



## 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 - 4/16

Maßnahmenbekanntgabe zu

Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH,

Prüfung der Gebarung

## INHALTSVERZEICHNIS

|   |   |
|---|---|
| Erledigung des Prüfungsberichtes .....  | 3 |
| Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....   | 3 |
| Bericht der Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH zum Stand der<br>Umsetzung der Empfehlungen ..... | 4 |
| Umsetzungsstand im Einzelnen .....  | 5 |
| Empfehlung Nr. 1.....   | 5 |
| Empfehlung Nr. 2.....   | 5 |
| Empfehlung Nr. 3.....   | 6 |
| Empfehlung Nr. 4.....   | 6 |
| Empfehlung Nr. 5.....   | 7 |
| Empfehlung Nr. 6.....   | 8 |
| Empfehlung Nr. 7.....   | 8 |
| Empfehlung Nr. 8.....   | 9 |
| Empfehlung Nr. 9.....   | 9 |

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

|                              |   |
|------------------------------|---|
| bzw. ....                    | beziehungsweise   |
| EDV .....                    | Elektronische Datenverarbeitung                                   |
| EUR.....                     | Euro  |
| EVAGS.....                   | Erfassung Verwaltung Auswertung von Gläubiger- und Schuldnerdaten |
| gem. ....                    | gemäß   |
| GmbH.....                    | Gesellschaft mit beschränkter Haftung                             |
| ISO .....                    | Internationale Organisation für Normung                           |
| Nr.....                      | Nummer  |
| Schuldnerberatung Wien ..... | Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH                       |

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Organisation der Schuldnerberatung Wien einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 18. Jänner 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 25. Jänner 2017, Ausschusszahl 7/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*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.*

**Bericht der Schuldnerberatung Wien - 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                         | 2      | 22,2        |
| Geplant                              | -      | -           |
| 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**

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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Änderung des Gesellschaftsvertrages im Sinn der Empfehlung wurde in der Gesellschafterversammlung vom 15. Dezember 2016 beschlossen.

### **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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Änderungen befinden sich im Handbuch, Kapitel 5.3, 7.1.2, 8.7 und 10.1, eine Risikomatrix im Sinn der neuen ISO 9001/2018 wird im Herbst des Jahres 2017 erstellt.

**Empfehlung Nr. 3**

In der Prozessbeschreibung der Schuldnerberatung Wien wäre die Löschung von Akten zu verschriftlichen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Prozessbeschreibung wurde in die interne Wissensdatenbank ("Schuldnerberatungs-Wiki") eingetragen.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Klientinnen- bzw. Klientenverwaltungsprogramm "EVAGS" wurde dahingehend adaptiert, dass jährlich pro Beraterin bzw. Berater ein "1B-Fall" und ein "B-Fall" zufällig ausgewählt und der Teamleitung als Aufgabe "Fallbesprechung" eingetragen wird. Die Aktenvermerkskategorie "Fallbesprechung" und ein Gesprächsleitfaden wurden angelegt.

**Empfehlung Nr. 5**

Das Berichtswesen sollte verstärkt in Richtung Wirkungsorientierung ausgeweitet werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es wurden zwei komplexe Abfragen für das Klientinnen- bzw. Klientenverwaltungsprogramm "EVAGS" und "kontoservice.at" programmiert: Für die Schuldnerberatung wird Effizienz und Nachhaltigkeit im Monatsvergleich dargestellt. Beim Betreuten Konto wird

ausgewiesen, durch wie viel Prozent der Kundinnen bzw. Kunden die Miete jeweils bezahlt werden konnte.

### **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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Sowohl mit der Fachstelle für Wohnungssicherung, Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen, "wieder wohnen" - Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH und der gesamten Wiener Wohnungslosenhilfe wurden und werden Gespräche mit dem Ziel einer engeren Kooperation geführt.

### **Empfehlung Nr. 7**

Die Geschäftsanteile an der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen wären in der Bilanz als Anlagevermögen auszuweisen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung ist bereits umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 9**

Die Schuldnerberatung Wien sollte Gespräche mit ihren beiden Finanziers aufnehmen, um eine Klärung der finanziellen Situation herbeizuführen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die bisherigen Bemühungen, teils über die Dachorganisation, eine verbindliche Mitfinanzierung des Bundes zu erreichen, werden auch nach der Nationalratswahl fortgesetzt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im September 2017