



Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten- Wohnhäuser - Häuser zum Leben, Prüfung der Leistungsentwick- lung in der Flüchtlings- und Wohnungslosen- hilfe

StRH II - 1092163-2024

Impressum

Stadtrechnungshof Wien
Landesgerichtsstraße 10
1082 Wien
Telefon: +43 1 4000 82911
E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at
www.stadtrechnungshof.wien.at

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2025.



Kurzfassung

Der StRH Wien unterzog die Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 unter Zugrundelegung der geltenden Qualitätsleitlinien einer Prüfung.

Der ursprüngliche Zweck des KWP bestand in der Pflege und Betreuung von Pensionistinnen bzw. Pensionisten, entweder in ihrem eigenen Wohnbereich oder in stationären Betreuungsstationen. Ab dem Jahr 2015 erweiterte das KWP sukzessive sein Leistungsportfolio um temporäre Wohnmöglichkeiten für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber sowie Vertriebene in der Grundversorgung und für asylberechtigte Menschen.

Schwerpunkte der Prüfung bildeten neben einer wirtschaftlichen Betrachtung der einzelnen Leistungspakete insbesondere die Qualitätssicherung und die Dokumentation der erbrachten Leistungen sowie die Maßnahmen zur Zielerreichung.

Eine Empfehlung zu den Wohneinheiten in der Flüchtlingshilfe betraf die bessere Kommunikation mit dem Fonds Soziales Wien, um die Auslastung weiterhin auf hohem Niveau zu halten. Bezüglich der Versorgung von asylberechtigten Menschen sollte das KWP eine mit dem Fördersystem des FSW konforme Lösung anstreben. Schließlich sollten Fehlbelegungen in der Leistung Wohnen in der Grundversorgung durch geeignete Maßnahmen beseitigt werden.

Zur Qualitätssicherung wurden Empfehlungen über die Dokumentation der Leistungen und den Betreuungsverlauf, insbesondere bzgl. der Maßnahmen zur Förderung der Stabilisierung, der Selbständigkeit und Integration sowie deren Auswertbarkeit ausgesprochen. Des Weiteren sollte das KWP den für die Messung der Ergebnisqualität relevanten Qualitätsstandard bzgl. der Ziel- und Wirkungsorientierung durch die Entwicklung messbarer Ziele verfolgen.

Der StRH Wien unterzog die Leistungen des KWP in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe einer 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

1.	Prüfungsgrundlagen des StRH Wien	8
1.1	Prüfungsgegenstand	8
1.2	Prüfungszeitraum	8
1.3	Prüfungshandlungen	8
1.4	Prüfungsbefugnis	9
1.5	Vorberichte	9
2.	Grundlagen der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe	9
2.1	Rechtliche Aspekte	9
2.2	Leitlinien und Qualitätsvorgaben	10
3.	Allgemeines zum Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben.....	16
3.1	Tätigkeitsfeld und Zuständigkeiten	16
3.2	Kenndaten	18
4.	Leistungen für Menschen in Grundversorgung	19
4.1	Konzept und wirtschaftliche Entwicklung im Haus Döbling	19
4.2	Konzepte und wirtschaftliche Entwicklungen in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten	21
4.3	Konzepte und wirtschaftliche Entwicklungen beim Mobil Betreuten Wohnen für Erwachsene und Familien in den Häusern Maria Jacobi und Rudolfsheim	24
4.4	Feststellungen und Empfehlungen	25
5.	Leistungen für asylberechtigte Menschen.....	27
5.1	Konzept und wirtschaftliche Entwicklung im Haus Penzing	27
5.2	Konzept und wirtschaftliche Entwicklung im Haus Rudolfsheim	29

5.3	Feststellungen und Empfehlungen	31
6.	Dokumentation der Leistungserbringung und der Maßnahmen zur Zielerreichung für Menschen in Grundversorgung und asylberechtigte Menschen	31
6.1	Interne Vorgaben zur Dokumentation	31
6.2	Dokumentation des Betreuungsverlaufes	32
6.3	Leistungen für Menschen in Grundversorgung.....	32
6.4	Leistungen für asylberechtigte Menschen	36
6.5	Feststellungen und Empfehlungen	38
7.	Zusammenfassung der Empfehlungen	40

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Kenndaten in den Jahren 2021 bis 2023	18
Tabelle 2: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Döbling in den Jahren 2021 bis 2023.....	20
Tabelle 3: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Mariahilf in den Jahren 2022 bis 2023.....	22
Tabelle 4: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Neubau in den Jahren 2022 bis 2023.....	23
Tabelle 5: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Margareten in den Jahren 2022 bis 2023.....	24
Tabelle 6: Begleitetes Wohnen für Familien im Haus Penzing in den Jahren 2021 bis 2023.....	29
Tabelle 7: Betreuungsmaßnahmen und Maßnahmen zur Integration im Haus Döbling in den Jahren 2021 bis 2023	33
Tabelle 8: Betreuungsmaßnahmen und Maßnahmen zur Integration in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten in den Jahren 2022 bis 2023	34
Tabelle 9: Betreuungsmaßnahmen und Maßnahmen der Integration im Haus Penzing in den Jahren 2021 bis 2023	36
Tabelle 10: Anzahl der Aufnahmen von Ausbildungen und Beschäftigungsverhältnissen im Haus Penzing in den Jahren 2021 bis 2023	37

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AMS	Arbeitsmarktservice
Art.	Artikel
BFI	Berufsförderungsinstitut
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
E-Card	Elektronische Karte
EDV	elektronische Datenerfassung
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
EUR	Euro
FSW	Fonds Soziales Wien
inkl.	inklusive
KWP	Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben
LGBTIQ	Lesbians, Gays, Bisexuals, Transgender, Intersex & Queers
lt.	laut
m ²	Quadratmeter
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
rd.	rund
s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
TEUR	Tausend Euro
u.a.	unter anderem
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WAFF	Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds
WC	water closet
Wiener Wohnen	Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel

Prüfungsergebnis

1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien unterzog das Leistungsangebot der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe des KWP unter Zugrundelegung der Qualitätsleitlinien der Wiener Flüchtlingshilfe von November 2018 und der Rahmenrichtlinien zur Qualitätssicherung für die vom FSW anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe von Juni 2015 einer Prüfung. Näher betrachtet wurden insbesondere die Qualitätssicherung und die Dokumentation der erbrachten Leistungen sowie die Maßnahmen zur Zielerreichung. Die Beurteilung der Effizienz der Organisationsabläufe des KWP zur Leistungserbringung sowie des vom Fördergeber FSW vorgegebenen Personaleinsatzes war nicht Ziel dieser Prüfung.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im dritten und vierten Quartal des Jahres 2024 von der Abteilung Gesundheit und Soziales des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand am 22. Mai 2024 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 16. Oktober 2024 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2021 bis 2023, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Belegprüfungen und Interviews mit den jeweils verantwortlichen Führungskräften. Ein Ortsaugenschein fand in mehreren Häusern zum Leben 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 zehn Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

2. Grundlagen der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe

2.1 Rechtliche Aspekte

2.1.1 Unter der Grundversorgung war eine Basisversorgung zu verstehen, die während eines Asylverfahrens bzw. nach Abschluss eines solchen für bestimmte Personengruppen gewährt wurde. Voraussetzung für die Gewährung dieser Leistung war neben der Schutzbedürftigkeit auch der Umstand, dass die Personen ihren Lebensbedarf nicht aus eigenen Kräften bzw. Mitteln beschaffen konnten. Diese Aufgabe wurde entsprechend einer Art. 15a B-VG-Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern von den Ländern wahrgenommen, wobei eine Kostenteilung zwischen dem Bund und den Ländern vorgesehen war.

Im Jahr 2004 kamen der Bund und die Länder im Rahmen der Grundversorgungsvereinbarung gemäß Art. 15a B-VG überein, die Gewährleistung der vorübergehenden Grundversorgung für im Bundesgebiet befindliche schutzbedürftige Fremde zu vereinheitlichen und die damit einhergehenden Aufgaben des Bundes und der Länder festzulegen.

Die Zielgruppe umfasste hilfs- und schutzbedürftige Fremde. Personengruppen, die als schutzbedürftig einzustufen waren, wurden in der Vereinbarung taxativ aufgezählt. Dabei handelte es sich vor allem um Asylwerberinnen bzw. Asylwerber, Vertriebene, Asylberechtigte in den ersten vier Monaten nach Asylgewährung, subsidiär Schutzberechtigte sowie Fremde ohne Aufenthaltsrecht bzw. nach einem rechtskräftig negativen Asylbescheid, die aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht abgeschoben werden konnten. Als hilfsbedürftig wurden Fremde definiert, die den Lebensbedarf für sich und die im gemeinsamen Haushalt lebenden unterhaltsberechtigten Angehörigen nicht oder nicht ausreichend aus eigenen Kräften und Mitteln beschaffen konnten und ihn auch nicht von anderen Personen oder Einrichtungen erhielten.

Die Länder hatten insbesondere die Asylwerberinnen bzw. Asylwerber zu versorgen. Darüber hinaus hatten sie die für die Versorgung erforderliche Infrastruktur zu schaffen und zu erhalten sowie Daten über die Auslastung der Kapazitäten in ein EDV-System einzumelden. Zusätzlich wurden im Wiener Grundversorgungsgesetz weitere Bestimmungen über die automationsunterstützte Ermittlung, Verwendung und Übermittlung von Daten getroffen.

Die Vereinbarung regelte weiters, welche Aufgaben (wie z.B. die Unterbringung in geeigneten Unterkünften, die Versorgung mit angemessener Verpflegung, die Gewährung eines monatlichen Taschengeldes oder die Sicherung der Krankenversorgung durch Zahlung der Krankenversicherungsbeiträge) die Grundversorgung umfasste.

Sowohl der Bund als auch die Länder konnten sich zur Besorgung bestimmter Aufgaben humanitärer, kirchlicher oder privater Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege bedienen.

2.1.2 Zur Umsetzung der Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde in Wien war im Bereich des FSW die sogenannte Landesleitstelle eingerichtet worden. Dieser oblag die operative Umsetzung der Art. 15a B-VG-Vereinbarung über gemeinsame Maßnahmen zur vorübergehenden Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde, wobei deren Agenden in späterer Folge durch die im Fachbereich Wohnen angesiedelte Abteilung Flüchtlingshilfe wahrgenommen wurden.

Der ehemaligen Landesleitstelle hatte die Zuerkennung von Leistungen, die Zuweisung von Flüchtlingen auf verfügbare Wohnplätze, die Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung sowie die Verrechnung mit den Dienstleisterinnen bzw. Dienstleistern und dem Bund vorzunehmen. Ebenso erfolgte die Auswahl von Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern durch die ehemalige Landesleitstelle.

2.2 Leitlinien und Qualitätsvorgaben

2.2.1 Die Wiener Flüchtlingshilfe hatte sich am Grundsatz „Integration ab Tag 1“ mit seinen Grundprinzipien

- Deutsch und Mehrsprachigkeit,
- Bildung und Arbeit,
- Zusammenleben und Partizipation,

- Versachlichung, Messbarkeit und Information sowie
- Menschenrechte

zu orientieren. Darauf aufbauend entwickelte der FSW als Fördergeber mit seinen leistungserbringenden Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern im Rahmen des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen Leitlinien für Wohneinrichtungen und Beratungsstellen der Wiener Flüchtlingshilfe. Ab November 2018 lagen diese für die Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung vor und waren von den leistungserbringenden Trägerorganisationen bei der Erbringung der Leistungen anzuwenden. Nachstehend werden jene Qualitätsstandards näher erläutert, welche bei der gegenständlichen Prüfung zur Beurteilung der erbrachten Leistungen relevant waren.

Die Leistung Grundversorgung für Erwachsene und Familien in organisierten Wohneinrichtungen sah u.a. die Bereitstellung eines adäquaten Wohnplatzes in einem möblierten Ein- oder Mehrbettzimmer bzw. in einer Wohneinheit sowie die Verpflegung in Form von Selbstversorgung vor. Die Leistungsbeschreibung enthielt weiters Bestimmungen über die korrekte und regelmäßige Auszahlung von Leistungen an die Klientinnen bzw. Klienten (z.B. Taschengeld oder Verpflegungsgeld) oder auch über die Vermittlung sonstiger Unterstützungsmaßnahmen. Darüber hinaus umfasste sie Standards über Beratungen und die zielgruppenspezifische Weitergabe von Informationen wie etwa eine Tagesstruktur oder Bildungsangebote sowie über die Vermittlung der Kundinnen bzw. Kunden zur sogenannten Wiener Bildungsdrehscheibe, welche Bildungsberatungen und Sprachförderungen für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber anbot. Die soziale Betreuung durch entsprechend qualifiziertes Personal und gegebenenfalls unter Einbeziehung von Sprachmittlerinnen bzw. Sprachmittlern waren ebenfalls Bestandteile des Leistungsangebotes. Neben der Ausgabe von Hygieneartikeln hatte im Rahmen der Grundversorgung auch eine Aufklärung über gesundheitsrelevante Themen bzw. eine Vermittlung zu gesundheitsspezifischen Angeboten oder auch zu Sozialberatungsstellen zu erfolgen. Schließlich fanden Konfliktprävention und Krisenintervention ebenso wie zielgruppenspezifische Angebote und Maßnahmen z.B. für alleinstehende Frauen und Männer, Familien, junge Erwachsene oder auch Personen aus der LGBTIQ-Szene Berücksichtigung.

Im Rahmen der Leistung Mobil Betreutes Wohnen sollten weitgehend selbständige Personen bzw. Familien in der Grundversorgung in Wohnungen untergebracht werden. Neben

der Wohnplatzbereitstellung war mobile Betreuung und Beratung nach Maßgabe des individuellen Bedarfes als Unterstützung bei der selbstbestimmten Alltagsführung vorgesehen.

Gemäß der Leitlinie war durch die betreuenden Trägerorganisationen jeweils ein Betreuungskonzept für die verschiedenen Leistungen zu erstellen und ein gewisser Mindeststandard hinsichtlich der Infrastruktur, der baulichen Gegebenheiten und der Ausstattung der Wohneinrichtungen sowie deren Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel einzuhalten. Die Betreuungsleistung hatte durch entsprechend qualifiziertes Personal (Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter, Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen, Psychologinnen bzw. Psychologen etc.) mit interkultureller Kompetenz und Sprachkenntnissen zu erfolgen. Hinsichtlich der Maßnahmen zur Qualitätssicherung waren in der Leitlinie die Visions- und Leitbildarbeit oder das Vorliegen eines Konzeptes und Personalmanagements inkl. Einschulungshandbüchern angeführt. Den Einsatz von Prozessbeschreibungen und Handbüchern sowie deren regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung sah die Leitlinie ebenso vor wie das Vorhandensein eines Beschwerdemanagements. Das Aufnahmeverfahren in eine Wohneinrichtung war schriftlich festzulegen und hatte für alle beteiligten Mitarbeitenden in aktueller Form aufzuliegen. Die erforderlichen Dokumente wie etwa die Hilfebedürftigkeitserklärung, die Betreuungsvereinbarung, die Einwilligungserklärung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten und die Hausordnung hatten von den Klientinnen bzw. Klienten in unterschriebener Form vorzuliegen. Weiters hatten die Klientinnen bzw. Klienten alle wesentlichen Informationen in für sie verständlicher Form zu erhalten.

Eine Grundlage zur Qualitätssicherung stellte die vorzunehmende Dokumentation dar, die auch zur Unterstützung der Betreuungsqualität sowie zur Evaluierung des Angebotes diente. Vorgaben zur Dokumentation waren vom FSW als Fördergeber und den Trägereinrichtungen zu definieren. Die Dokumentation war übersichtlich, strukturiert und nachvollziehbar im Hinblick auf den Betreuungsprozess zu führen. Änderungen im Dokumentationsverlauf waren darzustellen. Sofern keine gesetzlichen Pflichten bestanden, waren die Aufbewahrungsfristen vom FSW und/oder den Trägereinrichtungen zu definieren.

Zur Auszahlung von finanziellen Leistungen und Sachleistungen, die im Rahmen der Grundversorgung gewährt und durch die unterkunftgebende Einrichtung ausbezahlt wurden, sah die Leitlinie vor, dass diese dem Betreuungspersonal bekannt zu sein hatte und den Klientinnen bzw. Klienten beim Einzug mitzuteilen war. Allfällige Änderungen der Grundversorgungsleistungen waren den Klientinnen bzw. Klienten ebenfalls mitzuteilen.

Weiters waren die Klientinnen bzw. Klienten zu informieren, dass Fragen betreffend die Auszahlungs- und Abgabemodalitäten mit den Mitarbeitenden in der Wohneinrichtung zu klären waren. Die ausbezahlten bzw. ausgegebenen Leistungen waren durch die Unterschrift der Klientinnen bzw. Klienten zu bestätigen.

2.2.2 Die ab dem Jahr 2022 vorliegende Wiener Wohnungslosenstrategie beruhte in vielen Bereichen auf bis dahin gepflogene Vorgehensweisen des FSW und der leistungserbringenden Trägerorganisationen. Diese Vorgabe enthielt die im Folgenden zitierten Leitsätze:

- *„Da sich obdachlose und wohnungslose Menschen in einer akuten Krise befinden, brauchen sie rasch und mittelbar Hilfe.“*
- *„Die Wiener Wohnungslosenhilfe orientiert sich an normalen Wohn- und Lebensbedingungen. Betroffene können nur in einer langfristigen Wohnmöglichkeit ihr Wohnproblem überwinden, da sie auf diese Weise ihre Fähigkeiten und Ressourcen am besten mobilisieren können. Mobile Betreuung in der eigenen Wohnung hat Vorrang gegenüber der Unterbringung in stationären Einrichtungen.“*
- *„Die Wiener Wohnungslosenhilfe stellt jene individuellen Hilfen bereit, die die obdachlosen und wohnungslosen Menschen benötigen, um selbständig wohnen zu können. Kontinuität der Betreuung und Wohnversorgung fördert die psychosoziale Stabilisierung.“*
- *„Die Wiener Wohnungslosenhilfe respektiert die Bedürfnisse nach Selbstbestimmung und Privatsphäre. Die Bedarfe betreffend eigenständiges Wohnen und Alltagsgestaltung der betroffenen Personen stehen im Mittelpunkt der Betreuung.“*

Für den Bereich der Wohnungslosenhilfe lagen ebenfalls - von Vertreterinnen bzw. Vertretern des FSW und der Trägerorganisationen der Wohnungslosenhilfe im Rahmen des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen ausgearbeitete - Qualitätsleitlinien vor, die in den Jahren 2015 und 2024 aktualisiert wurden. Für die gegenständliche Prüfung war die Leistungsbeschreibung des Angebotes Betreutes Wohnen in Wohnungen aus dem Jahr 2015 relevant.

Zur Strukturqualität enthielt die Rahmenrichtlinie u.a. die im Folgenden näher beschriebenen Standards für bauliche und räumliche Gegebenheiten und für Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Weiters waren Standards über die Freiwilligenarbeit oder auch das Personalmanagement mit Stellen- und Funktionsbeschreibungen definiert worden.

Hinsichtlich der Maßnahmen zur Qualitätssicherung waren in dieser Rahmenrichtlinie die Visions- und Leitbildarbeit, das Vorhandensein eines Konzeptes, eines Personalmanagements inkl. Einschulungshandbüchern und eines Beschwerdemanagements angeführt. Die Trägerorganisationen hatten Qualitätsziele und einzelne Maßnahmen zu ihrer Erreichung festzulegen und sicherzustellen, dass diese Maßnahmen umgesetzt werden. Weiters hatten diese regelmäßig die Übereinstimmung der Maßnahmen mit den vorgegebenen Zielen zu überprüfen und daraus neue Pläne und Maßnahmen für die Verbesserung der Qualität abzuleiten. Weiters war festzulegen, wie die Maßnahmen und Ergebnisse der Qualitätssicherung zu dokumentieren waren. Die Mitarbeitenden hatten ihre Verantwortlichkeiten hinsichtlich der Qualitätssicherung zu kennen.

Im Konzept waren die Grundlagen und inhaltlichen Ausrichtungen des Leistungsangebotes schriftlich dazustellen und bei grundlegenden Veränderungen zu adaptieren. Den Klientinnen bzw. Klienten waren die für sie relevanten Teile in verständlicher Form im Aufnahmeprozess zu vermitteln.

Der Qualitätsstandard zu den baulichen und räumlichen Gegebenheiten sah u.a. eine Anbindung der Einrichtungen an öffentliche Verkehrsmittel und die Erreichbarkeit von Nahversorgungs- und Dienstleistungsbetrieben für den täglichen Lebensbedarf vor. Die von der Trägerorganisation zur Verfügung gestellten Wohnmöglichkeiten hatten eine Grundmöblierung, Kochmöglichkeit, Heizung, Warmwasser, Waschmöglichkeit und ein WC zu gewährleisten. Für das Betreuungs- und Leistungsangebot (medizinische und psychologische Behandlungen, Beratungen, Sozialarbeit etc.) hatten geeignete Räume zur Verfügung zu stehen.

Die Rahmenbedingungen, die Ziele und die Prioritäten für die Entwicklung der Mitarbeitenden waren gemäß dem Qualitätsstandard Personalmanagement zu definieren und in einer Prozessbeschreibung festzuhalten. Diese hatte Regelungen für die Einschulung von Mitarbeitenden, das strukturierte Feedback mit den Vorgesetzten sowie für die Fortbildungen zu enthalten. Die Stellen- und Funktionsbeschreibungen hatten die für die Aufgabenerfüllung notwendigen Qualifikationen und Anforderungen sowie die Einbindung in die Organisationsstruktur wiederzugeben. Der Einsatz von freiwillig Mitarbeitenden sollte im Konzept beschrieben und die Zusammenarbeit in der Einrichtung geregelt werden.

Die Prozessqualität hatte sich auf die Art und Weise der Leistungserbringung zu beziehen und sah Standards für die Aufnahme in die Einrichtung, die Betreuungs- und Zielvereinbarung, die Beendigung der Betreuung, die Dokumentation, die interne Kommunikation, die Zusammenarbeit mit externen Stellen und die Partizipation der Klientinnen bzw. Klienten vor.

Im Aufnahmeprozess hatte die Abstimmung von Bedarf der Klientinnen bzw. Klienten und dem entsprechenden Leistungsangebot der Einrichtung stattzufinden. Die Voraussetzungen, unter denen die jeweilige Leistung in Anspruch genommen werden konnte, sowie der Aufnahmeprozess, waren schriftlich festzulegen und hatten für alle Mitarbeitenden in aktueller Form vorzuliegen. Die Klientinnen bzw. Klienten hatten alle für sie wesentlichen Informationen über den Ablauf, das Angebot der Einrichtung sowie über die Gründe für eine Beendigung zu erhalten. Geplante Beendigungen konnten beispielsweise durch Zielerreichungen oder Veränderungswünsche von Klientinnen bzw. Klienten, ungeplante Beendigungen durch Verstöße gegen die Hausordnung oder die Betreuungsvereinbarung verursacht werden.

In den Betreuungsvereinbarungen waren im Wesentlichen die Punkte Vertragsdauer, Art und Ausmaß der Betreuungsleistung, Mitwirkungspflichten, Benutzungsentgelt und dessen Fälligkeit, Beendigung bzw. Kündigung des Vertrages etc. geregelt. Die Zielvereinbarungen hatten sich nach den individuellen Bedürfnissen, Fähigkeiten und Lebensperspektiven der Klientinnen bzw. Klienten zu richten. Die Zieldefinition hatte die geplante Vorgehensweise und den Zeitrahmen sowie bei Bedarf eine Aktualisierung zu enthalten. Eine entsprechende Dokumentation war vorgesehen. Die Zuständigkeit und Vorgehensweise für die Erstellung und Abänderung von Vereinbarungen sollte in den Einrichtungen ebenfalls geregelt sein.

Die Trägerorganisationen hatten zeitliche, inhaltliche und formale Richtlinien wie z.B. zur Aufbewahrungspflicht, Weitergabe, Einsichtsrecht oder Zeitnähe der Dokumentation zu definieren. Die klientenbezogene Verlaufsdocumentation hatte die Begleitung vom Erstkontakt bis zum Betreuungsende kontinuierlich wiederzugeben. Die Mitarbeitenden hatten personenbezogene Daten zu aktualisieren, Vereinbarungen und Arbeitsziele oder auch die Inhalte von Treffen oder Kontakt mit Dritten festzuhalten. Klientenbezogene Aufzeichnungen waren nachvollziehbar, vollständig und in respektvoller Sprache zu verfassen. Die Dokumentation hatte nicht nur den Betreuungsprozess nachvollziehbar darzustellen, sondern

diente auch als Leistungsnachweis oder zur Bereitstellung von Datenmaterial für die Steuerung und Angebotsplanung. Weitere Qualitätsstandards über die Interne Kommunikation, die Zusammenarbeit mit externen Stellen und die Partizipation der Klientinnen bzw. Klienten vervollständigten die Vorgaben zur Prozessqualität.

Über die Ergebnisqualität enthielt die Richtlinie des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen zwei Qualitätsstandards, nämlich über das Beschwerdemanagement und die Ziel- und Wirkungsorientierung der Einrichtungen. Durch einen professionellen Reflexionsprozess über die Wirksamkeit der gesetzten Tätigkeiten innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe sollten konkrete Hürden bzw. Grenzen sichtbar gemacht und daraus Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden. Im Sinn eines Bekenntnisses zur Wirkungsorientierung sollten die Einrichtungen die Wirkung ihres Handelns in Bezug auf die Prozesse und Ergebnisse definieren und die Wirksamkeit der Tätigkeit anhand der festgelegten Ziele analysieren. Dadurch sollte nachvollziehbar gemacht werden, welche Leistungen zu den gewünschten Zielen führen.

2.2.3 Anzumerken war, dass die für die Wohnungslosenhilfe geltende Rahmenrichtlinie vereinzelt detailliertere Regelungen aufwies als die Qualitätsleitlinie Wiener Flüchtlingshilfe. So waren in der Letztgenannten beispielsweise keinerlei Bestimmungen über Maßnahmen zur Zielerreichung im Sinn von wirkungsorientierten Kennzahlen zu finden.

3. Allgemeines zum Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben

3.1 Tätigkeitsfeld und Zuständigkeiten

3.1.1 Das KWP wurde im Jahr 1960 infolge eines Beschlusses des Gemeinderates als gemeinnütziger Fonds mit Rechtspersönlichkeit gegründet. Entsprechend der Satzung waren vom Fonds Wohnheime und andere Einrichtungen für in Wien wohnhafte Pensionistinnen bzw. Pensionisten zu erwerben, zu errichten und zu betreiben. Ergänzend zur Vorhaltung des Wohnbereiches in den Pensionisten-Wohnhäusern hatte das KWP mittels sozialer Dienste die Führung eigener Haushalte zu erleichtern oder zu ermöglichen sowie die Errichtung und den Betrieb von Betreuungsstationen für stationäre Pflege sicherzustellen. Darüber hinaus waren die geistigen, gesellschaftlichen und kulturellen Kontakte auch für ältere, außerhalb der Einrichtungen des KWP lebende Personen zu sichern. Diese Aufgabe

nahm der Fonds mit der Übernahme des Betriebes der Pensionistenklubs der Stadt Wien einschließlich der Durchführung von Veranstaltungen seit dem Jahr 2001 wahr.

Ab dem Jahr 2015 erweiterte das KWP - durch Beschluss in einer Vorstandssitzung und nachfolgender Satzungsänderung - sein Leistungsportfolio um temporäre Wohnmöglichkeiten für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber in der Grundversorgung und ab dem Jahr 2019 auch für asylberechtigte Menschen.

3.1.2 Für die Versorgung von ab dem Herbst 2015 aus Krisen- und Kriegsgebieten geflüchteten Menschen war im KWP das Team Flüchtlingshilfe zuständig, welches im Betrachtungszeitraum dem Bereich Pflege und Interdisziplinäre Betreuung zugeordnet war. Die konzeptionelle Weiterentwicklung, die Qualitätssicherung, die Sicherstellung des laufenden Betriebes samt der dazugehörigen Kontrolle und der Dokumentation entsprechend den jeweiligen Konzepten zählte zu den Kernaufgaben der Teamleitung.

Ab dem 1. Jänner 2024 war dieses Team als eigene Einheit, nämlich Abteilung Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe, innerhalb des KWP organisiert.

3.1.3 Der FSW steuerte nicht nur die inhaltliche Weiterentwicklung der von der Stadt Wien angebotenen Sozialleistungen, sondern fungierte auch als Finanzierungsdrehscheibe. In diesem Zusammenhang förderte der FSW nicht nur Einrichtungen und Projekte, sondern auch in Form von Subjektförderungen unmittelbar die bedürftigen Menschen. Die Vergabe der Förderungen erfolgte auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen wie etwa dem Wiener Sozialhilfegesetz und auf Basis von allgemeinen und speziellen Förderrichtlinien. Die Berechnung von Förderungen basierte auf dem sogenannten Tarifikalkulationsmodell des FSW, welches grundsätzlich auf die Abdeckung der Vollkosten ausgerichtet war.

3.1.4 Bei einer Mitte des Jahres 2023 mit dem FSW stattgefundenen gemeinsamen Klausur zur Häuserstrategie des KWP wurden auch Themen der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe behandelt. Zur Unterbringung und Versorgung von Flüchtlingen aus der Ukraine in der Grundversorgung waren zusätzlich zu den bereits bestehenden Plätzen am Standort im 19. Wiener Gemeindebezirk weitere Wohnangebote in drei Häusern zum Leben im 5., 6. und 7. Wiener Gemeindebezirk geschaffen worden. Eine Verteilung der bestehenden Plätze auf mehrere Standorte und eine Betreuung durch ein mobiles Team waren als längerfristige Ziele vorgesehen. Eine zeitlich begrenzte Zwischennutzung von weiteren Häusern vor Umbau- bzw. Sanierungsmaßnahmen sowie eine Fortführung bzw. Erweiterung

von bestehenden Leistungen für die Bedarfe der Wiener Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe waren mit dem FSW abzustimmen.

3.2 Kenndaten

Die nachstehende auf der Grundlage von Geschäftsberichten und Auswertungen des KWP erstellte Tabelle 1 bildet die wichtigsten Kenndaten des KWP und des Leistungsbereiches der Flüchtlingshilfe ab.

Tabelle 1: Kenndaten in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023	Abweichung 2021/2023 in %
Einnahmen inkl. Förderungen der Stadt Wien - ohne Pensionistenklubs (in Mio. EUR)	348,40	389,51	416,42	19,52
davon für die Betreuung von Flüchtlingen (in Mio. EUR)	0,49	1,95	2,86	483,67
davon für die Betreuung von Asylberechtigten in der Wohnungslosenhilfe (in Mio. EUR)	0,13	0,13	0,22	69,23
Anzahl der Wohnplätze/Flüchtlingshilfe	110	470	565	413,64
Auslastung in %	81,02	88,53	91,24	12,61
Anzahl der Wohnplätze/Wohnungslosenhilfe	68	68	84	23,53
Auslastung in %	100,00	98,00	92,20	-7,80

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Der überwiegende Teil der vom KWP angebotenen Leistungen betraf den Bereich der Pflege und Betreuung, welcher in einem gesonderten Bericht abgehandelt wurde. Die Größenordnung der mit der prüfungsgegenständlichen Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe einhergehenden Einnahmen lag mit zuletzt rd. 3 Mio. EUR bei unter 1 % der gesamten Einnahmen des KWP.

Das KWP konnte innerhalb des Betrachtungszeitraumes des StRH Wien aufgrund der Kontingenterweiterung durch den FSW nach Ausbruch des Krieges in der Ukraine seine Anzahl

an Wohnplätzen für Flüchtlinge in der Grundversorgung auf fast den fünffachen Wert anheben. Die Wohnplätze für asylberechtigte Menschen in der Wohnungslosenhilfe erfuhren ebenfalls einen Anstieg, wenngleich nicht im gleichen Ausmaß wie jene der Flüchtlingshilfe. Zur Anzahl der insgesamt vom FSW anerkannten Wohnplätze wird angemerkt, dass sich diese beim KWP aufgrund der vorhandenen Wohnungsgrößen (Einzel- bzw. Doppelapartments, vereinzelt auch größere, ehemalige Dienstwohnungen) durch Anwendung von vorgegebenen Richtwerten ergaben, aber nicht in allen Fällen optimal belegbar und damit ausgelastet waren.

Zum Zeitpunkt der Prüfung begleitete das KWP in den Häusern Döbling, Mariahilf, Neubau, Margareten, Maria Jacobi und Rudolfsheim vor allem Familien mit Fluchthintergrund bei ihrem Neubeginn in Österreich in der Grundversorgung und in den Häusern Penzing und Rudolfsheim bereits asylberechtigte Menschen im Rahmen der Wohnungslosenhilfe.

4. Leistungen für Menschen in Grundversorgung

4.1 Konzept und wirtschaftliche Entwicklung im Haus Döbling

4.1.1 Das KWP bot im Haus Döbling seit dem Jahr 2015 temporäre Wohnmöglichkeiten für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber in der Grundversorgung an. Um ein ausgewogenes Zusammenleben mit den im Haus Döbling bereits lebenden Seniorinnen bzw. Senioren zu gewährleisten, waren Personen im Familienverband, alleinerziehende Mütter und Väter mit Kindern oder auch Menschen mit Behinderungen als primäre Zielgruppen ausgesucht worden.

Während der Wartezeit auf den Asylbescheid sollte den Geflüchteten auf den insgesamt 110 vom FSW geförderten Wohnplätzen ein geregelter Tagesablauf sowie die Eingewöhnung in die österreichische Kultur ermöglicht werden. Die Asylwerberinnen bzw. Asylwerber lebten in den Wohneinheiten des KWP grundsätzlich auf Selbstversorgungsbasis, wofür ihnen Verpflegungs- und Taschengeld zustand. Jede Wohneinheit war mit einem Induktionsherd und Kühlschrank ausgestattet, Geschirr wurde beim Einzug zur Verfügung gestellt.

Gemäß dem Konzept hatten drei VZÄ Betreuungspersonal die monatlichen Auszahlungen der Leistungen der Grundversorgung (Verpflegungsgeld, Taschengeld, Freizeitgeld etc.) zu besorgen und die Geflüchteten mit Beratungen und bei der Kommunikation mit Behörden

zu unterstützen. Muttersprachliche Betreuerinnen bzw. Betreuer sollten bei der Bewältigung des neuen Alltages im Lebensumfeld in Österreich ebenfalls eingesetzt werden.

4.1.2 Die wirtschaftliche Entwicklung der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Döbling stellte sich im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 gemäß den für den FSW bestimmten Förderunterlagen, insbesondere den zum Tarifikalkulationsmodell gehörigen Kalkulationen, wie folgt dar:

Tabelle 2: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Döbling in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023	Abweichung 2021/2023 in %
Anzahl der geförderten Wohnplätze	110	110	110	-
Personaleinsatz in VZÄ lt. Vorkalkulation	2,85	3,08	4,39	54,04
Auslastung	81,02	87,19	86,74	7,05
Tarif	14,09	16,06	16,82	19,38
Einnahmen FSW	458.510,00	562.295,00	585.035,00	27,59
Sonstige Einnahmen - Projektförderungen Covidhilfe oder Teuerungsausgleich, AMS-Zuschüsse etc.	33.225,00	18.918,00	17.920,00	-46,03
Aufwendungen	468.606,00	522.130,00	694.877,00	48,29
Ergebnis lt. Abrechnung an den FSW	23.129,00	59.083,00	-91.922,00	-497,39

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Im Jahr 2022 erhöhte das KWP in Absprache mit dem fördergebenden FSW über das Konzept hinaus den Personalschlüssel für die Leistung Wohnen in der Grundversorgung, was die Anstellung einer farsisprachigen Betreuerin ermöglichte. Anzumerken war, dass eine ab diesem Zeitpunkt vom FSW vorgegebene, verpflichtend einzusetzende EDV-Applikation zur Bewohnerverwaltung einen höheren Personaleinsatz verursachte, sodass im Jahr 2023 inkl. der anteilig umgelegten Leitung ein Ist-Stand im Ausmaß von 4,39 VZÄ vorlag.

Zu den jeweils erzielten Ergebnissen führte das KWP aus, dass einerseits neben dem Mangel an Fachkräften fallweise auch spätere Anstellungen von bereits in der Kalkulation berücksichtigtem Personal und andererseits auch eine generell restriktive Ausgabenpolitik die positiven Ergebnisse der Jahre 2021 und 2022 ermöglichten.

Die Auslastung der Wohnplätze wies zwar innerhalb des dreijährigen Betrachtungszeitraumes einen Aufwärtstrend um rd. 7 % auf, jedoch stand ein Teil der Wohnplätze im Haus Döbling der Grundversorgung nicht durchgehend zur Verfügung. Asylberechtigte Personen konnten ab dem Zeitpunkt der bescheidmäßigen Anerkennung zwar noch vier Monate in einer Einrichtung der Grundversorgung verbleiben, jedoch verzögerte sich häufig deren Auszug in Ermangelung von anderen geeigneten Wohnmöglichkeiten. Dieser Umstand hatte auch Auswirkungen auf die Einnahmen, da der für die Wohnungslosenhilfe zuständige Fachbereich im FSW wegen des im Jahr 2022 erzielten positiven Ergebnisses eine Übernahme der durch die Fehlbelegung - asylberechtigte Personen, die nach bescheidmäßiger Anerkennung länger als vier Monate in der bisherigen Unterkunft blieben - entstandenen Kosten ablehnte. Für das Jahr 2023 war ein Antrag auf eine zusätzliche Projektförderung zur Abdeckung des negativen Ergebnisses in der Höhe von rd. 92 TEUR gestellt worden, der sich zum Zeitpunkt der Durchführung der gegenständlichen Prüfung noch in Bearbeitung durch den FSW befand.

4.2 Konzepte und wirtschaftliche Entwicklungen in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten

4.2.1 Eine Erweiterung um jeweils 120 Wohnplätze für Vertriebene aus der Ukraine fand im März bzw. April 2022 in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten statt. Zwischen April 2023 und Juni 2024 war das Angebot im Haus Margareten um 45 Wohnplätze erweitert worden.

In den Einzel- und Doppelappartements waren jeweils ein Bad mit Dusche und WC, ein Vorraum mit Garderobe, ein Einbauschränk und eine Küchenzeile vorhanden. Allenfalls notwendige Vervollständigungen des Inventars finanzierte der FSW mittels Projektförderungen.

Gemäß den inhaltlichen Konzepten waren Betreuungspersonen im Ausmaß von vier VZÄ für jeweils 120 Wohnplätze und für die Erweiterung im Haus Margareten zusätzliche

1,87 VZÄ vorgesehen. Die Unterstützung hatte jedenfalls die Bereiche Wohnen, Gesundheit, Bildung und Arbeit zu umfassen. Die Auszahlung der finanziellen Leistungen der Grundversorgung lag auch in diesen Häusern im Verantwortungsbereich des Betreuungspersonals.

4.2.2 Die zusätzliche Leistung Wohnen in der Grundversorgung für aus der Ukraine Vertriebene entwickelte sich in den drei Häusern ab deren Öffnung im Jahr 2022 wie folgt:

Tabelle 3: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Mariahilf in den Jahren 2022 bis 2023

	Ab 3/2022	2023	Abweichung 2022/2023 in %
Anzahl der geförderten Plätze	120	120	-
Personaleinsatz in VZÄ lt. Vorkalkulation	5,00	5,48	9,60
Tarif	16,43	16,82	2,37
Auslastung	92,17	88,29	-4,21
Einnahmen FSW	506.504,00	653.830,00	29,09
Sonstige Einnahmen - Projektförderungen Covidhilfe oder Teuerungsausgleich, AMS-Zuschüsse etc.	-	22.313,00	-
Aufwendungen	495.619,00	607.168,00	22,51
Ergebnis lt. Abrechnung an den FSW	10.558,00	68.975,00	533,70

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Im Haus Mariahilf wurden in Abstimmung mit dem FSW mehr Betreuungspersonen als im ursprünglichen Konzept vorgesehen eingesetzt, für die Bedienung der bereits erwähnten EDV-Applikation zur Bewohnerverwaltung wurde ebenfalls Verwaltungspersonal benötigt. Die anteilige Umlage des Leiters der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe des KWP führte zu den in obiger Tabelle angeführten Werten.

Ogleich sich die Auslastung rückläufig verhielt, erzielte das KWP positive Ergebnisse bei der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Mariahilf. Dazu führte die Teamleitung aus, dass einerseits ein Sicherheitsdienst und andererseits die Besetzung einer freien

Stelle in Teilzeit im Jahr 2023 die ursprünglich angenommenen Kosten unterschritten hätten. Darüber hinaus wären für die Öffentlichkeitsarbeit kalkulierte Aufwendungen nicht zur Gänze verbraucht worden.

Tabelle 4: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Neubau in den Jahren 2022 bis 2023

	Ab 4/2022	2023	Abweichung 2022/2023 in %
Anzahl der geförderten Plätze	120	120	-
Personaleinsatz in VZÄ lt. Stellenplan	5,00	5,48	9,60
Tarif	15,37	16,82	9,43
Auslastung	79,86	88,32	10,60
Einnahmen FSW	399.487,00	653.387,00	63,56
Sonstige Einnahmen - Projektförderungen Covidhilfe oder Teuerungsausgleich, AMS-Zuschüsse etc.		19.139,00	-
Aufwendungen	410.460,00	513.761,00	25,17
Ergebnis lt. Abrechnung an den FSW	-10.972,00	158.765,00	-1.712,43

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Bei der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Neubau führten Faktoren wie etwa eine spätere Belegung der Wohnplätze oder eine geringere Auslastung im Jahr 2022 gegenüber den beiden anderen Häusern zunächst zu einem negativen Ergebnis.

Die Einnahmen erhöhten sich vom Eröffnungsjahr auf das Folgejahr um nahezu zwei Drittel, während die Aufwendungen lediglich um ein Viertel anstiegen. Grund für die Entwicklung der Aufwendungen - geringere Erhöhung im Vergleich zu den Einnahmen - war, dass ebenfalls beim Sicherheitsdienst kalkulierte Kosten nicht verbraucht wurden und nicht alle Anstellungen - auch aufgrund des Fachkräftemangels - zeitgerecht erfolgen konnten. Bereits im zweiten Jahr nach der Inbetriebnahme wurde im Haus Neubau ein nicht unerheblicher Überschuss erreicht.

Tabelle 5: Wohnen in der Grundversorgung im Haus Margareten in den Jahren 2022 bis 2023

	Ab 4/2022	2023	Abweichung 2022/2023 in %
Anzahl der geförderten Plätze	120	165	37,50
Personaleinsatz in VZÄ lt. Stellenplan	5,00	7,52	50,40
Tarif	15,84	16,82	6,19
Auslastung	94,90	93,58	-1,39
Einnahmen FSW	460.215,00	885.061,00	92,31
Sonstige Einnahmen - Projektförderungen Covidhilfe oder Teuerungsausgleich, AMS-Zuschüsse etc.		26.692,00	3
Aufwendungen	425.890,00	746.024,00	75,17
Ergebnis lt. Abrechnung an den FSW	34.324,00	165.729,00	382,83

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Bei den Kenndaten im Haus Margareten war auffällig, dass sich innerhalb der zwei betrachteten Jahre die Einnahmen und die Aufwendungen ebenfalls in einem unterschiedlichen Ausmaß entwickelten. Diese Abweichung war nicht nur auf die unterjährige Eröffnung der Wohnplätze im Jahr 2022, sondern auch auf die vorübergehende Erweiterung der Wohnplätze im Jahr 2023 zurückzuführen. Diese Platzerweiterung führte zwar zu einer Steigerung der damit einhergehenden Aufwendungen, insbesondere beim Personal. Da aber gegenüber den kalkulierten Beträgen auch Einsparungen bei Instandhaltungen, bei der Anschaffung von Hauswäsche oder auch durch nicht beanspruchte Supervision erzielt wurden, wurde bei der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Margareten ebenfalls ein höherer Überschuss verzeichnet.

4.3 Konzepte und wirtschaftliche Entwicklungen beim Mobil Betreuten Wohnen für Erwachsene und Familien in den Häusern Maria Jacobi und Rudolfshaus

4.3.1 Aufgrund des akuten Unterbringungsbedarfes für geflüchtete Menschen in Österreich, vor allem für Vertriebene aus der Ukraine, erweiterte das KWP im Oktober 2023 relativ kurzfristig sein Leistungsangebot um das Mobil Betreute Wohnen für Erwachsene und

Familien mit 20 Wohneinheiten (jeweils zehn Wohneinheiten im Haus Maria Jacobi und im Haus Rudolfsheim) mit einem Stützpunkt im Haus Maria Jacobi.

Während der Wartezeit auf eine allfällige Rückkehr ins Heimatland bzw. bis zur Klärung des aufenthaltsrechtlichen Status sollte den Vertriebenen eine sinnstiftende Betätigung ermöglicht werden, wobei sie in das Leben in den Häusern des KWP einzubinden waren. Im Schwerpunkt der Betreuung lagen ebenfalls Familien bzw. Mütter mit Kindern, da im Kontext Pensionisten-Wohnhaus ein konfliktfreies Zusammenleben mit Seniorinnen bzw. Senioren im Vordergrund stand. Die Unterstützung umfasste ebenfalls die Bereiche Wohnen, Gesundheit, Bildung und Arbeit.

Als Standardausstattung lag in diesen Wohneinheiten ein Bad mit Dusche und WC, ein Vorraum mit Garderobe, ein Einbauschränk, eine Küchenseite und ein Kühlschrank vor. Weiters vervollständigten Betten, ein Kasten, ein Tisch mit jeweils vier Stühlen sowie eine Grundausstattung an Geschirr und Reinigungsutensilien die Gestaltung in den Apartments.

An Betreuungspersonal standen 1,5 VZÄ zu bestimmten Anwesenheitszeiten am Stützpunkt zur Verfügung. Der Betreuungsverlauf war für jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner mit allen wichtigen Kontakten, Gesprächen und Entwicklungen in einem eigenen Dokument schriftlich festzuhalten. Im Rahmen dieses Modells waren pro Woche drei Anwesenheitskontrollen vorgesehen. Sollten die geflüchteten Personen bei Kontrollen nicht anwesend sein, hatte nach 72 Stunden Abwesenheit eine Abmeldung aus der Grundversorgung zu erfolgen. Wie bereits bei der Leistung Wohnen in der Grundversorgung wurden die finanziellen Leistungen monatlich ausbezahlt.

Insgesamt konnten 50 Wohnplätze mit einem Tagsatz von 16,82 EUR an den FSW verrechnet werden. Mit einem tatsächlichen Personaleinsatz von drei VZÄ (inkl. Verwaltung und Leitung) und bei einer nahezu vollen Auslastung erreichte das KWP im Jahr 2023 einen Überschuss in der Höhe von 4.946,-- EUR.

4.4 Feststellungen und Empfehlungen

4.4.1 Da die Zuweisung von in den Häusern des KWP unterzubringenden Flüchtlingen durch die im FSW angesiedelte Abteilung Flüchtlingshilfe erfolgte, lag das Erreichen einer

optimalen Auslastung der vorgehaltenen Wohnplätze außerhalb der unmittelbaren Einflussphäre des geprüften Fonds.

Ein weiterer Einflussfaktor auf die Auslastung ergab sich aus dem Umstand, dass den vorhandenen Wohnungen eine bestimmte Anzahl an Wohnplätzen in Entsprechung der bereits erwähnten Richtwerte zugewiesen war, die aber nicht immer zur Gänze belegt wurden. So konnte es beispielsweise vorkommen, dass in eine Wohnung mit drei Plätzen lediglich zwei Personen zugewiesen wurden. Um eine gänzliche Leerstehung einer Wohnung zu vermeiden, nahm das KWP die Flüchtlinge dennoch in die Betreuung auf. Insbesondere die größeren, ehemaligen Dienstwohnungen konnten mit aus der Ukraine Vertriebenen in Ermangelung von größeren Familien nicht vollständig belegt und damit auch ausgelastet werden.

Empfehlung:

Um die Auslastung auf einem hohen Niveau zu halten, empfahl der StRH Wien dem KWP, regelmäßig das jeweilige aufgrund der räumlichen Gegebenheiten tatsächlich verfügbare Platzangebot an den FSW zu kommunizieren, sodass eine treffsicherere Zuweisung von Flüchtlingen auf die vorhandenen Wohnplätze erfolgen kann.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

4.4.2 In den im Jahr 2022 neu eröffneten Leistungen für aus der Ukraine vertriebene Menschen erzielte das KWP bereits im ersten Jahr der Inbetriebnahme der Wohnplätze insgesamt gesehen einen Überschuss. Im Folgejahr konnte ein nicht unerheblicher Überschuss in der Höhe von rd. 393 TEUR erwirtschaftet werden, der primär auf die restriktive Ausgabenpolitik zurückzuführen war.

4.4.3 Während in jenen Häusern, in denen Vertriebene aus der Ukraine untergebracht waren, durchwegs positive Ergebnisse erzielt werden konnten, war das KWP im Haus Döb-

ling - wie bereits in Punkt 4.1 angeführt - mit dem Problem der Nichtauszüge von asylberechtigten Menschen konfrontiert. Der Umstand, dass der zuständige Fachbereich des FSW für diese Fehlbelegungen nicht aufkam, verursachte beim KWP einen nicht unerheblichen Fehlbetrag in der Höhe von rd. 92 TEUR im Jahr 2023. Darüber hinaus stellte sich im Zusammenhang mit dem Ablauf der Viermonatsfrist und dem damit einhergehenden Verlust des Anspruches auf Leistungen der Grundversorgung die Frage, welchen Versorgungsauftrag das Team der Flüchtlingshilfe des KWP ab diesem Zeitpunkt für die betroffenen Bewohnerinnen bzw. Bewohner der Wohnplätze im Haus Döbling hatte.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl daher dem KWP, für die Versorgung von Asylberechtigten nach Verlust ihres Anspruches auf Leistungen der Grundversorgung mit dem FSW eine über einen Zuschuss hinausgehende und mit dem Fördersystem konforme Lösung zu verhandeln.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5. Leistungen für asylberechtigte Menschen

5.1 Konzept und wirtschaftliche Entwicklung im Haus Penzing

5.1.1 Da auch asylberechtigte Familien häufig zusätzliche Unterstützung benötigten, genehmigte der FSW im Bereich der Flüchtlings- bzw. Wohnungslosenhilfe des KWP ab März 2019 ein entsprechendes Projekt im Haus Penzing. Familien mit Migrationshintergrund hatten einen erschwerten Zugang zu Bildung und Ausbildung, sodass die Zielgruppe im Rahmen des Projektes bei der Arbeitssuche sowie Arbeitsintegration Unterstützung erhalten sollte. Ursache für diese Schwierigkeiten waren etwa fehlende Sprachkenntnisse und Fertigkeiten oder arbeitsmarktrelevante Ausbildungen. Die Zielgruppe sollte grundsätzliches Interesse und eine Einsatzbereitschaft für eine Ausbildung oder Beschäftigung im KWP zeigen.

Auch dieses Konzept sah vor, dass die Familien von Anfang an in das Leben in einem Haus des KWP eingebunden werden sollten, etwa durch unentgeltliche ehrenamtliche Tätigkeiten bei der Betreuung alter Menschen, Begleitung bei Rollstuhlausflügen oder durch Tätigkeiten im Rahmen des Hausbetriebes. Neben dem Besuch von Deutschkursen wurden integrationsfördernde Angebote der Stadt Wien vermittelt. Als ein Arbeitsintegrationsprojekt kam der vom FSW und AMS geförderte Lehrgang „Küche und Service“ für Interessierte in Frage.

Die Kinder und Jugendlichen besuchten entweder Kindergärten oder Schulen. Im Bedarfsfall erhielten die Schülerinnen bzw. Schüler Lernhilfen durch Kooperationen mit Schülerinnen bzw. Schülern umliegender Schulen.

Neben der Wohnbetreuung und Unterstützung im Alltag waren auch bei diesem Leistungsangebot die Erhaltung der Gesundheit und eine psychische Stabilisierung Teil der Zielsetzungen. Letztlich waren die asylberechtigten Familien bei der Suche nach einer Finalwohnung zu unterstützen, da das Finden eines leistbaren, geeigneten Wohnraums eine weitere Herausforderung für die Betroffenen darstellte.

Die Unterbringung von Familien in dieser Leistung erfolgte in teilmöblierten Wohnungen mit Küchenzeilen, für die weitere Ausstattung waren die Familien selbst verantwortlich. Für je vier Wohnungen stand eine Waschküche mit Waschmaschine, Trockner und Bügelgelegenheit sowie ein Müllraum mit Mülltrennungssystem zur Verfügung.

Zur Betreuung der Bewohnerinnen bzw. Bewohner waren zwei Fachkräfte vorgesehen, wobei diese in Einzel- und Gruppensettings stattfand. Mit diesem Personal konnten für die zwölf Familien etwa vier Stunden pro Woche und Familie eingesetzt werden.

Die monatlichen Nutzungsgebühren inkl. Energie betragen 305,21 EUR für eine 60 m² große Wohnung und 381,51 EUR für eine 70 m² große Wohnung. Pro Wohnung war eine Kautionshöhe von 1.000,- EUR zu hinterlegen, die nach dem Einzug auch in fünf Monatsraten bezahlt werden konnte und als Startkapital für den Einzug in die eigene Finalwohnung dienen sollte. Kosten des täglichen Lebens wie Verpflegung, Getränke, Hygieneartikel, Kleidung etc. waren von den Bewohnerinnen bzw. Bewohnern aus dem zur Verfügung stehenden Einkommen selbst zu finanzieren.

Diese der Wohnungslosenhilfe des FSW zuordenbare Leistung im Haus Penzing entwickelte sich im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 wie folgt:

Tabelle 6: Begleitetes Wohnen für Familien im Haus Penzing in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023	Abweichung 2021/2023 in %
Anzahl der geförderten Wohnplätze	68	68	68	-
Betreuungspersonal in VZÄ lt. Stellenplan	1,84	1,89	2,39	29,89
Auslastung	100,00	98,00	93,39	-6,61
Einnahmen FSW	129.947,00	171.248,00	196.900,00	51,52
Sonstige Einnahmen - Zuschüsse AMS		14.617,00		-
Aufwendungen	130.430,00	128.447,00	174.373,00	33,69
Ergebnis lt. Abrechnung an den FSW	483,00	57.418,00	22.527,00	4.568,13

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Während bei dieser Leistung die Bewohnerinnen bzw. Bewohner mit den Nutzungsentgelten für die Kosten der Wohnungen selbst aufzukommen hatten, übernahm der FSW die für die Integrationsmaßnahmen der asylberechtigten Menschen angefallenen Kosten mittels Projektförderungen. Zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien waren die Ergebnisse der Jahre 2021 und 2022 inhaltlich und wirtschaftlich durch den FSW überprüft und allfällige aus den Abrechnungen resultierende Über- bzw. Unterförderungen saldiert. Für das Jahr 2023 war eine Abrechnung an den FSW übermittelt worden, eine Entlastung und damit Bestätigung der zweckgemäßen Verwendung der Fördermittel war durch diesen noch nicht erfolgt.

5.2 Konzept und wirtschaftliche Entwicklung im Haus Rudolfsheim

Ab Juli 2023 wurde das Projekt „Wohnen mit Perspektive“ im Rahmen der Wohnungslosenhilfe im Haus Rudolfsheim gestartet, welches sich ebenfalls an Familien mit dringlichem Wohn- und Betreuungsbedarf richtete, für die sich der Übergang vom Wohnen in organisierten Unterkünften der Grundversorgung in eine eigene Wohnung als langwieriger und schwieriger Prozess gestaltete. Im Haus Rudolfsheim wurden für dieses Projekt zwei Wohnungen mit rd. 47 m² für vier Personen und drei ehemalige Dienstwohnungen mit

90 m² für sechs Personen, also insgesamt 26 Wohnplätze, zur Verfügung gestellt. Die Unterbringung der Familien in dieser Leistung erfolgte in teilmöblierten Wohnungen, in denen Betten, ein Tisch mit Stühlen, Kästen, eine Induktionsherdplatte und Geschirr vorhanden waren. Die Leistung umfasste über das Wohnen hinaus auch die Kosten für Energie, Heizung, Warmwasser und die Instandhaltung. Auch bei diesem Projekt war grundsätzlich Selbstverpflegung vorgesehen.

Die Betreuung der Zielgruppe durch das Betreuungspersonal des KWP erfolgte in Absprache mit dem FSW und betraf akute Themen wie Gesundheit, Kindergarten oder Schulbesuch. Sämtliche planbaren Agenden wie etwa Behördenkontakte, Unterstützung bei Bildungsthemen oder bei der Wohnungssuche und beim Auszug führten andere Trägerorganisationen im Rahmen einer mobilen Betreuung durch. Die Betreuungsdauer der Familien war nach dem Ende der Grundversorgung in der Einrichtung des KWP mit sechs Monaten zeitlich befristet.

Im Rahmen der Sozialbetreuung war nicht nur die Unterstützung im Alltag, sondern auch Bereiche wie Gesundheit, Bildung, Dolmetschleistungen oder Konfliktlösungen, die im Zusammenleben in der Einrichtung mit den vielfältigen Zielgruppen entstehen, zu bewerkstelligen. Dafür war eine Fachkraft mit 0,64 VZÄ eingesetzt.

Die laufende Betreuung der Familien betraf im Betrachtungszeitraum im Bereich der Gesundheit Beschaffungen von E-Cards und deren Freischaltung, das Stellen von Mitversicherungsanträgen oder die Vermittlung von Ärztinnen bzw. Ärzten. Anmeldungen der Kinder und Jugendlichen in Kindergärten oder Schulen waren ebenfalls vordringlich zu erledigen. Erwachsene Bewohnerinnen bzw. Bewohner waren zu Deutschkursen oder anderen Weiterbildungsmöglichkeiten zu vermitteln; Informationen über Berufsmessen waren ebenfalls Teil des Leistungsangebotes. Schließlich oblag der Fachkraft des KWP die Organisation der Freizeitveranstaltungen.

Die monatlichen Nutzungsgebühren betragen für die größere Wohneinheit mit 90 m² 805,29 EUR und für die kleinere Wohneinheit mit 47 m² 420,54 EUR. Der FSW leistete im Eröffnungsjahr eine Projektförderung in der Höhe von 66.508,-- EUR, die Aufwendungen betragen 43.416,-- EUR.

5.3 Feststellungen und Empfehlungen

Vor dem Hintergrund der Fehlbelegungen bei der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Döbling (s. dazu auch Punkt 4.1) stellte der StRH Wien fest, dass diese bereits asylberechtigten Menschen in einer Leistung der Wohnungslosenhilfe treffsicherer unterzubringen waren, da die Betroffenen ab dem Zeitpunkt der bescheidmäßigen Anerkennung vor allem Unterstützung bei der Wohnungs- und Arbeitssuche benötigten.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl dem KWP zur Beseitigung von Fehlbelegungen in der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Döbling, bei Freiwerden von Wohnplätzen in der Wohnungslosenhilfe vorrangig den asylberechtigten Menschen - bis zur Erweiterung des Fördersystems des FSW - einen Einzug in die Häuser Penzing oder Rudolfsheim zu ermöglichen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

6. Dokumentation der Leistungserbringung und der Maßnahmen zur Zielerreichung für Menschen in Grundversorgung und asylberechtigte Menschen

6.1 Interne Vorgaben zur Dokumentation

Zur Dokumentation der Leistungserbringung waren gemäß den Betreuungskonzepten verschiedene Dokumente in einem Handakt aufzubewahren. Dabei konnte es sich um Betreuungsvereinbarungen, Anträge an bzw. die Zuweisungen durch den FSW, Aufenthaltsberechtigungskarten, Datenschutzerklärungen oder auch Asylbescheide handeln. Anmeldungen zu Kursen, Anträge auf Kostenübernahme für Bildungsleistungen, Abrechnungen der gemeinnützigen Arbeit beim KWP oder auch die Schulzeugnisse der Kinder waren ebenfalls im Handakt aufzuheben.

Die Maßnahmen zur Förderung der Stabilisierung, der Selbständigkeit und Integration umfassten beispielsweise Freizeitangebote wie etwa Sport oder Yoga, die Teilnahme an Festen und Veranstaltungen in den Häusern zum Leben oder die Begleitung der Seniorinnen bzw. Senioren bei Ausflügen. Beratungen über das Gesundheitsangebot oder Bildungsangebot in Österreich, Unterstützung bei Behörden oder auch bei der Wohnungssuche waren entsprechend zu dokumentieren.

6.2 Dokumentation des Betreuungsverlaufes

Im Betrachtungszeitraum der gegenständlichen Prüfung setzte das KWP zur Dokumentation des Betreuungsverlaufes ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Der StRH Wien ließ sich diese Dokumentationen im Zuge der Hausbesichtigungen in Häusern zum Leben mit Leistungen für Asylwerberinnen bzw. Asylwerber und Vertriebene aus der Ukraine stichprobenweise vorlegen. Die durchgeführten Betreuungsleistungen konnten daraus einzelfallbezogen nachvollzogen werden, die Ablage der Dokumente erfolgte entsprechend den internen Vorgaben in Handakten.

Im Wesentlichen wurde in der Wohnungslosenhilfe der Betreuungsverlauf zu Dokumentationszwecken in einer ähnlichen Weise wie bei der Flüchtlingshilfe erfasst, da sämtliche durchgeführten Betreuungsleistungen ebenfalls mittels eines Tabellenkalkulationsprogrammes erfasst waren.

Zum Zeitpunkt der Einschau durch den StRH Wien war eine durchgängige elektronische Aktenführung durch den Einsatz einer neuen Software im Aufbau begriffen, welche ein umfangreiches Betreuungs- und Klientenmanagement ermöglichen sollte.

6.3 Leistungen für Menschen in Grundversorgung

6.3.1 Gemäß den an den FSW übermittelten Leistungsberichten waren diverse Betreuungsmaßnahmen erbracht worden. So wurden zahlreiche Informationen ausgetauscht, Ziele vereinbart und Maßnahmen getroffen, welche im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 im eingesetzten EDV-Programm dokumentiert waren.

Nachfolgend werden - in Ermangelung von Auswertungsmöglichkeiten aus diesem EDV-Programm - vom KWP aus den Leistungsaufzeichnungen händisch ermittelte Betreuungsmaßnahmen der Jahre 2021 bis 2023 dargestellt:

6.3.2 Die nachfolgende Tabelle 7 stellt die Leistungsaufzeichnungen für das Haus Döbling in den Jahren 2021 bis 2023 dar:

Tabelle 7: Betreuungsmaßnahmen und Maßnahmen zur Integration im Haus Döbling in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023
Jours fixes	4	6	10
Anmeldung zu Kindergärten und Schulen	26	34	66
Unterstützung bei der Wohnungssuche	26	62	89

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Zu der Anzahl der stattgefundenen Jours fixes mit allen betroffenen Bewohnerinnen bzw. Bewohnern äußerte sich das KWP, dass diese als Folge der COVID-19-Pandemie im Betrachtungszeitraum des StRH Wien reduziert stattfanden.

Die Betreuungspersonen tätigten für alle Kinder und Jugendlichen im schulpflichtigen Alter mit Hilfe der Bildungsdirektion Wien die Schulanmeldungen. Die jüngeren Kinder wurden in Kindergärten angemeldet, sodass in weiterer Folge alleinerziehende Mütter die Möglichkeit hatten, Deutschkurse zu besuchen.

Nach dem Ende der Grundversorgung beantragten die Betreuungspersonen für sämtliche Bewohnerinnen bzw. Bewohner eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe, um eine Finalwohnung zu finden.

Die Anzahl der übrigen Maßnahmen wie etwa die Vermittlung von integrationsfördernden Angeboten, Lernangeboten oder auch Freizeitangeboten war im Haus Döbling nicht gesondert aufgezeichnet worden bzw. konnten diese aus vorhandenen Aufzeichnungen nur mit einem erhöhten Aufwand ermittelt werden, sodass davon Abstand genommen wurde.

Als gemeinnützige Arbeit kamen Tätigkeiten wie etwa Gartenarbeit, Mithilfe in der Waschküche, Sitzwache auf Stationen oder Ausmal-, Instandsetzungs- und Reinigungsarbeiten

in Grundversorgungswohnungen von Asylwerberinnen bzw. Asylwerbern in Frage. Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 wurden zwischen rd. 2.220 und 2.500 Stunden erbracht.

6.3.3 Die inhaltlichen Konzepte für die Leistungen in den Häusern Neubau, Mariahilf und Margareten enthielten im Wesentlichen die gleichen Grundlagen der Betreuung und Maßnahmen zur Förderung der Stabilisierung, der Selbständigkeit und Integration wie jenes für das Haus Döbling. Allerdings stand den aus der Ukraine Vertriebenen das „gemeinnützige Arbeiten“ nicht offen, da diese über eine gültige Arbeitsbewilligung verfügten.

Des Weiteren waren sowohl die Betreuungstätigkeiten als auch sämtliche nicht regulären Vorfälle (Konflikte, Gewalt, Polizei- und Feuerwehreinsätze etc.) im Tabellenkalkulationsprogramm zu dokumentieren. Die in den Handakt aufzunehmenden Dokumente waren mit jenen des Hauses Döbling ident.

Für die Leistung Wohnen in der Grundversorgung in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten gab das KWP die erbrachten Maßnahmen in folgender Höhe bekannt:

Tabelle 8: Betreuungsmaßnahmen und Maßnahmen zur Integration in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten in den Jahren 2022 bis 2023

	2022	2023
Jours fixes	20	26
Anmeldungen Kindergärten und Schulen	102	55
Unterstützung bei der Wohnungssuche	44	64

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Auch in den Häusern Mariahilf, Neubau und Margareten fanden in den Jahren 2022 und 2023 die Familien-Jours fixes ebenfalls aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht in dem in den Konzepten vorgesehenen Ausmaß statt.

Der Rückgang bei den Anmeldungen in Kindergärten und Schulen entwickelte sich in Analogie zu den neu in Betreuung aufgenommenen Kindern und Jugendlichen. Die Unterstützungsleistungen bei der Wohnungssuche betrafen jene aus der Ukraine Vertriebenen, die im Rahmen der Grundversorgung in private Unterkünfte wechselten.

6.3.4 Das generationenübergreifende Zusammenwohnen der Seniorinnen bzw. Senioren und mobil betreuten vertriebenen Familien aus der Ukraine in den Häusern Maria Jacobi und Rudolfsheim bedurfte einer behutsamen Vorbereitung. Bereits vor deren Einzug wurde mittels einer mehrseitigen Infozeitung zu den Plänen für die Ukraine-Hilfe aufgeklärt und Fragen der Seniorinnen bzw. Senioren beantwortet. In der Einzugsphase lag ein Schwerpunkt der Betreuung auf dem Bekanntmachen der Hausregeln, um ein reibungsloses Zusammenleben mit den Seniorinnen bzw. Senioren zu ermöglichen. Dies betraf in erster Linie die Einhaltung der Ruhezeiten und die Besuchsregelungen. Nach Beendigung der Einzugsphase wurde von der Flüchtlingsbetreuung ein Informationsnachmittag für die in den betroffenen Häusern zum Leben wohnenden Seniorinnen bzw. Senioren veranstaltet, bei dem die Flüchtlingsbetreuung im Haus nochmals vorgestellt, Fragen beantwortet und auf Bedenken eingegangen wurde.

In weiterer Folge wurde der Betreuungsschwerpunkt auf die notwendige ärztliche Versorgung gelegt. Aufgrund der Flucht waren bei vielen Vertriebenen die regelmäßigen Medikamenteneinnahmen bzw. die laufenden Behandlungen unterbrochen.

Das Betreuungspersonal recherchierte einen Pool an russisch- bzw. ukrainisch-sprachigen Ärztinnen bzw. Ärzten im Umfeld der Häuser Maria Jacobi und Rudolfsheim. Ein ebenfalls wichtiger Fokus wurde auf die psychische Gesundheit gelegt, weshalb mit einem psychosozialen Zentrum innerhalb kurzer Zeit ein entsprechendes Angebot bereitgestellt werden konnte.

Ein weiteres Schwerpunktthema betraf auch bei diesem Angebot die Bildung. Im ersten Schritt tätigten die Betreuungspersonen die Schulanmeldungen für alle Kinder und Jugendlichen im schulpflichtigen Alter, mit Hilfe der Bildungsdirektion Wien konnten rasch die entsprechenden Schulplätze gefunden werden. Die jüngeren Kinder wurden in Kindergärten angemeldet, sodass in weiterer Folge die alleinerziehenden Mütter ebenfalls die Möglichkeit hatten, selbst Deutschkurse zu besuchen.

Für die Vertriebenen stellten sich zahlreiche Fragen im Zusammenhang mit der Arbeit und dem Eintritt ins Berufsleben, wie etwa die Anrechnung von eigenem Einkommen auf Leistungen der Grundversorgung. Gemeinnützige Tätigkeiten zu erbringen war für aus der Ukraine Vertriebene - wie bereits erwähnt - nicht möglich, da ein freier Zugang zum Arbeitsmarkt gegeben war.

Auch bei dieser Leistung stellten die Maßnahmen zur Förderung der Stabilisierung, der Selbständigkeit und Integration wie etwa Freizeit- und Informationsangebote oder die Unterstützung bei der Arbeitssuche einen Teil der Betreuungsleistung dar.

In den drei in den Betrachtungszeitraum des StRH Wien fallenden Monaten fand der Aufbau der Betreuungsstruktur durch das KWP statt. Ein Leistungsbericht an den FSW lag zwar vor, jedoch war diesem keine den Merkmalen für Qualitätssicherung entsprechende Auflistung über alle im Rahmen der Betreuung erbrachten Maßnahmen zu entnehmen.

6.4 Leistungen für asylberechtigte Menschen

6.4.1 Das KWP gab zur Leistung Begleitetes Wohnen für Familien im Haus Penzing im Rahmen der Wohnungslosenhilfe die in folgender Tabelle 9 angeführten Maßnahmen zur Leistungserbringung bzw. zur Integration der Betroffenen bekannt.

Tabelle 9: Betreuungsmaßnahmen und Maßnahmen der Integration im Haus Penzing in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023
Jours fixes	3	4	6
Anmeldungen Kindergärten und Schulen	40	28	30
Unterstützung bei der Wohnungssuche	57	2	15

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Die Entwicklungen der Familien-Jours fixes und der Anmeldungen in Kindergärten und Schulen verhielten sich aufgrund der COVID-19-Pandemie ähnlich wie bei den zuvor beschriebenen Leistungen für Menschen in Grundversorgung.

Nach einer zweijährigen Wohndauer in einer Einrichtung konnten im Jahr 2021 die Erstbeantragungen für ein Wohnticket bei Wiener Wohnen zum Erhalt einer geförderten Wohnung oder einer Gemeindewohnung erfolgen, was zu der in obiger Tabelle angeführten Anzahl an Unterstützung bei der Wohnungssuche führte. In den beiden Folgejahren wurden für die betreuten Asylberechtigten bei Erreichen der Zweijahresfrist ebenfalls Anträge bei Wiener Wohnen gestellt.

Als Erfolgsfaktor in dieser Leistung für asylberechtigte Menschen war nach Ablauf von etwa zwei Jahren die Aufnahme eines Beschäftigungs- oder Ausbildungsverhältnisses angesehen worden. Längerfristig sollte dadurch die finanzielle Absicherung aufgebaut und der Umzug in eine Finalwohnung erreicht werden.

Auf Ersuchen des StRH Wien wertete die Leitung der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe des KWP die Aufnahme von Beschäftigungs- oder Ausbildungsverhältnissen händisch aus den vorhandenen Daten aus.

Tabelle 10: Anzahl der Aufnahmen von Ausbildungen und Beschäftigungsverhältnissen im Haus Penzing in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023
Ausbildungen	-	13	18
Erwerbstätigkeit	9	6	4

Quelle: KWP, Darstellung: StRH Wien

Zu der Tendenz der steigenden Ausbildungen und der sinkenden Aufnahmen von Erwerbstätigkeit gab die Leitung der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe des KWP an, dass die erste Generation bereits über Deutschkenntnisse verfügte und die Asylberechtigten einer Beschäftigung nachgehen konnten. Gegen Ende des Betrachtungszeitraumes wurden hauptsächlich Familienangehörige im Rahmen von Familienzusammenführungen in die Betreuung aufgenommen, die zunächst primär Ausbildungen benötigten.

Im Rahmen von Qualifizierungsmaßnahmen wurden im Jahr 2021 insgesamt 20, im Jahr 2022 insgesamt 26 und im Jahr 2023 weitere 23 Sprach- sowie Werte- und Orientierungskurse besucht. Über weiterführende Ausbildungsmaßnahmen waren im Jahr 2021 keinerlei Aufzeichnungen im KWP vorhanden. Im Jahr 2022 waren 13 Asylberechtigte in einer Ausbildung, insbesondere bei Kursen des AMS, WAFF und BFI oder absolvierten Praktika in einem Haus zum Leben. Im darauffolgenden Jahr waren bereits 18 asylberechtigte Personen in Ausbildung, die infrage kommende Kurse und AMS-Maßnahmen besuchten. Eine asylberechtigte Person absolvierte eine Lehre zur Bürokauffrau.

6.4.2 Für das Projekt „Wohnen mit Perspektive“ im Haus Rudolfsheim lag ein Leistungsbericht an den FSW vor, die genaue Anzahl der im Jahr 2023 erbrachten Leistungen war diesem Leistungsbericht ebenfalls nicht zu entnehmen.

Unter der Rubrik Zielerreichung/Wirkungsorientierung war angeführt, dass der Aufbau der Einrichtung, insbesondere die Lieferung und Montage des Mobiliars im Vordergrund standen. Des Weiteren wurde das Verhältnis an betreuten Personen (38 % Erwachsene, 7 % Junge Erwachsene, 38 % Schulpflichtige Kinder, 23 % Kleinkinder) genannt. Bezüglich des in der Richtlinie des Dachverbandes vorgesehenen Qualitätsstandards über die Ziel- und Wirkungsorientierung der Einrichtungen waren im Leistungsbericht an den FSW keine weiteren Angaben gemacht worden.

6.5 Feststellungen und Empfehlungen

6.5.1 Das KWP setzte - wie bereits erwähnt - zur Dokumentation der erbrachten Leistungen bis zum Zeitpunkt der Durchführung der gegenständlichen Prüfung ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Kritisch anzumerken war, dass diese Dateien nicht geeignet waren, Auswertungen über die durchgeführten Betreuungsmaßnahmen zu generieren.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl dem KWP, die in Implementierung befindliche EDV-Applikation um ausreichende Auswertungsmöglichkeiten im Leistungs- und im Kundenmanagement zu erweitern. Darüber hinaus sollte diese EDV-Applikation als Datenquelle für die Entwicklung von Kennzahlen für die interne Leistungssteuerung herangezogen werden können.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

6.5.2 Die Anzahl der Maßnahmen im Rahmen der Leistung Begleitetes Wohnen im Haus Penzing wie etwa Unterstützung bei der Arbeitssuche oder bei der Arbeitsintegration sowie die Dokumentation der Ursachen für eine nicht erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt wie etwa die fehlenden Sprachkenntnisse, Fertigkeiten oder arbeitsmarktrelevante

Ausbildungen waren zwar im Betreuungsverlauf im eingesetzten Tabellenkalkulationsprogramm aufgezeichnet worden, konnten aber ebenfalls nicht ausgewertet werden. Auch die Vermittlung von integrationsfördernden Angeboten, Lernangeboten oder auch Freizeitangeboten war im Rahmen der Wohnungslosenhilfe nicht gesondert aufgezeichnet worden bzw. konnten diese aus vorhandenen Leistungsaufzeichnungen nur mit einem höheren Personaleinsatz ermittelt werden.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl dem KWP, künftig in der neuen EDV-Applikation zum Leistungs- und Kundenmanagement nicht nur den Betreuungsverlauf, sondern auch die Maßnahmen zur Förderung der Stabilisierung, der Selbständigkeit und Integration zu erfassen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

6.5.3 Zur Umsetzung der in den Richtlinien des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen vorgegebenen Standards stellte der StRH Wien fest, dass die angeführten Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung wie etwa das Vorliegen eines Konzeptes oder der Einsatz von Personalmanagement vom KWP im Wesentlichen erfüllt wurden. Auch die Strukturqualität betreffende Qualitätsstandards konnte das KWP in seinen Wohneinrichtungen mit den baulichen und räumlichen Gegebenheiten einhalten.

Die Richtlinie des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen sah für die Messung der Ergebnisqualität in der Wohnungslosenhilfe zwei Qualitätsstandards, nämlich das Beschwerdemanagement und die Ziel- und Wirkungsorientierung der Einrichtungen, vor. Der StRH Wien stellte dazu fest, dass alle Leistungen der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe in das allgemeine Beschwerdemanagement im KWP eingebunden waren.

Die Ziel- und Wirkungsorientierung der prüfungsgegenständlichen Leistungen für Asylberechtigte hingegen sollte gemäß den Richtlinien des Dachverbandes durch einen professionellen Reflexionsprozess innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe sichtbar gemacht

werden, um daraus Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können. Gleiches gilt für die Wirksamkeit bzw. die bestehenden Grenzen der gesetzten Tätigkeiten. Entsprechende Kennzahlen zur Ergebnisqualität wurden bislang im KWP nicht erhoben.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl dem KWP, die Wirkung seines Handelns in Bezug auf die Prozesse und Ergebnisse zu definieren, auch um messbare Ziele für eine Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung entwickeln zu können.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Um die Auslastung auf einem hohen Niveau zu halten, wäre regelmäßig das jeweilige aufgrund der räumlichen Gegebenheiten tatsächlich verfügbare Platzangebot an den FSW zu kommunizieren, sodass eine treffsicherere Zuweisung von Flüchtlingen auf die vorhandenen Wohnplätze erfolgen kann (s. Punkt 4.4.1).

Stellungnahme des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben:

Grundsätzlich hat der FSW über die von ihm betriebene und den Trägern verpflichtend zu nutzende EDV-Applikation zur Bewohnerverwaltung tagesaktuelle Einsicht über

Leerstände in den Häusern zum Leben. Dem FSW werden zudem aus den Häusern zum Leben per E-Mail an das Quartierteam des Beratungszentrum Grundversorgung (bzGVS) freie Kapazitäten bekannt gegeben. Tatsächlich muss der Bedarf insbesondere hinsichtlich Betreuungsbedarf, Familiengröße etc. dem vorhandenen verfügbaren Wohnangebot des KWP entsprechen, was bei einer Zuweisung erschwerend hinzukommt und in einzelnen Fällen zu einer Verzögerung bei der Belegung von freien Kapazitäten führen kann.

Aus wirtschaftlicher Sicht ist die Empfehlung des StRH Wien für das KWP nachvollziehbar, systemisch ist sie jedoch nur bedingt anwendbar. Flüchtlingsströme und der daraus resultierende Unterbringungsbedarf sind sehr volatil, daher beinhaltet die Grundversorgungsvereinbarung nach § 15a B-VG keine Auslastungsobergrenze und besteht auch kein Auftrag zur Vollauslastung.

Empfehlung Nr. 2:

Für die Versorgung von Asylberechtigten nach Verlust ihres Anspruches auf Leistungen der Grundversorgung wäre mit dem FSW eine über einen Zuschuss hinausgehende und mit dem Fördersystem konforme Lösung zu verhandeln (s. Punkt 4.4.3).

Stellungnahme des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben:

Dieses Thema wurde seitens des KWP mit der FSW-Wohnungslosenhilfe seit dem Jahr 2021 wiederholt thematisiert, eine entsprechende Leistung wurde nun im Herbst

2024 von der FSW-Flüchtlingshilfe geschaffen bzw. die Schaffung entsprechender Wohnangebote für Asylberechtigte beauftragt. Eine Möglichkeit der Vermietung von im Rahmen der Wiener Flüchtlingshilfe geschaffenen Wohnplätzen wird seitens des KWP aufgrund des Fördervertrages mit dem FSW nicht gesehen.

Empfehlung Nr. 3:

Zur Beseitigung von Fehlbelegungen in der Leistung Wohnen in der Grundversorgung im Haus Döbling wäre bei Freiwerden von Wohnplätzen in der Wohnungslosenhilfe vorrangig den asylberechtigten Menschen - bis zur Erweiterung des Fördersystems des FSW - ein Einzug in die Häuser Penzing oder Rudolfsheim zu ermöglichen (s. Punkt 5.3).

Stellungnahme des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben:

Die Zuweisung von Bewohnerinnen bzw. Bewohnern erfolgt grundsätzlich durch den FSW. Eine entsprechende Zuweisung in das KWP konnte in Einzelfällen in Absprache mit dem FSW in der Vergangenheit erwirkt werden. Hier müssen allerdings der jeweilige Betreuungsbedarf, die Familiengröße etc. berücksichtigt werden bzw. dem verfügbaren Wohnplatz und Konzept entsprechen.

Empfehlung Nr. 4:

Die in Implementierung befindliche EDV-Applikation sollte um ausreichende Auswertungsmöglichkeiten im Leistungs- und im Kundenmanagement erweitert werden. Darüber hinaus sollte diese EDV-Applikation als Datenquelle für die Entwicklung von Kennzahlen für die interne Leistungssteuerung herangezogen werden können (s. Punkt 6.5.1).

Stellungnahme des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben:

Seit Mai 2024 ist eine entsprechende EDV-Applikation für die Klientinnen bzw. Klienten der Grundversorgung (Flüchtlingshilfe) in Verwendung. Eine Auswertung von Kennzahlen ist künftig standardisiert vorgesehen.

Empfehlung Nr. 5:

Künftig wären in der neuen EDV-Applikation zum Leistungs- und Kundenmanagement nicht nur der Betreuungsverlauf, sondern auch die Maßnahmen zur Förderung der Stabilisierung, der Selbständigkeit und Integration zu erfassen (s. Punkt 6.5.2).

Stellungnahme des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben:

In der neuen EDV-Applikation wird die Betreuungstätigkeit systematisch der konzeptionell festgelegten Betreuungsdimensionen zugeordnet und evaluiert.

Empfehlung Nr. 6:

Die Wirkung seines Handelns in Bezug auf die Prozesse und Ergebnisse wäre vom KWP zu definieren, auch um messbare Ziele für eine Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung entwickeln zu können (s. Punkt 6.5.3).

Stellungnahme des Fonds Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser - Häuser zum Leben:

Die Betreuungsstrukturen der Grundversorgung (Flüchtlingshilfe) des KWP wurden im Jahr 2023 im Rahmen von Qualitätsaudits durch den Fördergeber FSW im Hinblick auf die Qualitätsstandards der Wiener Flüchtlingshilfe geprüft. Dabei wurde ein Umsetzungsgrad im Haus Döbling, Haus Mariahilf und Haus Neubau in sämtlichen 14 Dimensionen mit 100 % und im Haus Margareten mit 98 % festgestellt.

Für die Projekte im Rahmen der Wohnungslosenhilfe finden aktuell Gespräche mit der Abteilung Wohnungslosenhilfe des FSW statt, mit dem Zweck einer Neuausrichtung der Projekte, gegebenenfalls einer allfälligen Überführung in bestehende Rahmenkonzepte der Wiener Wohnungslosenhilfe als anerkannte Leistung. In diesem Zuge werden gemeinsam mit dem Fördergeber die Projektziele nachgeschärft und entsprechend konzeptionell verankert.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2024