



**S t R H**  
Wien

## 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 - 33/17

AWZ Soziales Wien GmbH,

Prüfung der Gebarung

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die zum Zeitpunkt der Einschau von der AWZ Soziales Wien GmbH betriebenen vier Tätigkeitsbereiche, nämlich die Wiener Schule für Sozialberufe, die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe, die Bildungsakademie und die Wiener Bildungsdrehscheibe. Der Schwerpunkt der Prüfung lag bei der Darstellung der sukzessiven Ausweitung der Tätigkeitsbereiche, den damit verbundenen Kosten sowie dem Qualitätsmanagement.*

*Hauptfinanzier der AWZ Soziales Wien GmbH war der Fonds Soziales Wien, wobei im Betrachtungszeitraum die diesbezügliche Förderungsquote in zwei Tätigkeitsbereichen deutlich reduziert werden konnte. Um den Finanzierungsanteil des Fonds Soziales Wien weiterhin zu verringern, sollten unter Berücksichtigung des branchenspezifischen Bildungsbedarfes im Sozial- und Gesundheitsbereich die deckungsstärksten Seminare der Bildungsakademie forciert werden. Ebenso wären der elektronische Datenverarbeitungseinsatz in der AWZ Soziales Wien GmbH unter anderem bei der Kundenzufriedenheitsmessung voranzutreiben und die Kennzahlen im Berichtswesen um den Faktor Wirksamkeit zu ergänzen.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Allgemeines .....	7
2.1 Eigentumsverhältnisse und Gesellschaftszweck .....	7
2.2 Angebote und Standorte der AWZ Soziales Wien GmbH.....	7
3. Tätigkeitsbereiche .....	8
3.1 Wiener Schule für Sozialberufe .....	8
3.2 Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe .....	10
3.3 Bildungsakademie .....	13
3.4 Wiener Bildungsdrehscheibe .....	15
3.5 Feststellungen .....	16
4. Jahresabschlüsse.....	17
4.1 Betriebserfolg .....	17
4.2 Erlöse .....	18
4.3 Aufwendungen.....	21
4.4 Feststellungen .....	22
5. Finanzielle Gebarung mit dem Fonds Soziales Wien .....	22
5.1 Förderung betreffend den laufenden Betrieb .....	23
5.2 Förderungen betreffend eine Standortverlegung und Investitionen .....	23
5.3 Leistungsverrechnung und spezielle Förderungen betreffend die Bildungsakademie .....	23
5.4 Spezielle Förderung betreffend die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe .....	25
5.5 Spezielle Förderungen betreffend die Wiener Bildungsdrehscheibe .....	25
5.6 Feststellungen .....	25
6. Qualitätsmanagement und Berichtswesen .....	26
6.1 Prozess-, Ergebnis- und Strukturqualität .....	26

6.2 Kennzahlen und Berichtswesen .....	30
6.3 Feststellungen .....	33
7. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	35

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Leistungsdaten zu den Ausbildungslehrgängen für Fachsozialbetreuung.....	9
Tabelle 2: Leistungsdaten zu den Ausbildungen Pflegeassistenten und Heimhilfe .....	12
Tabelle 3: Leistungsdaten zu der Bildungsakademie.....	14
Tabelle 4: Betriebserfolg der AWZ Soziales Wien GmbH .....	17
Tabelle 5: Erlöse der AWZ Soziales Wien GmbH .....	18
Tabelle 6: Finanzierung der einzelnen Tätigkeitsbereiche .....	20
Tabelle 7: Durchführungsquote "Offenes Programm" und "Firmenprogramm" .....	31
Tabelle 8: Durchführungsquote Fonds Soziales Wien Bildungsprogramm.....	32

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs. ....	Absatz
AWZ GmbH .....	AWZ Soziales Wien GmbH
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
ca. ....	circa
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
EUR .....	Euro
GmbH .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl. ....	inklusive
ISO .....	Internationale Organisation für Normung
Nr. ....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
o.Ä. ....	oder Ähnliche(s)

ÖNORM EN.....	Europäische Norm im Status einer Österreichischen Norm
Pkt. ....	Punkt
rd. ....	rund
s.....	siehe
Tab. ....	Tabelle
u.a. ....	unter anderem
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## GLOSSAR

### Download

Herunterladen einer Software, Datei o.Ä. von einem Server.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Tätigkeitsbereiche der AWZ GmbH einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Laut Gesellschaftsvertrag oblag der AWZ GmbH die Vermittlung von Fähigkeiten und Kenntnissen in verschiedenen Gesundheits- und Sozialberufen. Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die zum Zeitpunkt der Einschau betriebenen vier Tätigkeitsbereiche der Gesellschaft. Die Schwerpunkte der Prüfung bildeten die Darstellung der sukzessiven Ausweitung der Tätigkeitsbereiche und die damit verbundenen Kosten sowie das Qualitätsmanagementsystem. Die Erhebungen erfolgten hauptsächlich in der AWZ GmbH sowie ergänzend im Fonds Soziales Wien.

Die Bezug habende Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im vierten Quartal des Jahres 2017. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2014 bis 2016, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

#### **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnis im Gesellschaftsvertrag der AWZ GmbH festgeschrieben.

## **2. Allgemeines**

### **2.1 Eigentumsverhältnisse und Gesellschaftszweck**

Die AWZ GmbH wurde vom Fonds Soziales Wien und vom Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser am 6. Mai 2010 mit einer Stammeinlage von 70.000,-- EUR gegründet. Die beiden Hälfte-Eigentümer beschlossen in der Generalversammlung vom 21. Dezember 2016 eine Abtretung von Gesellschaftsanteilen. In der Folge hielten der Fonds Soziales Wien als Mehrheits-Eigentümer 80 % des Stammkapitals sowie das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser und die Stadt Wien (Magistratsabteilung 17) jeweils 10 %.

Gemäß dem Gesellschaftsvertrag war die Errichtung und der Betrieb von Schulen und Ausbildungseinrichtungen für Sozial- und Gesundheitsberufe sowie die Imagepflege zur Verbesserung der einschlägigen Berufsbilder Gegenstand der Gesellschaft. Die Errichtung und der Betrieb einer Bildungsakademie stellten einen weiteren Gesellschaftszweck dar. Dieses Angebot richtete sich insbesondere an in Sozial- und Gesundheitsberufen und im Sozialhilfewesen tätige Personen. Dazu waren im Gesellschaftsvertrag u.a. die Tätigkeitsbereiche Bildungsberatung und Durchführung von Bildungsmaßnahmen angeführt.

Die Gesellschaft hatte gemäß dem Gesellschaftsvertrag mit ihren Angeboten die Zielsetzungen des Fonds Soziales Wien als Träger des öffentlichen Fürsorgewesens in Wien zu unterstützen. Die Tätigkeit war nicht auf die Erzielung eines Gewinnes ausgerichtet und erfolgte ausschließlich und unmittelbar zur Förderung der gemeinnützigen Zwecke.

Die Mittel der Gesellschaft durften nur für die im Gesellschaftsvertrag genannten Zwecke verwendet werden. Die Finanzierung der Gesellschaft erfolgte überwiegend durch Schulgelder, Beiträge und sonstige Entgelte oder öffentliche Gelder.

### **2.2 Angebote und Standorte der AWZ Soziales Wien GmbH**

2.2.1 Am Ende des Betrachtungszeitraumes bot die AWZ GmbH vier Tätigkeitsbereiche an, nämlich die Wiener Schule für Sozialberufe, die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe, die Bildungsakademie und die Wiener Bildungsdrehscheibe.

2.2.2 Wie dem Protokoll über die Generalversammlung vom Dezember 2013 zu entnehmen ist, war zum damaligen Zeitpunkt vom Fonds Soziales Wien eine Überführung seines operativen Bildungsmanagements in die AWZ GmbH vorgesehen. In weiterer Folge konzentrierte die AWZ GmbH im Jahr 2014 ihr gesamtes Angebot an einem Standort im 3. Wiener Gemeindebezirk, was eine optimale Nutzung der Raum- und Personalressourcen nach sich ziehen sollte.

Die Ende des Jahres 2016 erfolgte Aufnahme neuer Tätigkeiten in Form der sogenannten Wiener Bildungsdrehscheibe bedingte einen weiteren Standort der AWZ GmbH im 15. Wiener Gemeindebezirk, an welchem insbesondere Beratungsleistungen für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte erbracht wurden.

### **3. Tätigkeitsbereiche**

#### **3.1 Wiener Schule für Sozialberufe**

3.1.1 Die Wiener Schule für Sozialberufe bildete u.a. Fachsozialbetreuerinnen bzw. Fachsozialbetreuer mit den verschiedenen Schwerpunkten Altenarbeit, Behindertenarbeit und Behindertenbegleitung aus. Diese Berufsgruppe wurde u.a. im Bereich der Hauskrankenpflege, in Einrichtungen der Langzeitbetreuung, in Krankenhäusern, in Geriatrischen Tageszentren oder auch im Behindertenbereich eingesetzt.

Die gegenständliche Einrichtung wurde beginnend ab dem Schuljahr 2010/11 in Form einer Privatschule mit Öffentlichkeitsrecht betrieben. Gemäß dem Organisationsstatut war es ihre Aufgabe Kompetenzen zu vermitteln, die für eine zeitgemäße Begleitung, Förderung, Unterstützung und Pflege von Menschen im Alter, bei Krankheit und bei Behinderung sowie in Not- und Krisensituationen notwendig sind.

Die Ausbildung umfasste - gemäß den Vorgaben des Wiener Sozialbetreuungsberufesgesetzes - einen theoretischen Teil im Ausmaß von 1.200 Unterrichtseinheiten und ein Praktikum mit 1.200 Stunden. Die Ausbildung konnte sowohl tagsüber als auch - für Berufstätige - am Abend absolviert werden, weshalb die Einrichtung gemäß ihrem Or-

ganisationsstatut einerseits in Form einer Tagesschule und andererseits als Abend-schule geführt wurde.

3.1.2 Der positive Abschluss der 9. Schulstufe und die Vollendung des 17. Lebensjahres waren Aufnahmevoraussetzungen bei den Ausbildungen in Tagesform, die Vollendung des 19. Lebensjahres bei den berufsbegleitenden Ausbildungen. Die gesundheitliche Eignung und Vertrauenswürdigkeit sowie die positive Absolvierung eines Vorstellungsgesprächs stellten weitere Aufnahmekriterien dar.

Das Schulgeld für die zweijährige Ausbildung belief sich im Betrachtungszeitraum je Semester auf 525,-- EUR bzw. 535,-- EUR, zuzüglich einer einmaligen Einschreibgebühr in der Höhe von 95,-- EUR bzw. 100,-- EUR. Die Ausbildung wurde in Kooperation mit dem "Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds", dem "Arbeitsmarktservice Wien" und dem Fonds Soziales Wien im Sinn einer arbeitsplatznahen Qualifizierung durchgeführt.

3.1.3 Aus nachfolgender Tabelle ist die Anzahl der in den Jahren 2014 bis 2016 begonnenen Ausbildungslehrgänge für Fachsozialbetreuung sowie die Anzahl der Teilnehmenden ersichtlich:

Tabelle 1: Leistungsdaten zu den Ausbildungslehrgängen für Fachsozialbetreuung

Wiener Schule für Sozialberufe	2014	2015	2016	Abweichung 2014/2016 absolut
Ausbildungslehrgänge gesamt	6	5	6	-
hievon im jeweiligen Jahr begonnene Lehrgänge	2	2	2	-
Teilnehmende insgesamt	149	142	174	25
hievon Teilnehmende bei Lehr- gangsbeginn	56	59	59	3

Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie der Tab. 1 weiter zu entnehmen ist, stellte sich die Anzahl der Ausbildungslehrgänge für Fachsozialbetreuung im dreijährigen Betrachtungszeitraum nahezu unverändert dar. Demgegenüber war durch die gestiegene Anzahl der Teilnehmenden eine höhere Auslastung der Klassen erreicht worden. Insgesamt betrachtet standen in der Schule

jährlich zwischen 142 und 174 Personen in Ausbildung zur Fachsozialbetreuung. Aus den vorgelegten Unterlagen ging weiters hervor, dass nahezu 90 % der Personen, die 2014 und 2015 mit den Ausbildungen begannen, diese positiv absolvieren konnten.

3.1.4 Mit Bescheid vom 27. Oktober 2016 genehmigte das Bundesministerium für Bildung der Wiener Schule für Sozialberufe zusätzlich die Führung der Schwerpunkte Altenarbeit, Behindertenarbeit, Behindertenbegleitung und Familienarbeit auf Diplomniveau. Anzumerken war, dass im Jahr 2016 die Konzeptionierung der pädagogischen Inhalte bereits in Angriff genommen wurde und der erste Lehrgang im Februar 2017 startete.

Schließlich nahm die AWZ GmbH im Jahr 2016 erstmals Nostrifizierungslehrgänge zur Anerkennung als Pflegeassistent in ihr Ausbildungsprogramm auf. An den in diesem Jahr stattgefundenen zwei Lehrgängen nahmen insgesamt 52 Personen teil.

## **3.2 Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe**

3.2.1 Die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe bot im Betrachtungszeitraum Ausbildungen zur Pflegeassistent und zur Heimhilfe an. Um künftig auch Ausbildungen zur Pflegefachassistent anbieten zu können, wurde diese Einrichtung ab Mai 2017 in Form einer Schule für Gesundheits- und Krankenpflegeberufe geführt.

3.2.2 Die Aufgabenschwerpunkte der Pflegeassistent umfassten die Unterstützung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, die Durchführung von Grundtechniken der Pflege und Mobilisation, die Körperpflege und die Ernährung sowie prophylaktische Pflegemaßnahmen. Eine Mitwirkung bei medizinisch-diagnostischen Aufgaben - wie die Durchführung von bestimmten Blutentnahmen oder von einfachen Wundversorgungen sowie die Verabreichung bestimmter Arzneimittel - war ebenfalls Teil des Aufgabengebietes der Pflegeassistent. Darüber hinaus stellten u.a. die Mitwirkung bei bestimmten Infusionstherapien, das Legen und Entfernen von transnasalen und transoralen Magensonden oder die Durchführung bestimmter diagnostischer Maßnahmen wie etwa eines Elektrokardiogramms weitere Tätigkeitsschwerpunkte dar. Die Berufsgruppe der Pflegeassistent kam hauptsächlich in der Hauskrankenpflege, in Ein-

richtungen der Langzeitbetreuung, in Krankenanstalten und Geriatrischen Tageszentren zum Einsatz.

Die Aufgabenschwerpunkte der in der Heimhilfe tätigen Personen lagen in der Unterstützung von alten und chronisch kranken bzw. behinderten Menschen bei der Haushaltsführung (z.B. Reinigung des Wohnbereiches, Erledigung von Einkäufen oder Versorgung von Wäsche und Kleidung) und bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Berufsgruppe arbeitete hauptsächlich im Rahmen der Hauskrankenpflege aber auch in Einrichtungen der Langzeitbetreuung, in Geriatrischen Tageszentren und in Wohngemeinschaften für Seniorinnen bzw. Senioren.

3.2.3 Die im Betrachtungszeitraum durchgeführten Ausbildungen richteten sich an Personen mit Hauptwohnsitz in Wien, die beim "Arbeitsmarktservice Wien" als arbeitssuchend vorgemerkt waren. Die Lehrgänge zur Pflegeassistenz sahen eine einjährige Ausbildungsdauer mit 1.600 Stunden in Theorie und Praxis vor. Die Kosten der Ausbildung beliefen sich einmalig auf 4.500,-- EUR, wobei Förderungen beantragt werden konnten.

Diese beruhten auf einer Kooperationsvereinbarung der AWZ GmbH mit dem "Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds" und dem "Arbeitsmarktservice Wien", die abgeschlossen worden war, um Unternehmen im Gesundheits-, Pflege- und Sozialbereich bei der Abdeckung ihres Bedarfes an qualifiziertem Fachpersonal zu unterstützen. Hinsichtlich der Kostentragung war vertraglich geregelt, dass die Qualifizierungskosten zur Pflegeassistenz für Personen mit einem Pflichtschulabschluss vom "Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds" mit maximal 3.000,-- EUR bezuschusst wurden und die AWZ GmbH im Rahmen eines Stipendiums 1.200,-- EUR der Ausbildungskosten übernahm. Für Personen mit einem höheren Bildungsabschluss betrug der Zuschuss des "Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds" 1.000,-- EUR und der Anteil der AWZ GmbH 1.900,-- EUR. Die jeweils verbleibenden Ausbildungskosten waren von den Teilnehmenden selbst oder den beauftragenden Unternehmen zu tragen.

Bei der 14-wöchigen Ausbildung zur Heimhilfe war neben dem Pflichtschulabschluss die Vollendung des 18. Lebensjahres Aufnahmevoraussetzung. Die Kosten für diese Ausbildung beliefen sich auf einmalig 1.650,-- EUR, wobei beim "Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds" um eine Förderung bis zur Hälfte der Ausbildungskosten angesucht werden konnte. Der restliche Betrag war von den Dienstgeberinnen bzw. Dienstgebern aufzubringen.

3.2.4 Aus der nachfolgenden Tabelle sind die Anzahl der in der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe im Betrachtungszeitraum der Jahre 2014 bis 2016 durchgeführten Lehrgänge sowie die Anzahl der Teilnehmenden ersichtlich:

Tabelle 2: Leistungsdaten zu den Ausbildungen Pflegeassistenz und Heimhilfe

Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe	2014	2015	2016	Abweichung 2014/2016 absolut
Lehrgänge Pflegeassistenz gesamt	6	7	9	3
hievon im jeweiligen Jahr begonnene Lehrgänge	3	4	5	2
Teilnehmende Pflegeassistenz insgesamt	177	217	278	101
hievon Teilnehmende bei Lehrgangsbeginn	92	130	155	63
Lehrgänge zur Heimhilfe	4	3	3	-1
Teilnehmende	66	68	73	7

Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Angemerkt wird, dass die Anzahl an Lehrgängen auf Bedarfsmeldungen von im Gesundheits- und Sozialbereich tätigen Einrichtungen gegründet war. Auf diesen Umstand war der Anstieg der begonnenen Ausbildungslehrgänge für Pflegeassistenz zurückzuführen. Bedingt durch den periodenübergreifenden Ausbildungszyklus und den unterjährigen Lehrgangsbeginn zu jeweils unterschiedlichen Zeitpunkten standen in der Einrichtung jährlich zwischen 177 und 278 Personen in Ausbildung.

Bei den in den einzelnen Jahren neu gestarteten Lehrgängen wurden im ersten Jahr 92, im zweiten Jahr 130 und im dritten Jahr 155 Personen in den Lehrgangsbetrieb aufgenommen. Von diesen konnten im ersten Jahr 77, im zweiten Jahr 105 und im dritten

Jahr 132 ihre Ausbildungen positiv abschließen und standen danach dem Arbeitsmarkt zur Verfügung.

Während die Ausbildungslehrgänge zur Pflegeassistenz in einem periodenübergreifenden Ausbildungszyklus durchgeführt wurden, endeten sämtliche in einem Kalenderjahr begonnenen Lehrgänge zur Heimhilfe im selben Jahr. Obwohl bei der Anzahl der Lehrgänge ein Rückgang zu verzeichnen war, erhöhte sich die Anzahl der teilnehmenden Personen. Im Betrachtungszeitraum konnten jährlich zwischen 56 und 70 Teilnehmende ihre Ausbildungen zur Heimhilfe positiv beenden. Anzumerken war, dass sich die durchschnittliche Anzahl an Teilnehmenden je Lehrgang von 17 auf 24 erhöht hatte.

### **3.3 Bildungsakademie**

3.3.1 Ab September 2014 führte die AWZ GmbH in der Bildungsakademie allgemeine und fachspezifische Fortbildungen für die Mitarbeitenden des Fonds Soziales Wien operativ durch.

3.3.2 Im Betrachtungszeitraum erweiterte die Bildungsakademie ihr Leistungsportfolio sukzessive um ein zusätzliches Bildungsprogramm für die berufliche Weiterbildung externer in der Gesundheits- und Sozialbranche tätiger Personen ("Offenes Programm"). Diese Seminare waren beispielsweise an Mitarbeitende in der Wohnungslosenhilfe mit der Bildungsreihe "Junge Wohnungslose Menschen" und mit Fachseminaren wie etwa "Tiere in ambulanten oder stationären Einrichtungen" oder "Gewalt in Paarbeziehungen und Familiensystemen in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe" gerichtet. Für das Betreuungspersonal in der Flüchtlingshilfe wurden eine eigene Bildungsreihe sowie Fachseminare beispielsweise über Asyl- und Fremdenpolizeirecht oder auch zu unterschiedlichen Unterkunftsformen der Grundversorgung in Wien angeboten.

Eine weitere Bildungsreihe mit fünf Modulen sollte Zivildienstleistenden in der Wohnungslosenhilfe und in der Pflege den Einstieg in ihre Tätigkeit erleichtern, da diese oft direkt aus der Berufsausbildung oder aus dem Schulbetrieb in den Einrichtungen ihren Dienst antraten. Dieses Angebot wurde in weiterer Folge auch auf in Wien in der

Grundversorgung für hilfs- und schutzberechtigte Migrantinnen bzw. Migranten eingesetzte Zivildienstleistende ausgeweitet.

Für in der Pflege und Betreuung tätige Personen wurde ab September 2016 ein Bildungsangebot zum Thema Palliativpflege gestartet sowie ein Weiterbildungsangebot zum Thema Demenz entwickelt. Ebenfalls im Jahr 2016 wurde eine Bildungsreihe für Menschen mit Lernschwierigkeiten, die im Pflege- und Betreuungsbereich eine Tätigkeit anstrebten, geschaffen. Dieses Angebot richtete sich an Personen, die Leistungen wie etwa Berufsqualifizierung bzw. Berufsintegration entsprechend dem Chancengleichheitsgesetz Wien in Anspruch nahmen. Die Bildungsreihe umfasste sechs Module, die in den Jahren 2016 und 2017 von maximal 60 Teilnehmenden besucht werden konnten.

3.3.3 Schließlich konzipierte die Bildungsakademie im Auftrag von externen Kundinnen bzw. Kunden spezielle Seminare nach ihren Wünschen und führte diese auch durch ("Firmenprogramm"). Mit der letztgenannten Angebotsschiene rundete die Bildungsakademie ihr Leistungsspektrum im Betrachtungszeitraum ab.

3.3.4 Die Anzahl der in den Jahren 2014 bis 2016 abgehaltenen Seminare sowie die Anzahl der Teilnehmenden ist aus der nachfolgenden Tabelle ersichtlich:

Tabelle 3: Leistungsdaten zu der Bildungsakademie

Bildungsakademie	2014	2015	2016	Abweichung 2014/2016 absolut
Seminare des Fonds Soziales Wien	147	253	305	158
Seminare "Offenes Programm"	1	2	97	96
Seminare "Firmenprogramm"	25	69	77	52
Teilnehmende gesamt	2.298	4.409	5.398	3.100

Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Anzahl der insgesamt abgehaltenen Seminare erhöhte sich im Betrachtungszeitraum signifikant um rd. 177 %. Dabei entfiel im Jahr 2016 ein Anteil von rd. 64 % der abgehaltenen Seminare auf den Fonds Soziales Wien und rd. 20 % auf das "Offene Programm" sowie rd. 16 % auf das "Firmenprogramm". Demgegenüber erhöhte sich die Anzahl der Teilnehmenden im Zeitverlauf um rd. 135 %. Damit verringerte sich die An-

zahl der Teilnehmenden je Seminar von durchschnittlich 13,3 Personen im Jahr 2014 auf durchschnittlich 11,3 Personen im Jahr 2016.

3.3.5 Seit April 2016 bot die Bildungsakademie am Standort im 3. Wiener Gemeindebezirk auch ein Deutschkurs-Programm für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte an. Einrichtungen der Flüchtlingshilfe machten dieses Angebot interessierten Personen zugänglich. Die einzelnen Kurse umfassten jeweils 90 Übungseinheiten, die geblockt viermal pro Woche über einen Zeitraum von ca. sechs Wochen stattfanden. Bis Dezember 2016 startete die Bildungsakademie 24 Kurse für unterschiedliche Sprachniveaus, die von insgesamt 393 Personen besucht wurden.

### **3.4 Wiener Bildungsdrehscheibe**

3.4.1 Nach einer sechsmonatigen Pilotphase durch die Wiener Volkshochschulen wurde die Wiener Bildungsdrehscheibe in die AWZ GmbH übergeführt und nahm im November 2016 am Standort im 15. Wiener Gemeindebezirk ihre Tätigkeit auf. Zielgruppe waren alle in der Grundversorgung in Wien registrierten und zum Asylverfahren zugelassenen Personen.

Im Sinn des Konzeptes *"Integration ab Tag 1"* vermittelte die Wiener Bildungsdrehscheibe in Beratungsgesprächen einen Überblick über Bildungs- und Ausbildungsangebote und informierte über die Anerkennung von vorhandenen Qualifikationen und über spätere Möglichkeiten am Arbeitsmarkt. Durch Erhebung der persönlichen Fähigkeiten wurden individuelle Bildungsbedarfe festgestellt und die Personen u.a. zu passenden Bildungsangeboten (wie etwa Alphabetisierungs- und Deutschkurse) und zu gemeinnützigen Beschäftigungsangeboten oder zum sogenannten Jugendcollege vermittelt. Bei Letztgenanntem handelte es sich um ein modulares Bildungsangebot für Jugendliche, das die Chance zum Besuch einer höheren oder berufsbildenden Schule bzw. eine Lehrausbildung ermöglichen sollte. Im Rahmen einer laufenden Begleitung der betroffenen Personen überprüften die Bildungsberaterinnen bzw. Bildungsberater deren Entwicklungen und besprachen mit ihnen die Ergebnisse.

3.4.2 Das zuvor von der Bildungsakademie abgehaltene Deutschkurs-Programm für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte wurde bis Ende des Jahres 2016 von der Wiener Bildungsdrehscheibe fortgesetzt, wobei insgesamt 410 Teilnehmende unterschiedliche Kurse besuchten. Mit Beginn des Jahres 2017 wurde das Programm in Erwartung einer Neustrukturierung des wienweiten Sprachkursesangebotes zunächst ausgesetzt und ab Oktober 2017 fortgeführt.

3.4.3 Die Wiener Bildungsdrehscheibe stellte ihre in den ersten beiden Quartalen 2017 entfaltete Tätigkeit, vor allem die Vermittlung von Kursplätzen und Beratungsleistungen, berichtsmäßig dar. Es zeigte sich, dass u.a. von den Wiener Volkshochschulen oder vom Berufsförderungsinstitut Wien angebotene Kursplätze durch die Wiener Bildungsdrehscheibe vermittelt wurden. In diesem Zeitraum handelte es sich um insgesamt 862 Kursplätze, wobei frei gewordene Kursplätze unverzüglich nachbesetzt wurden. Weiters war in den Berichten angeführt, dass im ersten Halbjahr 2017 über 4.200 Beratungskontakte mit fast 1.400 Kundinnen bzw. Kunden stattfanden.

3.4.4 Neben den zuvor beschriebenen Tätigkeiten war die quartalsmäßige Erstellung einer Bildungsbedarfsprognose eine zusätzliche zentrale Aufgabe der Wiener Bildungsdrehscheibe. Diese wertete ihre in den Beratungsgesprächen und Sprachstandserhebungen gewonnenen Informationen über den Bedarf an künftigen Bildungsangeboten aus und stellten sie in der Folge dem für die Grundversorgung in Wien zuständigen Fachbereich Betreutes Wohnen des Fonds Soziales Wien zur Verfügung. Die gewonnenen Erkenntnisse bildeten die Grundlage für weitere Planungen von Maßnahmen für die Zielgruppe der Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte.

### **3.5 Feststellungen**

In der Wiener Schule für Sozialberufe und in der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe war der Regelbetrieb bereits zu Beginn des Betrachtungszeitraumes etabliert. Demgegenüber fand in den Jahren 2014 bis 2016 in der Bildungsakademie eine massive Ausweitung des Ausbildungsangebotes statt. Weiters befand sich die zum Ende des Betrachtungszeitraumes dazugekommene Wiener Bildungsdrehscheibe im

strukturellen und organisatorischen Aufbau. Insgesamt war die AWZ GmbH in den Jahren 2014 bis 2016 von einer deutlichen Expansion geprägt.

Bedingt durch die Veränderungen der Eigentümerstruktur war zwar in Folge der Gesellschaftsvertrag der AWZ GmbH angepasst worden, jedoch war der Gegenstand der Gesellschaft auf die Tätigkeit der Wiener Bildungsdrehscheibe nicht ausgeweitet worden. Dieser umfasste zwar u.a. die allgemeine Bildungsberatung, die Information und die Durchführung von Bildungsmaßnahmen, nicht jedoch die Bildungsberatung für die Zielgruppen der Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie der Asylberechtigten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, den Gesellschaftsvertrag der AWZ GmbH um den oben angeführten Personenkreis zu erweitern.

#### 4. Jahresabschlüsse

Die AWZ GmbH war nach den handelsrechtlichen Vorschriften zur Erstellung von Jahresabschlüssen verpflichtet. Die prüfungsrelevanten Jahresabschlüsse waren daher auf Grundlage der doppelten Buchführung erstellt und mit einem Bestätigungsvermerk eines Wirtschaftsprüfungsunternehmens versehen.

##### 4.1 Betriebserfolg

Um einen Überblick über die wirtschaftliche Entwicklung der AWZ GmbH in den Jahren 2014 bis 2016 zu geben, wurden nachstehend die in der Gewinn- und Verlustrechnung ausgewiesenen Erlöse und Aufwendungen sowie die Betriebserfolge zum Stichtag 31. Dezember des jeweiligen Jahres dargestellt:

Tabelle 4: Betriebserfolg der AWZ Soziales Wien GmbH

AWZ GmbH	2014 in EUR	2015 in EUR	2016 in EUR	Abweichung 2014/2016 in EUR	Abweichung 2014/2016 in %
Summe Erlöse	2.844.666,23	3.275.986,32	3.531.231,41	686.565,18	24,1
Summe Aufwendungen	2.744.371,10	3.075.032,19	3.530.967,38	786.596,28	28,7
Betriebserfolg	100.295,13	200.954,13	264,03	-100.031,10	-99,7

Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Erlöse der AWZ GmbH erhöhten sich im Betrachtungszeitraum der Jahre 2014 bis 2016 um 24,1 %, während die Aufwendungen um 28,7 % anstiegen. Durch diese Entwicklung wurde im Jahr 2016 ein nahezu ausgeglichener Betriebserfolg verzeichnet. Von den in den Jahren 2014 und 2015 erzielten Überschüssen wurden insgesamt rd. 300.000,-- EUR zweckgebundenen Rücklagen zugeführt, auf die im Pkt. 4.4.1 näher eingegangen wird.

## 4.2 Erlöse

4.2.1 Nachfolgende Tabelle zeigt die Zusammensetzung der Erlöse im Betrachtungszeitraum entsprechend der jeweiligen Finanzierungsströme:

Tabelle 5: Erlöse der AWZ Soziales Wien GmbH

AWZ GmbH	2014 in EUR	2015 in EUR	2016 in EUR	Abweichung 2014/2016 in EUR	Abweichung 2014/2016 in %
Fonds Soziales Wien	1.827.796,37	1.969.380,85	1.999.943,04	172.146,67	9,4
Kursbeiträge	533.458,00	702.915,00	861.179,00	327.721,00	61,4
Subventionen durch den Stadt- schulrat Wien	457.431,00	451.236,00	466.839,00	9.408,00	2,1
Erlöse Bildungs- akademie	18.669,00	65.868,72	108.716,96	90.047,96	482,3
Sonstige Erlöse	7.311,86	86.585,75	94.553,41	87.241,55	1.193,2
Summe Erlöse	2.844.666,23	3.275.986,32	3.531.231,41	686.565,18	24,1

Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

4.2.2 Wie der Tab. 5 zu entnehmen ist, stellte der Fonds Soziales Wien mit mehreren Objekt- und Projektförderungen den Hauptfinanzier der AWZ GmbH dar. Bedingt durch die positive Entwicklung der vereinnahmten Kursbeiträge und der "Sonstigen Erlöse" verminderte sich der durch den Fonds Soziales Wien finanzierte Anteil an den Gesamterlösen sukzessive von 64,3 % im Jahr 2014 auf 56,6 % im Jahr 2016. Hinsichtlich der Zusammensetzung der vom Fonds Soziales Wien erhaltenen Erlöse wird auf Pkt. 5. verwiesen.

4.2.3 Die von der AWZ GmbH in der Wiener Schule für Sozialberufe und in der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe eingehobenen Schulgelder bzw.

Kursbeiträge stiegen im Betrachtungszeitraum kontinuierlich an. Nach Angaben der Geschäftsführung der AWZ GmbH beruhte diese Entwicklung einerseits auf einer guten Auslastung der neu begonnenen Lehrgänge. Andererseits hätte sich die Anzahl jener Auszubildenden, die kein Stipendium der AWZ GmbH beanspruchten, erhöht. Die Schulgelder bzw. Kursbeiträge nahmen im Jahr 2014 einen Anteil von 18,8 % an den Gesamterlösen ein und erhöhten sich im Jahr 2016 auf 24,4 %.

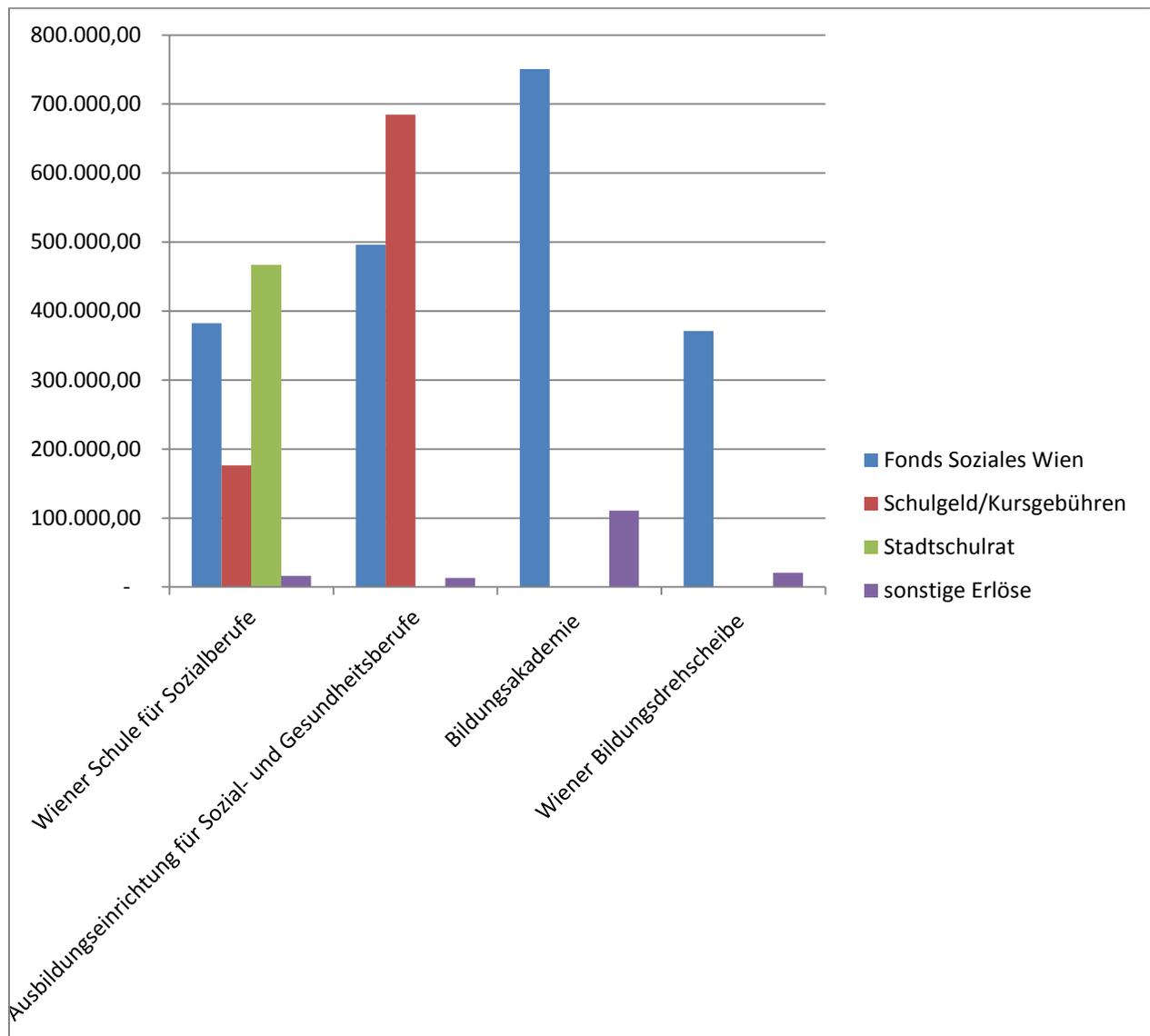
4.2.4 Eine weitere Finanzierungsquelle stellten die auf einer vertraglichen Vereinbarung mit dem damaligen Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur vom Juni 2012 beruhenden jährlichen Subventionen dar, die der AWZ GmbH im Weg des Stadtschulrates Wien ausbezahlt wurden. Im Vertrag verpflichtete sich die AWZ GmbH zur Führung von vier Lehrgängen für Sozialbetreuungsberufe mit dem Schwerpunkt Behindertenarbeit am Standort der Wiener Schule für Sozialberufe. Im Betrachtungszeitraum verminderte sich der auf den Stadtschulrat Wien entfallende Anteil an den Gesamterlösen von 16,1 % im Jahr 2014 auf 13,2 % im Jahr 2016.

4.2.5 Bedingt durch die Expansion des Ausbildungsprogrammes für im Gesundheits- und Sozialbereich tätige Unternehmen erhöhten sich die Erlöse aus dem Kursprogramm der Bildungsakademie. Die aus dem "Offenen Programm" und dem "Firmenprogramm" erzielten Erlöse nahmen in Bezug auf die Gesamterlöse einen Anteil von 0,7 % im Jahr 2014 ein und stiegen auf 3,1 % im Jahr 2016 an.

4.2.6 Die Position "Sonstige Erlöse" umfasste u.a. Einnahmen aus Mieten und Betriebskosten, Erträge aus der Auflösung von sonstigen Rückstellungen und Aushilfen und Ausgleichzahlungen. Auch diesbezüglich war eine deutliche Steigerung zu verzeichnen.

4.2.7 Da das Tätigkeitsfeld der AWZ GmbH im Betrachtungszeitraum großen Veränderungen unterworfen war, stellte der Stadtrechnungshof Wien in der nachfolgenden Grafik die Finanzierung der einzelnen Tätigkeitsbereiche der AWZ GmbH bezogen auf das Jahr 2016 dar:

Tabelle 6: Finanzierung der einzelnen Tätigkeitsbereiche



Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Der Förderungsanteil für die Wiener Schule für Sozialberufe durch den Fonds Soziales Wien lag zuletzt bei rd. 37 % und für die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe bei rd. 42 %. In der Wiener Schule für Sozialberufe ging die Förderungsquote durch den Fonds Soziales Wien innerhalb von zwei Jahren um rd. 25 % und in der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe um rd. 23 % zurück.

Die zu rd. 71 % geförderte Bildungsakademie verzeichnete ebenfalls einen - allerdings nur geringfügigen - Rückgang bei der Förderungsquote durch den Fonds Soziales

Wien. Von der Geschäftsführung der AWZ GmbH wurde dies damit begründet, dass sich das "Offene Programm" und das "Firmenprogramm" der Bildungsakademie noch im Aufbau befanden. Weitere Auswertungen der AWZ GmbH für diese Bereiche zeigten, dass im Zeitraum vom 1. Jänner 2017 bis 31. Oktober 2017 Erlöse in der Höhe von rd. 180.000,-- EUR vereinnahmt wurden. Damit erfuhr der Finanzierungsanteil des Fonds Soziales Wien in diesem Zeitraum eine weitere Verringerung.

Demgegenüber wurde die Wiener Bildungsdrehscheibe als Beratungseinrichtung für die Grundversorgung in Wien nahezu ausschließlich durch den Fonds Soziales Wien finanziert.

### **4.3 Aufwendungen**

4.3.1 Als größte Aufwandsposition waren im gesamten Betrachtungszeitraum die Personalaufwendungen anzuführen, die sich von rd. 1.468.000,-- EUR im Jahr 2014 um 41,4 % auf rd. 2.076.000,-- EUR im Jahr 2016 erhöht hatten. Diese Entwicklung war auf eine deutliche Aufstockung der Personalressourcen in sämtlichen Tätigkeitsbereichen der AWZ GmbH zurückzuführen. So erfolgten z.B. im Jahr 2014 - bedingt durch die unterjährige Aufnahme der operativen Tätigkeit der Bildungsakademie - Personalaufnahmen im Ausmaß von 2,90 VZÄ. Weitere nennenswerte Personalzuwächse im Betrachtungszeitraum betrafen die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe mit insgesamt 3,30 VZÄ. Ebenso waren im Bereich der Geschäftsführung insbesondere bei der Administration und der Assistenz Personalerhöhungen im Ausmaß von 4 VZÄ zu verzeichnen. Schließlich erfolgte durch die Betriebsaufnahme des Beratungszentrums der Wiener Bildungsdrehscheibe im Oktober 2016 eine weitere Erhöhung des Personalstandes im Ausmaß von 14,30 VZÄ. Zusammenfassend betrachtet erhöhte sich die Anzahl der Mitarbeitenden der AWZ GmbH von 14,50 VZÄ zum 31. Dezember 2013 auf 41,20 VZÄ zum 31. Dezember 2016. Bedingt durch diese Entwicklung stieg der Anteil der Personalaufwendungen am Gesamtaufwand von 53,5 % im Jahr 2014 auf 58,8 % im Jahr 2016.

4.3.2 Bei der Position sonstige Honorare war eine Aufwandssteigerung von rd. 134.000,-- EUR im Jahr 2014 um 195,5 % auf rd. 396.000,-- EUR im Jahr 2016 ersicht-

lich. Begründet wurde diese Entwicklung vor allem mit den ab dem Jahr 2016 in der Bildungsakademie und der Wiener Bildungsdrehscheibe angebotenen Deutschkurs-Programmen der AWZ GmbH. Weitere Aufwandssteigerungen bei den Positionen Reinigung, Miete, Betriebskosten und Verwaltungskostenbeitrag konnten durch Verminderungen bei anderen Aufwandspositionen kompensiert werden.

#### **4.4 Feststellungen**

4.4.1 Die Einschau zeigte, dass die AWZ GmbH überwiegend durch Förderungen des Fonds Soziales Wien finanziert wurde. Die Förderungsrichtlinien des Fonds Soziales Wien legten fest, dass nicht verbrauchte Förderungsmittel aus Objekt- und Projektförderungen zurückzuerstatten waren.

Gemäß dem Gesellschafterbeschluss vom 22. Juni 2015 war der Überschuss des Jahres 2014 zur Gänze einer zweckgebundenen Rücklage zur Sicherstellung noch ausständiger Instandhaltungsmaßnahmen am Standort der AWZ GmbH im 3. Wiener Gemeindebezirk gewidmet. Mit dem im Jahr 2015 erzielten Überschuss wurden zwei Rücklagen in der Höhe von jeweils 100.000,-- EUR für die Sicherstellung der zweckmäßigen Durchführung von Nostrifizierungslehrgängen sowie für die Adaptierung von Lehrplänen an das novellierte Gesundheits- und Krankenpflegegesetz dotiert.

Festzuhalten war, dass in der Bilanz zum 31. Dezember 2016 diese zweckgebundenen Rücklagen weiterhin in voller Höhe ausgewiesen waren, obwohl die geplanten Instandhaltungsmaßnahmen bereits umgesetzt worden sind. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sollten Rücklagen, deren ursprüngliche Verwendungszwecke zwischenzeitlich obsolet wurden, aufgelöst werden.

#### **5. Finanzielle Gebarung mit dem Fonds Soziales Wien**

Die Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien stellte sich ähnlich wie die Entwicklung der verschiedenen Tätigkeitsbereiche dar. Demnach wurde die laufende Betriebsförderung im Betrachtungszeitraum um weitere Förderungen für spezielle Projekte ergänzt, die nachfolgend näher erläutert werden.

## **5.1 Förderung betreffend den laufenden Betrieb**

Für den laufenden Betrieb der Ausbildungseinrichtung für Gesundheits- und Sozialberufe, der Wiener Schule für Sozialberufe und der Bildungsakademie erhielt die AWZ GmbH vom Fonds Soziales Wien jährlich eine Objektförderung. Für diese drei Tätigkeitsbereiche gelangte im Jahr 2014 ein Betrag in der Höhe von rd. 1.524.000,-- EUR zur Verrechnung. Für das Jahr 2015 betrug diese Förderung rd. 1.606.000,-- EUR und für das Jahr 2016 rd. 1.255.000,-- EUR. Damit reduzierte sich im Betrachtungszeitraum die Förderungssumme um rd. 269.000,-- EUR. Diese Objektförderungen wurden in der Kostenrechnung den drei Tätigkeitsbereichen zugeordnet.

Bei einem Vergleich der für den Betrieb der drei Tätigkeitsbereiche beantragten Objektförderungen mit dem tatsächlich abgerechneten Förderungsbedarf wurde ersichtlich, dass die beantragten Förderungssummen z.T. deutlich über dem tatsächlichen Bedarf lagen. So überstieg z.B. die für das Jahr 2016 beantragte und durch den Fonds Soziales Wien bewilligte Objektförderung den tatsächlichen Bedarf in diesem Jahr um rd. 557.000,-- EUR bzw. 44,4 %.

## **5.2 Förderungen betreffend eine Standortverlegung und Investitionen**

5.2.1 Der Fonds Soziales Wien bewilligte im Jahr 2014 für die mit der Standortänderung der AWZ GmbH verbundenen Umbau- und Adaptierungsarbeiten wie etwa Maler- und Installationsarbeiten sowie die Verlegung von neuen Böden eine Projektförderung in der Höhe von rd. 609.000,-- EUR.

5.2.2 Zusätzlich beantragte die AWZ GmbH im Jahr 2015 beim Fonds Soziales Wien eine Projektförderung für die *"Inbetriebnahme des 6. Stockwerkes sowie Sicherstellung der Barrierefreiheit im Untergeschoß"* am Standort im 3. Wiener Gemeindebezirk in der Höhe von rd. 287.000,-- EUR. Der nach Durchführung der Arbeiten nicht benötigte Betrag wurde von der AWZ GmbH zurückbezahlt.

## **5.3 Leistungsverrechnung und spezielle Förderungen betreffend die Bildungsakademie**

5.3.1 In den Erlösen der Jahre 2015 und 2016 der AWZ GmbH war auch jeweils eine Leistungsverrechnung in der Höhe von rd. 121.000,-- EUR bzw. rd. 138.000,-- EUR

ausgewiesen. Diese betraf das operative Bildungsmanagement des Fonds Soziales Wien, das von der Bildungsakademie der AWZ GmbH durchgeführt wurde. Je nach Dauer der Aus- und Fortbildungen wurden dem Fonds Soziales Wien Halbtagesätze von 200,-- EUR bzw. 205,-- EUR und Tagessätze von 250,-- EUR bzw. 255,-- EUR verrechnet. Die Tagessätze enthielten Komponenten für die Raummiete und die Overheadkosten. Da der Fonds Soziales Wien die Aufwendungen für die Vortragenden überwiegend selbst abrechnete, blieben derartige Kosten in den Tagessätzen unberücksichtigt. Inwieweit durch die Verrechnung dieser Tagessätze sämtliche für das Bildungsmanagement angefallenen Aufwendungen abgedeckt wurden, war aus den vorliegenden Unterlagen der Kostenrechnung nicht ersichtlich.

Wie die stichprobenweise Einschau des Stadtrechnungshofes Wien weiters ergab, verrechnete die AWZ GmbH dem Fonds Soziales Wien niedrigere Tagessätze als anderen externen Auftraggeberinnen bzw. Auftraggebern. Begründet wurde dies damit, dass für die Bildungsakademie die Fortführung des bereits bestehenden Aus- und Fortbildungsprogrammes des Fonds Soziales Wien einen geringeren operativen Konzeptions- und Durchführungsaufwand nach sich gezogen hätte als die Erbringung neuer Leistungen für externe Kundinnen bzw. Kunden.

5.3.2 Im Jahr 2016 standen der AWZ GmbH Mittel des Fonds Soziales Wien aus einer Projektförderung in der Höhe von rd. 115.000,-- EUR zur Verfügung. Diese betraf das Deutschkurs-Programm der Bildungsakademie für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte (s. Pkt. 3.3.5).

Mit einer weiteren Projektförderung erhielt die AWZ GmbH vom Fonds Soziales Wien Mittel in der Höhe von 87.000,-- EUR für die im Pkt. 3.3.2 angeführte Bildungsreihe für Menschen mit Lernschwierigkeiten im Pflege- und Betreuungsbereich. Die Projektlaufzeit erstreckte sich auf die Jahre 2016 und 2017, wobei im Jahr 2016 rd. 24.000,-- EUR abgerechnet wurden.

#### **5.4 Spezielle Förderung betreffend die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe**

In den Jahren 2014 bis 2016 gewährte der Fonds Soziales Wien der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe jährlich eine Objektförderung "Stipendium PflegehelferInnen-Lehrgänge". Diese betrug im Jahr 2014 rd. 89.000,-- EUR und erhöhte sich in den Jahren 2015 und 2016 von rd. 93.000,-- EUR auf rd. 97.000,-- EUR. Die Erhöhung der gegenständlichen Förderung war auf einen Anstieg der Anzahl an Teilnehmenden zurückzuführen.

#### **5.5 Spezielle Förderungen betreffend die Wiener Bildungsdrehscheibe**

Für den ab November 2016 aufgenommenen Betrieb der Wiener Bildungsdrehscheibe erkannte der Fonds Soziales Wien der AWZ GmbH eine Objektförderung in der Höhe von rd. 179.000,-- EUR zu. Mit diesen Finanzmitteln sollten primär die Personal- und Sachaufwendungen des Beratungszentrums abgedeckt werden.

Der Wiener Bildungsdrehscheibe standen im Jahr 2016 weitere Mittel des Fonds Soziales Wien aus einer Projektförderung in der Höhe von rd. 192.000,-- EUR zur Verfügung. Diese Projektförderungen wurden für das im Pkt. 3.4.2 bereits dargestellte Deutschkurs-Programm für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte gewährt.

#### **5.6 Feststellungen**

5.6.1 Den o.a. Ausführungen war zu entnehmen, dass insgesamt betrachtet die beim Fonds Soziales Wien im Rahmen von Objekt- und Projektförderungen beantragten Förderungsmittel sowohl zur Deckung der laufenden Betriebsausgaben als auch der benötigten Investitionen der AWZ GmbH ausreichten. Darüber hinaus konnten im Betrachtungszeitraum Reserven aufgebaut werden, wobei deren Ursprung in der Kostenrechnung nicht eindeutig zuordenbar war. Nach Angaben der Geschäftsführung beruhte dies auf dem Umstand, dass im Rahmen der jährlichen Budgetplanung der unterjährige Ausbau des Aus- und Weiterbildungsangebotes und die daraus resultierenden Mittel nicht in ihrem tatsächlichen Ausmaß Berücksichtigung fanden.

Aus den Unterlagen der AWZ GmbH war ersichtlich, dass das von der Bildungsakademie angebotene Aus- und Fortbildungsprogramm lediglich teilkostendeckend angeboten wurde und die verbleibenden Kosten durch Betriebsförderungen des Fonds Soziales Wien abzudecken waren. So erhielt die Bildungsakademie knapp 30 % ihrer Finanzmittel von externen Kunden, der Anteil der Seminare des "Offenen Programmes" und des "Firmenprogrammes" lag zuletzt bei rd. 36 %. Um den Deckungsbeitrag dieses Angebotes zu verstärken und die vom Fonds Soziales Wien zur Verfügung gestellten Mittel zu reduzieren, regte der Stadtrechnungshof Wien an, unter Berücksichtigung des branchenspezifischen Bildungsbedarfes im Sozial- und Gesundheitsbereich vor allem die deckungsbeitragsstärksten Seminare weiter auszubauen.

## **6. Qualitätsmanagement und Berichtswesen**

In den nachfolgenden Ausführungen wird punktuell auf jene Aspekte im Qualitätsmanagementsystem und im Berichtswesen der AWZ GmbH eingegangen, bei denen der Stadtrechnungshof Wien im Zuge der Prüfung ein Verbesserungspotenzial erkannte.

### **6.1 Prozess-, Ergebnis- und Strukturqualität**

Das Qualitätsverständnis der AWZ GmbH umfasste die Prozessqualität, die Ergebnisqualität und die Strukturqualität. Das in der AWZ GmbH implementierte und praktizierte Qualitätsmanagementsystem war in einem Handbuch vom Dezember 2016 festgehalten. Angemerkt wird, dass das neue Tätigkeitsfeld Bildungsberatung - also die Wiener Bildungsdrehscheibe - in das Qualitätsmanagementsystem der AWZ GmbH noch nicht integriert war.

Zur Feststellung der Konformität des implementierten Qualitätsmanagementsystems unterzog sich die AWZ GmbH mit der Wiener Schule für Sozialberufe und der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe in den Jahren 2015 und 2016 einer Zertifizierung nach der ÖNORM EN ISO 9001:2008. Die Bildungsakademie war im Jahr 2016 ebenfalls in den Zertifizierungsprozess aufgenommen worden.

6.1.1 Für die Wiener Schule für Sozialberufe und die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe lag in der AWZ GmbH ein einheitlicher Kernprozess "Ausbil-

dung" vor. Dieser umfasste das Auswahlverfahren der Bewerberinnen bzw. Bewerber, die Administration der Auszubildenden, die finanzielle Abwicklung, die theoretische und praktische Ausbildung, den Abschluss oder gegebenenfalls die Ausbildungsverlängerung bzw. den Abbruch der Ausbildung.

Als mitgeltende Unterlagen wurden Handlungsanweisungen erstellt, in denen die verschiedenen Tätigkeiten mit den entsprechenden Zuständigkeiten näher ausgeführt waren. Für bestimmte Bereiche wie etwa das Auswahlverfahren für Bewerberinnen bzw. Bewerber oder auch für das zu absolvierende Praktikum lagen ebenfalls einheitliche Handlungsanweisungen vor. Demgegenüber bedurfte es für den Abschluss der Ausbildung gesonderter Handlungsanweisungen, da dieser in den beiden Einrichtungen in unterschiedlicher Weise zu absolvieren war. Über die Handlungsanweisungen hinaus waren u.a. auch Dienstanweisungen, Checklisten und Merkblätter in Geltung. Die jeweils geltenden Dokumente waren für die Mitarbeitenden im elektronischen Ordner Qualitätsmanagement einsehbar.

Die Dienstanweisung zur Lenkung von Dokumenten sah vor, dass die Dokumente jährlich auf Änderungsbedarf zu überprüfen waren. Für deren Aktualisierung war die jeweilige Erstellerin bzw. der jeweilige Ersteller zuständig, die Termine wurden in einer Liste evident gehalten. Für den Fall, dass keine Änderungen notwendig erschienen, war dies mit einem entsprechenden Hinweis zu vermerken.

Bei Durchsicht der zum Qualitätsmanagement zählenden Unterlagen zeigte sich, dass die Handlungsanweisung betreffend das Auswahlverfahren für Bewerberinnen bzw. Bewerber im Jahr 2014 erstellt und seither - trotz geänderter Vorgehensweise - nicht angepasst worden war. Weiters fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass für den Teilprozess der Stundenplanung, die in der Regel drei bis sechs Monate im Voraus durchgeführt wurde, keine Handlungsanweisung vorlag.

6.1.2 Die von der Bildungsakademie zu erbringenden Tätigkeiten legte die AWZ GmbH ebenfalls in einer Prozessbeschreibung fest. Die grundsätzliche Zuständigkeit für die strategische Planung des Bildungsmanagements lag beim Fonds Soziales Wien, wäh-

rend der Bildungsakademie die operative Dienstleistung und die Bereitstellung der Räumlichkeiten oblagen.

Der Prozess "Bildungsmanagement" umfasste die strategische Programmplanung, die operative Umsetzung von Lehrgängen, Bildungsreihen und/oder Seminaren sowie deren Vorbereitung. Zur organisatorischen Vorbereitung zählte die Zurverfügungstellung der Räume inkl. technischer Ausstattung, Materialien und Unterlagen. Weiters sollte der Prozess "Bildungsmanagement" die finanzielle Abwicklung, deren Durchführung und Nachbereitung gewährleisten. Zur Seminare durchführung lag eine Handlungsanweisung vor. Im Anschluss an die Seminare waren Messungen der Zufriedenheit der Kundinnen bzw. Kunden vorzunehmen.

6.1.3 Im Zuge der Erstellung des Bildungsprogrammes 2016 im Jahr 2015 erbrachte die Bildungsakademie für ausgewählte Qualifizierungsmaßnahmen unterschiedliche Dienstleistungen, insbesondere Terminplanung, Konditionenverhandlung, Seminarorganisation sowie die Planung der räumlichen Durchführung der beauftragten Veranstaltungen. Die weiteren Aktivitäten hinsichtlich Layout, Druck und Versand des Bildungsprogrammes oblagen dem Fonds Soziales Wien. In der Folge führte der Fonds Soziales Wien eine Ablaufanalyse des operativen Bildungsmanagements durch. Nach strategischer Bearbeitung der Ergebnisse durch die Geschäftsführung der AWZ GmbH und dem Fonds Soziales Wien wurde eine Handlungsanweisung für die Tätigkeiten niedergeschrieben und die Verantwortlichkeiten in einem eigenen Merkblatt abgefasst.

Bei den Recherchen in der Bildungsakademie zeigte sich, dass die Seminare des Bildungsprogrammes des Fonds Soziales Wien in zwei verschiedene Kategorien eingeteilt waren. Aus der entsprechenden Handlungsanweisung waren deren Unterscheidungsmerkmale für den Stadtrechnungshof Wien nicht nachvollziehbar.

6.1.4 Ein weiterer Teil des Kernprozesses "Bildungsmanagement" betraf das Bildungsprogramm der AWZ GmbH für das "Offene Programm" und das "Firmenprogramm", bei denen alle strategischen Entscheidungen durch die Bildungsakademie selbst getroffen wurden. Für die operative Planung lag eine gesonderte Handlungsanweisung vor. In

dieser Beschreibung war auf die Kalkulation der Seminare und auch auf die Durchführungsparameter für eine Durchführung oder eine Absage eingegangen worden. Konkrete Angaben über diese Parameter waren in der Handlungsanweisung nicht genannt.

6.1.5 Zur Durchführung von Messungen der Kundenzufriedenheit erstellte die AWZ GmbH ebenfalls eine Prozessbeschreibung. Als Geltungsbereich waren die Wiener Schule für Sozialberufe, die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe und die Bildungsakademie festgelegt worden. Die AWZ GmbH strebte bei Kundenzufriedenheitsbefragungen eine Rücklaufquote von 80 % an, worüber immer zu Quartalsende eine Auswertung zu erstellen war. Der Zielwert für die Durchschnittsbewertung der Vortragenden wurde für die Bildungsakademie bei einer Notenskala von 1 bis 5 mit der Note 2 und für die beiden anderen Einrichtungen mit der Note 3 festgelegt. Bei Bewertungen mit kritischen Inhalten waren Maßnahmen zu setzen. Eine Überprüfung dieser Maßnahmen hatte bei den folgenden Messungen zur Kundenzufriedenheit stattzufinden. Für die Quartalsberichte und die im Zuge der ISO-Zertifizierung zu erstellenden Managementbewertungen war eine Zusammenfassung der Ergebnisse der einzelnen Kundenzufriedenheitsmessungen aufzubereiten.

Dem Berichtswesen der AWZ GmbH war zu entnehmen, dass im gesamten Betrachtungszeitraum die Zielwerte bei der Bewertung der Vortragenden mehr als erreicht wurden. Demgegenüber erfasste die AWZ GmbH die Rücklaufquote erst nach Ablauf des Betrachtungszeitraumes des Stadtrechnungshofes Wien.

6.1.6 Hinsichtlich der Erhebungsmethoden bei den Rückmeldungen von Kundinnen bzw. Kunden fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass die erhobenen Daten aus den Feedbackbögen händisch in Excel-Tabellen eingetragen wurden; einzelne Bögen mit handschriftlichen Bemerkungen wurden eingescannt. Aus diesen Excel-Tabellen wurden in der Folge - ebenfalls händisch - Auswertungen über die Zielerreichung bei der Kundenzufriedenheit erstellt.

6.1.7 Seitens des Lehrkörpers der Wiener Schule für Sozialberufe wurde die Internetplattform "Moodle" zum Bereitstellen des Stundenplans an Teilnehmende oder zum

Download von Kursinhalten eingesetzt. In der Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe und der Bildungsakademie kam diese Plattform jedoch nicht zum Einsatz.

## **6.2 Kennzahlen und Berichtswesen**

6.2.1 In einem Berichtswesen sollten verfügbare Daten in steuerungsrelevante Informationen umgesetzt werden, wobei auch eine Hierarchie einzurichten wäre, welche eine klare an die Empfängerinnen bzw. Empfänger orientierte Strukturierung des Reportings vorgibt.

Gemäß dem Qualitätsmanagement-Handbuch der AWZ GmbH sollten die Berichte nach Abstimmung der Inhalte mit Unterstützung des Fonds Soziales Wien erstellt werden. Das Organisationshandbuch sah vor, in welchen Intervallen die Regelkommunikation in Form von Besprechungen oder Sitzungen stattzufinden hatte.

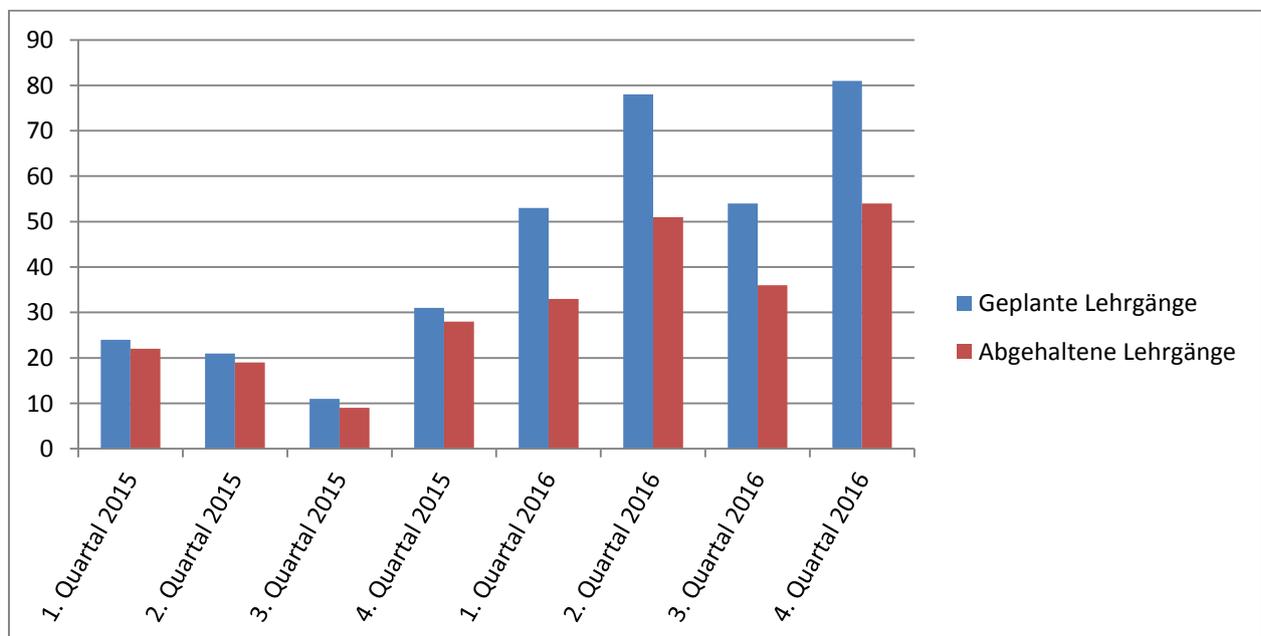
6.2.2 Im Kernprozess "Ausbildung" wurden Kennzahlen zur Auslastung für die Wiener Schule für Sozialberufe und die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe festgelegt, die auch im Berichtswesen ihren Niederschlag fanden. Den Ausbildungslehrgängen Pflegeassistenz und Fachsozialbetreuung lag ein Zielwert von 85 % zugrunde. In den Quartalsberichten der Jahre 2014 bis 2016 waren für die Ausbildungslehrgänge zur Pflegeassistenz im gesamten Betrachtungszeitraum Auslastungsquoten von mehr 100 % und für Ausbildungslehrgänge zur Fachsozialbetreuung von 95 % bis 100 % ausgewiesen. Für den Lehrgang zur Heimhilfe sah die AWZ GmbH eine Auslastung von 80 % vor. Die Kennzahl zur Auslastung lag im Jahr 2014 bei 85 % und erhöhte sich im Jahr 2015 auf 113 % sowie im Jahr 2016 auf 118 %.

Der Stadtrechnungshof Wien merkte an, dass die von der AWZ GmbH gewählte Rechenmethode zur Auslastung den Eindruck einer Vollausslastung bzw. Überbuchung der Ausbildungslehrgänge erweckte. Es wurde insofern ein Optimierungspotenzial erkannt, als diese Kennzahl ohne erläuternde Erklärungen missverständlich ausgelegt werden könnte.

6.2.3 Gemäß der Prozessbeschreibung "Bildungsmanagement" der Bildungsakademie waren bzgl. der vorgesehenen Lehrgänge die Durchführungsquote mit 70 % und die Teilkostendeckungsquote mit 85 % festgelegt worden. Im Ausweis der Teildeckungsquote sah die Bildungsakademie wenig Informationsgehalt und stellte deren Darstellung ein.

Die AWZ GmbH übermittelte dem Stadtrechnungshof Wien Daten zur Durchführungsquote ab dem ersten Quartal 2015, wobei der Stadtrechnungshof Wien die Abweichung zu den definierten Zielwerten (geplante Lehrgänge) in Balkendiagrammen darstellte.

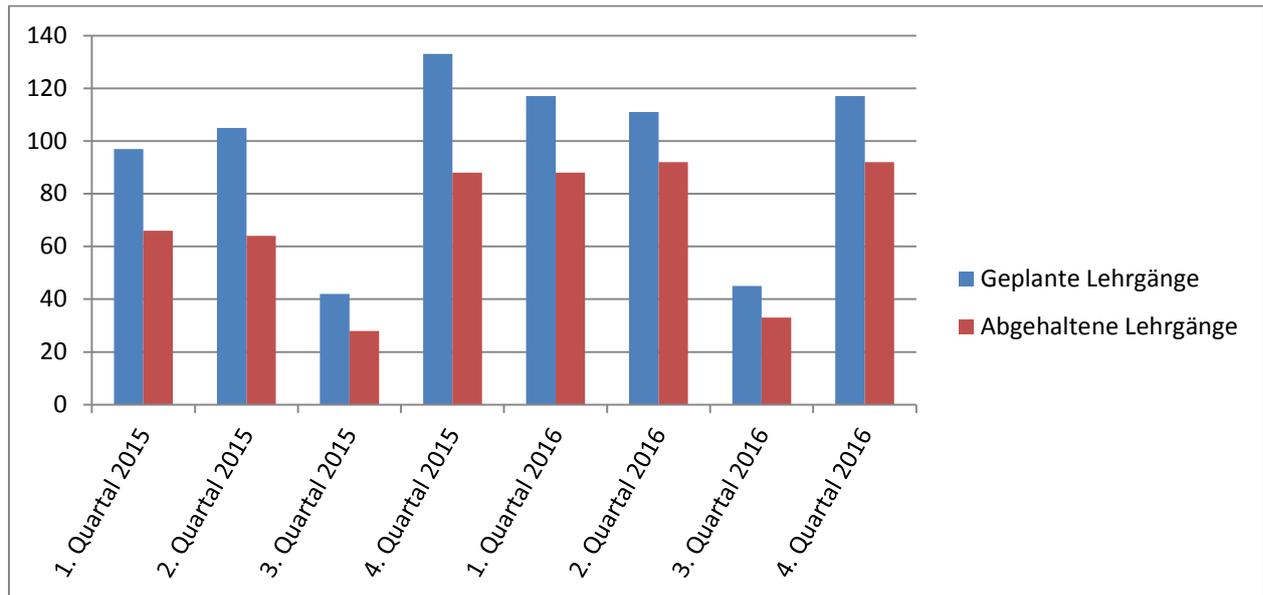
Tabelle 7: Durchführungsquote "Offenes Programm" und "Firmenprogramm"



Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Beim oben dargestellten "Offenen Programm" und "Firmenprogramm" für im Sozialbereich tätige Personen zeigten die Erhebungen, dass insgesamt gesehen die abgehaltenen Lehrgänge tendenziell im Steigen begriffen waren. Die Durchführungsquote sank mit der Erhöhung der Zielwerte erheblich und lag zuletzt bei rd. 67 %.

Tabelle 8: Durchführungsquote Fonds Soziales Wien Bildungsprogramm



Quelle: AWZ GmbH, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Beim Bildungsprogramm für die Mitarbeitenden des Fonds Soziales Wien stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass im Sommer infolge urlaubsbedingter Abwesenheiten von Mitarbeitenden des Fonds Soziales Wien die wenigsten Lehrgänge geplant und auch abgehalten wurden. In den beiden Jahren veränderte sich die Differenz zwischen den geplanten und den abgehaltenen Lehrgängen ebenfalls, jedoch nicht in dem Ausmaß wie beim "Offenen Programm" und beim "Firmenprogramm". Die Durchführungsquote lag am Beginn des eingesehenen Zeitraumes bei rd. 68 % und stieg auf rd. 79 % an.

Während beim "Offenen Programm" und beim "Firmenprogramm" die Bildungsakademie alle strategischen Entscheidungen traf, konnte sie beim Bildungsprogramm für die Mitarbeitenden des Fonds Soziales Wien nicht steuernd einwirken. Aus diesem Grund erschien dem Stadtrechnungshof Wien die Zweckmäßigkeit des Ausweises der Durchführungsquote im Berichtswesen der AWZ GmbH fragwürdig.

6.2.4 Die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien brachten weiters hervor, dass von der AWZ GmbH insgesamt drei unterschiedliche Leistungsberichte für jeweils einen bestimmten Empfängerkreis generiert wurden. So wurde jährlich die sogenannte Managementbewertung erstellt, die im Rahmen der ISO-Zertifizierung den externen Auditoren vorzulegen war. Diese beinhaltete neben den strategischen Zielen der AWZ

GmbH die Messung der Prozesskennzahlen, die Rückmeldungen der Kundinnen bzw. Kunden sowie definierte Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen. Weiters wurden jährlich zweimal Statusberichte erstellt, die von der operativen Geschäftsführung den Gesellschafterinnen bzw. Gesellschaftern der AWZ GmbH im Rahmen der Generalversammlungen präsentiert wurden. In diesen waren die laufenden Aktivitäten aller Tätigkeitsbereiche in unterschiedlicher Ausprägung dargestellt. Schließlich lagen für die operative Geschäftsführung Quartalsberichte für jeden Tätigkeitsbereich vor.

Die im Betrachtungszeitraum erstellten Berichte enthielten grundsätzlich eine Vielzahl an Informationen u.a. über die Anzahl der erbrachten Leistungen und über die Einhaltung der jeweils festgelegten Prozesskennzahlen. Jedoch stellten sich die Quartalsberichte der einzelnen Tätigkeitsbereiche uneinheitlich dar, indem der Informationsgehalt nicht durchgängig in gleicher Weise dargestellt war. Ebenso war der Fonds Soziales Wien bei der Erstellung der internen Berichte der AWZ GmbH - entgegen den Festlegungen im Qualitätsmanagement-Handbuch - nicht eingebunden worden.

### **6.3 Feststellungen**

6.3.1 Das neue Tätigkeitsfeld Wiener Bildungsdrehscheibe war in das Qualitätsmanagementsystem der AWZ GmbH noch nicht integriert. Allerdings lag zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien eine Beschreibung des Konzeptes vor, aus dem die Zielgruppe, der Ablauf des Beratungsprozesses, die Aufgaben des Personals und das Qualitätsverständnis hervorgingen.

Der AWZ GmbH wurde empfohlen, ehestmöglich die Wiener Bildungsdrehscheibe in ihr Qualitätsmanagementsystem aufzunehmen.

6.3.2 Wie unter Pkt. 6.1.1 festgestellt, waren die für die Wiener Schule für Sozialberufe und für die Ausbildungseinrichtung für Sozial- und Gesundheitsberufe geltenden Abläufe beim Kernprozess "Ausbildung" nicht in der nunmehr aktuellen Form abgebildet. Weiters hatte die AWZ GmbH nicht für alle jene Tätigkeiten, die den Kernprozess vervollständigen sollten, entsprechende Handlungsanweisungen erstellt. So war etwa für die im Zuge der Vorbereitung von Kursen wesentlichen Tätigkeiten der Gestaltung des Stundenplanes keine derartige Unterlage erstellt worden.

Aus den für die Bildungsakademie geltenden Dokumenten konnten die Kriterien für die Trennung der Seminare des Bildungsprogrammes des Fonds Soziales Wien in zwei unterschiedliche Fortbildungskategorien nicht entnommen werden. Angaben zur Preiskalkulation im Hinblick auf eine anzustrebende Wirtschaftlichkeit der Seminare waren ebenfalls aus den Dokumenten nicht ersichtlich.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der AWZ GmbH die Dokumente des Qualitätsmanagements um die fehlenden Details zu vervollständigen und periodisch zu aktualisieren.

6.3.3 Ebenso wurde der AWZ GmbH empfohlen, die Internetplattform "Moodle" nicht nur zum Sammeln und Bereitstellen von Informationen zu nutzen, sondern als E-Learning-Portal weiter auszubauen, um den Teilnehmenden aller Aus- und Fortbildungseinrichtungen das vorgesehene Selbststudium zu erleichtern.

Darüber hinaus wäre insgesamt der Einsatz der EDV in der AWZ GmbH voranzutreiben und auch die Kundenzufriedenheitsmessungen in einem Onlinebetrieb vorzunehmen, um künftig entsprechende Erhebungen und Auswertungen effizienter zu gestalten.

6.3.4 In Anbetracht der Tatsache, dass sich das Berichtswesen der AWZ GmbH zum Zeitpunkt der Prüfung im Aufbau befand, hatten nicht alle Kennzahlen bereits einen hohen Informationsgehalt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Kennzahlen auf ihre Aussagekraft hin zu evaluieren und um den Faktor Wirksamkeit zu ergänzen. In der Folge sollte auch das Erscheinungsbild der Quartalsberichte vereinheitlicht werden, um daraus die das Leistungsgeschehen zusammenfassenden jährlichen Statusberichte zu generieren.

## 7. Zusammenfassung der Empfehlungen

### Empfehlung Nr. 1:

Der Gesellschaftsvertrag der AWZ GmbH sollte um die Bildungsberatung für den Personenkreis der Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigten erweitert werden (s. Pkt. 3.5).

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Der Gesellschaftsvertrag der AWZ GmbH wird in der nächsten Generalversammlung, welche voraussichtlich im Juni 2018 stattfindet, um die Bildungsberatung für den Personenkreis Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Asylberechtigte erweitert.

### Empfehlung Nr. 2:

Rücklagen, deren ursprüngliche Verwendungszwecke zwischenzeitlich obsolet geworden sind, wären aufzulösen (s. Pkt. 4.4.1).

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Die zweckgebundene Rücklage zur Sicherstellung der noch ausstehenden Instandhaltungsmaßnahmen am Standort im 3. Wiener Gemeindebezirk aus dem Jahr 2014 wird im Jahr 2018 aufgelöst.

### Empfehlung Nr. 3:

Im Bereich der Bildungsakademie wäre unter Berücksichtigung des branchenspezifischen Bildungsbedarfes im Sozial- und Gesundheitsbereich der weitere Ausbau der deckungsbeitragsstärksten Seminare zu forcieren, womit die vom Fonds Soziales Wien zur Verfügung gestellten Mittel entsprechend reduziert werden könnten (s. Pkt. 5.6.1).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Für das Bildungsprogramm 2019 wird der Ausbau der deckungsbeitragsstärksten Seminare, unter Berücksichtigung des branchenspezifischen Bildungsbedarfes, bereits intensiviert.

Empfehlung Nr. 4:

Die Wiener Bildungsdrehscheibe sollte ehestmöglich in das Qualitätsmanagementsystem der AWZ GmbH aufgenommen werden (s. Pkt. 6.3.1).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Das Qualitätsmanagement in der Wiener Bildungsdrehscheibe konnte zum Zeitpunkt der Überprüfung durch den Stadtrechnungshof Wien noch nicht implementiert sein, da sich die Wiener Bildungsdrehscheibe im Jahr 2017 erst im Aufbau befand. Im vierten Quartal 2018 ist das Qualitätsmanagement der AWZ GmbH in der Wiener Bildungsdrehscheibe implementiert.

Empfehlung Nr. 5:

Die AWZ GmbH sollte die Dokumente des Qualitätsmanagements um fehlende Details vervollständigen und periodisch aktualisieren (s. Pkt. 6.3.2).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Die notwendigen Schritte zwecks Sicherstellung der periodischen Aktualisierung von Dokumenten wurden bereits im ersten Quartal 2018 umgesetzt. Es wurde eine Checkliste mit festgelegten Fristen zur Überarbeitung der Dokumente erarbeitet. Die Einhaltung dieser Termine wird künftig durch die Qualitätsmanagementbeauftragte der AWZ GmbH regelmäßig überprüft.

**Empfehlung Nr. 6:**

Um den Teilnehmenden aller Aus- und Fortbildungseinrichtungen das vorgesehene Selbststudium zu erleichtern, wäre die Internetplattform "Moodle" nicht nur zum Sammeln und Bereitstellen von Informationen zu nutzen, sondern auch als E-Learning-Portal weiter auszubauen (s. Pkt. 6.3.3).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Im Rahmen der strategischen Ziele des Fonds Soziales Wien und der Tochterunternehmen wurde entsprechend dem strategischen Ziel Digitalisierung und Modernisierung das Thema E-Learning als Maßnahme identifiziert. Ob künftig "Moodle" als E-Learning-Instrument oder eine andere Software unternehmensweit herangezogen wird, wird im Jahr 2018 festgelegt werden.

**Empfehlung Nr. 7:**

Der Einsatz der EDV in der AWZ GmbH sollte insgesamt vorangetrieben und auch die Kundenzufriedenheitsmessungen künftig in einem Onlinebetrieb vorgenommen werden, um entsprechende Erhebungen und Auswertungen effizienter zu gestalten (s. Pkt. 6.3.3).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

An der Schule für Gesundheits- und Krankenpflege sowie der Wiener Schule für Sozialberufe der AWZ GmbH wird bis zum ersten Quartal 2019 die Messung der Kundenzufriedenheit über "Moodle" stattfinden. Die Umsetzungsmöglichkeit (technisch als auch budgetär) der Onlineabfrage der Kundenzufriedenheit im Bereich der Bildungsakademie wird im Jahr 2018 geprüft.

**Empfehlung Nr. 8:**

Die Kennzahlen im Berichtswesen der AWZ GmbH wären auf ihre Aussagekraft hin zu evaluieren, um den Faktor Wirksamkeit zu ergänzen und das Erscheinungsbild der Quartalsberichte zu vereinheitlichen (s. Pkt. 6.3.4).

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien für die AWZ Soziales Wien GmbH:

Die Evaluierung der Kennzahlen erfolgt im Jahr 2018. Ebenfalls wird in Zusammenarbeit mit der Stabstelle Berichtswesen und Statistik des Fonds Soziales Wien der strukturelle Aufbau der Quartalsberichte überarbeitet.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im April 2018