



**MA 17, Prüfung der  
integrationspoliti-  
schen Wirksamkeit  
und der Mittelver-  
wendung von  
„StartWien“;  
Prüfungersuchen  
gemäß § 73e Abs. 1  
WStV vom  
22. Dezember 2021**

StRH I - 1081297-2022

## Kurzfassung

Der StRH Wien unterzog aufgrund eines Prüfungsersuchens von 13 Gemeinderatsmitgliedern des ÖVP Klubs Wien das Angebot „StartWien“ der MA 17 - Integration und Diversität einer Prüfung.

Das Prüfungsersuchen beinhaltete Fragen zur Etablierung, Definition von Zielvorgaben und Evaluierung von „StartWien“ sowie hinsichtlich der Gesamtprojektkosten, der Finanzierung, der Kommunikation und der Nutzung der Angebote von „StartWien“.

Hinsichtlich der Definition von Zielvorgaben war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität Ziele für „StartWien“ definierte. Diese Ziele waren allerdings nicht operationalisiert, weshalb der StRH Wien die Definition von Kennzahlen bzw. Kenngrößen zur Beurteilung der Zielerreichung von „StartWien“ anregte. Zudem wurde empfohlen, in regelmäßigen Abständen eine systematische Evaluierung aller Elemente von „StartWien“ durchzuführen und anhand einer Kundinnen- bzw. Kundenbefragung die Zufriedenheit der Zielgruppen mit den Angeboten von „StartWien“ zu erheben.

Die MA 17 - Integration und Diversität erhob laufend die Anzahl der Teilnehmenden an den Angeboten von „StartWien“. In den Jahren 2015 bis 2021 nahmen im Durchschnitt rd. 2.000 Personen ein Startcoaching in Anspruch. Durchschnittlich rd. 1.200 Personen besuchten darüber hinaus ein Second-Level-Startcoaching. Die Info-Module verzeichneten im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt rd. 7.400 Teilnehmende pro Jahr. Zudem wurden rd. 12.000 Sprachgutscheine eingelöst.

Die Gesamtprojektkosten von „StartWien“ beliefen sich in den Jahren 2015 bis 2021 auf durchschnittlich rd. 840.000,- EUR pro Jahr. Diese setzten sich aus Ausgaben für beauftragte Leistungen für die Druckwerke, die Honorare, das Callcenter, die Übersetzungen, die Kinderbetreuung, die Studien und die Websites sowie aus den anteiligen Personal- und Sachkosten für „StartWien“ zusammen. Ebenfalls beinhalteten die Gesamtprojektkosten Kosten für abgerechnete Sprachgutscheine sowie anteilige Förderungen zweier Kooperationspartnerinnen. Die Finanzierung erfolgte aus dem Budget der MA 17 - Integration und Diversität sowie mit weiteren vom Wiener Gemeinderat genehmigten Förderungsmitteln.

Bezüglich der gesetzten Kommunikationsmaßnahmen war festzustellen, dass keine schriftliche Kommunikationsstrategie festgelegt wurde. Die Festlegung einer Kommunikationsstrategie wurde ebenso empfohlen wie die Evaluierung der Zugänglichkeit der genutzten Informationskanäle und der Zufriedenheit der Zielgruppe mit dem Informationsangebot.

Der StRH Wien unterzog aufgrund eines Prüfungsersuchens von 13 Gemeinderatsmitgliedern des ÖVP Klubs Wien die integrationspolitische Wirkung und die Mittelverwendung von „StartWien“ der MA 17 - Integration und Diversität 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.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien</b> .....	<b>8</b>
1.1	Prüfungsgegenstand .....	8
1.2	Prüfungszeitraum .....	9
1.3	Prüfungshandlungen .....	10
1.4	Prüfungsbefugnis .....	10
1.5	Vorberichte .....	10
<b>2.</b>	<b>Rechtliche Grundlagen</b> .....	<b>10</b>
2.1	Integrationsgesetz .....	10
2.1.1	Integrationsvereinbarung .....	11
2.1.2	Integriererklärung .....	12
2.2	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien .....	12
<b>3.</b>	<b>Elemente von „StartWien“</b> .....	<b>13</b>
3.1	Startcoaching .....	13
3.2	Wiener Bildungspass .....	14
3.3	Info-Module .....	15
<b>4.</b>	<b>Etablierung und Weiterentwicklung von „StartWien“</b> .....	<b>16</b>
4.1	Etablierung von „StartWien“ .....	16
4.2	Zielvorgaben für „StartWien“ .....	18
4.3	Zielgruppe von „StartWien“ .....	20
4.4	Evaluierung von „StartWien“ .....	21
4.5	Kooperationen im Rahmen von „StartWien“ .....	24
<b>5.</b>	<b>Gesamtprojektkosten von „StartWien“</b> .....	<b>25</b>
5.1	Gesamtprojektkosten von „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021 .....	25
5.2	Kosten der Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner .....	28

<b>6.</b>	<b>Finanzierung von „StartWien“</b> .....	<b>30</b>
<b>7.</b>	<b>Kommunikation von „StartWien“</b> .....	<b>31</b>
7.1	Kommunikationsstrategie von „StartWien“ .....	31
7.2	Informationskanäle von „StartWien“ .....	32
7.3	Kooperationen hinsichtlich der Kommunikation für „StartWien“ .....	33
7.4	Kosten für die Kommunikation der Angebote von „StartWien“ .....	34
<b>8.</b>	<b>Nutzung der Angebote von „StartWien“</b> .....	<b>36</b>
8.1	Teilnehmende an Startcoachings .....	36
8.2	Teilnehmende an Second-Level-Startcoachings .....	39
8.3	Teilnehmende an Info-Modulen .....	40
8.4	Abgerechnete Wiener Sprachgutscheine .....	43
<b>9.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen</b> .....	<b>46</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Gesamtprojektkosten für „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021 .....	27
Tabelle 2: Kosten für die Kommunikation von „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021 .....	35
Tabelle 3: Anzahl der Teilnehmenden an Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021 .....	37
Tabelle 4: Top 10 Herkunftsländer der Teilnehmenden an Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021 .....	38
Tabelle 5: Anzahl der Teilnehmenden an Second-Level-Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021 .....	39
Abbildung 1: Second-Level-Startcoachings nach Sprachen bzw. Sprachgruppen in den Jahren 2015 bis 2021 .....	40
Tabelle 6: Anzahl der Teilnehmenden an den Info-Modulen in den Jahren 2015 bis 2021 .....	41
Abbildung 2: Anzahl der Teilnehmenden je Info-Modul in den Jahren 2015 bis 2021 .....	42
Abbildung 3: Anzahl der Teilnehmenden an den Info-Modulen je Sprache in den Jahren 2015 bis 2021 .....	43
Abbildung 4: Anzahl der abgerechneten Sprachgutscheine in den Jahren 2015 bis 2021 .....	46

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
bzw.	beziehungsweise
CORE	Centre of Refugee Empowerment
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUR	Euro
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
inkl.	inklusive
IntG	Bundesgesetz zur Integration rechtmäßig in Österreich aufhältiger Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft (Integrationsgesetz - IntG)
IV	Integrationsvereinbarung
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
o.a.	oben angeführt
ÖIF	Österreichischer Integrationsfonds
ÖVP	Österreichische Volkspartei
rd.	rund
s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
VHS GmbH	Die Wiener Volkshochschulen GmbH
VZÄ	Vollzeitäquivalent
Wirtschaftsagentur Wien	Wirtschaftsagentur Wien. Ein Fonds der Stadt Wien.
waff	Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds
WStV	Verfassung der Bundeshauptstadt Wien (Wiener Stadtverfassung - WStV)
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel

## Glossar

### Asylberechtigte (anerkannte Flüchtlinge)

Asylberechtigte sind Fremde (Personen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen), denen nach Durchlaufen des Asylverfahrens Asyl gewährt wird. Voraussetzung für die Zuerkennung dieses Status ist u.a., dass glaubhaft ist, dass der bzw. dem Fremden im Herkunftsstaat Verfolgung im Sinn der Genfer Flüchtlingskonvention droht.

### Asylwerberin bzw. Asylwerber

Als Asylwerberinnen bzw. Asylwerber werden Fremde (Personen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen) während des laufenden Asylverfahrens (das ist ab Einbringung eines Antrags auf internationalen Schutz bis zum rechtskräftigen Abschluss, zur Einstellung oder Gegenstandslosigkeit des Verfahrens) bezeichnet.

### Drittstaatsangehörige

Personen, die weder EU-Bürgerinnen bzw. EU-Bürger, sonstige EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger (aus Island, Liechtenstein oder Norwegen) noch Schweizerinnen bzw. Schweizer sind.

### Gleichgestellte

Familienangehörige von EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern.

### Subsidiär Schutzberechtigte

Subsidiär Schutzberechtigte sind Personen, deren Asylantrag zwar abgewiesen wurde, aber deren Leben oder Gesundheit im Herkunftsland bedroht wird. Sie sind daher weder Asylwerberinnen bzw. Asylwerber noch Asylberechtigte (Flüchtlinge im Sinn der Genfer Flüchtlingskonvention), benötigen aber aus bestimmten Gründen Schutz vor Abschiebung.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

13 Gemeinderatsmitglieder des ÖVP Klubs Wien stellten gemäß § 73e Abs. 1 WStV am 22. Dezember 2021 ein Prüfungsersuchen an den StRH Wien. In diesem wurde ersucht, das Angebot „StartWien“ der MA 17 - Integration und Diversität auf die integrationspolitische Wirksamkeit und die Mittelverwendung hinsichtlich der Ordnungsmäßigkeit, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit einer Prüfung zu unterziehen.

Insbesondere waren folgende Aspekte zu prüfen:

*„1. Wurde bei der Etablierung von „Start Wien“ eine konkrete (Integrations-)Strategie bzw. ein integrationspolitischer Auftrag formuliert?*

- a. Wenn ja, welche Experten waren an ihrer Erstellung beteiligt und warum?*
- b. Wenn nein, warum ist dies nicht geschehen?*

*2. Gab bzw. gibt es für „Start Wien“ konkrete Zielvorgaben?*

- a. Wenn ja, wann wurden diese von wem formuliert und was sagen sie aus?*
- b. Wenn ja, werden diese regelmäßig extern evaluiert bzw. angepasst?*
- c. Wenn ja, wurden diese Zielvorgaben jeweils erreicht?*
- d. Wenn nein, warum nicht?*

*3. Wird seitens der Stadt die Performance von „Start Wien“ evaluiert?*

- a. Wenn ja, wie oft, durch wen und mit welchen Konsequenzen?*

*4. Mit welchen Experten bzw. Institutionen kooperiert „Start Wien“ bei der Erstellung ihrer Angebote?*

- a. Gibt es eine Kooperation mit dem Österreichischen Integrationsfonds (ÖIF)?*
- b. Wenn nein, warum nicht?*

*5. Wie hoch sind die Gesamtkosten von „Start Wien“ aufgeschlüsselt nach Jahren, Angeboten und den Zielgruppen Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte, Asylwerber, IV-Verpflichtete und EU-Bürger seit dem Jahr 2015?*

*6. Einige Angebote von „Start Wien“ werden durch andere Einrichtungen der Stadt Wien durchgeführt, z.B. durch die Wiener Volkshochschulen, den WAFF und die Arbeiterkammer. Übernehmen diese Einrichtungen die Kosten für die Kurse oder werden diese an „Start Wien“ verrechnet?*

- a. Sofern diese Kosten nicht an „Start Wien“ verrechnet werden und somit nicht unter den Gesamtkosten aufscheinen: Wie stellen sich diese durch Externe getragene Kosten aufgeschlüsselt nach Jahren, Anbietern und Angeboten seit dem Jahr 2015 dar?*

*7. Aus welchen Quellen erhält „Start Wien“ seine Finanzierung, aufgeschlüsselt nach Jahren seit dem Jahr 2015?*



8. Gibt es eine verschriftlichte Kommunikationsstrategie, wie die Zielgruppen von „Start Wien“ erreicht werden sollen, insbesondere integrationsunwillige Personen?
- Wenn nein, warum nicht?
9. Über welche Informationskanäle versucht man, die Zielgruppen von „Start Wien“ zu erreichen (z.B. Social Media, Webseiten, Informationsmaterial, Multiplikatoren in Communities etc.)?
10. Mit welchen Experten bzw. Institutionen wird hinsichtlich der Kommunikation kooperiert?
- Wer verwaltet den Social Media-Auftritt von „Start Wien“?
  - Wer verwaltet die Webseite [www.startwien.at](http://www.startwien.at)?
  - Wie hoch sind die Kosten für die genannte Website pro Jahr seit dem Jahr 2015?
11. Wie hoch sind die Kosten für die Kommunikation der Angebote von „Start Wien“ pro Jahr seit dem Jahr 2015?
- Gibt es klare Zielvorgaben, welche Personen(-gruppen) in welcher Zahl erreicht werden sollen, z.B. Personen mit bestimmten Aufenthaltsstatus, Personen aus bestimmten Herkunftsländern bzw. -regionen wie Afghanistan oder Tschetschenien oder Frauen aus patriarchalen Strukturen?
  - Auf welcher Basis wurden diese Personengruppen definiert?
  - Handelt es sich hierbei um Gruppen, die erfahrungsgemäß eine besondere Unterstützung bei der Integration benötigen bzw. häufig integrationsunwillig sind?
12. Wird regelmäßig erhoben, welche Personen(-gruppen) in welcher Zahl die Angebote von „Start Wien“ annehmen?
- Wenn ja, wie stellen sich diese nach Jahren, Angeboten und Personengruppen, insbesondere gruppiert nach Aufenthaltsstatus, Herkunftsland und Geschlecht, seit dem Jahr 2015 dar, immer unter Angabe der Abschlussquote?
  - Wie viele Personen nahmen aufgeschlüsselt nach Jahren seit 2015 teil, deren Asylantrag in der Zwischenzeit rechtskräftig abgelehnt wurde?
  - Welche Konsequenzen gibt es bei vorzeitigem Abbruch von Kursen bzw. bei deren Nichtbestehen, insbesondere bei kostenpflichtigen externen Anbietern?
13. Wiener Sprachgutscheine: Nach Absolvierung von „Start Wien“-Modulen können insgesamt drei Sprachgutscheine in der Höhe von jeweils 50 Euro für jeweils einen Sprachkurs eingelöst werden. Gibt es Aufzeichnungen über die Anzahl der positiv absolvierten Sprachkurse?
- Wenn ja, wie sieht das Verhältnis zwischen positiv absolvierten und abgebrochenen Sprachkursen aus?
  - Besteht bei Abbruch oder Nichtbestehen eines geförderten Sprachkurses eine Refundierungspflicht?

Die Fragen des Prüfungsersuchens wurden im gegenständlichen Bericht in den Punkten 4ff chronologisch bearbeitet und beantwortet.

## 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im 2. Halbjahr 2022 von der Abteilung Kultur und Bildung des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand im Mai 2022 statt.

Die Schlussbesprechung wurde im Jänner 2023 abgehalten. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2015 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Belegprüfungen und Interviews bei der geprüften Stelle bzw. im Rahmen von Videokonferenzen. Ein Ortsaugenschein fand am 1. September 2022 statt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

### 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

### 1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema lagen dem StRH Wien für die vergangenen 10 Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

## 2. Rechtliche Grundlagen

### 2.1 Integrationsgesetz

Das IntG definierte Integration als einen gesamtgesellschaftlichen Prozess, dessen Gelingen von der Mitwirkung aller in Österreich lebenden Menschen abhing und auf persönlicher Interaktion beruhte. Integration erforderte insbesondere, dass die Zugewanderten aktiv an diesem Prozess mitwirkten, die angebotenen Integrationsmaßnahmen wahrnahmen und die Grundwerte eines europäischen demokratischen Staates anerkannten und respektierten. Auch alle staatlichen Institutionen auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene hatten im Rahmen ihrer Zuständigkeiten ihren Beitrag zu einem erfolgreichen Integrationsprozess durch das systematische Anbieten von Integrationsmaßnahmen zu leisten. Integration als gesamtgesellschaftlicher Prozess erforderte ein aufeinander abgestimmtes Vorgehen der unterschiedlichen staatlichen und zivilgesellschaftlichen Akteurinnen bzw. Akteure und setzte einen aktiven Beitrag jeder einzelnen Person in Österreich im Rahmen ihrer eigenen Möglichkeiten voraus.

Auf Bundesebene bezweckte das IntG die rasche Integration rechtmäßig in Österreich aufhältiger Personen in die österreichische Gesellschaft. Dies sollte durch das systematische Anbieten von Integrationsmaßnahmen (Integrationsförderung) sowie durch die Verpflichtung aktiv am Integrationsprozess mitzuwirken (Integrationspflicht) erwirkt werden.

Integrationsmaßnahmen sollten zur Teilhabe am gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Leben in Österreich befähigen. Zentral waren dabei die Teilhabe durch Erwerbsarbeit, der Zugang zu und die Annahme von Bildungsangeboten, die Gleichstellung der Geschlechter und das rasche Erreichen der Selbsterhaltungsfähigkeit. Der Erhalt der österreichischen Staatsbürgerschaft sollte den Endpunkt eines umfassenden Integrationsprozesses darstellen.

Um den Integrationsprozess bestmöglich zu unterstützen, sah das IntG für bestimmte Personengruppen die Erfüllung der Integrationsvereinbarung sowie der Integrationserklärung vor.

### 2.1.1 Integrationsvereinbarung

Für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2021 waren die Integrationsvereinbarung 2011 sowie die Integrationsvereinbarung 2017 relevant.

Die Integrationsvereinbarung 2011 war verpflichtend für Drittstaatsangehörige, denen ihr erstmaliger Aufenthaltstitel zwischen 1. Juli 2011 und 30. September 2017 erteilt wurde, und zielte primär auf die sprachliche Integration ab. Die Integrationsvereinbarung 2017 war verpflichtend für Drittstaatsangehörige, denen ihr erstmaliger Aufenthaltstitel ab dem 1. Oktober 2017 erteilt wurde. Sie umfasste neben der sprachlichen Integration auch die Vermittlung der demokratischen Ordnung und der daraus ableitbaren Werte der Rechts- und Gesellschaftsordnung.

Sowohl die Integrationsvereinbarung 2011 als auch die Integrationsvereinbarung 2017 umfassten 2 Module.

Für das Modul 1 waren binnen 2 Jahren ab Erteilung des erstmaligen Aufenthaltstitels Deutschkenntnisse auf dem Niveau A2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen erforderlich. Im Rahmen der Integrationsvereinbarung 2017 war darüber hinaus die Kenntnis grundlegender Werte der österreichischen Rechts- und Gesellschaftsordnung nachzuweisen. Der Nachweis über die Erfüllung des Moduls 1 war u.a. durch eine Bestätigung der erfolgreichen Absolvierung der Integrationsprüfung auf dem entsprechenden Sprachniveau zu erbringen.

Für das Modul 2 waren Deutschkenntnisse auf dem Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen erforderlich. Im Rahmen der Integrationsvereinbarung 2017 war darüber hinaus die vertiefte Kenntnis grundlegender Werte der österreichischen Rechts- und Gesellschaftsordnung nachzuweisen. Die Absolvierung von Modul 2 war Voraussetzung zur Erlangung eines Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt - EU“ sowie für die Verleihung der Österreichischen Staatsbürgerschaft. Der Nachweis über die Erfüllung des Moduls 2 war u.a. durch eine Bestätigung der erfolgreichen Absolvierung der Integrationsprüfung auf dem Sprachniveau B1 zu erbringen.

## 2.1.2 Integrationserklärung

Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte waren im Rahmen einer verpflichtenden Integrationserklärung zur Einhaltung der grundlegenden Werte der Rechts- und Gesellschaftsordnung verpflichtet und unterlagen der Pflicht zur vollständigen Teilnahme, Mitwirkung und zum Abschluss der angebotenen und zumutbaren Kursmaßnahmen. Das für Integration zuständige Bundesministerium hatte für diese Personengruppe sowie für Vertriebene Deutschkurse zur Verfügung zu stellen, die - sofern erforderlich - die Alphabetisierung in lateinischer Schrift und das Erreichen eines Sprachniveaus von zumindest B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen ermöglichten. Darüber hinaus waren für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte Werte- und Orientierungskurse zur Verfügung zu stellen.

Die Abwicklung der Deutschkurse sowie der Werte- und Orientierungskurse oblag dem ÖIF. Er war u.a. für die Umsetzung der Integrationsvereinbarungen bzw. Integrationserklärungen des Bundes mitverantwortlich und wickelte österreichweit Deutsch-Integrationsprüfungen auf verschiedenen Sprachniveaus ab. Zudem evaluierte er zur laufenden Qualitätssicherung Deutsch-Integrationskurse und unterstützte Zuwandernde in Österreich mit Beratung und Information. Zur Vorbereitung auf die Deutsch-Integrationsprüfung bot er Sprach- und Integrationskurse in deutscher Sprache an, wobei bei Bedarf auch Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher für die Sprachen Arabisch, Dari/Farsi, Englisch, Paschtu, Russisch und Somali zur Verfügung gestellt wurden.

## 2.2 Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien

Die MA 17 - Integration und Diversität war Ansprechpartnerin für neu zugewanderte Wienerinnen bzw. Wiener. Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien oblagen ihr u.a. nachstehende Aufgaben:

- die Erarbeitung von Grundlagen für die Umsetzung und Weiterentwicklung der Wiener Integrations- und Diversitätspolitik; insbesondere die Verbesserung der Kenntnisse über Migration und Zuwanderung, der kulturellen Sensibilität und Erfassung von Zugangsbarrieren und deren Abbau,
- die Entwicklung und Durchführung von niederlassungsbegleitenden Maßnahmen und Projekten für neu aus dem Ausland Zugewanderte,
- die Anregung, Förderung und Durchführung von Spracherwerbsmaßnahmen und Bildungsmaßnahmen für zugewanderte Personen, insbesondere auch im Sinn einer „Niederlassungsbegleitung“ für neu aus dem Ausland Zugewanderte,
- die Kooperation mit internen und externen Partnerinnen bzw. Partnern; insbesondere mit Organisationen von zugewanderten Personen sowie
- die Evaluierung von diversitäts- und integrationsrelevanten Maßnahmen.

Um Zuwandernden einen möglichst guten und raschen Start in Wien zu ermöglichen, führte die MA 17 - Integration und Diversität im Oktober 2008 mit dem Integrationsprojekt „StartWien“ eine neue Form der Niederlassungsbegleitung ein.

## 3. Elemente von „StartWien“

Innerhalb der MA 17 - Integration und Diversität war „StartWien“ als eigenständiges Referat im Fachbereich Integrationsprojekte und Förderungen angesiedelt. Zum Prüfungszeitpunkt waren 2,5 VZÄ für das Referat „StartWien“ tätig. Zudem wirkten Mitarbeitende der Regionalstellen der MA 17 - Integration und Diversität anlassbezogen als muttersprachliche Startcoaches mit.

„StartWien“ sollte sicherstellen, dass zugewanderte Menschen nach Erhalt ihres Erstaufenthaltstitels rasch mit wichtigen Informationen erreicht werden, um die Integration dieser Menschen zu unterstützen. „StartWien“ bestand aus den Elementen Startcoaching, Wiener Bildungspass und Info-Module.

### 3.1 Startcoaching

Das Startcoaching umfasste ein persönliches Erstberatungs- und Sondierungsgespräch, in dem eine individuelle Beratung über die nächsten Schritte (z.B. Auswahl eines geeigneten Sprachkurses, Nostifikation, Berufsberatung etc.) erfolgen sollte. Es war für alle neuen Wienerinnen bzw. Wiener, die in den letzten 2 Jahren eine Erstniederlassungsbewilligung erhalten haben, vorgesehen und basierte auf Freiwilligkeit. Das Startcoaching wurde in verschiedenen Sprachen angeboten, um den Zuwandernden eine Beratung in der Muttersprache oder in einer von ihnen bevorzugten Sprache zu ermöglichen.

Zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien wurde das Startcoaching in 26 Sprachen (Albanisch, Arabisch, Bengali, Bosnisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Hindi, Kroatisch, Pashtu, Polnisch, Punjabi, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Slowakisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch und Urdu) angeboten.

Im Sinn des One-Stop-Shop-Prinzips fand das Startcoaching in den Räumlichkeiten der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die u.a. für die Erteilung von Aufenthaltstiteln zuständig war, statt. Nach Erhalt des Aufenthaltstitels war ein Startcoaching direkt im Anschluss in den Räumlichkeiten des Erstantragszentrums der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft vorgesehen. War keine sofortige Beratung in einer passenden Sprache möglich, oder bevorzugte die bzw. der Zuwandernde eine Beratung zu einem anderen Zeitpunkt, konnte über ein Callcenter - über das auch allgemeine Informationen zu „StartWien“ eingeholt werden konnten - ein gesonderter Termin für das Startcoaching vereinbart werden. Infolge der COVID-19-Pandemie war zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien ein Startcoaching primär nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung vorgesehen. Die MA 17 - Integration und Diversität arbeitete an der Implementierung eines elektronischen Reservierungstools, über das künftig Termine für das Startcoaching in der jeweiligen Sprache gebucht werden konnten. Anfang Dezember 2022 befand sich dieses Online-Tool noch in der Testphase.

Im Rahmen des Startcoachings wurde der Wiener Bildungspass ausgegeben (s. Punkt 3.2). Zudem wurde ein dem Stand der Vorkenntnisse entsprechender Deutschkurs bzw. eine Feststellung der Sprachkenntnisse empfohlen. Die angebotenen Info-Module wurden vorgestellt und darauf hingewiesen, dass ein Einlösen der im Wiener Bildungspass enthaltenen Sprachgutscheine erst nach Besuch einer entsprechenden Anzahl von Info-Modulen möglich war.

Für individuelle Anliegen wurden weitere Beratungseinrichtungen vermittelt. Auch das Thema Berufseinstieg wurde im Rahmen des Startcoachings besprochen und es wurden Informationen zu Berufsberatungen, Nostrifikationsberatungen und Qualifikationserhebungen angeboten.

Das Startcoaching konnte einmal in Anspruch genommen werden. Da sich jedoch zeigte, dass oftmals noch weitere Erklärungen bzw. Informationen benötigt wurden, bot die MA 17 - Integration und Diversität ab dem Jahr 2009 ein Second-Level-Startcoaching an, in dem Inhabende eines Wiener Bildungspasses in den ersten beiden Jahren ein Einzelgespräch oder ein moderiertes Gruppengespräch in Anspruch nehmen konnten, um weitere Fragen (zum Wiener Bildungspass, zur Integrationsvereinbarung, zu Deutschkursen, zu Info-Modulen etc.) abzuklären. Das Second-Level-Startcoaching wurde zum Prüfungszeitpunkt in 13 Sprachen angeboten (Albanisch, Arabisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Hindi, Punjabi, Russisch, Ukrainisch und Türkisch) und war analog zum Startcoaching als einmaliges Angebot zu verstehen. Wurde der Bedarf einer längerfristigen bzw. wiederkehrenden Beratung erkannt, wurden die Kundinnen bzw. Kunden an entsprechende Beratungsstellen verwiesen.

## 3.2 Wiener Bildungspass

Der Wiener Bildungspass wurde im Rahmen des Startcoachings ausgegeben. Die MA 17 - Integration und Diversität erfasste die Ausgabe in einer dafür eingerichteten Datenbank und personalisierte den Wiener Bildungspass über dessen eindeutige Nummer.

Im Wiener Bildungspass konnten absolvierte Sprachkurse, Weiterbildungsmaßnahmen und Beratungen dokumentiert werden. Zudem konnten bei einem geplanten Berufseinstieg auch Erhebungen über berufliche Qualifikationen sowie Ergebnisse einer gegebenenfalls durchgeführten Nostrifikationsberatung erfasst werden. Der Wiener Bildungspass diente damit als Nachweis über Deutschkenntnisse, berufliche Qualifikationen sowie Aus- und Fortbildungen zur Vorlage u.a. bei Veranstalterinnen bzw. Veranstaltern von Deutschkursen sowie Aus- und Weiterbildungen, den Außenstellen des Arbeitsmarktservices und potenziellen Arbeitgebenden.

Der Wiener Bildungspass beinhaltete 3 Sprachgutscheine. Deren Gesamtwert betrug für Menschen, die zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung verpflichtet waren, 300,- EUR (3 Gutscheine zu je 100,- EUR) und für EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger sowie deren Familienangehörigen aus Drittstaaten 150,- EUR (3 Gutscheine zu je 50,- EUR). Diese Sprachgutscheine konnten bei den von der MA 17 - Integration und Diversität anerkannten Kursträgerinnen bzw. Kursträgern eingelöst werden.

Zum Zeitpunkt der Erhebungen des StRH Wien waren rd. 30 anerkannte Kursträgerinnen bzw. Kursträger auf der Homepage der MA 17 - Integration und Diversität aufgelistet. Für die Aufnahme in den Pool der anerkannten Kursträgerinnen bzw. Kursträger war eine Zertifizierung beim ÖIF Voraussetzung. Diese Voraussetzung war in den Qualitätsstandards für den Wiener Bildungspass der MA 17 - Integration und Diversität verankert, zu deren Einhaltung sich Kursträgerinnen bzw. Kursträger mittels Selbstverpflichtungserklärung verpflichten mussten, um die Wiener Sprachgutscheine abrechnen zu können. Der Sprachgutschein war einlösbar, sobald auf der Rückseite der Besuch eines Info-Moduls bestätigt war.

### 3.3 Info-Module

Durch den Besuch der Info-Module sollten Zuwandernde eine Möglichkeit erhalten, sich in der jeweiligen Muttersprache oder in einer von ihnen bevorzugten Sprache über wichtige Lebensbereiche zu informieren. Nach dem Besuch eines Info-Moduls konnte einer der im Wiener Bildungspass enthaltenen Sprachgutscheine eingelöst werden. Für die Einlösung der beiden anderen Sprachgutscheine war der Besuch von 2 weiteren unterschiedlichen Info-Modulen erforderlich.

Die Info-Module wurden zu verschiedenen Themen angeboten und dauerten in der Regel rd. 2 Stunden. Seit dem Jahr 2008 wurden die Info-Module mehrfach an den bestehenden Informationsbedarf angepasst. Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2021 umfassten die Info-Module die nachstehenden Themenbereiche:

- Arbeitswelt,
- Aufenthaltsrecht,
- Berufserstinformation,
- Bildung,
- Deutsche in Österreich,
- Familienleben,
- Gesundheit,
- Nostrifikationsberatung,
- Selbstständigkeit und Unternehmensgründung,
- Soziales,
- Wohnen und
- Zusammenleben.

Erläuternd war hier anzuführen, dass das Info-Modul Deutsche in Österreich auf neu zugewanderte Deutsche abzielte, um ihnen Informationen zum Lebens- und Arbeitsalltag in Österreich und die gesellschaftlichen Unterschiede näherzubringen. Zudem wurden rechtliche und steuerliche Fragen thematisiert. Die Themen Nostrifikationsberatung sowie Selbstständigkeit und Unternehmensgründung wurden im Gegensatz zu den anderen Info-Modulen nicht als Gruppenveranstaltungen, sondern als

Beratungsangebote auf individueller Ebene durchgeführt. Diese Angebote hatten somit einen anderen Charakter, galten jedoch im Rahmen des Wiener Bildungspasses ebenfalls als Info-Module und wurden auch in den statistischen Aufzeichnungen der MA 17 - Integration und Diversität (s. Punkt 8.3) als Info-Module geführt. Das Info-Modul Soziales zielte speziell auf die Zielgruppe der Geflüchteten ab, da hier ein besonderes Informationsbedürfnis vorlag. Dieses Info-Modul wurde bis in das Jahr 2018 angeboten. In den Folgejahren fanden keine Veranstaltungen zu diesem Thema statt.

Die Info-Module wurden grundsätzlich in Präsenz angeboten. Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurde zudem ein Teil auch im Rahmen von Onlineveranstaltungen abgehalten.

## 4. Etablierung und Weiterentwicklung von „StartWien“

### 4.1 Etablierung von „StartWien“

Das Angebot „StartWien“ wurde im Jahr 2008 von der MA 17 - Integration und Diversität initiiert und fortlaufend weiterentwickelt. In die Entwicklung des Projektes wurden relevante Communitys sowie Expertinnen bzw. Experten aus den Bereichen Beratung, Sprachkurse und Wissenschaft miteinbezogen.

Bereits in den 90er-Jahren wurden in Wien Integrationsmaßnahmen in Form von Sprachkursen, Beratungsstellen etc. durchgeführt. Mit „StartWien“ sollte die Niederlassungsbegleitung von Zuwandernden neu strukturiert und aufbauend auf die bestehenden Maßnahmen ein auf die Bedürfnisse einzelner Personen zugeschnittenes individuelles und systematisches Unterstützungsangebot geschaffen werden. Ziel war es, Menschen möglichst rasch zu „integrieren“, um ihnen ein selbstbestimmtes, gleichberechtigtes Leben in allen Bereichen der Gesellschaft zu ermöglichen. Eine möglichst zeitnahe Niederlassungsbegleitung wurde insbesondere als erforderlich erachtet, da in den ersten Monaten und Jahren in einem neuen Land Sprachkenntnisse, Berufsperspektiven, soziale Integration sowie die Haltung und Einstellung gegenüber der Aufnahmegesellschaft dauerhaft geprägt werden und somit entscheidend für die Integration sind.

Hinsichtlich der Frage 1 des Prüfungsersuchens *„Wurde bei der Etablierung von „Start Wien“ eine konkrete (Integrations-)Strategie bzw. ein integrationspolitischer Auftrag formuliert? Wenn ja, welche Experten waren an ihrer Erstellung beteiligt und warum? Wenn nein, warum ist dies nicht geschehen?“* war festzustellen, dass der MA 17 - Integration und Diversität kein expliziter, schriftlicher, politischer Auftrag zur Etablierung von „StartWien“ erteilt wurde. Die „Entwicklung und Durchführung von niederlassungsbegleitenden Maßnahmen und Projekten für neu aus dem Ausland Zugewanderte“ war jedoch eine grundlegende, in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien verankerte, Aufgabe der MA 17 - Integration und Diversität. Zur Wahrnehmung dieser Aufgabe initiierte die MA 17 - Integration und Diversität seit ihrer Gründung im Jahr 2004 verschiedene Projekte zur Niederlassungsbegleitung (z.B. die Anerkennungsberatungsstelle, „Mama Lernt Deutsch“) und hatte in weiterer Folge „StartWien“ ins Leben gerufen.



Als Grundlage für die Entwicklung von „StartWien“ und um einen internationalen Vergleich zu ermöglichen, beauftragte die MA 17 - Integration und Diversität in einem ersten Schritt eine Studie über Integrations- und Niederlassungsbegleitungsmaßnahmen in ausgewählten Städten. Im Zuge dieser Recherchen wurden die Angebote zur Unterstützung von Neuzugewanderten in Amsterdam, Frankfurt, München, Toronto, Stockholm und Paris erhoben und die Ergebnisse in einem Bericht dargestellt. Die Studie hob als einen wichtigen Erfolgsfaktor beispielsweise die Vernetzung von Institutionen zur Unterstützung von neu zugewanderten Personen hervor. Ferner waren für die Zielgruppenerreichung zur Teilnahme an Kursangeboten u.a. die Themenschwerpunkte, die Veranstaltungszeiten, die Erreichbarkeit der Kursorte, die Erschwinglichkeit und die Möglichkeit der Kinderbetreuung am Standort relevant.

In einem weiteren Schritt bestimmte die MA 17 - Integration und Diversität die Zielgruppe von „StartWien“ (s. Punkt 4.3). Um ein besseres Verständnis über die Struktur und die Bedürfnisse der definierten Zielgruppe zu erlangen, beauftragte sie im Juli 2008 eine Studie bei einem Forschungsinstitut, in der muttersprachliche Interviews mit den Kundinnen bzw. Kunden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft geführt wurden. Neben demographischen Merkmalen wurden dabei u.a. Aspekte wie Bildungsgrad, Berufserfahrung und Berufspläne sowie Deutschkenntnisse und der Bedarf an muttersprachlicher Information erhoben. Alle befragten Personen gaben an, dass fundierte Deutschkenntnisse Voraussetzung für einen erfolgreichen Start des Aufenthaltes in Österreich seien. Zusammengefasst ergab die Studie, dass die Bereitschaft zum Besuch eines Deutschkurses mit der Dauer des Aufenthaltes sinke. Bei der Abfrage nach relevanten Informationsveranstaltungen in der Muttersprache erachteten die Befragten die Themenbereiche Gesundheit, Arbeit, Wohnen und Aufenthaltsrecht als die wichtigsten.

Darüber hinaus führte die MA 17 - Integration und Diversität Gespräche und Workshops mit Vertreterinnen bzw. Vertretern von Beratungseinrichtungen für Migrantinnen bzw. Migranten, Leiterinnen bzw. Leitern von Sprachkursen und Vertreterinnen bzw. Vertretern von Organisationen und Vereinen von bzw. für Migrantinnen bzw. Migranten durch. Im Rahmen dieser Workshops wurden die Themen erhoben, die für Neuzuwandernde von Relevanz waren und zu denen in weiterer Folge Info-Module angeboten werden sollten. Zudem wurden Wünsche, Bedürfnisse und Anliegen der Zielgruppen erhoben.

Die MA 17 - Integration und Diversität präsentierte nach eigenen Angaben das Vorhaben den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern sowie den Migrantinnen- bzw. Migrantenorganisationen. Zudem informierte sie die Bezirksvorstehenden sowie Bezirksplattformen und produzierte Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen, um das Projekt bekannt zu machen und zu positionieren.

Seit der Einführung von „StartWien“ wurden die angebotenen Leistungen - wie im Punkt 4.4 erwähnt - u.a. auch aufgrund von Evaluierungen an die aktuellen Entwicklungen und Informationsbedarfe angepasst. Beispielsweise betraf dies die Erweiterung der Zielgruppe und der themenspezifischen Angebote der Info-Module.

## 4.2 Zielvorgaben für „StartWien“

Zur Beantwortung der Frage 2 des Prüfungsersuchens *„Gab bzw. gibt es für „Start Wien“ konkrete Zielvorgaben? Wenn ja, wann wurden diese von wem formuliert und was sagen sie aus? Wenn ja, werden diese regelmäßig extern evaluiert bzw. angepasst? Wenn ja, wurden diese Zielvorgaben jeweils erreicht? Wenn nein, warum nicht?“* war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität im Jahr 2008 mehrere Ziele formulierte, die mit „StartWien“ verfolgt wurden. Diese Ziele sind in der nachfolgenden Aufzählung zusammenfassend dargestellt:

- Nutzung des Potenzials der Neuzuwandernden für Wien und rasche, gute und bildungsadäquate Integration in den Arbeitsmarkt.
- Spezielle Integrationsangebote für Personen mit geringer Schulbildung, um geringes Einkommen, Arbeitslosigkeit, Abhängigkeit von der Ehepartnerin bzw. vom Ehepartner, geringe Sozialkontakte über die Familie bzw. engere Umgebung hinaus und schlechte Bildungschancen deren Kinder zu vermeiden.
- Vermittlung einer positiven Grundhaltung der Stadt Wien gegenüber den Zuwandernden durch das Startcoaching. Schaffung einer Grundlage für eine positive Identifikation mit Wien und der österreichischen Gesellschaft.
- Klare Kommunikation der Anforderungen an ein Leben in Wien (Bereitschaft Deutsch zu lernen und sich notwendiges Wissen über die Rahmenbedingungen wie z.B. über das Bildungs- und Gesundheitssystem anzueignen, sowie Interesse für die Mentalität, Lebensweise und geschichtlich gewachsene Identitäten der Österreicherinnen bzw. Österreicher).
- Gezielte Vermittlung in den jeweils passenden Deutschkurs oder die „richtige“ Beratungseinrichtung durch das Startcoaching sowie optimale Nutzung der bestehenden Angebote durch zielgerichtete Information.

Laut Angabe der MA 17 - Integration und Diversität waren die formulierten Ziele bewusst sehr grundsätzlich gehalten und orientierten sich insbesondere an international gültigen Integrationszielen. Eine regelmäßige externe Evaluierung der Ziele fand nicht statt. Intern wurden die Ziele mehrfach adaptiert, blieben jedoch lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität seit dem Beginn dem Grunde nach unverändert. Zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien waren die Ziele von „StartWien“ wie folgt formuliert:

- Unterstützung neu zugewanderter Menschen bei der Orientierung in Wien.
- Vermittlung von Basiswissen zu relevanten Themen wie Arbeitsmarkt, Zusammenleben oder Gesundheit.

- Motivation zum raschen Erlernen der deutschen Sprache.

Die formulierten Ziele von „StartWien“ wurden nicht operationalisiert und mit entsprechenden Kennzahlen hinterlegt, weshalb die Zielerreichung nicht direkt messbar war. Als übergeordnete Kennzahl erhob die MA 17 - Integration und Diversität laufend den Anteil der anspruchsberechtigten Personen, die an einem Startcoaching teilnahmen und denen ein Wiener Bildungspass ausgegeben wurde. Dieser Anteil betrug im Betrachtungszeitraum bei jenen Personen, die zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung verpflichtet waren rd. 71 % (s. Punkt 8.1). Anhand dieser Kennzahl bewertete die MA 17 - Integration und Diversität in welchem Ausmaß die Zielgruppe erreicht wurde. Der angestrebte Zielwert war dabei jedoch nicht dokumentiert.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität, Kennzahlen bzw. Kenngrößen zur Beurteilung der Zielerreichung von „StartWien“ zu definieren und den Grad der Zielerreichung laufend zu evaluieren.

#### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Seit dem Sommer 2022 wurden bereits zahlreiche Maßnahmen gesetzt, um die seit dem Jahr 2008 dokumentierten Daten künftig einfach verfügbar zu machen, zusätzliche Erkenntnisse zu generieren und sie noch besser für ein laufendes Monitoring des Projekterfolges nutzen zu können.

Mit 1. Jänner 2023 wurde die Erfassung der Zielgruppen von „StartWien“ erweitert und vereinfacht. Künftig kann anhand der durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erteilten Erstaufenthaltstitel die genaue Größe der Zielgruppe von „StartWien“ gemessen werden. Eine Beurteilung der Zielerreichung ist somit zum 1. Mal für das Jahr 2023 Anfang des Jahres 2024 möglich.

Geplant ist die Erweiterung der Kennzahlen, um auch ein Bild über die Vermittlung und tatsächliche Teilnahme zu erhalten.

### 4.3 Zielgruppe von „StartWien“

Die originäre Zielgruppe legte die MA 17 - Integration und Diversität auf Grundlage der Bundesgesetze in Bezug auf die Integrationsvereinbarung bzw. Integrationserklärung des Bundes fest. So waren seit Beginn von „StartWien“ neu zugewanderte Menschen aus Drittstaaten, die in den letzten 2 Jahren einen Erstaufenthaltstitel (Niederlassungsbewilligung im Rahmen der Familienzusammenführung mit Österreicherinnen bzw. Österreichern oder Drittstaatsangehörigen) erhalten hatten, über 14 Jahre alt und zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung des Bundes verpflichtet waren, Zielgruppe von „StartWien“.

Die Zielgruppe wurde in weiterer Folge von der MA 17 - Integration und Diversität aufgrund der veränderten Zusammensetzung und Anzahl der Zuwanderungsgruppen erweitert. Ab dem Jahr 2011 zählten auch EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger, die in den letzten 2 Jahren eine Anmeldebescheinigung (Familienangehörige bzw. Familienangehöriger, Selbstständige bzw. Selbstständiger oder Arbeitnehmerin bzw. Arbeitnehmer) erhalten hatten, sowie Angehörige von EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern aus Drittstaaten, die in den letzten 2 Jahren eine Aufenthaltskarte als Familienangehörige bzw. Familienangehöriger erhalten hatten, zur Zielgruppe. Als Grund für diese Erweiterung der Zielgruppe wurde von der MA 17 - Integration und Diversität die Zunahme der Zuwanderung aus den EU-Staaten, die u.a. auf das Ende der 7-jährigen Übergangsfrist für die Arbeitnehmerinnen- bzw. Arbeitnehmerfreizügigkeit im Zusammenhang mit der EU-Osterweiterung zurückzuführen war, genannt.

Im Sommer 2015 weitete die MA 17 - Integration und Diversität „StartWien“ auch auf Geflüchtete (Asylwerbende, subsidiär Schutzberechtigte sowie anerkannte Flüchtlinge), die zur Erfüllung der Integrationserklärung verpflichtet waren, aus. Eine Teilnahme am Startcoaching war nicht vorgesehen, da bereits im Rahmen der Grundversorgung eine entsprechende Beratung stattfand. Zudem erhielten Geflüchtete keinen Wiener Bildungspass, da sie vom Bund zur Teilnahme an unentgeltlichen Deutsch- sowie Werte- und Orientierungskursen verpflichtet wurden. Geflüchtete konnten jedoch die Info-Module besuchen und es wurden Informationsveranstaltungen zu weiteren relevanten Themen dieser Personengruppe angeboten.

Aufgrund der steigenden Bedeutung der Zuwanderung aus Mitgliedsstaaten der EU, der Digitalisierung sowie der COVID-19-Pandemie besteht aus Sicht der MA 17 - Integration und Diversität der Bedarf nach einer Weiterentwicklung und einem Ausbau von „StartWien“. Folglich sollten in Zukunft alle neu nach Wien kommenden Menschen die Unterstützungsangebote von „StartWien“ unabhängig ihres rechtlichen Status in Anspruch nehmen können. Die MA 17 - Integration und Diversität arbeitete zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien an einem modernisierten, digitalen Informationsangebot sowie einem neuen Welcome Center als physische Anlaufstelle für Zuwandernde.

## 4.4 Evaluierung von „StartWien“

Hinsichtlich Frage 3 des Prüfungsersuchens „Wird seitens der Stadt die Performance von „Start Wien“ evaluiert? Wenn ja, wie oft, durch wen und mit welchen Konsequenzen?“ gab die MA 17 - Integration und Diversität an, dass „StartWien“ von Beginn an laufend evaluiert wurde.

Zur integrationspolitischen Wirksamkeit der von der MA 17 - Integration und Diversität im Rahmen von „StartWien“ angebotenen Leistungen konnte der StRH Wien keine Aussage treffen. Dies insbesondere, da nicht nachvollziehbar bewertet werden konnte, inwiefern sich angebotene Beratungen, Informationsveranstaltungen sowie Kursangebote effektiv auf eine nachhaltige gesellschaftliche Integration auswirkten. Aus Sicht des StRH Wien beeinflussten neben den Angeboten im Rahmen von „StartWien“ auch noch weitere Faktoren - wie z.B. die Bildung sowie das berufliche und soziale Umfeld - den Integrationsprozess. Zwar konnte die integrationspolitische Wirksamkeit von „StartWien“ nicht umfassend beurteilt werden, die MA 17 - Integration und Diversität setzte jedoch im Betrachtungszeitraum Maßnahmen zur Evaluierung und Adaptierung der im Rahmen von „StartWien“ angebotenen Leistungen.

Eine erste Evaluierung der Akzeptanz des Startcoachings führte die MA 17 - Integration und Diversität im 1. Halbjahr 2009 durch. Dabei wurde festgestellt, dass im Zeitraum Oktober 2008 bis März 2009 eine deutliche Steigerung der Inanspruchnahme des Angebotes erfolgte. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum rd. 1.500 Personen im Rahmen eines Startcoachings beraten. Während im 4. Quartal 2008 durchschnittlich rd. 61 % der Zielgruppe ein Startcoaching in Anspruch nahm, wurden im 1. Quartal 2009 durchschnittlich rd. 82 % erreicht.

Im Jahr 2009 führte ein externes Forschungsinstitut im Auftrag der MA 17 - Integration und Diversität eine Befragung von Besuchenden sowie Trainerinnen bzw. Trainern der Info-Module durch. Dabei wurde u.a. die Relevanz der einzelnen Info-Module aus Sicht der Kundinnen bzw. Kunden sowie der Trainerinnen bzw. Trainer evaluiert. Zudem wurden die Erwartungen der Kundinnen bzw. Kunden an das Startcoaching und den Wiener Bildungspass erhoben und mit der Einschätzung der Trainerinnen bzw. Trainer abgeglichen. Im Rahmen dieser Befragung erfolgte außerdem eine Analyse der Struktur der Empfängerinnen bzw. Empfänger von Wiener Bildungspässen u.a. hinsichtlich deren Alter, Geschlecht, Staatsbürgerschaft, Bildung und Berufserfahrung. Diese Studie ergab u.a. eine hohe Akzeptanz der Maßnahmen von „StartWien“ innerhalb der Zielgruppe. Insbesondere die finanzielle Unterstützung der Deutschkurse durch die Sprachgutscheine im Wiener Bildungspass sowie das Informationsangebot der Info-Module wurden von den Befragten positiv bewertet. Die Erwartungen der Teilnehmenden an das Startcoaching, den Wiener Bildungspass und die Info-Module wurden weitestgehend erfüllt.

Im Jahr 2013 führte die MA 17 - Integration und Diversität in Zusammenarbeit mit der MA 53 - Presse- und Informationsdienst eine Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheitsbefragung durch und erhob dabei auch die Selbsteinschätzung der Mitarbeitenden der MA 17 - Integration und Diversität hinsichtlich ihrer (Service-)Leistungen. Zielgruppe dieser Befragung waren Besuchende der Second-Level-

Startcoachings sowie der Info-Module. Unter anderem wurde dabei die Zufriedenheit mit dem mehrsprachigen Angebot von „StartWien“, dem Second-Level-Startcoaching, den Deutschkursen und den Info-Modulen erhoben. Diese Umfrage ergab eine hohe Zufriedenheit mit den Angeboten der MA 17 - Integration und Diversität.

Im Jahr 2017 fanden Gespräche mit verschiedenen Stakeholderinnen bzw. Stakeholdern über die Bereitstellung von Info-Modulen für Geflüchtete statt, um den fehlenden Informationsbedarf und mögliche Erweiterungen in den Info-Modulen zu eruieren. Zudem befragte die MA 17 - Integration und Diversität Teilnehmende am Angebot von „StartWien“ mittels Fragebogen hinsichtlich soziodemographischer Aspekte und der Zufriedenheit mit dem Informationsangebot und führte Gesprächsrunden mit Modulreferentinnen bzw. Modulreferenten sowie Kundinnen bzw. Kunden. Auch hier zeigte sich eine hohe Zufriedenheit der Befragten mit dem Angebot an Info-Modulen.

Ebenso fanden 1 bis 2-mal jährlich Gespräche mit Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern statt. Regelmäßig wurden auch Reflexionsrunden mit Referentinnen bzw. Referenten des Startcoachings sowie ein Austausch mit migrantischen Vereinen und Communitys durchgeführt. Die MA 17 - Integration und Diversität nutzte die dabei gewonnenen Erkenntnisse, um das Angebot von „StartWien“ anzupassen und beispielsweise die Inhalte der Info-Module zu adaptieren. Für die Referentinnen bzw. Referenten der Info-Module organisierte die MA 17 - Integration und Diversität Fortbildungsveranstaltungen, in denen Fragen im Rahmen der Info-Module abgeklärt und aktuelle Änderungen Einfluss fanden.

Darüber hinaus erhob die MA 17 - Integration und Diversität auch laufend die Anzahl der Teilnehmenden an den Startcoachings, den Second-Level-Startcoachings sowie den Info-Modulen und erfasste die Anzahl der abgerechneten Sprachgutscheine (s. Punkt 8.). Die Entwicklung der Zahlen wurden lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität laufend analysiert und u.a. auch als Basis für die Evaluierung bzw. die Anpassungen der „StartWien“ Angebote herangezogen.

Abschließend wies die MA 17 - Integration und Diversität darauf hin, dass "StartWien" in den vergangenen Jahren mit mehreren Preisen ausgezeichnet wurde. Unter anderem wurde „StartWien“ im Jahr 2017 im Rahmen des European Public Sector Award als Best Practice ausgezeichnet und von der Organisation für Zusammenarbeit und wirtschaftliche Entwicklung im Rahmen einer umfassenden Studienreihe aus dem Jahr 2018 zum Vergleich der Integrationspolitik zahlreicher europäischer Städte als Good Practice Beispiel genannt.

Aus Sicht des StRH Wien war erkennbar, dass die MA 17 - Integration und Diversität sich laufend im Austausch mit Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern befand, Teilnehmendenzahlen erfasste und bemüht war, das Informationsangebot von „StartWien“ zeitnah an aktuelle Entwicklungen anzupassen. Eine regelmäßige, systematische Evaluierung des gesamten Angebotes von „StartWien“ war im Betrachtungszeitraum jedoch nicht erfolgt. Die Ableitung bzw. Beurteilung der integrationspolitischen Wirksamkeit allein aus der Anzahl der Teilnehmenden an den Angeboten von

„StartWien“ erachtete der StRH Wien als nicht zielführend, da damit nur ein Teilaspekt berücksichtigt und nicht die Realität widerspiegelt würde.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität in regelmäßigen Abständen eine systematische Evaluierung aller Elemente von „StartWien“ durchzuführen, um einen etwaigen Anpassungsbedarf frühzeitig zu erkennen.

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die bestehende systematische Evaluierung wird im Rahmen des Projektes „StartWien“ fortgesetzt und intensiviert.

Auf Grundlage dieses laufenden und systematischen Monitorings des Projekterfolges wurden bereits mit Jänner 2023 umfangreiche Änderungen im Projekt umgesetzt. Dies betrifft einerseits die Erweiterung und einfachere Definition der Zielgruppe des Projektes und andererseits Anpassungen bei den Sprachgutscheinen. Um weitere nötige Anpassungen frühzeitig zu erkennen, wird dieses Monitoring des Projekterfolges laufend fortgesetzt.

**Empfehlung:**

Zudem sollte eine neuerliche Kundinnen- bzw. Kundenbefragung durchgeführt werden, um u.a. die Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen zu erheben.

### Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität hat mit dem Relaunch des „StartWien“ Programmes bereits begonnen. Es wird mit dem neuen Programm auch ein Konzept zur Messung und Erhebung der Kundinnenzufriedenheit bzw. Kundenzufriedenheit erstellt, auf Basis dessen eine Befragung stattfinden kann.

## 4.5 Kooperationen im Rahmen von „StartWien“

Hinsichtlich der Frage 4 des Prüfungsersuchens *„Mit welchen Experten bzw. Institutionen kooperiert „Start Wien“ bei der Erstellung ihrer Angebote? Gibt es eine Kooperation mit dem Österreichischen Integrationsfonds (ÖIF)? Wenn nein, warum nicht?“* war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität im Rahmen von „StartWien“ mit den nachstehenden Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern zusammenarbeitete, die die nachfolgend zusammengefassten Leistungen erbrachten:

- Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft verwies die anspruchsberechtigten Personen im Zuge des Erhaltes ihres Aufenthaltstitels auf das Angebot von „StartWien“. Zudem stellte sie der MA 17 - Integration und Diversität die Stammdaten anspruchsberechtigter Drittstaatsangehöriger zur Verfügung, unterstützte die Entwicklung des Info-Moduls Aufenthaltsrecht und führte Schulungen der Referentinnen bzw. Referenten für dieses Info-Modul durch.
- Der waff organisierte das Info-Modul Berufserstinformation und führte dieses durch.
- Das Beratungszentrum für Migrantinnen bzw. Migranten führte auf eigene Kosten mehrsprachige Beratungen für die Anerkennung von im Ausland erworbener Qualifikationen durch (Nostrifikationsberatungen). Diese Leistungen wurden unabhängig von „StartWien“ für alle Menschen angeboten. Nahmen Kundinnen bzw. Kunden von „StartWien“ eine solche Beratung in Anspruch, wurde die Teilnahme im Wiener Bildungspass bestätigt und wie der Besuch eines Info-Moduls gewertet.
- Das Arbeitsmarktservice Wien informierte neu zugewanderte Menschen über die Angebote von „StartWien“ und Mitarbeitende von „StartWien“ über die Angebote des Arbeitsmarktservice Wien.
- Die Arbeiterkammer Wien wirkte auf eigene Kosten bei der Entwicklung und laufenden Aktualisierung des Info-Moduls Arbeitswelt mit.
- Die Wirtschaftskammer Wien informierte die MA 17 - Integration und Diversität über Projekte, die für die Zielgruppe von „StartWien“ relevant waren, wie z.B. Mentoring für Migrantinnen bzw. Migranten.
- Die Wirtschaftsagentur Wien führte auf eigene Kosten mehrsprachige Einzelberatungen zur Unternehmensgründung durch. Auch diese Leistungen wurden unabhängig von „StartWien“ für alle Menschen angeboten und eine Teilnahme wurde wie der Besuch eines Info-Moduls gewertet.



- Die Interface Wien GmbH führte insbesondere Startcoachings und Second-Level-Startcoachings durch.
- Die VHS GmbH organisierte in Kooperation mit der MA 17 - Integration und Diversität monatlich Info-Modultage und stellte die Räumlichkeiten dafür zur Verfügung. Zudem wurden von der VHS GmbH in Abstimmung mit der MA 17 - Integration und Diversität Referentinnen bzw. Referenten für die Info-Module beauftragt.
- Darüber hinaus bestand lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität eine Zusammenarbeit mit dem ÖIF. Diese betraf insbesondere die Sprachgutscheine des Wiener Bildungspasses. Zudem bestand ein regelmäßiger Austausch mit dem ÖIF im Rahmen des 2-mal jährlich stattfindenden Integrationsbeirates des Bundes. Darüber hinaus fand eine Vernetzung im Zuge der Landesintegrationsreferentinnen- bzw. Landesintegrationsreferentenkonferenz sowie bei themen- und anlassbezogenen Abstimmungsgesprächen statt.

Wie bereits erwähnt, fanden 1 bis 2-mal jährlich Treffen mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern statt. Zudem gab es regelmäßige Treffen der Modulreferentinnen bzw. Modulreferenten, in denen die angebotenen Inhalte der Info-Module sowie etwaige Verbesserungsvorschläge besprochen wurden.

Die VHS GmbH und die Interface Wien GmbH erhielten von der MA 17 - Integration und Diversität Förderungen für die Durchführung verschiedener Projekte. Die Mitwirkung an den Info-Modulen sowie den Startcoachings und den Second-Level-Startcoachings von „StartWien“ war in den Projektbeschreibungen der Förderungsvereinbarungen festgelegt. Über den Umfang der Kooperationen mit weiteren Partnerinnen bzw. Partnern lagen keine schriftlichen Vereinbarungen vor.

## 5. Gesamtprojektkosten von „StartWien“

### 5.1 Gesamtprojektkosten von „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021

Zur Frage 5 des Prüfungsersuchens „*Wie hoch sind die Gesamtkosten von „Start Wien“ aufgeschlüsselt nach Jahren, Angeboten und den Zielgruppen Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte, Asylwerber, IV-Verpflichtete und EU-Bürger seit dem Jahr 2015?*“ teilte die MA 17 - Integration und Diversität mit, dass sich die Gesamtprojektkosten für „StartWien“ aus mehreren Komponenten zusammensetzten.

5.1.1 Ein Teil der Gesamtprojektkosten fiel für Beauftragungen von Leistungen für Druckwerke, Honorare, Callcenter, Übersetzungen, Kinderbetreuung, Studien und Website an. Im Durchschnitt betragen diese Kosten in den Jahren 2015 bis 2021 rd. 80.000,- EUR pro Jahr.

Der StRH Wien führte eine stichprobenweise Prüfung der Belege dieser Beauftragungen durch. Es zeigte sich, dass Leistungen für Druckwerke in der Regel über die MA 54 - Zentraler Einkauf und Logistik sowie Übersetzungsleitungen über die MA 53 - Presse und Informationsdienst beauftragt wurden. Ebenso holte die MA 17 - Integration und Diversität vor der Beauftragung von Leistungen

weitestgehend Preisvergleiche ein. Die Belege enthielten die wesentlichen Rechnungsbestandteile und in den vorliegenden Unterlagen war der beauftragte bzw. erbrachte Leistungsumfang grundsätzlich ersichtlich. Der StRH Wien stellte jedoch fest, dass angebotene Skonti nicht immer in Anspruch genommen wurden. Die Gründe dafür konnte die MA 17 - Integration und Diversität nicht nennen. In einem Fall war außerdem die Auswahl des besten Angebotes nicht nachvollziehbar dokumentiert.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität, angebotene Skonti in Anspruch zu nehmen.

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

In den 3 konkreten Fällen war nicht mehr eruierbar, wie es zu der Nicht-Inanspruchnahme kommen konnte. Die Mitarbeitenden wurden entsprechend angewiesen, in Zukunft sehr genau auf den Abzug von Skonti zu achten.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität, die Auswahl des besten Angebotes nachvollziehbar zu dokumentieren.

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität wird verstärkt darauf achten, die Auswahl des besten Angebotes nachvollziehbar zu dokumentieren.

5.1.2 Neben den Mitarbeitenden des Referates „StartWien“ erbrachten - wie bereits erwähnt - auch Mitarbeitende aus anderen Bereichen der MA 17 - Integration und Diversität Leistungen für „StartWien“. Die Mitarbeitenden der MA 17 - Integration und Diversität erfassten daher die für „StartWien“ aufgewendete Arbeitszeit im Rahmen der Produktzeiterfassung im elektronischen Zeiterfassungssystem.

system, sodass die anteiligen Produktkosten für „StartWien“ auswertbar waren. In diesen Produktkosten wurden neben den Personalkosten auch die anteiligen Sachkosten (Miete, Strom, Möbel, EDV-Ausstattung etc.) erfasst. Die durchschnittlichen jährlichen Kosten des Produkts „StartWien“ beliefen sich im Betrachtungszeitraum auf rd. 376.000,-- EUR.

5.1.3 Ein weiterer Teil der Gesamtprojektkosten von „StartWien“ ergab sich durch die eingelösten Sprachgutscheine. In den Jahren 2015 bis 2021 wurden im Durchschnitt rd. 168.000,-- EUR jährlich von Kursträgerinnen bzw. Kursträgern bei der MA 17 - Integration und Diversität abgerechnet.

5.1.4 Ferner waren den Gesamtprojektkosten für „StartWien“ auch die anteiligen Förderungen an die VHS GmbH und die Interface Wien GmbH hinzuzurechnen. Beide Gesellschaften fungierten, wie bereits im Punkt 4.5 erwähnt, als Kooperationspartnerinnen für die Umsetzung des Projektes „StartWien“. In den Jahren 2015 bis 2021 rechnete die VHS GmbH durchschnittlich rd. 34.000,-- EUR pro Jahr für Honorare der Referentinnen bzw. Referenten der Info-Module ab. Die Interface Wien GmbH rechnete in diesem Zeitraum jährlich durchschnittlich rd. 182.000,-- EUR für die Abwicklung des Startcoachings sowie des Second-Level-Startcoachings ab.

5.1.5 In Summe betragen die Gesamtprojektkosten für „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021 durchschnittlich rd. 840.000,-- EUR pro Jahr. Die Gesamtprojektkosten der einzelnen Jahre sind in der nachfolgenden Tabelle 1 aufgegliedert nach den vorangehend angeführten Kostenartengruppen dargestellt (Beträge in EUR). Eine Aufgliederung der Gesamtprojektkosten nach Angeboten und den Zielgruppen Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte, Asylwerberinnen bzw. Asylwerber, IV-Verpflichtete und EU-Bürgerinnen bzw. EU-Bürger war mangels Verfügbarkeit an Daten nicht möglich.

#### Gesamtprojektkosten für „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Externe Leistungen	96.550,64	72.362,94	115.646,28	87.353,51	57.396,90	63.334,72	67.976,41
Produktkosten	268.819,12	401.670,36	419.898,16	437.412,76	396.884,22	334.612,73	370.120,87
Eingelöste Sprachgutscheine	251.950,00	252.850,00	191.950,00	155.200,00	144.250,00	92.300,00	84.900,00
Förderung an die VHS GmbH	38.675,00	95.250,00	59.835,00	21.632,00	20.964,00	3.749,76	1.278,00
Förderungen an die Interface Wien GmbH	173.811,36	169.331,48	178.573,02	191.071,90	179.873,92	172.441,36	206.208,03
<b>Gesamtprojektkosten</b>	<b>829.806,12</b>	<b>991.464,78</b>	<b>965.902,46</b>	<b>892.670,17</b>	<b>799.369,04</b>	<b>666.438,57</b>	<b>730.483,31</b>

Tabelle 1: Gesamtprojektkosten für „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021  
Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Wie in der vorangehenden Tabelle 1 ersichtlich, lagen die Gesamtprojektkosten für „StartWien“ in den Jahren 2016 und 2017 deutlich über jenen der anderen Jahre des Betrachtungszeitraumes. Laut Angabe der MA 17 - Integration und Diversität war dies auf die höhere Nachfrage aufgrund des Höhepunkts der Fluchtbewegung im Jahr 2015 sowie auf die sekundäre Fluchtmigration innerhalb Europas und Österreichs bis ins Jahr 2017 zurückzuführen. Auf diese gesteigerte Nachfrage wurde mit einer entsprechenden Angebotserweiterung reagiert, was sich in den jährlichen Gesamtprojektkosten niederschlug. In den Jahren 2020 und 2021 kam es aufgrund der COVID-19-Pandemie insbesondere im Bereich der abgerechneten Sprachgutscheine und bei der VHS GmbH zu einem Kostenrückgang. Einerseits konnten in diesem Zeitraum phasenweise keine Sprachkurse angeboten bzw. besucht werden und andererseits die monatlichen Info-Modultage nicht wie gewohnt abgehalten werden, weshalb die VHS GmbH deutlich weniger Vortragshonorare abrechnete.

Die verrechneten Kosten der Interface Wien GmbH reduzierten sich hingegen in den Jahren 2020 und 2021 nicht. Dies war darin begründet, dass die Mitarbeitenden für die Startcoachings und die Second-Level-Startcoachings auch weiterhin bei der Interface Wien GmbH beschäftigt waren und als Unterstützung für die Corona-Info-Service-Hotline der MA 17 - Integration und Diversität herangezogen wurden. Über diese Hotline wurden in verschiedenen Sprachen Informationen zur COVID-19-Pandemie und den diesbezüglichen Regelungen angeboten.

5.1.6 Ergänzend war anzumerken, dass die MA 17 - Integration und Diversität im Rahmen eines vom CORE geförderten Projektes im Zeitraum November 2016 bis Oktober 2019 verstärkt Aktivitäten für Geflüchtete setzte. Dabei wurden u.a. „StartWien“ Info-Module für geflüchtete Menschen abgehalten sowie Peer-Mentorinnen bzw. Peer-Mentoren für die Durchführung eigener Info-Module für Geflüchtete ausgebildet. Diese Projektkosten betrugen insgesamt rd. 546.000,- EUR, wovon CORE 80 % (rd. 437.000,- EUR) refundierte. Die verbleibenden rd. 109.000,- EUR wurden von der MA 17 - Integration und Diversität finanziert. Eine getrennte Aufschlüsselung der anteiligen Projektkosten für die Durchführung von Info-Modulen sowie für das Peer-Mentoring war lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität nicht möglich, weshalb diese Kosten in der vorangehenden Kostenaufstellung nicht enthalten sind. Ebenso blieben sie in der Berechnung der durchschnittlichen jährlichen Projektkosten von „StartWien“ unberücksichtigt.

## 5.2 Kosten der Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner

Hinsichtlich der Frage 6 des Prüfungsersuchens *„Einige Angebote von „Start Wien“ werden durch andere Einrichtungen der Stadt Wien durchgeführt, z.B. durch die Wiener Volkshochschulen, den WAFF und die Arbeiterkammer. Übernehmen diese Einrichtungen die Kosten für die Kurse oder werden diese an „Start Wien“ verrechnet? Sofern diese Kosten nicht an „Start Wien“ verrechnet werden und somit nicht unter den Gesamtkosten aufscheinen: Wie stellen sich diese durch Externe getragene Kosten aufgeschlüsselt nach Jahren, Anbietern und Angeboten seit dem Jahr 2015 dar?“* war festzuhalten, dass die Kosten der Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner, die Förderungen für die Mitwirkung an „StartWien“ erhielten (die VHS GmbH und die Interface Wien GmbH), in den im Punkt 5.1 ausgewiesenen Gesamtprojektkosten von „StartWien“ enthalten waren.

Die Leistungen der VHS GmbH im Rahmen der Abhaltung der monatlichen Info-Modul-Tage (insbesondere die Honorare der Referentinnen bzw. Referenten) waren Teil der von der MA 17 - Integration und Diversität gewährten Förderungen an die VHS GmbH. Ebenso wurden die Personalkosten für die Durchführung der Startcoachings und der Second-Level-Startcoachings, die von Mitarbeitenden der Interface Wien GmbH abgewickelt wurden, an die MA 17 - Integration und Diversität im Weg der Förderungsabrechnung weiterverrechnet. Die von diesen Einrichtungen erbrachten Leistungen sind in der vorangegangenen Aufstellung der Gesamtprojektkosten von „StartWien“ enthalten (s. Punkt 5.1).

Die Kosten der anderen Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner wurden der MA 17 - Integration und Diversität hingegen nicht weiterverrechnet, und waren der MA 17 - Integration und Diversität weder bekannt noch in der Aufstellung der Gesamtprojektkosten von „StartWien“ (s. Punkt 5.1) enthalten.

Mit Ausnahme des waff, der eigenständig Info-Module entwickelte und durchführte, erbrachten die Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität überwiegend Leistungen in einem geringfügigen Ausmaß bzw. im Sinn der Vernetzungstätigkeit und eines Expertinnen- bzw. Expertenaustausches (MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, Arbeitsmarktservice Wien, Arbeiterkammer Wien sowie Wirtschaftskammer Wien). Zudem hätten Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner Leistungen, die auch im Rahmen von „StartWien“ in Anspruch genommen werden konnten, unabhängig von „StartWien“ angeboten. Dies traf insbesondere auf die vom Beratungszentrum für Migrantinnen bzw. Migranten angebotenen, mehrsprachigen Beratungen zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen (Nostrifikationsberatungen) sowie die mehrsprachigen Beratungen zur Unternehmensgründung durch die Wirtschaftsagentur Wien zu. Außerdem war davon auszugehen, dass für diese Leistungen keine getrennten Kostenaufzeichnungen von den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern geführt wurden. Der StRH Wien führte daher keine weiteren vertiefenden Erhebungen hinsichtlich dieser Kosten der Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern durch. Diesbezüglich war ferner festzuhalten, dass der StRH Wien nicht bei allen Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern eine Prüfungsbefugnis hatte.

Auf Ersuchen der MA 17 - Integration und Diversität gab der waff bekannt, dass er in den Jahren 2015 bis 2021 in Summe 326 Info-Module durchgeführt hätte. Dabei wurden in den Jahren 2015 bis 2019 jährlich durchschnittlich rd. 61 Termine angeboten. In den Jahren 2020 und 2021 fanden aufgrund der Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie lediglich 11 bzw. 12 Info-Module statt. Laut Angabe des waff beliefen sich die Gesamtkosten für die Entwicklung und Durchführung der Info-Module in den Jahren 2015 bis 2021 auf rd. 72.000,- EUR und setzten sich aus Sach- (rd. 13 %) und Personalkosten (rd. 87 %) zusammen. Diese waren nicht in der Aufstellung der Gesamtprojektkosten (s. Tabelle 1) enthalten.

## 6. Finanzierung von „StartWien“

Zur Frage 7 des Prüfungsersuchens „Aus welchen Quellen erhält „Start Wien“ seine Finanzierung, aufgeschlüsselt nach Jahren seit dem Jahr 2015?“ war festzustellen, dass das Projekt primär von der Stadt Wien finanziert wurde. Die anfallenden Projektkosten waren im Budget der MA 17 - Integration und Diversität bedeckt. Die im Punkt 5.1 erwähnten Kosten für Beauftragungen von Leistungen sowie die Produktkosten wurden aus Mitteln des Globalbudgets der Dienststelle abgedeckt.

Darüber hinaus genehmigte der Wiener Gemeinderat für das Förderungsprogramm Wiener Sprachgutscheine im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2021 jährlich für einen je 4-jährigen bzw. 5-jährigen Zeitraum einen Rahmenbetrag zwischen 700.000,-- EUR und 900.000,-- EUR. Für die Jahre 2015 bis 2019 sah die MA 17 - Integration und Diversität für das jeweilige Verwaltungsjahr eine Bedeckung in der Höhe von 350.000,-- EUR vor, für die Jahre 2020 und 2021 wurden jährlich 200.000,-- EUR an Bedeckung vorgesehen. Ebenso lagen die entsprechenden Gremialbeschlüsse für die an die Interface Wien GmbH und die VHS GmbH gewährten Förderungen vor.

Wie im Punkt 5.1 ersichtlich, lag der Wert der jährlich abgerechneten Sprachgutscheine deutlich unter den dafür vorgesehenen Budgetmitteln. Dazu gab die MA 17 - Integration und Diversität an, dass sich die Planbarkeit der erforderlichen Budgetmittel für die Wiener Sprachgutscheine schwierig gestaltete. Dies insbesondere, da im Vorfeld nicht bekannt war, wie viele Anspruchsberechtigte jährlich nach Österreich kommen, wie viele Wiener Bildungspässe ausgegeben und wie viele Sprachgutscheine eingelöst werden. So waren die Wiener Sprachgutscheine ab Erhalt des Wiener Bildungspasses 30 Monate lang gültig und konnten somit nicht nur im Jahr der Ausgabe des Wiener Bildungspasses abgerechnet werden. Laut Angabe der MA 17 - Integration und Diversität orientierte sich die Planung an den Erfahrungswerten der Vorjahre unter Berücksichtigung einer Reserve. Nicht verbrauchte Budgetmittel wurden lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität erspart oder nach Beschlussfassung durch das zuständige Organ für andere Förderungsprojekte verwendet. Im Jahr 2020 reagierte die MA 17 - Integration und Diversität auf den bereits in den Vorjahren beginnenden Rückgang der Anzahl der eingelösten Sprachgutscheine und beantragte weniger Budgetmittel. Die COVID-19-Pandemie führte in den Folgejahren jedoch zu weiteren Unsicherheiten in Bezug auf die zu erwartende Höhe der abgerechneten Sprachgutscheine.

Zudem wurde das im Zeitraum November 2016 bis Oktober 2019 abgewickelte Projekt CORE (s. Punkt 5.1) zu 80 % aus Förderungsmitteln der EU finanziert. Die verbleibenden 20 % wurden aus dem Budget der MA 17 - Integration und Diversität gedeckt.

## 7. Kommunikation von „StartWien“

### 7.1 Kommunikationsstrategie von „StartWien“

Hinsichtlich der Frage 8 des Prüfungsersuchens *„Gibt es eine verschriftlichte Kommunikationsstrategie, wie die Zielgruppen von „Start Wien“ erreicht werden sollen, insbesondere integrationsunwillige Personen? Wenn nein, warum nicht?“* wurde festgestellt, dass keine schriftliche Kommunikationsstrategie vorlag. Laut MA 17 - Integration und Diversität wurde generell der Kommunikationsansatz verfolgt, dass alle Kundinnen bzw. Kunden unmittelbar bei ihren Behördenwegen in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angesprochen werden sollten. In diesem Sinn erfolgte eine erste, persönliche Information und Weiterleitung zum Startcoaching infolge der Übergabe eines Aufenthaltstitels bzw. einer Anmeldebescheinigung durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft.

Die MA 17 - Integration und Diversität führte laufende Statistiken, in welchem Ausmaß die Angebote von „StartWien“ in Anspruch genommen wurden. Diese Aufzeichnungen zeigten lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität keine Auffälligkeiten hinsichtlich der Nationalitäten, der Herkunftsländer oder der Sprachgruppen der Teilnehmenden, weshalb keine Rückschlüsse auf eine *„vermeintliche, systematische Integrationsunwilligkeit“* gezogen werden konnten. Die MA 17 - Integration und Diversität erkannte folglich keine Notwendigkeit, eine differenzierte Kommunikationsstrategie für bestimmte Personengruppen zu wählen.

Aus Sicht des StRH Wien wäre eine verschriftlichte Kommunikationsstrategie die Grundlage, um interne sowie externe Kommunikationsmaßnahmen langfristig zu planen und zielführend umzusetzen. Dabei sollte insbesondere festgelegt werden, welche Inhalte in welcher Form und zu welchem Zeitpunkt an welchen Adressatinnen- bzw. Adressatenkreis kommuniziert werden. Die von der MA 17 - Integration und Diversität laufend geführten Statistiken über die Inanspruchnahme der Angebote von „StartWien“ könnten zudem wesentliche Hinweise liefern, um die Kommunikationsstrategie im Bedarfsfall anzupassen.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität, eine schriftliche Kommunikationsstrategie festzulegen und diese regelmäßig zu evaluieren.

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität wird die Kommunikationsstrategie sowie die im Rahmen von „StartWien“ umgesetzten Maßnahmen schriftlich festlegen und regelmäßig evaluieren.

## **7.2 Informationskanäle von „StartWien“**

Hinsichtlich der Frage 9 des Prüfungsersuchens „Über welche Informationskanäle versucht man, die Zielgruppen von „Start Wien“ zu erreichen (z.B. Social Media, Webseiten, Informationsmaterial, Multiplikatoren in Communities etc.)?“ war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität verschiedene Informationskanäle nutzte, um Informationen über das Angebot von „StartWien“ anzubieten. Wie bereits erwähnt, erfolgte eine erste Information über „StartWien“ sowie die Weiterleitung zum Startcoaching durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Rahmen der Übergabe des Aufenthaltstitels bzw. der Anmeldebescheinigung. Das Startcoaching vermittelte weiterführende Informationen zu verschiedenen Angeboten. Zudem fanden sich Informationen auf der Website der MA 17 - Integration und Diversität und auf der Website von „StartWien“.

In den sozialen Medien bot die MA 17 - Integration und Diversität auf ihrer Facebook-Seite Informationen zu „StartWien“ an. Über diese Seite wurden auch die Info-Module beworben und eigene „Event-Gruppen“ für die Info-Modul-Tage erstellt. Darüber hinaus wies die MA 17 - Integration und Diversität in ihren Newslettern auf das Angebot von „StartWien“ hin und führte aufgrund der COVID-19-Pandemie ein mehrsprachiges Direct Mailing per E-Mail sowie Brief ein, in dem die Kundinnen bzw. Kunden zu den Info-Modulen eingeladen wurden.

Die Interessentinnen bzw. Interessenten konnten außerdem Informationen zu den Angeboten von „StartWien“ telefonisch über das Callcenter der MA 17 - Integration und Diversität sowie aus den Informationsmaterialien, welche bei den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern auf-lagen, erlangen. Die MA 17 - Integration und Diversität wies ihren Angaben nach auch in ihrer Community-Arbeit sowie im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit (Berichte, Aussendungen, Veranstaltungen, Flyer etc.) auf die Angebote von „StartWien“ hin.

Zusammenfassend war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität verschiedene Informationskanäle nutzte, um die Zielgruppe von „StartWien“ zu erreichen. Eine schriftliche Kommunikationsstrategie lag dabei nicht zugrunde. Die Wirksamkeit der Kommunikationsmaßnahmen wurde nicht systematisch evaluiert.



**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität regelmäßig zu evaluieren, ob die genutzten Informationskanäle für die Zielgruppe von „StartWien“ zugänglich und diese mit dem Informationsangebot zufrieden sind.

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität wird ein Format erstellen, welches die Nutzung und Zufriedenheit der Informationskanäle sowie die Informationsangebote von „StartWien“ erhebt.

**7.3 Kooperationen hinsichtlich der Kommunikation für „StartWien“**

Hinsichtlich der Frage 10 des Prüfungsersuchens *„Mit welchen Experten bzw. Institutionen wird hinsichtlich der Kommunikation kooperiert? Wer verwaltet den Social Media-Auftritt von „Start Wien“? Wer verwaltet die Webseite www.startwien.at? Wie hoch sind die Kosten für die genannte Website pro Jahr seit dem Jahr 2015?“* war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität diesbezüglich im Betrachtungszeitraum mit der MA 53 - Presse- und Informationsdienst, der MA 01 - Wien Digital sowie mit der Interface Wien GmbH kooperierte.

Für den Auftritt in den sozialen Medien gestaltete die MA 17 - Integration und Diversität ursprünglich eine Facebook-Seite mit dem Namen „StartWien.at“, welche die Zielgruppe von „StartWien“ ansprechen sollte. Im Jahr 2022 wurde die Facebook-Seite auf „Stadt Wien - Integration und Diversität“ umbenannt, da die MA 17 - Integration und Diversität ihren Social Media Auftritt ausbauen und auch weitere Zielgruppen ansprechen wollte. Auf Empfehlung des Social Media Teams der MA 53 - Presse- und Informationsdienst wurde die Entscheidung getroffen, keine zusätzliche Facebook-Seite zu eröffnen, sondern die bestehende Seite weiterzuentwickeln. Der Facebook-Auftritt der MA 17 - Integration und Diversität wurde von Mitarbeitenden der MA 17 - Integration und Diversität verwaltet.

Die Website www.startwien.at wurde von der MA 17 - Integration und Diversität in Kooperation mit der Interface Wien GmbH verwaltet. Diese Kooperation war lt. Angabe der MA 17 - Integration und Diversität erforderlich, da diese Website mehrsprachige Informationen anbieten sollte und dies zum Zeitpunkt der Erstellung der Website innerhalb der Domain der Stadt Wien nicht möglich war. In der Folge stellte die Interface Wien GmbH die Website www.startwien.at zur Verfügung und betreute sie technisch. Die MA 17 - Integration und Diversität nahm so weit wie möglich redaktionelle Änderungen

selbst vor bzw. wurden Änderungen bei Bedarf von der Interface Wien GmbH veranlasst. Für die laufende Wartung und Betreuung dieser Website verrechnete die Interface Wien GmbH der MA 17 - Integration und Diversität keine Kosten. Laut Angabe der Interface Wien GmbH betragen die Wartungskosten für die zur Verfügung gestellte Website sowie den Support der darin eingebundenen Datenbank für die Darstellung der diversen Kursangebote rd. 200,-- EUR pro Jahr. Die MA 17 - Integration und Diversität trug die jährlichen Kosten der Domain in der Höhe von durchschnittlich rd. 90,-- EUR sowie die Kosten für größere Änderungen der Inhalte der Website. Für Letzteres wurden im Jahr 2015 rd. 1.800,-- EUR aufgewendet, um den Internetauftritt und das Angebot von „StartWien“ anlässlich der Fluchtbewegung aus Syrien und Afghanistan auf diese Personengruppe anzupassen. Diese Website war lt. Auskunft der MA 17 - Integration und Diversität beginnend mit dem Projektstart im Jahr 2008 bis Ende Juli 2022 aktiv.

Im Sommer 2022 wurde die Website [www.startwien.at](http://www.startwien.at) durch die neue, mehrsprachige Website <https://start.wien.gv.at> abgelöst. Diese Seite wurde von der MA 17 - Integration und Diversität in Zusammenarbeit mit der MA 53 - Presse- und Informationsdienst und der MA 01 - Wien Digital entwickelt und technisch von der MA 01 - Wien Digital sowie redaktionell von der MA 17 - Integration und Diversität betreut. Die MA 17 - Integration und Diversität nutzte diese Seite bereits während der Testphase, um Informationen für aus der Ukraine geflüchtete Menschen bereitzustellen. Parallel dazu wurde das Informationsangebot auf der Website sukzessive erweitert. Die Kosten für die Erstellung der Inhalte der neuen Website (z.B. Texte und Videos) beliefen sich im Jahr 2021 auf rd. 14.000,-- EUR. Zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien war die Entwicklung der neuen Website von der MA 01 - Wien Digital noch nicht in Rechnung gestellt worden. Die Kosten dafür beliefen sich lt. dem vorliegenden Angebot auf rd. 23.000,-- EUR.

Die von der MA 17 - Integration und Diversität bezahlten Kosten für die Websites [www.startwien.at](http://www.startwien.at) und <https://start.wien.gv.at> sind in der im nachfolgenden Punkt abgebildeten Tabelle 2 zusammengefasst dargestellt.

## 7.4 Kosten für die Kommunikation der Angebote von „StartWien“

Zur Frage 11 des Prüfungsersuchens „*Wie hoch sind die Kosten für die Kommunikation der Angebote von „Start Wien“ pro Jahr seit dem Jahr 2015?*“ teilte die MA 17 - Integration und Diversität mit, dass sich die Kosten für Kommunikation aus Kosten für die Websites und aus Druckkosten für Wiener Bildungspässe, Folder sowie Plakate zusammensetzten. Diese stellten sich in den Jahren 2015 bis 2021 wie folgt dar (Beträge in EUR):

### Kosten für die Kommunikation von „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Druckkosten	41.850,11	17.604,61	40.209,64	2.547,05	3.730,05	3.648,66	2.244,36
Kosten der Websites	1.959,84	135,00	117,00	69,84	72,00	72,00	14.344,80
<b>Gesamt</b>	<b>43.809,95</b>	<b>17.739,61</b>	<b>40.326,64</b>	<b>2.616,89</b>	<b>3.802,05</b>	<b>3.720,66</b>	<b>16.589,16</b>

Tabelle 2: Kosten für die Kommunikation von „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021

Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Ergänzend war festzuhalten, dass die Interface Wien GmbH - wie bereits erwähnt - jährlich rd. 200,- EUR für die Wartung der Website [www.startwien.at](http://www.startwien.at) und den Support der darin eingebundenen Datenbank bezahlte und diese Kosten nicht an die MA 17 - Integration und Diversität weiterverrechnete. Dieser Betrag ist folglich nicht in obiger Tabelle 2 enthalten.

Festzustellen war, dass die Druckkosten in den Jahren 2015 bis 2017 deutlich über den Druckkosten der Jahre 2018 bis 2021 lagen. Dies war u.a. auf die Herstellung bzw. den Druck von Wiener Bildungspässen, Foldern und Plakaten für Info-Module für Geflüchtete sowie den Druck von „StartWien“ Ringmappen und die Um- bzw. Neugestaltung von Informationsfoldern in diesen Jahren zurückzuführen. Ferner waren die Kosten für Websites im Jahr 2015 aufgrund der bereits erwähnten Erweiterung um Informationen für Geflüchtete sowie im Jahr 2021 aufgrund der Vorarbeiten für die neue Website im Vergleich zu den anderen Jahren erhöht.

Hinsichtlich der Zusatzfragen zu Frage 11 des Prüfungsersuchens *„Gibt es klare Zielvorgaben, welche Personen(-gruppen) in welcher Zahl erreicht werden sollen, z.B. Personen mit bestimmten Aufenthaltsstatus, Personen aus bestimmten Herkunftsländern bzw. -regionen wie Afghanistan oder Tschetschenien oder Frauen aus patriarchalen Strukturen? Auf welcher Basis wurden diese Personengruppen definiert? Handelt es sich hierbei um Gruppen, die erfahrungsgemäß eine besondere Unterstützung bei der Integration benötigen bzw. häufig integrationsunwillig sind?“* war festzustellen, dass sich die Zielgruppen von „StartWien“ nicht aufgrund des Herkunftslandes oder des Geschlechts, sondern aufgrund des rechtlichen Status der Zuwandernden ergaben. So orientierte sich die MA 17 - Integration und Diversität - wie im Punkt 4.3 beschrieben - bei der Definition der Zielgruppe an jenen Personengruppen, die vom Bundesgesetzgeber zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung bzw. Integrationserklärung verpflichtet waren, und reagierte auf Änderungen in der Zuwanderung.

Laut Angabe der MA 17 - Integration und Diversität wurde davon ausgegangen, dass der Bundesgesetzgeber bei jenen Personengruppen, die zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung bzw. Integrationserklärung verpflichtet waren, einen Unterstützungsbedarf bei der Integration erkannte. Folglich richtete die MA 17 - Integration und Diversität das Angebot von „StartWien“ an diese Personengruppen.

pen. Seitens der MA 17 - Integration und Diversität wurde zudem in weiterer Folge ein Unterstützungsbedarf bei Zuwandernden aus den EWR-Staaten erkannt, weshalb das Angebot von „StartWien“ auch auf diese Personengruppe erweitert wurde.

## 8. Nutzung der Angebote von „StartWien“

Hinsichtlich der Frage 12 des Prüfungsersuchens *„Wird regelmäßig erhoben, welche Personen(-gruppen) in welcher Zahl die Angebote von „Start Wien“ annehmen? Wenn ja, wie stellen sich diese nach Jahren, Angeboten und Personengruppen, insbesondere gruppiert nach Aufenthaltsstatus, Herkunftsland und Geschlecht, seit dem Jahr 2015 dar, immer unter Angabe der Abschlussquote? Wie viele Personen nahmen aufgeschlüsselt nach Jahren seit 2015 teil, deren Asylantrag in der Zwischenzeit rechtskräftig abgelehnt wurde? Welche Konsequenzen gibt es bei vorzeitigem Abbruch von Kursen bzw. bei deren Nichtbestehen, insbesondere bei kostenpflichtigen externen Anbietern?“* war festzustellen, dass die MA 17 - Integration und Diversität die Anzahl an Teilnehmenden an den Angeboten von „StartWien“ laufend erhob.

Da die Nutzung des Angebotes von „StartWien“ auf freiwilliger Basis erfolgte und in keinen formalen Abschluss mündete, war die Erhebung bzw. Auswertung einer Abschlussquote nicht möglich. Im Rahmen von „StartWien“ wurden Startcoachings, Second-Level-Startcoachings und Info-Module angeboten, aber keine Kurse durchgeführt. Vielmehr wurde die Teilnahme an Sprachkursen bei zertifizierten Kursträgerinnen bzw. Kursträgern finanziell unterstützt. Konsequenzen im Zuge eines vorzeitigen Abbruchs von Kursen bzw. bei deren Nichtbestehen ergaben sich aus etwaigen bundesgesetzlichen Regelungen zum Aufenthalt bzw. zur Einbürgerung. Seitens der MA 17 - Integration und Diversität wurden hier keine Konsequenzen gesetzt.

Festzustellen war, dass die MA 17 - Integration und Diversität nicht durchgängig das Geschlecht und das Herkunftsland der Teilnehmenden erfasste. Diese Informationen lagen lediglich für Teilnehmende des Startcoachings vor. In Bezug auf die Teilnehmenden an den Second-Level-Startcoachings wurden das Geschlecht sowie die Sprache der Veranstaltung nicht jedoch das Herkunftsland erfasst. Bei den Info-Modulen waren lediglich Informationen zu den Sprachen der Veranstaltungen vorhanden. Ferner lagen der MA 17 - Integration und Diversität keine Informationen über den Ausgang der Asylverfahren früherer Teilnehmender an den Info-Modulen vor. Die Frage 12 des Prüfungsersuchens konnte folglich vom StRH Wien nicht umfassend beantwortet werden. Die in den nachfolgenden Punkten dargestellten Tabellen 3 bis 6 geben jedoch einen Überblick der Teilnehmendenzahlen an den Angeboten von „StartWien“ in den Jahren 2015 bis 2021.

### 8.1 Teilnehmende an Startcoachings

Wie bereits erwähnt, erhielten geflüchtete Menschen eine Erstberatung durch die Beratungsstellen der Grundversorgung. Der Besuch eines Startcoachings war für diese Personengruppe daher nicht

vorgesehen. Wie die nachstehende Tabelle 3 zeigt, besuchten in den Jahren 2015 bis 2021 im Durchschnitt rd. 2.000 Personen pro Jahr ein Startcoaching und erhielten einen Wiener Bildungspass:

#### Anzahl der Teilnehmenden an Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Drittstaatsangehörige	2.506	2.133	1.917	1.562	1.889	673	712
EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger (inkl. Gleichgestellte)	696	503	371	276	224	160	110
<b>Gesamt</b>	<b>3.202</b>	<b>2.636</b>	<b>2.288</b>	<b>1.838</b>	<b>2.113</b>	<b>833</b>	<b>822</b>

Tabelle 3: Anzahl der Teilnehmenden an Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021

Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Mehr als 80 % der Besuchenden des Startcoachings waren Drittstaatsangehörige, die zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung verpflichtet waren. Die Anzahl der Teilnehmenden am Startcoaching ging in den Jahren 2020 und 2021 stark zurück. Dies war insbesondere auf die Kontaktbeschränkungen im Rahmen der Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie zurückzuführen.

Im Betrachtungszeitraum waren durchschnittlich rd.  $\frac{2}{3}$  der Teilnehmenden am Startcoaching weiblich. Die Teilnehmenden stammten aus mehr als 110 verschiedenen Herkunftsländern. Die prozentuelle Aufteilung der Teilnehmenden nach Herkunftsland variierte dabei stark. Die 10 häufigsten Herkunftsländer der Drittstaatsangehörigen, der EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern und der diesen Gleichgestellten sind in der nachfolgenden Tabelle 4 dargestellt:

#### Top 10 Herkunftsländer der Teilnehmenden an Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021

Drittstaatsangehörige	EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger	Gleichgestellte
Serbien (25,2 %)	Rumänien (17,6 %)	Serbien (28,1 %)
Türkei (19,4 %)	Ungarn (12,6 %)	Bosnien-Herzegowina (5,9 %)
Bosnien-Herzegowina (7,5 %)	Bulgarien (12,5 %)	Russland (5,0 %)
Indien (5,1 %)	Polen (11,0 %)	Türkei (4,8 %)
Kosovo (4,7 %)	Kroatien (9,9 %)	Ukraine (4,8 %)
Mazedonien (4,5 %)	Spanien (6,6 %)	Brasilien (4,3 %)
Volksrepublik China (2,8 %)	Slowakei (6,4 %)	Mazedonien (4,1 %)
Afghanistan (2,5 %)	Italien (6,3 %)	USA (2,7 %)
Ägypten (2,1 %)	Tschechien (2,8 %)	Kolumbien (2,1 %)

Drittstaatsangehörige	EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger	Gleichgestellte
Ukraine (1,8 %)	Frankreich (2,4 %)	Indien (2,0 %)

Tabelle 4: Top 10 Herkunftsländer der Teilnehmenden an Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021  
Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Festzustellen war, dass rd. 25 % der an einem Startcoaching teilnehmenden Drittstaatsangehörigen aus Serbien stammten. Weitere rd. 19 % kamen aus der Türkei. Bei den EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern stammten rd. 18 % aus Rumänien und je rd. 13 % aus Ungarn und Bulgarien. Von den den EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern Gleichgestellten stammte mehr als  $\frac{1}{4}$  aus Serbien, weitere rd. 6 % stammten aus Bosnien-Herzegowina.

Laut MA 17 - Integration und Diversität betrug der Anteil der in den Startcoachings ausgegebenen Wiener Bildungspässen im Verhältnis zu den anspruchsberechtigten Drittstaatsangehörigen in den Jahren 2015 bis 2021 durchschnittlich rd. 71%. Dementsprechend nahmen im Durchschnitt 1.627 der durchschnittlich 2.295 Anspruchsberechtigten einen Wiener Bildungspass entgegen. Eine Auswertung des Anteils der erreichten anspruchsberechtigten EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger und der Gleichgestellten war nicht möglich, da die Stammdaten dieser Personen nicht automatisiert von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft übergeleitet wurden. Die MA 17 - Integration und Diversität teilte mit, dass zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien an einer automatischen Überleitung der Daten der anspruchsberechtigten EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger und der Gleichgestellten gearbeitet wurde.

#### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität, die Anzahl der anspruchsberechtigten Personen der Zielgruppe von „StartWien“ laufend zu erheben, um den Grad der Erreichung der Zielgruppe messen zu können.

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Mit 1. Jänner 2023 wurde die Erfassung der Zielgruppen von „StartWien“ erweitert und vereinfacht. Künftig kann anhand der durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erteilten Erstaufenthaltstitel die genaue Größe der Zielgruppe von „StartWien“ und damit in weiterer Folge der Grad der Erreichung der Zielgruppe gemessen werden.

**8.2 Teilnehmende an Second-Level-Startcoachings**

Drittstaatsangehörige mit Wiener Bildungspass konnten in Ergänzung zum Startcoaching bei Bedarf einmalig ein Second-Level-Startcoaching in Anspruch nehmen. In den Jahren 2015 bis 2021 nutzten durchschnittlich rd. 1.200 Drittstaatsangehörige dieses Angebot. Die Entwicklung der Teilnehmendenzahlen im Betrachtungszeitraum ist in der nachstehenden Tabelle 5 dargestellt:

Anzahl der Teilnehmenden an Second-Level Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Gesamt</b>	<b>1.441</b>	<b>1.043</b>	<b>1.157</b>	<b>1.068</b>	<b>992</b>	<b>1.362</b>	<b>1.363</b>

Tabelle 5: Anzahl der Teilnehmenden an Second-Level-Startcoachings in den Jahren 2015 bis 2021  
 Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Die Anzahl der Teilnehmenden an Second-Level-Startcoachings lag im Jahr 2019 deutlich unter der Anzahl an Teilnehmenden der Vorjahre. Laut Angabe der MA 17 - Integration und Diversität wurden im September 2019 die Räumlichkeiten, in denen die Second-Level-Startcoachings durchgeführt wurden, vom 10. Wiener Gemeindebezirk in die Zentrale der MA 17 - Integration und Diversität im 8. Wiener Gemeindebezirk verlegt. Die MA 17 - Integration und Diversität informierte ihre Kundinnen bzw. Kunden bereits im Sommer 2019 über diese Übersiedelung, dennoch kam es zu einem Rückgang der Teilnehmendenzahlen.

In den Jahren 2020 und 2021 kam es aufgrund der COVID-19-Pandemie zu einem Anstieg der Nachfrage nach einem Second-Level-Startcoaching. Häufig thematisierte Problemstellungen waren dabei u.a. die Verlängerung von Aufenthaltstiteln auf elektronischem Weg, der Anstieg von Gewalt innerhalb der Familie, das Homeschooling sowie der Verlust des Arbeitsplatzes.

Die nachstehende Abbildung 1 stellt die Aufteilung der im Betrachtungszeitraum abgehaltenen Second-Level-Startcoachings nach Sprachen und Sprachgruppen dar:

## Second-Level-Startcoachings nach Sprachen bzw. Sprachgruppen in den Jahren 2015 bis 2021

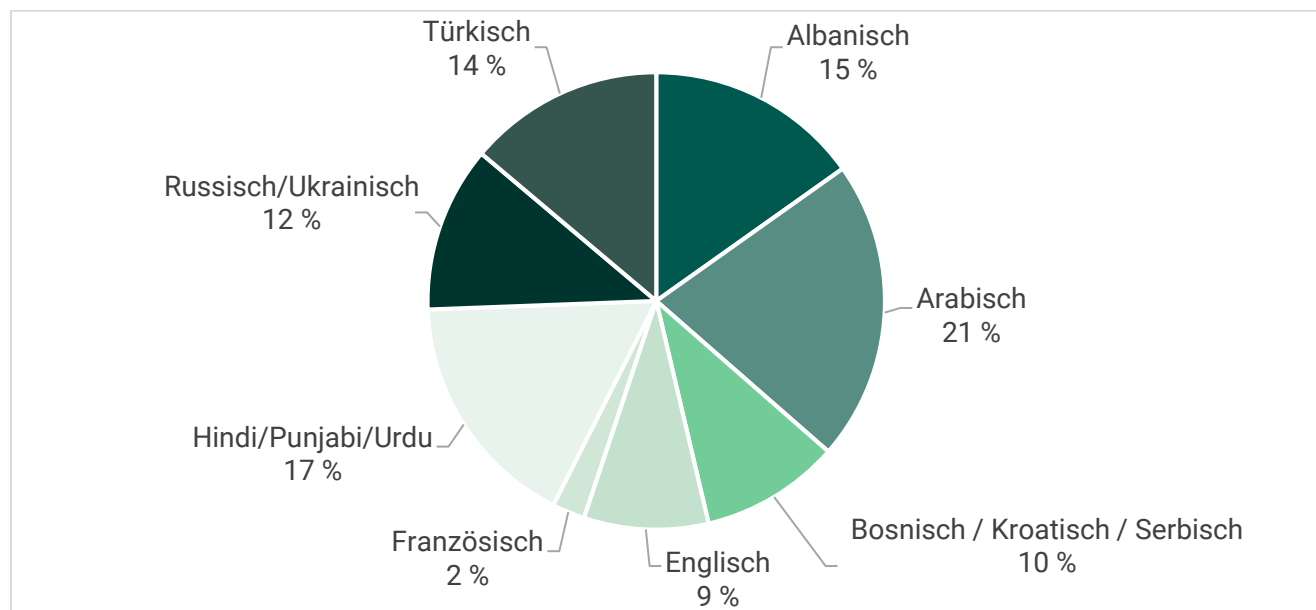


Abbildung 1: Second-Level-Startcoachings nach Sprachen bzw. Sprachgruppen in den Jahren 2015 bis 2021  
Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Die Abbildung 1 zeigt, dass zirka jedes 5. Second-Level-Startcoaching auf Arabisch durchgeführt wurde. Weitere rd. 17 % in den Sprachen Hindi, Punjabi bzw. Urdu. Im Betrachtungszeitraum waren überdies durchschnittlich rd.  $\frac{2}{3}$  der Teilnehmenden am Second-Level-Startcoaching weiblich.

### 8.3 Teilnehmende an Info-Modulen

Die Teilnahme an den Info-Modulen stand allen Zielgruppen von „StartWien“ offen. Die MA 17 - Integration und Diversität erfasste die Anzahl der Teilnehmenden je Info-Modul und in welcher Sprache das Info-Modul besucht wurde. In den Jahren 2015 bis 2021 verzeichneten die Info-Module insgesamt rd. 7.400 Besuchende pro Jahr. Die Entwicklung der Teilnehmendenzahlen in den Jahren 2015 bis 2021 ist in der nachstehenden Tabelle 6 dargestellt. Anzumerken war, dass eine Person mehrere Info-Module besuchen konnte, weshalb in der nachstehenden Tabelle 6 Mehrfachzählungen einzelner Personen enthalten sind:



### Anzahl der Teilnehmenden an den Info-Modulen in den Jahren 2015 bis 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Drittstaatsangehörige	5.813	4.738	4.116	3.247	3.493	771	605
EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger	634	424	332	244	242	48	60
Geflüchtete	608	8.057	7.343	6.269	2.580	645	1.787
<b>Gesamt</b>	<b>7.055</b>	<b>13.219</b>	<b>11.791</b>	<b>9.760</b>	<b>6.315</b>	<b>1.464</b>	<b>2.452</b>

Tabelle 6: Anzahl der Teilnehmenden an den Info-Modulen in den Jahren 2015 bis 2021  
 Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Insbesondere in den Jahren 2016 bis 2019 nahmen viele Geflüchtete an den Info-Modulen teil. Dies war u.a. auf das erweiterte Angebot sowie auf die erhöhte Nachfrage durch diese Zielgruppe zurückzuführen. Im Jahr 2020 war aufgrund der Kontaktbeschränkungen im Rahmen der Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie ein Rückgang der Teilnahmen zu verzeichnen, da die Veranstaltungen nicht wie gewohnt in Präsenz abgehalten werden konnten. Dies wirkte sich auch auf die Anzahl der Teilnahmen im Jahr 2021 aus, die im Vergleich zu den Vorjahren weiterhin relativ gering war.

Ferner zeigte sich, dass in den Jahren 2015 bis 2021 die meisten Teilnehmenden das Info-Modul Zusammenleben besuchten. Die Info-Module Arbeitswelt, Bildung, Gesundheit und Wohnen wurden ähnlich stark besucht. Details zur Anzahl der Teilnehmenden je Info-Modul sind in der nachfolgenden Abbildung 2 dargestellt:

### Anzahl der Teilnehmenden je Info-Modul in den Jahren 2015 bis 2021

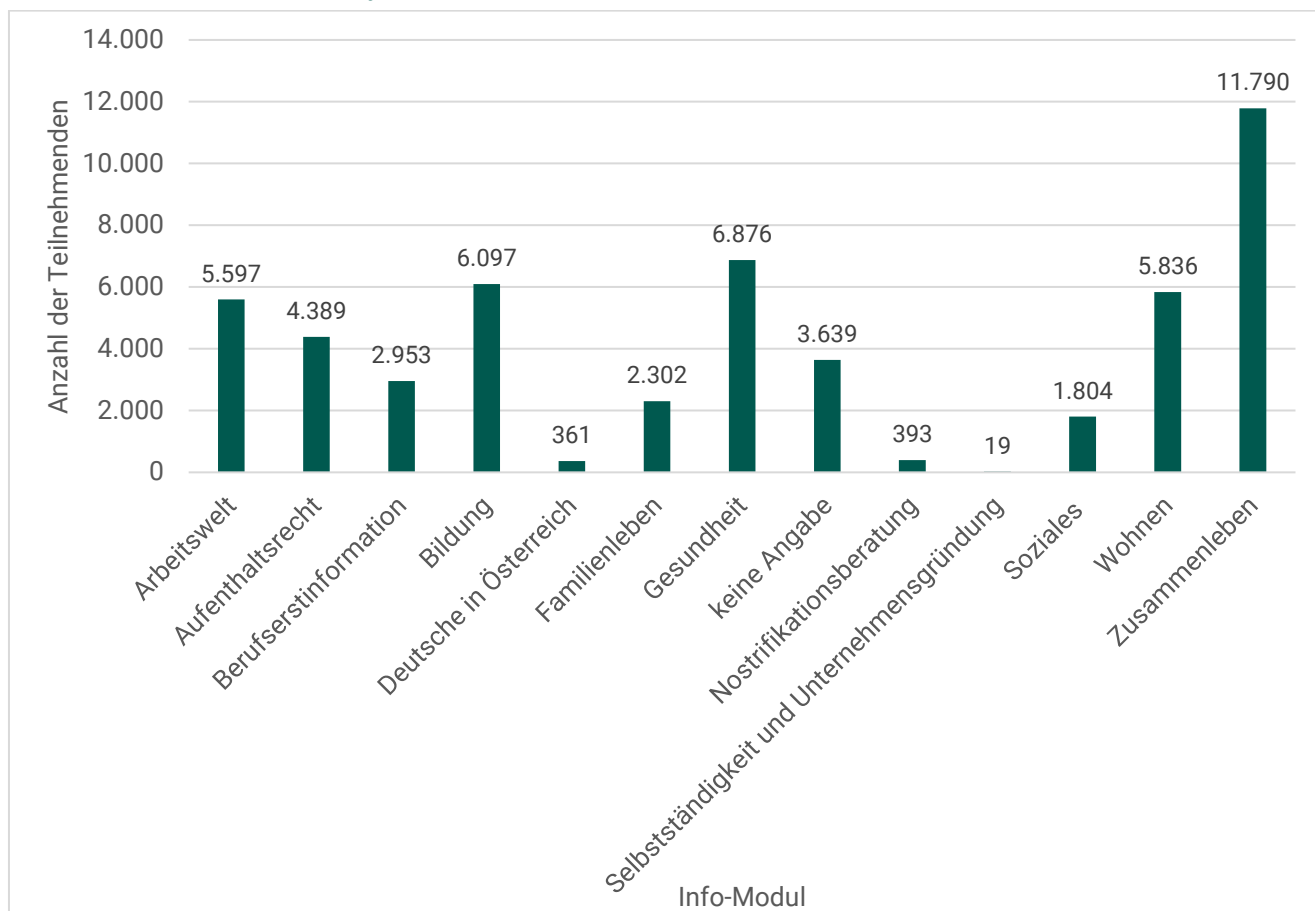


Abbildung 2: Anzahl der Teilnehmenden je Info-Modul in den Jahren 2015 bis 2021  
Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Zur Kategorie „keine Angabe“ in der o.a. Abbildung 2 gab die MA 17 - Integration und Diversität an, dass in den Jahren 2015 und 2016 noch keine vollständige Dokumentation der Teilnehmenden der Info-Module erfolgte. Ab dem Jahr 2017 waren Teilnehmende an Austauschrunden und Workshops für die Zielgruppe der Geflüchteten in dieser Kategorie erfasst. Da die Teilnehmenden dieser Kategorie überwiegend Angebote in den Sprachen Arabisch und Dari/Farsi besuchten, erschien es aus Sicht des StRH Wien plausibel, dass es sich hierbei um Angebote für Geflüchtete handelte.

In der nachfolgenden Abbildung 3 ist dargestellt, in welchen Sprachen die Info-Module im Betrachtungszeitraum besucht wurden:

### Anzahl der Teilnehmenden an den Info-Modulen je Sprache in den Jahren 2015 bis 2021

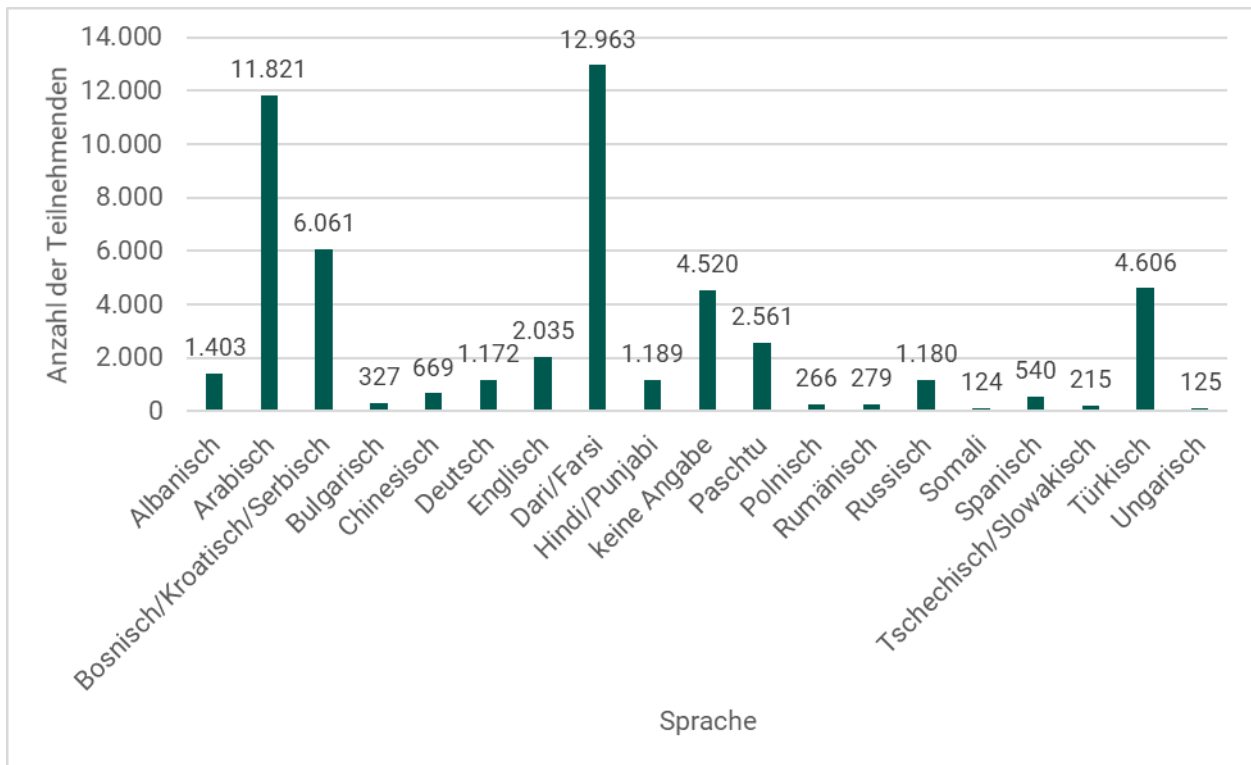


Abbildung 3: Anzahl der Teilnehmenden an den Info-Modulen je Sprache in den Jahren 2015 bis 2021  
Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Festzustellen war, dass knapp die Hälfte der Teilnehmenden Angebote in den Sprachen Arabisch oder Dari/Farsi besuchten. Weitere 12 % der Teilnehmenden besuchten Angebote der Sprachgruppe Bosnisch/Kroatisch/Serbisch. Von rd. 9 % der Teilnehmenden war nicht bekannt, in welcher Sprache ein Info-Modul besucht wurde. Diese Teilnehmenden besuchten entweder das vom waff durchgeführte Info-Modul Berufserstinformation, die Nostrifikationsberatung des Beratungszentrums für Migrantinnen bzw. Migranten oder das Beratungsangebot zu Selbstständigkeit und Unternehmensgründung der Wirtschaftsagentur Wien. Die durchführenden Stellen der Info-Module erfassten nur die Anzahl der Teilnehmenden und nicht, in welcher Sprache eine Beratung durchgeführt wurde.

## 8.4 Abgerechnete Wiener Sprachgutscheine

Hinsichtlich der Frage 13 des Prüfungsersuchens „Wiener Sprachgutscheine: Nach Absolvierung von „Start Wien“-Modulen können insgesamt drei Sprachgutscheine in der Höhe von jeweils 50 Euro für jeweils einen Sprachkurs eingelöst werden. Gibt es Aufzeichnungen über die Anzahl der positiv absolvierten Sprachkurse? Wenn ja, wie sieht das Verhältnis zwischen positiv absolvierten und abgerechneten Sprachkursen aus? Besteht bei Abbruch oder Nichtbestehen eines geförderten Sprachkurses eine Refundierungspflicht?“ wurde festgestellt, dass wie bereits im Punkt 3.2 erwähnt, nach Besuch von 3 Info-Modulen 3 Sprachgutscheine des Wiener Bildungspasses eingelöst werden konnten. Drittstaatsangehörige konnten 3 Sprachgutscheine im Wert von je 100,- EUR, EWR-Bürgerinnen bzw.

EWB-Bürger 3 Sprachgutscheine im Wert von je 50,- EUR einlösen. Geflüchtete erhielten keine Sprachgutscheine, da der Bund diesen Personen den Besuch kostenloser Deutschkurse ermöglichte.

Mit der Zurverfügungstellung der Wiener Sprachgutscheine sollten sowohl die Kosten für Deutschkurse als auch die notwendige Vorfinanzierung für Zuwandernde reduziert werden. Die Wiener Sprachgutscheine stellten eine Ergänzung zu den Gutscheinen des Bundes an Personen, die zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung verpflichtet waren, dar. Generell waren die Kosten für Sprachkurse von den Zuwandernden vorzufinanzieren und wurden im Fall einer Anspruchsberechtigung vom Bund zu 50 % bzw. bis zu einem Maximalbetrag von 750,- EUR refundiert, wenn binnen 18 Monaten ein Integrationskurs bei einem zertifizierten Kursinstitut besucht und die Integrationsprüfung bestanden wurde.

Die Wiener Sprachgutscheine waren 30 Monate gültig und konnten - wie bereits im Punkt 3.2 erwähnt - bei Kursen vom ÖIF zertifizierten und von der MA 17 - Integration und Diversität anerkannten Kursträgerinnen bzw. Kursträgern eingelöst werden. Voraussetzung dafür war, dass die Kurse ab dem Ausstellungsdatum des Gutscheines bzw. maximal 6 Wochen davor begonnen hatten, zum Zeitpunkt der Gutscheineübergabe noch liefen und von Beginn an besucht wurden. Die Wiener Sprachgutscheine konnten direkt zur Bezahlung der Kurse bei zertifizierten Kursträgerinnen bzw. Kursträgern verwendet werden und verringerten dadurch den von den Kursteilnehmenden vorzufinanzierenden Betrag. Eine Barauszahlung des Gutscheines bzw. das Übertragen auf eine andere Person war nicht möglich.

Die Kursträgerinnen bzw. Kursträger rechneten die eingelösten Sprachgutscheine bei der MA 17 - Integration und Diversität ab. Die MA 17 - Integration und Diversität regelte die Vorgehensweise bei der Kontrolle der Abrechnungen von Kursträgerinnen bzw. Kursträgern in einem Leitfaden. Darin war u.a. festgelegt, worauf bei der Überprüfung der abgerechneten Sprachgutscheine geachtet werden musste sowie die Vorgehensweise bei der Feststellung von Auffälligkeiten bei der Überprüfung der eingelösten Gutscheine geregelt. Im Zuge der Abrechnung prüfte die MA 17 - Integration und Diversität u.a. die Vollständigkeit und Gültigkeit der eingelösten Sprachgutscheine und erstellte eine Kontrollliste. Waren die Voraussetzungen zur Einlösung des Sprachgutscheines erfüllt, wurde die Kontrollliste im Vieraugenprinzip unterfertigt und der Betrag zur Auszahlung an die Kursträgerin bzw. den Kursträger freigegeben.

Die stichprobenweise Einschau des StRH Wien in die Abrechnung der eingelösten Sprachgutscheine zeigte, dass die abgerechneten Sprachgutscheine vollständig vorlagen. Jedoch fehlte auf den in den Jahren 2020 und 2021 abgerechneten Sprachgutscheinen überwiegend die im Abrechnungsleitfaden vorgesehene Bestätigung des Besuchs eines Info-Moduls. Dies begründete sich darin, dass die MA 17 - Integration und Diversität aufgrund der COVID-19-Pandemie und des damit einhergehenden eingeschränkten Angebotes an Info-Modulen bzw. der phasenweisen Umstellung dieser auf Online-Veranstaltungen eine Ausnahmeregelung festlegte. Demnach konnten Sprachgutscheine vorübergehend auch ohne Bestätigung eines besuchten Info-Moduls eingelöst werden. Laut Angabe der MA 17 - Integration und Diversität wäre in Abhängigkeit der epidemiologischen Entwicklung ab dem

Frühjahr 2023 die Bestätigung des Besuchs eines Info-Moduls wieder Voraussetzung für die Gültigkeit eines Sprachgutscheines.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 17 - Integration und Diversität einen Bestätigungsnachweis auch für den Besuch von als Onlineveranstaltung abgehaltenen Info-Modulen sicherzustellen.

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Während der COVID-19-Pandemie konnten Info-Module nur online abgehalten werden. Die Einlösung der Gutscheine war in diesem Zeitraum ohne Bestätigungsnachweis möglich. Seit März 2023 ist die Einlösung des Sprachgutscheines an die Teilnahme an einem Präsenzmodul gebunden. Der Bestätigungsnachweis erfolgt (wieder) durch einen Stempel auf der Rückseite des Gutscheines.

Es ist somit sichergestellt, dass die Einlösung nur mit einem entsprechenden Bestätigungsnachweis auf der Rückseite des Gutscheines möglich ist. Darüber hinaus werden Online-Module weiterhin angeboten. Die Teilnahme an diesen Modulen berechtigt aber nicht mehr zur Einlösung des Sprachgutscheines.

In den Jahren 2015 bis 2021 wurden in Summe rd. 12.000 Sprachgutscheine abgerechnet. Davon entfielen rd. 92 % auf Sprachgutscheine für Drittstaatsangehörige, die zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung verpflichtet waren. Die verbleibenden rd. 8 % wurden von EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern eingelöst. In nachfolgender Abbildung 4 ist die Anzahl der in den Jahren 2015 bis 2021 abgerechneten Sprachgutscheine dargestellt:

## Anzahl der abgerechneten Sprachgutscheine in den Jahren 2015 bis 2021

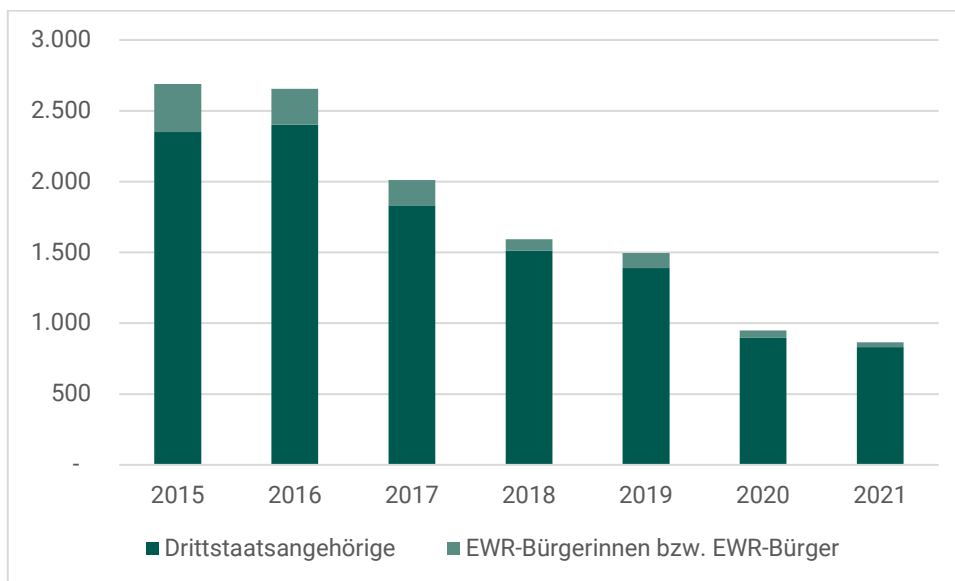


Abbildung 4: Anzahl der abgerechneten Sprachgutscheine in den Jahren 2015 bis 2021

Quelle: MA 17 - Integration und Diversität; Darstellung: StRH Wien

Der MA 17 - Integration und Diversität lagen keine Informationen zu positiv absolvierten bzw. abgebrochenen Sprachkursen vor. Diese Frage des Prüfungsersuchens konnte folglich nicht beantwortet werden. Die Wiener Sprachgutscheine waren nicht an einen Erfolgsnachweis gekoppelt und es bestand keine Refundierungspflicht bei Abbruch oder Nichtbestehen eines geförderten Sprachkurses.

## 9. Zusammenfassung der Empfehlungen

### Empfehlung Nr. 1:

Kennzahlen bzw. Kenngrößen zur Beurteilung der Zielerreichung von „StartWien“ wären zu definieren und der Grad der Zielerreichung wäre laufend zu evaluieren (s. Punkt 4.2).

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Seit dem Sommer 2022 wurden bereits zahlreiche Maßnahmen gesetzt, um die seit dem Jahr 2008 dokumentierten Daten künftig einfach verfügbar zu machen, zusätzliche Erkenntnisse zu generieren und sie noch besser für ein laufendes Monitoring des Projekterfolges nutzen zu können.

Mit 1. Jänner 2023 wurde die Erfassung der Zielgruppen von „StartWien“ erweitert und vereinfacht. Künftig kann anhand der durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erteilten Erstaufenthaltstitel die genaue Größe der Zielgruppe von „StartWien“ gemessen werden. Eine Beurteilung der Zielerreichung ist somit zum 1. Mal für das Jahr 2023 Anfang des Jahres 2024 möglich.

Geplant ist die Erweiterung der Kennzahlen, um auch ein Bild über die Vermittlung und tatsächliche Teilnahme zu erhalten.

### **Empfehlung Nr. 2:**

In regelmäßigen Abständen wäre eine systematische Evaluierung aller Elemente von „StartWien“ durchzuführen, um einen etwaigen Anpassungsbedarf frühzeitig zu erkennen (s. Punkt 4.4).

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die bestehende systematische Evaluierung wird im Rahmen des Projektes „StartWien“ fortgesetzt und intensiviert.

Auf Grundlage dieses laufenden und systematischen Monitorings des Projekterfolges wurden bereits mit Jänner 2023 umfangreiche Änderungen im Projekt umgesetzt. Dies betrifft einerseits die Erweiterung und einfachere Definition der Zielgruppe des Projektes und andererseits Anpassungen bei den Sprachgutscheinen. Um weitere nötige Anpassungen frühzeitig zu erkennen, wird dieses Monitoring des Projekterfolges laufend fortgesetzt.

### **Empfehlung Nr. 3:**

Eine neuerliche Kundinnen- bzw. Kundenbefragung sollte durchgeführt werden, um u.a. die Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen zu erheben (s. Punkt 4.4).

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität hat mit dem Relaunch des „StartWien“ Programmes bereits begonnen. Es wird mit dem neuen Programm auch ein Konzept zur Messung und Erhebung der Kundinnenzufriedenheit bzw. Kundenzufriedenheit erstellt, auf Basis dessen eine Befragung stattfinden kann.

### **Empfehlung Nr. 4:**

Angebotene Skonti sollten in Anspruch genommen werden (s. Punkt 5.1).



**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

In den 3 konkreten Fällen war nicht mehr eruierbar, wie es zu der Nicht-Inanspruchnahme kommen konnte. Die Mitarbeitenden wurden entsprechend angewiesen, in Zukunft sehr genau auf den Abzug von Skonti zu achten.

**Empfehlung Nr. 5:**

Die Auswahl des besten Angebotes wäre eindeutig und nachvollziehbar zu dokumentieren (s. Punkt 5.1).

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität wird verstärkt darauf achten, die Auswahl des besten Angebotes nachvollziehbar zu dokumentieren.

**Empfehlung Nr. 6:**

Eine schriftliche Kommunikationsstrategie wäre festzulegen und diese regelmäßig zu evaluieren (s. Punkt 7.1).

**Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität wird die Kommunikationsstrategie sowie die im Rahmen von „StartWien“ umgesetzten Maßnahmen schriftlich festlegen und regelmäßig evaluieren.

### **Empfehlung Nr. 7:**

Es wäre regelmäßig zu evaluieren, ob die genutzten Informationskanäle für die Zielgruppe von „StartWien“ zugänglich und diese mit dem Informationsangebot zufrieden sind (s. Punkt 7.2).

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Die MA 17 - Integration und Diversität wird ein Format erstellen, welches die Nutzung und Zufriedenheit der Informationskanäle sowie die Informationsangebote von „StartWien“ erhebt.

### **Empfehlung Nr. 8:**

Die Anzahl der anspruchsberechtigten Personen der Zielgruppe von „StartWien“ wäre laufend zu erheben, um den Grad der Erreichung der Zielgruppe messen zu können (s. Punkt 8.1).

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Mit 1. Jänner 2023 wurde die Erfassung der Zielgruppen von „StartWien“ erweitert und vereinfacht. Künftig kann anhand der durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erteilten Erstaufenthaltstitel die genaue Größe der Zielgruppe von „StartWien“ und damit in weiterer Folge der Grad der Erreichung der Zielgruppe gemessen werden.

### **Empfehlung Nr. 9:**

Auch für den Besuch von als Onlineveranstaltung abgehaltenen Info-Modulen wäre ein Bestätigungsnachweis sicherzustellen (s. Punkt 8.4).

### **Stellungnahme der MA 17 - Integration und Diversität:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird umgesetzt.

Während der COVID-19-Pandemie konnten Info-Module nur online abgehalten werden. Die Einlösung der Gutscheine war in diesem Zeitraum ohne Bestätigungsnachweis möglich. Seit März 2023 ist die Einlösung des Sprachgutscheines an die Teilnahme an einem Präsenzmodul gebunden. Der Bestätigungsnachweis erfolgt (wieder) durch einen Stempel auf der Rückseite des Gutscheines.

Es ist somit sichergestellt, dass die Einlösung nur mit einem entsprechenden Bestätigungsnachweis auf der Rückseite des Gutscheines möglich ist. Darüber hinaus werden Online-Module weiterhin angeboten. Die Teilnahme an diesen Modulen berechtigt aber nicht mehr zur Einlösung des Sprachgutscheines.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im April 2023