	51	-
von 13,0 bis 16,9	36	27,7	8	27	1
von 17,0 bis 20,9	15	11,5	5	9	1
von 21,0 bis 24,9	5	3,9	3	1	1
von 25,0 bis 28,0	3	2,3	3	-	-
Summe	130	100,0	21	106	3

Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Betreuungsquote in den Bezirksklubs bzw. *"Seniorentreffs"* bewegte sich in einer Bandbreite von 5 bis 28 Klubbesuchenden je Betreuungskraft, der Mittelwert dieser Kennzahl lag bei 12,5. Wie aus obiger Tabelle ersichtlich ist, verfügten Klubs mit niedriger Betreuungsquote zum Großteil über zwei Teilzeitkräfte, während in jenen mit einer hohen Betreuungsquote der Klubbetrieb häufig von nur einer bzw. einem Klubbetreuenden bewerkstelligt wurde. Bei allen Klubs mit drei Betreuenden lag die Betreuungsquote bei zumindest 15 Besuchenden je Teilzeitkraft.

Obwohl - wie bereits erwähnt - das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser bereits im Jahr 2010 mittels einer Analyse der Auslastung der Betreuungskräfte einen ineffizienten Personaleinsatz hinsichtlich dieser Mitarbeitenden festhielt, zeigten sich auch bei der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien gravierende Unterschiede bei der Betreuungsquote und somit der Arbeitsbelastung für diese Personengruppe.

Trotz dieses Umstandes lag seitens des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser keine Personalbedarfsberechnung vor, anhand derer ersichtlich wäre, wie viel Betreuungspersonal je Pensionistenklub vorzuhalten wäre. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, entsprechende Berechnungen anzustellen und danach die Personalausstattung in den einzelnen Klubs entsprechend anzupassen.

## 6.2 Aufwand je Platz

Eine Berechnung des Aufwandes je Platz nahm der Stadtrechnungshof Wien anhand der Abrechnungen der Bezirks- und Hausklubs des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser vor. Anzumerken war, dass die Aufwendungen für die Abteilung Pensionistenklubs, für die Ausflugsaktivitäten sowie für die weiterverrechneten Kosten betreffend den Bereich Kundenmanagement und die unterstützenden Bereiche der Zentrale in der Höhe von rd. 2,04 Mio. EUR im Jahr 2011 und rd. 1,80 Mio. EUR im Jahr 2013 nicht berücksichtigt wurden, da diese vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser nicht auf die Bezirks- und Hausklubs umgelegt wurden.

Die Platzanzahl in den Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" wurde einem für die Bezirksvorsteherinnen bzw. Bezirksvorsteher verfassten "*Factsheet*" der Abteilung Pensionistenklubs entnommen. Da der Klubbetrieb in den Pensionistenwohnhäusern hauptsächlich im jeweiligen "*Gast.Haus*" stattfand, wurden für die Ermittlung des Platzangebotes die den Eignungsfeststellungen zugrunde liegenden Bestuhlungen herangezogen.

Ausgehend von dieser Datenbasis hat der Stadtrechnungshof Wien sowohl für die Bezirksklubs als auch für die Hausklubs die Höhe des Aufwandes pro Platz der Jahre 2011 und 2013 berechnet.

Tabelle 6: Aufwand pro Platz

	Aufwendungen lt. Abrechnungen		Platzanzahl		Aufwand pro Platz		
	2011 in EUR	2013 in EUR	2011	2013	2011 in EUR	2013 in EUR	Abweichung in %
Bezirksklubs bzw. " <i>Seniorentreffs</i> "	7.641.822,00	9.369.598,00	8.841	8.498	864,36	1.102,57	27,6
Hausklubs	3.899.025,00	3.263.253,00	9.725	9.541	400,93	342,02	-14,7
Alle Pensionistenklubs	11.540.847,00	12.632.851,00	18.566	18.039	621,61	700,31	12,7

Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

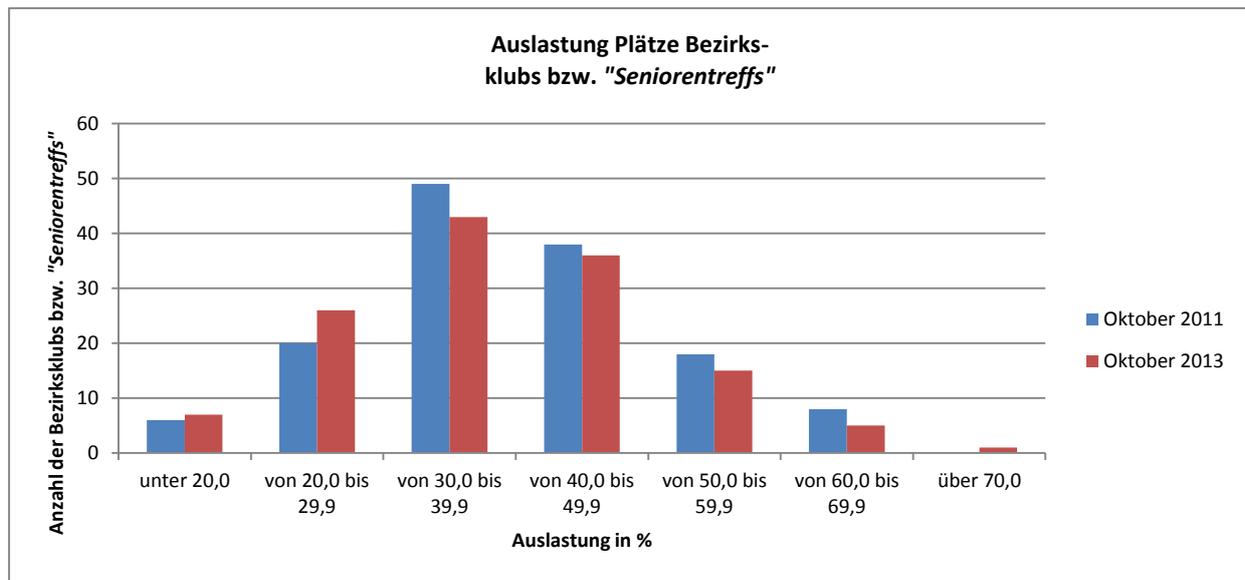
Während in den Hausklubs die Aufwendungen durch die Reduzierung von vier auf drei Klubbetreuende sowie durch einen Rückgang bei der Klubjause sanken, stiegen diese im Betrachtungszeitraum in den Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" um rd. 1,73 Mio. EUR an. Der bedeutendste Teil dieses Anstieges war auf die bereits erwähnten höheren Personalaufwendungen zurückzuführen; weitere Gründe waren Steigerungen bei den Aufwendungen für Veranstaltungen sowie bei den Mietaufwendungen.

Infolge dieser Entwicklungen erhöhte sich der Aufwand pro Platz in den Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" von 864,36 EUR im Jahr 2011 um 27,6 % auf 1.102,57 EUR im Jahr 2013. Demgegenüber sank diese Kennzahl in den Hausklubs um 14,7 % von 400,93 EUR auf 342,02 EUR. Im Jahr 2011 betrug der Aufwand pro Platz in einem Bezirksklub bzw. "*Seniorentreff*" mehr als das Doppelte eines Platzes in einem Hausklub, im Jahr 2013 mehr als das Dreifache.

### **6.3 Auslastung der Plätze**

Im nachstehenden Diagramm wird - unter Zuhilfenahme der bereits erwähnten Datenbasis (tatsächliche Klubbesuche der Beobachtungszeiträume Oktober 2011 und Oktober 2013) - die durchschnittliche Auslastung des Platzangebotes in den Bezirksklubs bzw. "*Seniorentreffs*" dargestellt, wobei nicht die Werte der einzelnen Einrichtungen, sondern eine geschichtete Darstellung gewählt wurde. Für die Hausklubs war eine derartige Berechnung - wie auch bei der Betreuungsquote - aufgrund der fehlenden Aufzeichnungen zu den Besucherinnen- bzw. Besucherzahlen (s. Pkt. 3.4.2) nicht möglich.

Diagramm 1: Auslastungsgrad der Plätze in den Bezirksklubs bzw. "Seniorentreffs"



Quelle: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Im Betrachtungszeitraum Oktober 2011 lag die Bandbreite beim Auslastungsgrad der vorhandenen Plätze zwischen 15,8 % und 67,6 %, im Oktober 2013 reichte die Bandbreite von 12,8 % bis 76,7 %. Mehr als 80 % der Bezirksklubs bzw. "Seniorentreffs" lagen mit ihren Auslastungswerten unter 50 % der vorhandenen Plätze.

Während die durchschnittliche Auslastung der vorhandenen Platzkapazitäten über alle Bezirksklubs betrachtet im Jahr 2011 bei 38,5 % lag, sank sie - trotz einiger Schließungen von Bezirksklubs - im Oktober 2013 auf 36,7 %. Die Auslastung der "Seniorentreffs" lag im Jahr 2013 mit 40,6 % rd. 4 % über dem Durchschnitt aller Bezirksklubs. Demgegenüber war in den im Betrachtungszeitraum sukzessive eingeführten "Gesunden Klubs" mit einer durchschnittlichen Auslastung des Platzangebotes von 31,4 % im Jahr 2013 kein Anstieg bei der Besucherinnen- bzw. Besucherfrequenz verzeichnet worden.

## 7. Abschließende Feststellungen

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser hatte für den Bereich der Pensionistenklubs - mit Ausnahme der (Tätigkeits-)Berichte an die Magistratsabteilung 40 und die 23 Wiener Gemeindebezirke - kein einheitliches und aussagekräftiges Standardberichtswesen für die operative Unternehmenssteuerung eingerichtet. Mit der vorhande-

nen Datenbasis waren zwar die Voraussetzungen für die Schaffung von steuerungsrelevanten Informationen vorhanden, jedoch wurden keine regelmäßigen Auswertungen als Maßstab der Leistungen der Klubs (z.B. Auslastung) erstellt. Um einen effektiven und effizienten Mitteleinsatz sicherzustellen, empfahl der Stadtrechnungshof Wien, ein Standardberichtswesen mit den wichtigsten Kennzahlen wie z.B. dem Auslastungsgrad oder der Betreuungsquote zu etablieren.

Der Stadtrechnungshof Wien würdigte die bisherigen Bestrebungen des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser hinsichtlich einer Erweiterung des Programmangebotes mit dem Ziel einer stärkeren Auslastung der Pensionistenklubs. Wie den Ausführungen im Pkt. 6.3 zu entnehmen ist, ließen allerdings die gesetzten Aktivitäten bei den *"Gesunden Klubs"* bisher keine Verbesserung der Auslastungszahlen erkennen. Demgegenüber konnten durch die Schaffung der *"Senioentreffs"* - also Klubs mit moderner, komfortabler Einrichtung und einem vielfältigeren Angebot an verschiedenen Freizeitaktivitäten - z.T. Verbesserungen erzielt werden.

Die Prüfung zeigte weiters eine teilweise sehr unausgewogene Betreuungsquote, gestiegene Aufwendungen und eine generell sinkende Inanspruchnahme der Angebote der *"SeniorInnenarbeit"*. Darüber hinaus würde die Adaptierung der im Zuge einer Evaluierung als nicht barrierefrei beurteilten Bezirksklubs einen erheblichen finanziellen Mitteleinsatz erfordern (s. dazu Pkt. 2.5). Vor diesem Hintergrund regte der Stadtrechnungshof Wien an, entsprechend dem Übereinkommen mit der Stadt Wien aus dem Jahr 2000 die Einbindung der Bezirksklubs in neue Zentren zu forcieren. Dazu wären wenig frequentierte Bezirksklubs in andere Klubs einzubinden und damit die Standortstruktur weiter zu bereinigen, das beträchtliche Platzangebot in den Hausklubs besser zu nutzen und auch eine bezirksübergreifende Standortplanung vorzunehmen. Die Schaffung weiterer *"Senioentreffs"* sollte in jenen Wiener Gemeindebezirken vorgenommen werden, welche über eine solche Einrichtung noch nicht verfügen. Insgesamt sollte mit diesen Maßnahmen das Angebot vielfältiger und für einen breiteren Personenkreis als bisher attraktiv werden.

Nicht zuletzt wäre dieses verbesserte Angebot auch durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit potenziellen Klubbesuchenden - etwa durch eine Kooperation mit dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien - bekannt zu machen.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Die im Stellenplan der Abteilung Pensionistenklubs enthaltenen Wochenstunden für juristische Angelegenheiten wären zu evaluieren (s. Pkt. 3.1.2).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung wurde umgesetzt und der Stellenplan bereinigt.

Empfehlung Nr. 2:

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser möge die Stellenbeschreibungen für Klubleitende und Büromitarbeitende sowie das Organisationshandbuch aktualisieren (s. Pkt. 3.2.1).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung zur Aktualisierung der Stellenbeschreibungen für Klubleitende und Büromitarbeitende ist im inhaltlichen Zusammenhang zur Empfehlung Nr. 3.

Empfehlung Nr. 3:

Um die Anforderungskriterien für die Berufsgruppe der Klubbetreuenden in den verschiedenen Klubformen klar zu definieren, sollte die Erstellung eines Personalentwicklungskonzeptes vorangetrieben werden (s. Pkt. 3.3.3).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Um der Empfehlung Folge zu leisten, wird seitens des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ein Personalentwicklungs-

konzept erstellt. Dieses muss die Anforderungen der neuen Pensionistenklub-Strategie (s. Empfehlung Nr. 10) enthalten. Das Gesamtprogramm wird bis Mitte des Jahres 2016 vorliegen.

Empfehlung Nr. 4:

Es sollten die Aufzeichnungen über alle am Klubbetrieb teilnehmenden Personen - auch in den Hausklubs - einheitlich geführt werden (s. Pkt. 4.2.2).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung wird bis Ende des Jahres 2015 umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5:

In den Pensionistenklubs wären die anwesenden Besuchenden systematisch über einen längeren Zeitraum während der angebotenen Öffnungszeiten mehrmals am Tag zu erheben und danach die Öffnungszeiten so festzulegen, dass sie sowohl den Bedürfnissen der Mehrzahl der Kundinnen bzw. Kunden bestmöglich entsprechen als auch mit dem Beschäftigungsausmaß der Klubbetreuenden in Einklang stehen (s. Pkt. 4.2.3).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung wird bis Ende des Jahres 2015 umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Um die Zahl der Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer an den für die Wiener Seniorinnen bzw. Senioren angebotenen Ausflugsaktivitäten widerzuspiegeln, sollten die Begleitpersonen in der Leistungsstatistik gesondert ausgewiesen werden (s. Pkt. 5).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung wird bis Ende des Jahres 2015 umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 7:**

Bei Nutzung des Freizeitprogrammes wären die Bewohnerinnen bzw. Bewohner der Pensionistenwohnhäuser mit den Klubbesuchenden in Bezug auf den Kostenbeitrag gleichzustellen (s. Pkt. 5).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung wird bis Ende des Jahres 2015 umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 8:**

Vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser wären Personalbedarfsberechnungen für das Betreuungspersonal vorzunehmen und danach die Personalausstattung in den einzelnen Klubs entsprechend anzupassen (s. Pkt. 6.1).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Steht im inhaltlichen Zusammenhang mit Empfehlung Nr. 3.

Um der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien Folge zu leisten, wird seitens des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ein Personalentwicklungskonzept erstellt. Dieses muss die Anforderungen der neuen Pensionistenklub-Strategie (s. Empfehlung Nr. 10) enthalten. Das Gesamtprogramm wird bis Mitte des Jahres 2016 vorliegen.

**Empfehlung Nr. 9:**

Zur Sicherstellung eines effizienten Mitteleinsatzes wäre ein Standardberichtswesen mit den wichtigsten Kennzahlen wie z.B. dem Auslastungsgrad oder der Betreuungsquote zu etablieren (s. Pkt. 7).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Die Empfehlung wird bis Ende des Jahres 2015 umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 10:**

Es sollten die Einbindung der Bezirksklubs in neue Zentren forciert, die Standortstruktur bereinigt, das beträchtliche Platzangebot in den Hausklubs genutzt und auch eine bezirksübergreifende Standortplanung vorgenommen werden. Ebenso wären "Seniorentreffs" in jenen Wiener Gemeindebezirken zu schaffen, welche über solche noch nicht verfügen (s. Pkt. 7).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Das Konzept zur Strategieumsetzung von "Pflege & Betreuung 2030" wird erarbeitet. Die Rahmenentscheidungen werden im November 2015 im Vorstand präsentiert.

**Empfehlung Nr. 11:**

Das verbesserte Angebot wäre durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit potenziellen Klubbesuchenden - etwa durch eine Kooperation mit dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien - bekannt zu machen (s. Pkt. 7).

Stellungnahme des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Steht im inhaltlichen Zusammenhang mit Empfehlung Nr. 10.

Das Konzept zur Strategieumsetzung von "Pflege & Betreuung 2030" wird erarbeitet. Die Rahmenentscheidungen werden im November 2015 im Vorstand präsentiert.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2015