



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH II - FSW-ww-1/15

Maßnahmenbekanntgabe zu

"wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für

wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH,

Prüfung der Leistung "Allgemeines Übergangswohnen"

im Rahmen der Wohnungslosenhilfe

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|----|
| Erledigung des Prüfungsberichtes | 4 |
| Kurzfassung des Prüfungsberichtes | 4 |
| Bericht der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen | 5 |
| Umsetzungsstand im Einzelnen | 6 |
| Empfehlung Nr. 1..... | 6 |
| Empfehlung Nr. 2..... | 7 |
| Empfehlung Nr. 3..... | 7 |
| Empfehlung Nr. 4..... | 9 |
| Empfehlung Nr. 5..... | 10 |
| Empfehlung Nr. 6..... | 11 |
| Empfehlung Nr. 7..... | 12 |
| Empfehlung Nr. 8..... | 12 |
| Empfehlung Nr. 9..... | 14 |

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

| | |
|------------|---------------------------------------|
| ABS | Arbeits-Bewertungs-Skala |
| bzw. | beziehungsweise |
| etc..... | et cetera |
| GmbH | Gesellschaft mit beschränkter Haftung |
| inkl. | inklusive |
| Nr..... | Nummer |
| Pkt. | Punkt |
| u.a. | unter anderem |

wieder wohnen-GmbH..... "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH

z.B. zum Beispiel

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übergangswohneinrichtungen der wieder wohnen-GmbH einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 18. Jänner 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 25. Jänner 2017, Ausschusszahl 6/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

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

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

Bericht der "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

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

| Stand der Umsetzung der Empfehlungen | Anzahl | Anteil in % |
|--------------------------------------|--------|-------------|
| Umgesetzt | 7 | 77,8 |
| In Umsetzung | 1 | 11,1 |
| Geplant | 1 | 11,1 |
| Nicht geplant | - | - |

Umsetzungsstand im Einzelnen

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

Empfehlung Nr. 1

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die schrittweise Realisierung einer standardisierten, fallzentrierten Vernetzung wird durch eine entsprechende Programmierung umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die standardisierte, kategorisierte Dokumentation der Betreuungsziele inkl. der Möglichkeit, Ausdrücke zu erstellen, wurde umgesetzt und in den Einrichtungen implementiert.

Empfehlung Nr. 3

Durch eine Analyse erfolgreicher Betreuungsverläufe sollten die beeinflussenden Erfolgsfaktoren ausfindig gemacht und daraus geeignete Maßnahmen abgeleitet werden. In Anbetracht der insgesamt steigenden Anzahl an betreuten Personen in der Wiener

Wohnungslosenhilfe kann dies dazu beitragen, den Grundgedanken des *Housing First* verstärkt in die Leistung Allgemeines Übergangswohnen einzubinden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Herbst 2015 wurden Betreuungsziele formuliert. Im Dokumentationstool BOSnet sind diese bereits hinterlegt. Die Dokumentationssystematik wie auch das Dokumentationsprozedere werden aufgrund der Erfahrungswerte im Jahr 2016 evaluiert. Es ist daher ab dem Jahr 2017 mit validen Daten zu rechnen.

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Anhand der standardisierten Betreuungsziele können Betreuungsverläufe verglichen und entsprechend analysiert werden. Zumindest einmal jährlich werden erfolgreiche, vorzeitig beendete oder den jeweiligen Fragestellungen entsprechende Fallverläufe aus

den Dokumentationen der Einrichtungen ausgewertet, analysiert und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen abgeleitet.

Empfehlung Nr. 4

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Die wieder wohnen-GmbH hat diverse neue, zusätzliche Leistungen entwickelt und in den letzten Jahren die Angebote vor allem im mobilen Bereich ausgeweitet (z.B. "Trainingswohnungen", deren Mietvertrag am Ende der Betreuung an die Nutzerinnen bzw. Nutzer übertragen wird, ausgeweitet auf alleinstehende Erwachsene und Paare; wohn:mobil - Betreuung von ehemals wohnungslosen Menschen in ihrer eigenen Wohnung; wohn:gemeinschaft -

Betreute Unterkünfte in Wohngemeinschaften in "normaler" Wohnumgebung statt in "heimähnlichen" Einrichtungen). Alle Weiterentwicklungen standen und stehen unter dem Gesichtspunkt des Housing First Ansatzes.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das standardisierte Systemmanagement befindet sich derzeit in Überarbeitung, zur Zeit werden die Fälle suboptimaler Leistungsvergabe standardisiert erfasst und in Jahresberichten dargestellt. In regelmäßigen Austauschtreffen auf Mitarbeitenden- und Führungsebene wird das Problem suboptimaler Leistungsvergaben besprochen und dokumentiert. Des Weiteren stehen dem Fachbereich Betreutes Wohnen Kennzahlen aus dem Regelberichtswesen zur Planung und Steuerung der Leistungen im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe zur Verfügung.

Empfehlung Nr. 5

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die Durchführung von Plausibilitätsprüfungen wird systematisiert und intensiviert und auf Basis definierter Regelmäßigkeiten kann somit die Steuerungsrelevanz im Rahmen der Weiterentwicklung des Berichtswesens erhöht werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Eine standardisierte Plausibilitätsprüfung durch die Einrichtungsleitungen wurde festgelegt. Die Berichte zu Leistungs- und Wirkungskennzahlen werden vor ihrer Gültigstellung den Einrichtungsleiterinnen bzw. Einrichtungsleitern zur Plausibilitätsprüfung mit einer Rückmeldefrist vorgelegt. Die Kostenstellenberichte werden von der Stabsstelle Finanzmanagement an die Einrichtungsleiterinnen bzw. Einrichtungsleiter bereits regelmäßig zur Kontrolle geschickt. Die Plausibilitätsprüfung erfolgt quartalsweise im Rahmen der Soll-Ist-Analyse.

Empfehlung Nr. 6

Zur Vereinheitlichung einer fallbezogenen Dokumentation wären Dokumentationsstandards festzulegen und deren Einhaltung einer regelmäßigen Kontrolle zu unterziehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dokumentationsstandards sind im Handbuch BOSnet "Mussfelder" festgelegt und geregelt. Die Auswertung der Kennzahlen sind definiert und stehen den Führungskräften in einem elektronischen Berichtswesen zur Verfügung. Schulung für das BOSnet

Klientinnen- bzw. Klientenverwaltungssystem, wie auch Schulungen zur inhaltlichen Dokumentation und Verfassen von Stellungnahmen werden im Rahmen des Weiterbildungsprogrammes angeboten. Kontrollen finden laufend und im Rahmen von Berichtsanalysen statt.

Empfehlung Nr. 7

Zur Erhöhung der Aussagekraft des Berichtswesens sollten künftig standardisiert Auswertungen der erbrachten Betreuungsleistungen je Berufsgruppe vorgenommen werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Betreuungsleistungen werden in der gesamten wieder wohnen-GmbH von unterschiedlichen Berufsgruppen erbracht, wodurch über das Unternehmen hinweg keine einheitliche Systematik zwischen den Berufsgruppen gelegt werden kann. Steuerungsrelevante Betreuungsleistungen im Rahmen des Angebotes Übergangswohnen werden im aktuellen Berichtswesen bereits dargestellt. Zur Frage der standardisierten Auswertungen darf auf die Stellungnahmen zu den Empfehlungen Nr. 2, Nr. 3 und Nr. 6 verwiesen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Den Führungskräften steht ein elektronisches Berichtswesen zu den Betreuungsleistungen (u.a. Betreuungskontakte, Betreuungsziele) zur Verfügung.

Empfehlung Nr. 8

In Anbetracht der auffallend hohen Anzahl an krankheitsbedingten Abwesenheiten wurde angeregt, die dafür verantwortlichen Ursachen zu identifizieren und einer Analyse zuzuführen. Danach wären im Rahmen eines von der wieder wohnen-GmbH einzufüh-

renden Fehlzeitenmanagements geeignete Maßnahmen zur Reduktion der krankheitsbedingten Absenzen in die Wege zu leiten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es gibt ein laufendes und regelmäßiges Monitoring der Krankenstandstage sowohl von Magistratsbediensteten als auch Privatangestellten. Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden laufend individuelle (z.B. Wiedereinstiegsmaßnahmen, Altersteilzeitmodelle) und auch die Teams unterstützende Maßnahmen gesetzt.

Empfehlung Nr. 9

Aus Gründen der Effektivitätssteigerung wären Überlegungen anzustellen, inwieweit künftig die eingesetzten Ressourcen besser ausgeschöpft werden können.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Gesamtkosten haben sich vom Jahr 2012 auf das Jahr 2014 um 20 % erhöht. Im Jahr 2015 gab es eine Kostensteigerung von 2 % auf Gesamtkostenebene und 5 % Kostensteigerung pro Platz.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im September 2017