

# Geschäftsbericht 2011

Fonds Soziales Wien



**(FONDS SOZIALES  
WIEN)**  
Stadtwien



# Geschäftsbericht 2011

Fonds Soziales Wien



## Inhaltsverzeichnis

<b>Kompetent und flexibel in die Zukunft</b>	<b>6</b>	<b>So fördern wir</b>	<b>27</b>
		Zukunft gemeinsam gestalten	28
<b>Planen für die Zukunft</b>	<b>9</b>	Gelebte Qualität im sozialen Wien	30
Gut aufgestellt und doch beweglich	10	Wohin fließt der Förder-Euro	32
Wir SozialarchitektInnen	12		
A Good Place To Work	14	<b>Der Fonds</b>	<b>35</b>
<b>Unser KundInnenservice</b>	<b>17</b>	<b>Jahresabschluss</b>	<b>43</b>
KundInnenservice „state of the art“	18	FSW Gesamt	44
Mit mehr Effizienz für die KundInnen	20	Die Organe des FSW	52
Die Brücken zum FSW	24	Impressum	56



Liebe Wienerinnen und Wiener!

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten wird in Wien die Solidarität zwischen den Menschen hochgehalten. Der Ausgleich zwischen sozial und finanziell gut situierten Menschen und denen, die nicht immer selbst für sich sorgen können, funktioniert in unserer Stadt. Das schätzen die WienerInnen, denn ein tragfähiges soziales Netz und der dadurch abgesicherte soziale Frieden sind Errungenschaften, von denen alle profitieren. Dafür trägt die Wiener Stadtregierung die Verantwortung.

Aber trotz bester sozialer Versorgung dürfen wir uns nicht auf dem bisher Erreichten ausruhen, da globale Entwicklungen wie Wirtschaftskrisen oder demographische Veränderungen bekanntlich vor den Toren Wiens nicht haltmachen.

Wie der vorliegende Geschäftsbericht 2011 beweist, sind der Fonds Soziales Wien und die vielen Organisationen, die operative Hilfsleistungen in Wien anbieten, für die Zukunft gerüstet. Sie bieten ein dichtes soziales Netz, das jenen bedarfsgerecht Hilfe bietet, die dieser Hilfe bedürfen. Gleichzeitig ist der Fonds im Sinne eines sorgsamem Umgangs mit Steuergeldern stets auf Effizienz bedacht, um seine Leistungen auch allen, die sie brauchen, zur Verfügung zu stellen. Der Geschäftsbericht 2011 ist ein eindrucksvolles Beispiel für diese Leistungsfähigkeit des Wiener Sozialwesens.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Lesen!

**Mag<sup>a</sup> Sonja Wehsely**

Stadträtin für Gesundheit und Soziales



Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Wir haben das Glück, in Wien zu leben – einer Stadt, die Unterstützungsleistungen einen hohen Stellenwert beimisst und daher in ein Sozialsystem von hoher Qualität investiert. Der Fonds Soziales Wien ist ein wichtiger Teil dieses Systems. Und das bringt eine hohe Verantwortung mit sich – Verantwortung für die Menschen, die auf die Unterstützung der Gemeinschaft angewiesen sind und Verantwortung für das Steuergeld der Wienerinnen und Wiener, mit dem wir diese Unterstützung finanzieren.

Der Fonds Soziales Wien sorgt dafür, dass jährlich rund 100.000 WienerInnen genau die soziale Unterstützung, Betreuung und Hilfe erhalten, die sie in ihrer jeweiligen Lebenssituation benötigen. Detaillierte Informationen zu den einzelnen Leistungen werden wir heuer erstmals in einem separaten Berichtsband veröffentlichen.

Mit diesem Geschäftsbericht präsentieren wir Ihnen den Fonds Soziales Wien darüber hinaus aber auch aus einem neuen Blickwinkel. Was passiert im FSW? Was heißt es intern, Leistungen für 100.000 KundInnen zu finanzieren? Was bedeutet es, mit 150 anerkannten Partnerorganisationen an über 750 Standorten zusammenzuarbeiten? Wie genau kommen denn die Steuer-Euros, die der FSW erhält, wieder bei den Wienerinnen und Wienern an? Diesen und anderen Fragen geht der Geschäftsbericht 2011 nach.

Ich wünsche Ihnen eine spannende und aufschlussreiche Lektüre!

**Peter Hacker**

Geschäftsführer Fonds Soziales Wien

# Kompetent und flexibel in die Zukunft

**Der Fonds Soziales Wien, der in seiner jetzigen Form seit 2004 existiert, sorgt mit seiner Arbeit dafür, dass jährlich rund 100.000 Wienerinnen und Wiener die Unterstützung und Hilfe bekommen, die sie für die Bewältigung ihres Alltages benötigen.**

Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, mit Behinderung, von Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit bedrohte WienerInnen sowie Menschen mit Überschuldungsproblemen – der FSW ist für sie da. Der vorliegende Geschäftsbericht 2011 bietet eine Innenschau der Organisation des Fonds, gegliedert nach seinen Kerntätigkeiten und Kernkompetenzen: Planung, KundInnenservice und Förderung.

## Innenschau

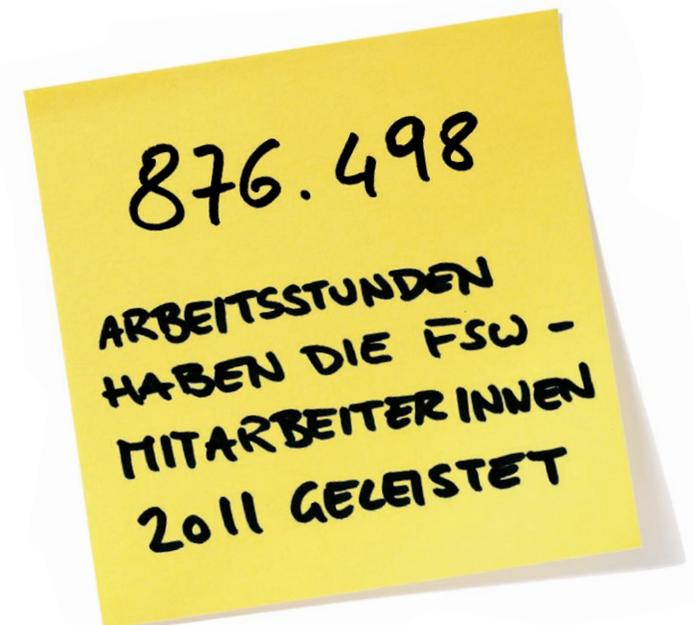
Die planerische Arbeit der drei Fachbereiche des FSW ist eng mit der Planung durch die Stadt Wien (MA 24 – Gesundheits- und Sozialplanung) verknüpft und wird von mehreren internen und externen Informationsflüssen gespeist (siehe Kapitel „Wir SozialarchitektInnen“, S. 12/13).

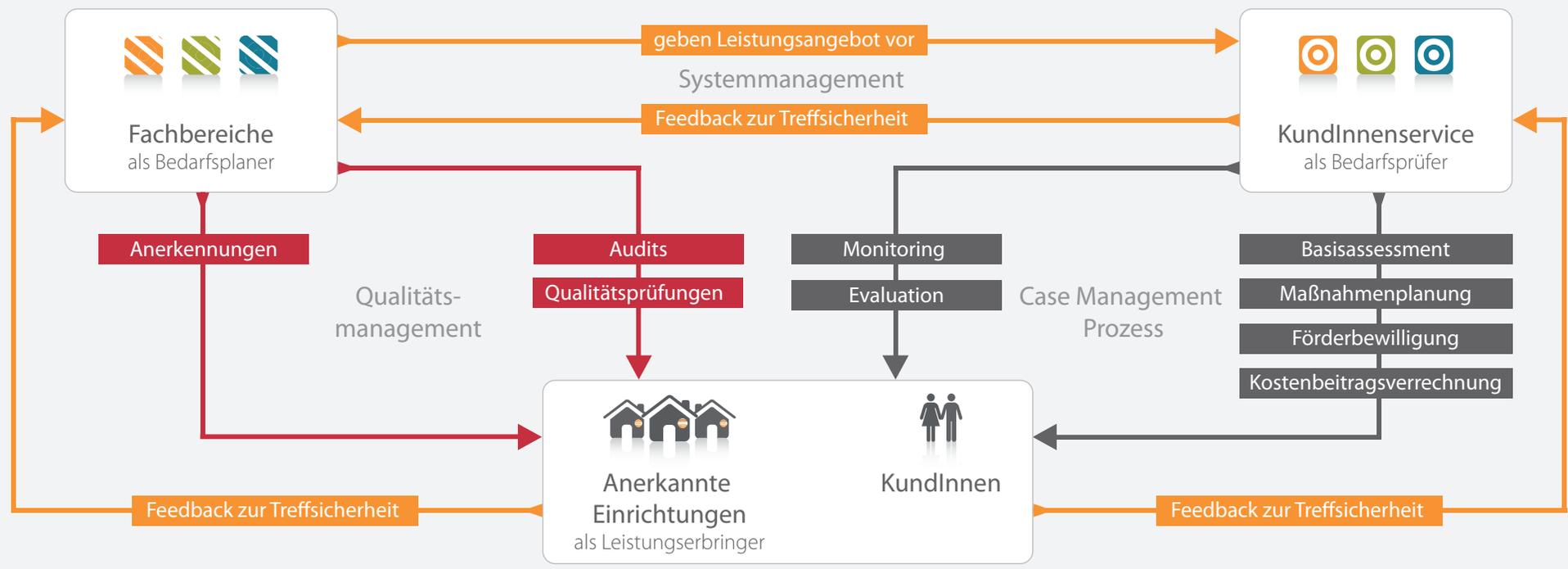
Ebenfalls im Verantwortungsbereich der Fachbereiche liegt die Durchführung von Audits und Qualitätsüberprüfungen bei den anerkannten Partnerorganisationen. Im Hinblick auf ein nachhaltiges Qualitätsmanagement hat die Stabsstelle Unternehmensorganisation einen für alle Bereiche gültigen Auditing-Prozess entwickelt.

Das Fördern von Hilfsleistungen, hauptsächlich mittels der so genannten Subjektförderung, ist die Kernkompetenz des FSW – eine Milliarde Euro, ca. 700.000 Millionen davon aus Mitteln der öffentlichen Hand, setzte der FSW 2011 ein. Bei der Subjektförderung werden nicht die Einrichtungen gefördert, sondern die maßgeschneiderten Leistungen für die KundInnen. LeistungserbringerInnen sind zahlreiche privatrechtliche Unternehmen, darunter die als GmbHs ausgegliederten Tochterunternehmen des FSW. (Mehr Informationen zur Organisationsstruktur des Fonds Soziales Wien auf Seite 35)

Im direkten KundInnenkontakt hat der FSW beschlossen, Case Management als erprobtes Instrument einzusetzen. Die Theorie wurde im Diskurs

mit KundInnen und Partnerorganisationen sowie anderen Stakeholdern wie etwa Betroffenenorganisationen, Selbsthilfegruppen, etc. an die Bedürfnisse der Wiener Soziallandschaft angepasst. Das KundInnenservice entwickelte mit der Personalentwicklung eine eigene Case-Management-Ausbildung, die die





fachliche Weiterentwicklung sicherstellt. Mit 2011 haben alle MitarbeiterInnen der multidisziplinären Teams diese Ausbildung absolviert.

### Wichtige Informationsflüsse

Ein äußerst wichtiger Prozess im FSW ist der Informationsfluss zwischen KundInnenservice und den Fachbereichen. Ein im FSW als „Systemmanagement“ bezeichneter Ablauf sorgt dafür, dass die Fachbereiche wertvolle Informationen erhalten, wie sich die Bedarfslagen verändern und wie Maßnahmen bei den KundInnen „ankommen“ (siehe Seite 30). Darüber hinaus fließen aus den Partnerorganisationen, aber auch von KundInnen Rückmeldungen zur Treff-

sicherheit und Bedarfsgerechtigkeit von Förderungen und Leistungen.

### Entwicklungen 2011

In das Jahr 2011 fiel der Großteil der Vorbereitungsarbeiten zur Verrechnungsumstellung der Leistungen des Wiener Krankenanstaltenverbundes (KAV) auf vollkostendeckende Tarife sowie die Übernahme des Angebots des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) in die FSW-Förderlogik. Darüber hinaus wurden 2011 wichtige Schritte gesetzt, um die Pflege und Betreuung in Wien nachhaltig abzusichern. Das Pflegefondsgesetz sieht vor, dass das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsu-

mentenschutz (BMASK) einen Pflegefonds zur Absicherung der Langzeitpflege bereitstellt. Des Weiteren hat die Statistik Austria eine Pflegedienstleistungsdatenbank eingerichtet, für welche die FSW-Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung im Sommer 2011 erstmals Daten übermittelte. Die Wiener Wohnungslosenhilfe schuf 2011 die Grundlagen zur Einführung des „Housing-First“-Prinzips, das wohnungslosen Menschen rascher als bisher wieder eine eigene Wohnung sichern soll.

Unter dem Leitsatz „Wir sind da, um für Sie da zu sein“ ist es das Bestreben des FSW und seiner anerkannten Partnerorganisationen, die Qualität sozialer Dienstleistungen aufrechtzuerhalten und kontinuierlich zu verbessern.

# 97.760 KundInnen\*

\*verschiedene KundInnen ohne Mehrfachzählung



62.380

KundInnen mit Pflege- und Betreuungsbedarf



10.630

KundInnen mit Behinderung

Ab 2011 sind „KundInnen mit ausschließlicher Förderung für spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ nicht mehr miteingerechnet.



9.110

KundInnen mit  
Schuldenproblematik



8.280

KundInnen ohne  
Wohnung oder Obdach



4.850

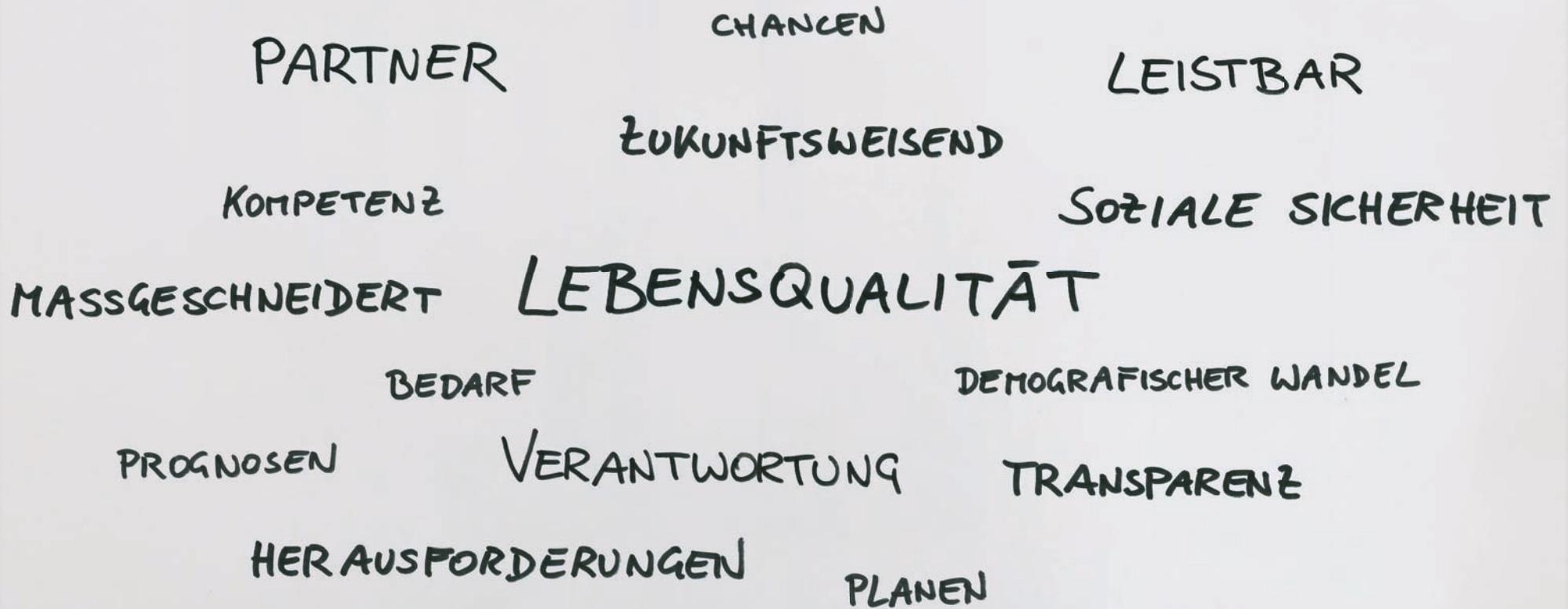
KundInnen mit  
ausschließlichem  
Mobilitätsbedarf



5.210

Flüchtlinge

# Planen für die Zukunft





Peter Hacker,  
FSW-Geschäftsführer

Peter Hacker leitet den Fonds Soziales Wien seit seiner Gründung. Im Interview erläutert er, was in den vergangenen Jahren erreicht wurde, blickt zurück auf die Herausforderungen des Jahres 2011 und wagt eine Prognose, wohin der Weg des FSW in der Zukunft führen wird.

## Gut aufgestellt und doch beweglich

**Sie leiten den FSW seit seinen Anfängen. Ist der FSW nach mehr als zehn Jahren noch ein „work in progress“?**

Die großen Herausforderungen der Reorganisation des Wiener Sozialwesens sind heute geschafft. Doch haben sich im Laufe der Zeit sowohl Rahmenbedingungen als auch Anforderungen immer wieder verändert – man nehme als Beispiel die Grundversorgung, die 2003 als neues „Geschäftsfeld“ dazugekommen ist. Andere Bereiche sind weggekommen, die heute als selbstständige Bereiche existieren. Kurz gesagt: Es verändern sich Anforderungen und Umfeld ständig, also entwickelt sich der FSW ständig weiter.

**In groben Zügen – was waren aus Ihrer Sicht die Herausforderungen des Jahres 2011?**

Meilensteine waren sicherlich der Auftrag der gemeinderätlichen Geriatriekommission, den Krankenanstaltenverbund (KAV) auf vollkostendeckende Tarife umzustellen, sowie die Entscheidung, im Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ein völlig neues Pflege- und Betreuungskonzept einzuführen. Einschneidend war darüber hinaus die ope-

rativen Umsetzung des Pflegefonds, um die Schieflage der Pflege- und Betreuungsfinanzierung zu Lasten der Gemeinden zu korrigieren – wenn auch die Mehrmittel, die wir auf Gemeindeebene aufbringen mussten, noch nicht ausgeglichen wurden. Dank des Pflegefonds ist die Situation im Pflegebereich vorerst – bis zum Auslaufen der Regelung 2016 – entschärft.

**Sie sitzen als Vertreter Wiens in der Arbeitsgruppe Pflegefonds. Welche Rolle spielt der FSW über Wien hinaus?**

Der FSW wird mehr und mehr auch auf Bundesebene als Kompetenzzentrum wahrgenommen. Das bedeutet, dass wir unsere Kompetenzen bei der Entwicklung des Sozialsystems einbringen können. Es bedeutet aber auch eine noch größere Verantwortung.

**KundInnenorientierung, Marktführerschaft der GmbHs, Effizienzsteigerung, Kooperation mit dem KWP – wo stehen wir mit diesen für 2010 und 2011 definierten Zielen?**

Wir sind sehr weit gekommen. Wir haben moderne Management-Prinzipien zur Zieldefinition und -erreichung im FSW implementiert. Das ist ein großer

„Es ist ein legitimer Anspruch der Bürgerinnen und Bürger, eine effiziente öffentliche Aufgabenerfüllung zu fordern. Und unsere Effizienzkenzahlen halten jedem Wettbewerb stand.“

Erfolg und unterscheidet uns in weiten Bereichen von vielen vergleichbaren Unternehmen. Wir sind heute eine Organisation mit 1.100 MitarbeiterInnen, in der die gelebte Verantwortung für Budgets und Inhalte für alle Führungskräfte selbstverständlich ist.

**Ist Effizienz für eine Organisation im Einflussbereich der öffentlichen Hand besonders wichtig?**

Es ist ein legitimer Anspruch der BürgerInnen, eine effiziente öffentliche Aufgabenerfüllung zu fordern. Wir bekennen uns bewusst und aktiv zum Effizienzgedanken. Denn Effizienz heißt nicht „dummsparen“ oder automatischer Personalabbau. Es bedeutet, die MitarbeiterInnen für den direkten Kontakt mit unseren KundInnen freizuspielen. Unsere Effizienzkenzahlen halten jedem Wettbewerb stand, etwa das Verhältnis unseres Verwaltungsaufwandes zu unserem Output. Da stehen wir im Vergleich zu ähnlichen Organisationen hervorragend da.

**Wie zufrieden sind Sie mit der Entwicklung der Wiener Schule für Sozialberufe (WiSOZ) und des Aus- und Weiterbildungszentrums Soziales Wien (AWZ)?**

AWZ und WiSOZ entwickeln sich gut. Wir erfahren große Anerkennung, zum Beispiel aus dem Stadtschulrat oder dem Unterrichtsministerium, aber auch von Organisationen der Behindertenhilfe. Wir – also der FSW und das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) – waren von Anfang an überzeugt, dass die Schule wichtige Arbeit leistet, weil die Berufsgruppe der SozialbetreuerInnen in den nächsten Jahren besonders wichtig werden wird.

**Was erwartet den FSW ab 2012 und in der Zukunft?**

Wir stehen mit beiden Beinen fest auf dem Boden und haben gut gelernt, mit Veränderungen umzugehen. Wir haben uns Glaubwürdigkeit und Legitimation erarbeitet. Wir haben auch das Glück, in einer Stadt zu arbeiten, in der die Frage der sozialen Unterstützungsleistungen einen extrem hohen Stellenwert einnimmt und in der – quer durch alle Fraktionen – ein hohes soziales Niveau erwünscht ist. Im Pflegebereich werden wir – wie wir aus den demographischen Daten wissen – ab 2020 einen sehr großen Anstieg beim Bedarf zu erwarten haben. Bei der Wohnungslosenhilfe in Wien hat 2011 eine klu-

ge Entwicklung mit der Umsetzung des „Housing-First“-Ansatzes begonnen. Als FSW werden wir all diese und viele andere Entwicklungen intensiv mitgestalten können.

**Warum ist die ISO-Zertifizierung für den FSW wichtig?**

Das ISO-Zertifikat ist ein anerkanntes Qualitätssiegel. Wichtiger als das Siegel selbst ist der Gedankenprozess, der nötig ist, um es zu bekommen. Denn dazu müssen wir bewusst festlegen: Wie funktionieren wir genau? Wie wollen wir funktionieren? Wie messen wir, ob wir wie gewünscht funktionieren? Im Sinne von Transparenz ist ein Qualitätszertifikat von zentraler Bedeutung.

**Wie stehen Sie persönlich zu „sozialen Utopien“ – z. B. die Vorstellung einer Gesellschaft, in der jeder Mensch ganz selbstverständlich eine Wohnung hat?**

Man darf sich nicht in der Utopie oder im Traum verlieren. Doch wer nicht träumen kann, entwickelt keine Kreativität. Und wer nicht vom Guten träumt, kann nicht zum Besseren führen.

# Wir Sozialarchitektinnen



**Das Gesamtangebot des Fonds Soziales Wien (FSW) und seiner Partnerorganisationen zu planen, ist eine nicht zu unterschätzende Aufgabe. In den drei Fachbereichen des FSW laufen die Fäden der strategischen Bedarfsplanung für große Teile der Wiener Soziallandschaft zusammen.**

Die Komplexität der operativen Planung ergibt sich unter anderem aus der Vielzahl der Problemlagen im Tätigkeitsfeld des FSW, für welche ein kleines Heer von Anbietern eine schier unüberschaubare Menge an stark differenzierten Angeboten bereithält. Dem gegenüber stehen begrenzte Mittel aus dem Budget und die selbstverständliche Rechenschaftspflicht den BürgerInnen gegenüber. „Die Kunst ist es, Budget und Bedarf in Einklang zu bringen“, sagt Monika Pinaz, Fachbereichsleiterin Pflege und Betreuung.

## Viel Information aus vielen Quellen

Die grundlegendsten Datenquellen für die Planung sind Gesetze – etwa das Wiener Pflegeheimgesetz, die UN-Behindertenrechtskonvention oder z. B. das für stationäre Pflege wichtige Wiener Geriatriekonzept.

Des Weiteren werden statistische Daten und Pläne durch die Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung erstellt. Zusätzlich zu den von außen kommenden Informationen erstellt auch die Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung des FSW genaue Datenpakete und Prognosen, mit deren Hilfe sich die Verantwortlichen in den Fachbereichen orientieren können.

Einen ebenfalls äußerst wichtigen Informationsstrom bildet das Systemmanagement: ErstberaterInnen, Case ManagerInnen, aber z. B. auch die Ombudsstelle liefern Input – etwa zu Schieflagen, weil bestehende Angebote nicht mehr genau den Bedürfnissen der Menschen entsprechen, oder aber wenn Bedarf an neuen Angeboten entstanden ist.

Dazu kommen Informationen und Wünsche aus dem Umkreis der betroffenen Menschen. „Wir bekommen wertvolle Vorschläge und Hinweise – zum Beispiel von der Interessenvertretung der Menschen mit Behinderung (IV)“, erzählt Anita Bauer, Fachbereichsleiterin für Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung. Die Ausgangsbasis aller Planungsarbeiten bilden die be-



„Unsere Bedarfsplanung hängt ab von zahlreichen Daten und daraus abgeleiteten Prognosen, politischen und gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie dem Rahmen, den das Budget vorgibt.“

**Monika Pinaz**  
Leiterin Fachbereich Pflege und Betreuung

reits bestehenden Leistungen. Anita Bauer: „Verbesserung heißt nicht einfach: mehr oder neue Leistungen. Es heißt, Bestehendes zu verändern, um veränderte Bedürfnisse abzudecken.“ Auch wissenschaftliche Entwicklungen fließen in die Überlegungen der PlanerInnen ein. „Wir sind verpflichtet, Pflege und Betreuung auf dem „state of the art“, also dem letzten Stand der Wissenschaft, anzubieten“, erläutert Monika Pinaz. Zum Beispiel kommt das Hausgemeinschaftsmodell mittlerweile in vielen Einrichtungen zum Einsatz.



„Wer eine neue Idee – etwa das ‚Housing First‘ in Wien – zuerst hatte, lässt sich im Nachhinein kaum noch sagen. Alles entsteht im Dialog zwischen Politik, Partnerorganisationen und dem FSW.“

**Doris Graber**  
Leiterin Fachbereich Betreutes Wohnen

Die Vielzahl der Informationsquellen bewirkt, dass neue Ideen oder Bedarfslagen gleichzeitig an mehreren Stellen auftauchen. „Das Thema ‚Housing First‘ wurde bei uns diskutiert, bevor es im Koalitionspapier der Wiener Stadtregierung auftauchte“, erzählt Doris Graber, Fachbereichsleiterin Betreutes Wohnen. „Man kann nicht sagen, wer diese neue Sichtweise auf Wohnungslosenhilfe aus den USA nach Wien gebracht hat. Am besten beschreibt man es als ständigen Dialog aller Beteiligten: Politik, FSW, Partnerorganisationen.“



„Verbesserung zu planen heißt nicht einfach, mehr oder neue Leistungen zu schaffen. Es heißt, Bestehendes so zu verändern, dass es die veränderten Bedürfnisse besser abdeckt.“

**Anita Bauer**  
Leiterin Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung

### Langfristig planen, schnell reagieren

Es ist unmöglich, alle Eventualitäten und Abweichungen einzuplanen. „Dass wir bei aller Planung flexibel bleiben, zeigt sich sehr deutlich an unseren Winterpaketen, mit denen rasch und unbürokratisch geholfen wird.“ So geschehen z. B. während einer bitteren Kältewelle im Februar 2012, als in einer leer stehenden Schule ein Not-Tageszentrum für obdachlose Menschen, die „Wehli Weile“, eingerichtet wurde.



Christian Hennefeind,  
FSW-Personalchef

Neben der Leitung der Stabsstelle Personalmanagement ist Christian Hennefeind auch als strategischer Manager für alle Personalbelange verantwortlich. Seit Dezember 2011 ist er darüber hinaus stellvertretender Geschäftsführer des FSW.

## A Good Place To Work

**Zu den besten Arbeitgebern im Gesundheits- und Sozialbereich gehören – 2011 wurden im Fonds Soziales Wien die Weichen dafür gestellt, um dieses ambitionierte Ziel zu erreichen.**

„Wir haben 2011 ein Bündel an Maßnahmen eingeleitet und einige davon auch schon umgesetzt, um als Arbeitgeber noch besser zu werden. Unter anderem haben wir den Personalbereich organisatorisch neu aufgestellt,“ so Christian Hennefeind, Personalchef im FSW, zu internen Veränderungen. Zum Beispiel wurde die Personalabrechnung in den FSW geholt – eine enorme Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung. „Qualität und Effizienz gehen Hand in Hand“, ist Christian Hennefeind überzeugt.

Der Zusammenhang zwischen zufriedenen FSW-MitarbeiterInnen und zufriedenen FSW-KundInnen ist für ihn augenfällig: „Gleichbleibend hohe Qualität für unsere KundInnen zu sichern ist eine Aufgabe des FSW und somit aller Beschäftigten. Damit unsere MitarbeiterInnen diese Herausforderung in ihrem Arbeitsalltag meistern können, müssen die Rahmenbedingungen stimmen.“ Und damit meint der FSW-Personalchef

nicht nur das Umstrukturieren von Abläufen, sondern auch spezifische Maßnahmen, welche die Attraktivität des FSW als Arbeitgeber im Sozialbereich steigern. „Wir haben auch jene Rahmenbedingungen weiterentwickelt, die den FSW für BewerberInnen und MitarbeiterInnen attraktiv machen“, so Christian Hennefeind. „Flexible Arbeitszeitmodelle, umfassende Fortbildung oder die Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie sind nur einige Stichworte zu den zahlreichen Angeboten, die der Fonds Soziales Wien seinen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern macht.“

### 5.000 Bewerbungen

Die Anzahl der Bewerbungen, die in der Personalentwicklung einlangen, spricht eine deutliche Sprache – der FSW wird bei Jobsuchenden immer beliebter! 4.957 Personen haben sich 2011 für einen Job beworben, 200 InteressentInnen mehr als im Jahr davor. Ist der Bewerbungs- und Aufnahmeprozess einer neuen Mitarbeiterin bzw. eines neuen Mitarbeiters abgeschlossen, ist die Aufgabe der Personalentwicklung

noch lange nicht erfüllt. „Unsere MitarbeiterInnen sind für uns nicht bloß eine Ressource. Wir fördern und fordern sie in ihrer gesamten beruflichen Weiterentwicklung“, so Agnes Hanel, Leiterin der Stabsstelle Personalentwicklung. „Freiwillige und verpflichtende Fortbildungen spielen dabei eine zentrale Rolle. Sie halten die MitarbeiterInnen für ihre Aufgaben fit.“ 2011 wurde den Themen Kommunikation und Migration durch Schulungen wie „Kommunikation mit MigrantInnen“, „Kommunikationstechniken im niederschweligen Arbeitsfeld“ oder „Deeskalation und Konfliktvermeidung“ ein Schwerpunkt eingeräumt.



Agnes Hanel, Leiterin Stabsstelle Personalentwicklung

„Wir begleiten unsere MitarbeiterInnen vom ersten Arbeitstag an und unterstützen sie dabei, ihre Fähigkeiten und Potenziale voll zu entwickeln.“

### „Daumen hoch“ für den FSW

Im FSW arbeiten unter anderem Angehörige besonders belasteter Berufsgruppen, z. B. im Pflege- und Betreuungsbereich. Zusätzlich ist der Altersdurchschnitt von 43 Jahren ungewöhnlich hoch. Auch aus diesen Gründen hat Gesundheitsförderung im FSW einen hohen Stellenwert. 2011 startete dazu das mehrjährige Projekt „RosiRät“, in dem unter aktiver Beteiligung der MitarbeiterInnen Maßnahmen zur Gesundheitsförderung definiert werden.

MitarbeiterInnen mit besonderen Bedürfnissen standen bei einer Umfrage zur „Integration von Menschen mit Behinderung und/oder chronischen Erkrankungen in der Arbeitswelt“ im Mittelpunkt. Die erfreulichen Ergebnisse: MitarbeiterInnen mit Behinderung leisten im FSW wertvolle Arbeit und fühlen sich in ihrem Arbeitsumfeld wohl. „Daumen hoch“, hieß es dazu von der Gewerkschaft der Gemeindebediensteten (GdG-KMSfB) bei der Verleihung des gleichnamigen Preises an den FSW, die Integrations- und Personalstadträtin Sandra Frauenberger im September 2011 vornahm.



## FSW 2011 in Zahlen



# 275

**Fortbildungen** fanden im Rahmen des FSW-Bildungsprogrammes für Führungskräfte und MitarbeiterInnen statt.



# 16

**Lehrlinge** werden im FSW und seinen Tochterunternehmen derzeit ausgebildet.



# 4

**Männer**, die beim FSW und seinen Tochterunternehmen beschäftigt sind, waren in Elternkarenz.



# 150

**neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** wurden im Unternehmen (inkl. Tochtergesellschaften) begrüßt.



# 531.300

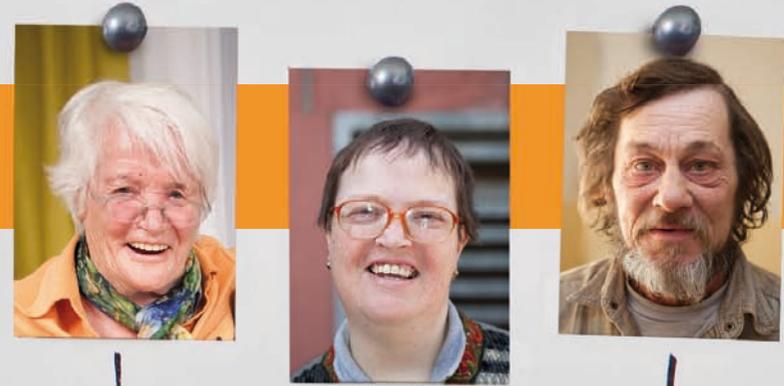
**Arbeitsstunden** leisteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FSW-KundInnenservice.



# 12.000

**Liter Hochquellwasser** dienen den FortbildungsteilnehmerInnen zur Labung.

# Unser KundInnenservice



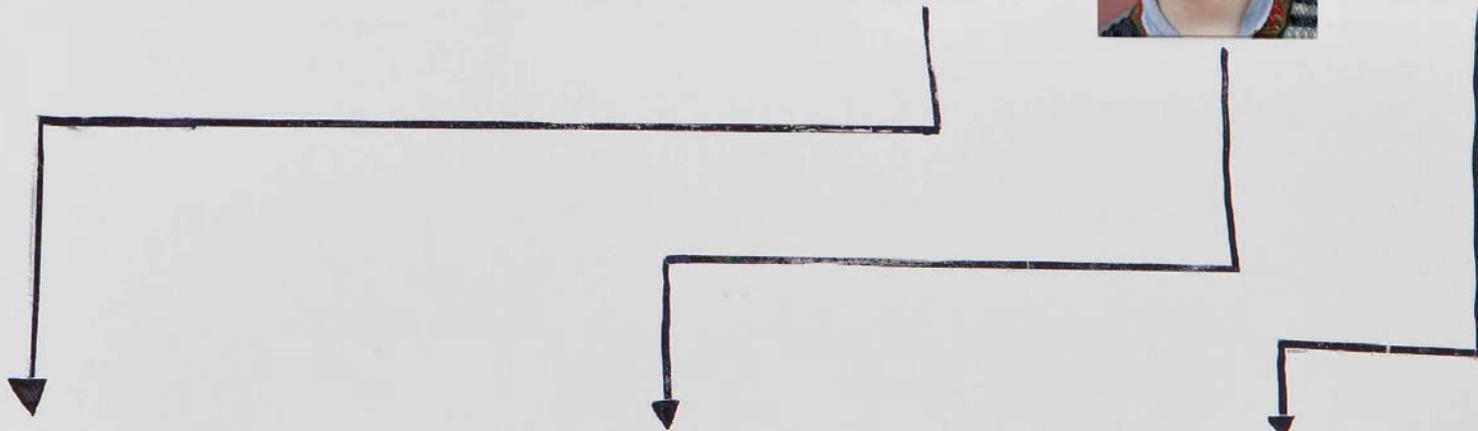
BERATUNGSZENTRUM  
PFLEGE & BETREUUNG



BERATUNGSZENTRUM  
BEHINDERTENHILFE



BERATUNGSZENTRUM  
WOHNUNGSLOSEN HILFE





Wolfgang Iro,  
interimistischer Leiter  
KundInnenservice

Wolfgang Iro leitet seit 2011 interimistisch das KundInnenservice im FSW. Im Interview spricht er über die Entwicklungen 2011 und in Zukunft sowie die Bedeutung von Case Management im KundInnenservice.

## KundInnenservice „state of the art“

Wie ist der Bereich KundInnenservice im FSW verankert und welchen Stellenwert nimmt er ein?

Das KundInnenservice ist der Dreh- und Angelpunkt für alle FSW-KundInnen und allein deshalb ein Bereich mit hohem Stellenwert. Neben der Beratung ist das KundInnenservice auch für die Vermittlung und Vergabe von bedarfsgerechten Leistungen zuständig.

Eine umfassende Aufgabe – wie ist das KundInnenservice aufgestellt, um diese effizient zu meistern?

Das KundInnenservice umfasst die Beratungszentren Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe, Wohnungslosenhilfe sowie die 2011 neu organisierte Ombudsstelle, die Erstberatung und die Kostenbeitragsverrechnung. Letztere führt seit 2011 die gesamte Verrechnung der Kostenbeiträge unserer KundInnen durch und meistert die Herausforderung, KundInnen die komplexe Verrechnung verständlich und transparent zu kommunizieren. Die Zusammenführung der Kostenbeitragsverrechnung aus allen KundInnenservice-Bereichen in eine „zentrale“ Abteilung trug entscheidend zur Effizienzsteigerung

bei, da sich die MitarbeiterInnen auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können.

Wie sehen Sie die Bedeutung des KundInnenservice für die Arbeit im FSW als „Schnittstelle“ zu den KundInnen?

Tatsächlich sind die MitarbeiterInnen mit KundInnenkontakt wichtige „Fühler“ in die Zielgruppen. Die Case ManagerInnen nehmen Entwicklungen und Veränderungen bei Problem- oder Bedarfslagen oft als erste wahr und können sie an die Fachbereiche weitergeben, welche für die strategische Planung verantwortlich sind. Diese Rückmeldungen des KundInnenservice an die Fachbereiche werden im Rahmen des „Systemmanagements“ weiterentwickelt und verstärkt werden. So kann der FSW rasch und treffsicher auf Veränderungen reagieren.

Was waren im Jahr 2011 die entscheidenden Entwicklungsschritte im KundInnenservice?

2011 stand im Zeichen der Einführung der elektronischen Verlaufsdocumentation, mit der ein erster Schritt hin zum elektronischen Akt gesetzt wurde.

„Die Anforderungen sind groß. Aber mindestens ebenso groß sind das Engagement und die fachliche Qualifikation unserer MitarbeiterInnen im KundInnenservice.“

Ziele der Umstellung vom klassischen „Papierakt“ hin zu einer elektronischen Aufzeichnung und Kommunikation der kundInnenbezogenen Daten sind eine deutliche Vereinfachung der Abläufe, erleichteter und dennoch sicherer Datenzugriff für alle, die Einblick benötigen, und die Eindämmung der Papierflut. Auch im Monitoring, ob die von uns geförderten Leistungen auch wie gewünscht wirken, haben wir erfolgreich Fortschritte erzielt.

Wie läuft das „systemische“ Einordnen der individuellen Situation von KundInnen durch die MitarbeiterInnen genau ab?

Für die professionelle und umfassende Einschätzung multipler Problemlagen haben wir das Modell eines „persönlichen Entwicklungsplans“ entwickelt. Das erlaubt uns einen differenzierten Blick auf jede/n unserer KundInnen: was ist der Bedarf, welche Ressourcen und Perspektiven gibt es. Das Schema, das wie eine Checkliste durchgegangen wird, listet die Fähigkeiten und Defizite der einzelnen Kundin oder des einzelnen Kunden in vier so genannten „Integritätsdimensionen“ auf: von psychischen/physischen über materielle/rechtliche und lebensräumliche

bis hin zu soziokulturellen Aspekten. Das System wird im Dialog mit den Partnerorganisationen laufend weiterentwickelt und hat den Vorteil, dass die Komplexität einfach darstellbar wird und schnell zu überblicken ist. Außerdem lässt sich so verhindern, dass wir übersehen, wenn eine Person vor mehreren Problemen gleichzeitig steht. Auch Fortschritte und Erfolge lassen sich damit leicht erfassbar aufzeigen.

Das alles klingt nach großen Anforderungen an die MitarbeiterInnen – wie bewältigen sie diese?

Die Anforderungen sind in der Tat groß! Aber mindestens ebenso groß sind das Engagement und die fachliche Qualifikation unserer MitarbeiterInnen. Das Werkzeug, das sie brauchen, geben wir ihnen an die Hand, z. B. durch die spezifischen internen Fortbildungen der Stabsstelle Personalentwicklung. Um das dort erworbene Wissen zu erhalten und mit den gemeinsamen praktischen Erfahrungen anzureichern, tauschen sich z. B. unsere Case ManagerInnen untereinander systematisch aus. Das geschieht im „Case-Management-Forum“, das 2011 zum ersten Mal stattgefunden hat und das ab 2012 zweimal

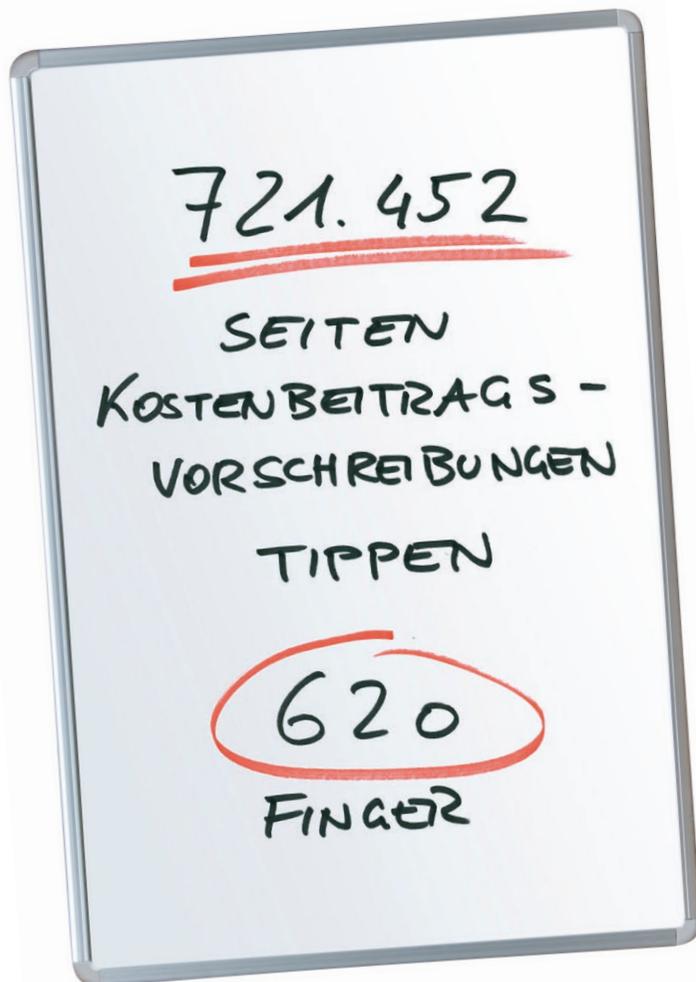
pro Jahr stattfinden wird. In diesem Forum geht es in erster Linie um Kommunikation, aber auch um Ausgleich zwischen den unterschiedlichen Zugängen und Haltungen. Und im Rahmen der internen Weiterbildung werden laufend Module entwickelt, durch welche das Wissen der Case ManagerInnen sukzessive ausgebaut wird. Ziel ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess, durch den wir immer ein bestmögliches Service – sozusagen immer „state of the art“ – für unsere KundInnen anbieten können.



30.970

Förderanträge wurden von den Wienerinnen und Wienern an den FSW gestellt.

## Mit mehr Effizienz für die KundInnen...



**Effizienz wird im Duden u. a. als „bestmöglicher Wirkungsgrad“ definiert. Für die Jahre 2010 und 2011 war die Steigerung der Effizienz im KundInnenservice des Fonds Soziales Wien eines der vier strategischen Ziele.**

Das Jahr 2011 stand im Beratungszentrum Pflege und Betreuung (bzP) im Zeichen der Einführung der elektronischen Verlaufsdocumentation als Vorbereitung auf die komplette Umstellung auf den elektronischen Akt. Vorteile sind, dass die Papierflut deutlich eingedämmt wird, die mühsame Suche nach Papierakten ein Ende hat und dass alle KundInnendaten allen Bereichen zur Verfügung stehen.

### ...durch intelligentes Werkzeug

Die bereits 2010 begonnenen Vorbereitungen mündeten 2011 in erste Neuerungen. Die Umstellungen brachten in erster Linie eine Standardisierung der Abläufe mit sich und führten zu einer Verbesserung der Datenqualität. Weitere technische Verbesserungen und zusätzliche Softwaremodule zur Optimierung sind in Planung. Mit 2012 wird das

elektronische Datenmanagement inklusive mobiler Datenerfassung eingeführt und der elektronische Akt im KundInnenservice somit komplettiert. „Die Einführung der elektronischen Verlaufsdocumentation bedeutete eine grundlegende Neuorganisation der Abläufe, aber auch der Arbeitsmethoden“, erläutert Andrea Vysoky, Leiterin des Beratungszentrums Pflege und Betreuung. „Die Änderungen betreffen in erster Linie interne Abläufe, welche die KundInnen nur indirekt bemerken. Sie bemerken, dass Ihnen z. B. am Telefon schneller geholfen werden kann, weil unsere MitarbeiterInnen schnell und ortsunabhängig Zugriff auf den Akt haben. Für die Beratungszentren selbst ist es natürlich ein bedeutender Vorteil, benötigte Daten immer und überall per Mausklick zur Verfügung zu haben.“

### ...durch optimale Abläufe

Eine nachweisliche und gut dokumentierte Steigerung in der Effizienz präsentierte im Jahr 2011 das Beratungszentrum Behindertenhilfe (bzBH). Das bzBH vermittelt eine Vielzahl von Leistungen für die größt-

mögliche Bandbreite an KundInnen. So vielfältig der Bedarf von Menschen mit Behinderung jeden Alters ist, so unterschiedlich ist das Leistungsangebot, das von Frühförderung bis zum vollbetreuten Wohnen mit Tagesstrukturmaßnahmen und Fahrtendiensten reicht. Immer steht dabei die Entwicklung und Erhaltung der Selbstständigkeit der KundInnen im Mittelpunkt.

Im Jahresvergleich zwischen 2010 und 2011 konnte bei gleichbleibendem Personalstand die durchschnittliche Begutachtungsdauer um neun Prozent verkürzt werden. Gleichzeitig wurden um 23 Prozent mehr Förderungen nach persönlichen Gesprächen zur Bedarfserhebung entschieden. Als Ziel für 2012 nennt Michaela Beichl an erster Stelle das Absichern des Erreichten. „Besser werden ist leicht – besser bleiben ist eine Herausforderung“, sagt sie.

### ...durch Anpassung an KundInnenbedürfnisse

Im Jahr 2011 wurden die Abläufe im Beratungszentrum für Wohnungslosenhilfe (bzWO) weg von einem reinen Terminsystem dahingehend umgestellt, dass



„Mehr Zeit für unsere KundInnen, weniger Zeit für Papier – das war unser Ziel! Wir haben es erreicht, indem wir interne Abläufe verbessert und effizienter gestaltet haben.“

**Andrea Vysoky**  
Leiterin Beratungszentrum Pflege und Betreuung

in dringenden Fällen und nach klar eingegrenzten Kriterien sofort eine Begutachtung durchgeführt und ein Wohnplatz vermittelt werden kann. Erreicht wurde dies durch einen Journaaldienst, Umschichtung von Personalressourcen und den Umbau von Prozessen. „Wir erkannten, dass wir flexibler werden mussten, und haben das geschafft“, so Martina Minichmayr, Leiterin des bzWO. Die Zahlen belegen die Effizienzsteigerung: Seit 2008 ist die Zahl der über das bzWO zu vermittelnden Plätze von 2.600 auf 4.000 gestiegen – bei gleichem Personalstand. Die Abläufe im bzWO und in den anderen Beratungs-



„Besser werden ist leicht – besser bleiben ist eine Herausforderung. Für 2012 haben wir uns unter anderem das Absichern des Erreichten zum Ziel gesetzt.“

**Michaela Beichl**  
Leiterin Beratungszentrum Behindertenhilfe

zentren orientieren sich wegen der Problemvielfalt der KundInnen nicht nach der Eingangsreihenfolge. Vor allem die oft mehrfachen Problemlagen der KundInnen – von Sucht und Krankheit bis hin zur Frage: wohin mit dem Haustier? – sind eine Herausforderung für das Ressourcenmanagement. „Man kann nicht einfach sagen, da ist ein Platz und da ist ein Mensch, der einen Platz sucht. Es ist komplizierter – aber wir haben die Zuweisungsproblematik gut im Griff“, sagt Martina Minichmayr. Was auch die positiven Rückmeldungen der KundInnen bestätigen.



„Man kann nicht einfach sagen: Da ist ein Platz, und da ist ein Mensch. Die Frage, die wir uns stellen müssen, ist: Wer braucht am dringendsten welchen Platz?“

**Martina Minichmayr**  
Leiterin Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe

### ...durch Transparenz und Einfühlung

Die Stärkung der KundInnenorientierung erfolgt durch kontinuierliche Optimierung der Abläufe und strukturelle Veränderungen. So wurden 2011 z. B. die Aufgaben der Kostenbeitragsverrechnung aller Beratungszentren in einer eigens dafür zuständigen Stelle zusammengeführt. In dieser neu geschaffenen Abteilung gelang es der Leiterin Tania Ramsden, die „best practices“ aus den früheren Kostenbeitragsverrechnungsstellen der Beratungszentren zu übernehmen und als Standards in den fünf Abteilungen – Admi-



„Im KundInnenkontakt beweisen die MitarbeiterInnen der Kostenbeitragsverrechnung nicht nur hohe Fachkenntnis, sondern auch viel Einfühlungsvermögen.“

**Tania Ramsden**  
Leiterin Kostenbeitragsverrechnung

nistration, Behindertenhilfe, Verlassenschaften, stationäre und ambulante Pflege und Betreuung – zu etablieren. Diese Umstellungen bringen immense Herausforderungen an ihre MitarbeiterInnen mit sich.

„Die Kostenbeitragsverrechnung ist komplex“, betont Tania Ramsden. „Neben den juristischen Grundlagen haben alle MitarbeiterInnen auch die Förderrichtlinien und die Verrechnungslogik gut im Griff. Dazu kommt, dass sie im persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt den KundInnen komplizierte

Sachverhalte mit einfachen Worten nachvollziehbar erklären müssen. Dabei stellen sie u. a. sehr hohes Einfühlungsvermögen und KundInnenorientierung unter Beweis.“

### ...durch intelligentes Case Management

Case Management ist ein Prozess, welcher die Hilfeleistung in klar definierten Phasen vorsieht und der Maxime „die richtige Hilfe zum richtigen Zeitpunkt“ folgt. Case Management verknüpft auf intelligente Weise die Bedürfnisse und Möglichkeiten der KundInnen mit den Angeboten des Hilfesystems.

Case ManagerInnen vertreten einerseits nach dem Prinzip der Anwaltschaft ihre KundInnen. Andererseits verantworten sie den Umgang mit Kosten und effizienten Einsatz von öffentlichen Mitteln. In diesem Sinne kommt es zu einem ständigen Austausch zwischen Case ManagerInnen, Kundinnen und Kunden sowie den anerkannten Partnerorganisationen als LeistungserbringerInnen. Der Ablauf ist dabei stets derselbe: Sozialdiagnose – Zieldefinition –

Maßnahme – Leistung – zielbezogenes Monitoring und Evaluation.

### ...auch in Zukunft

Für die Entwicklungen der Zukunft – z. B. den anstehenden Paradigmenwechsel im Bereich der Wohnungslosenhilfe hin zum „Housing-First“-Ansatz – sind Führungskräfte und MitarbeiterInnen des FSW-KundInnenservice gerüstet.

Effizienz ist kein Selbstzweck, wie die Verantwortlichen betonen. „Die Ansprüche an uns werden höher, weil wir unsere KundInnen viel differenzierter wahrnehmen und maßgeschneidert helfen“, erklärt Wolfgang Iro, interimistischer Leiter des KundInnenservice. „Gleichzeitig wächst Zahl und Angebot der Anbieter. Effizienter werden ist ein Weg, besser zu werden. Und das ist immer unser Ziel.“



Erster Hausbesuch. Ein Kunde hat nach einer Operation Probleme mit der Mobilität. Rudolf Pekarek schlägt ein Mal pro Tag Unterstützung bei der Körperpflege und ein Mal pro Woche Hilfe im Haushalt vor. Per Diensthandy erfolgt die „Vor anmeldung“ und Abklärung, ob die Partnerorganisation, Caritas Socialis, noch Kapazitäten für Herrn Horst frei hat.



Nach den Hausbesuchen stehen administrative Tätigkeiten im Beratungszentrum an: Rudolf Pekarek faxt Anträge, verfasst Berichte und bespricht sich mit KollegInnen. „Ich bin gerne draußen bei den Menschen, aber auch die Arbeit hier ist wichtig – besonders die wöchentliche Teambesprechung, bei der Zeit ist, über kompliziertere Sachverhalte und Probleme zu sprechen.“

Um 7:30 Uhr beginnt der Tag des Case Managers Rudolf Pekarek im Beratungszentrum Pflege und Betreuung. Der diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger legt sich mit Hilfe des Stadtplans seine Tagesroute zurecht, ehe die Morgenbesprechung des interdisziplinären Teams um 8 Uhr beginnt. Drei Hausbesuche stehen heute auf seinem Einsatzplan.



Bei der nächsten Kundin überprüft der Case Manager eine Anforderung nach mehr Heimhilfestunden. Schnell stellt er fest, dass diese berechtigt ist, da der Kunde sich verletzt hat und nach einem Krankenhausaufenthalt eine Zeitlang mehr Hilfe beim Essenmachen, der Körperpflege und im Haushalt benötigen wird.



## Die Brücken zum FSW

Viele Wege führen zu uns. Erstanlaufstelle ist das FSW-KundInnentelefon 01/24 5 24. An 365 Tagen im Jahr von 8:00 - 20:00 Uhr informieren und beraten MitarbeiterInnen Betroffene und deren Angehörige zu den Themen Pflege und Betreuung zu Hause, Wohn- und Pflegeeinrichtungen sowie Leben mit Behinderung. Unter dieser Nummer können auch zahlreiche themenspezifische Broschüren kostenlos bestellt werden. Das KundInnentelefon ergänzt das Angebot der Beratungszentren Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe und Wohnungslosigkeit, wo neben individueller und persönlicher Beratung auch die notwendigen sozialen Leistungen organisiert werden.

Darüber hinaus informieren FSW-MitarbeiterInnen auf zahlreichen Veranstaltungen, wie beispielsweise dem Donauinselfest oder Messen, über das FSW-Angebot.

Unabhängig von Öffnungszeiten gibt **www.fsw.at** rund um die Uhr einen Überblick, wie wir für Sie da sein können. Denn dazu sind wir da.

**01 24 5 24**  
täglich 8:00 – 20:00 Uhr

183.218

**Anrufe** nahmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FSW-KundInnentelefons im Jahr 2011 entgegen.



45

**Veranstaltungen** boten WienerInnen 2011 Gelegenheit, sich von unseren MitarbeiterInnen persönlich beraten zu lassen.



3.400.000

**Interessentinnen und Interessenten** haben im Jahr 2011 die Webseiten des Fonds Soziales Wien besucht.



413.759

**Druckwerke** zu den Themen Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe und Wohnungslosigkeit wurden versendet und bei Veranstaltungen verteilt.



„Flexibilität und Empathie – das sind unsere Stärken. Immer wieder gelingt es uns, in scheinbar verfahrenen Situationen gemeinsam mit den Menschen neue Perspektiven zu kreieren.“

**Gabriele Rödleithner**

Leiterin Beratungszentrum Pflege und Betreuung Region Nord/Ost



„Ich unterstütze meine KundInnen auf ihrem Weg in ein neues Leben. Dabei zeige ich ihnen, dass sie in mir einen verlässlichen Ansprechpartner haben, um diese Herausforderung zu meistern.“

**Jörg Atteneder**

Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe



„Persönliches Engagement und professionelle Beratung sind mein Handwerkszeug, um auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse meiner KundInnen eingehen zu können.“

**Sandra Schwarzmayr**

Beratungszentrum Behindertenhilfe

## FSW 2011 in Zahlen



11.663

**KundInnen** besuchten das Beratungszentrum Pflege und Betreuung um sich über Wohn- und Pflegeheime informieren zu lassen.



2.429,91

**Kilometer** legte eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter aus dem Case Management im Schnitt auf dem Weg zu KundInnen zurück.



400

**Stunden** standen die MitarbeiterInnen des FSW bei Veranstaltungen als AnsprechpartnerInnen den Wienerinnen und Wienern zur Verfügung.



13

**FSW-Websites** dienen im World Wide Web den KundInnen und allen Interessierten als Informationsplattformen.



139

**verschiedene Broschüren** und Druckwerke zu den unterschiedlichsten Themen bieten KundInnen und InteressentInnen umfassende Informationen.



2.500

**orange FSW-Kugelschreiber** sind verteilt bzw. verwendet worden.

So fördern wir



FONDS  
**SOZIALES  
WIEN**  
StoDt Wien



KUNDINNEN MIT  
PFLEGE- & BETREUUNGS-  
BEDARF



KUNDINNEN MIT  
BEHINDERUNG



KUNDINNEN OHNE  
WOHNUNG ODER OBdach



FLÜCHTLINGE



KUNDINNEN MIT  
SCHULDENPROBLEMATIK



KUNDINNEN MIT  
AUSSCHLIESSLICHEM  
MOBILITÄTSBEDARF



Brigitte Prisching,  
Leiterin Stabsstelle Recht

Brigitte Prisching ist seit 2004 Leiterin der Stabsstelle Recht und seit 2007 stellvertretende Geschäftsführerin. Sie blickt im Interview auf die Entwicklungen und die Herausforderungen des Fonds Soziales Wien.

## Zukunft gemeinsam gestalten

**Welche Veränderungen, die der FSW seit seiner Gründung erlebte, empfinden Sie als herausragend und wieso?**

Aus meiner Sicht die Strukturreform im Gesundheits- und Sozialbereich der Stadt Wien in den Jahren 2003/2004, verbunden mit der strukturellen Neuorganisation des FSW und Gründung der Tochtergesellschaften. Der FSW wurde per Gesetz als Träger der Behindertenhilfe und Sozialhilfe für die Bereiche soziale Dienste, Wohnungslosenhilfe und Pflege eingerichtet. Kernstück der Reform war die Trennung hoheitlicher Aufgaben von der Finanzierung und Steuerung und der Erbringung von Dienstleistungen.

**Wenn Sie sich heute zurück erinnern – was war in dieser Entstehungsphase des FSW besonders spannend?**

Der FSW wurde ja bereits mehr als drei Jahre vor der erwähnten Neustrukturierung gegründet und war zunächst zuständig für die Suchtprävention und Koordination der Suchtkrankenhilfe in Wien. In diesen ersten Jahren wurde das Fördersystem entwickelt, und da sich dieses sehr bewährt hat, wurde seitens der Stadt Wien die Entscheidung getroffen,

auch die Pflege, Wohnungslosen- und Behindertenhilfe im Rahmen dieses Systems zu organisieren. Mit Stichtag 1. Juli 2004 wurden diese Aufgaben dem FSW übertragen. Die zuvor zuständigen Magistratsabteilungen wurden aufgelöst, die MitarbeiterInnen durch ein eigenes Gesetz dem FSW zugewiesen. Diese Veränderung war natürlich mit vielen Bedenken besetzt, eine große Sorge galt der weiterhin guten Betreuung unserer KundInnen. Eine weitere Herausforderung für viele MitarbeiterInnen war auch, von einem auf den anderen Tag nicht mehr in behördlicher Funktion tätig zu sein

**Ist der FSW heute dort, wo die Stadt Wien und der FSW mit dieser Weichenstellung hin wollten?**

Ja, zweifellos. Solch tiefgreifende und grundlegende Veränderungen sind zwar nicht von heute auf morgen durchführbar, doch so schwierig die Anfänge waren, wir haben – und zwar sehr schnell – ein gemeinsames Verständnis für die Umsetzung unseres Auftrags entwickelt. Uns allen ging und geht es schließlich um die bestmögliche Betreuung unserer KundInnen. Die zuvor angesprochenen Bedenken

„Die WienerInnen können sich darauf verlassen, dass sie auch künftig beste und leistbare Unterstützung erhalten. Das stellt das gute Zusammenwirken des FSW mit seinen zahlreichen Partnerorganisationen sicher.“

sind auch schon lange kein Thema mehr. Dank des Engagements der MitarbeiterInnen sowohl unserer Unternehmensgruppe als auch jener der Partnerorganisationen ist die Neustrukturierung für unsere KundInnen weitgehend problemlos verlaufen. Insgesamt haben wir ein sehr transparentes System geschaffen, welches auch schon zahlreichen Prüfungen standgehalten hat.

In Zusammenhang mit dem Fördersystem des Fonds Soziales Wien ist immer wieder die Rede vom sogenannten „Wiener Modell“. Was versteht man darunter und was ist das Besondere an diesem Modell?

Dieses Modell ist in Wahrheit recht einfach: Grundvoraussetzung war, wie erwähnt, die Trennung hoheitlicher Aufgaben von Finanzierung und Steuerung und Erbringung von Dienstleistungen. Erstmals in Österreich wurde aber auch ein Träger der Sozial- und Behindertenhilfe in rein privatrechtlicher Form eingerichtet, womit Wien sicherlich eine Vorreiterrolle innehat. Im Rahmen der Subjektförderung anerkennt der FSW Organisationen, soweit sie die in seinen Förderrichtlinien normierten Vorausset-

zungen erfüllen. Die vom FSW geförderten Personen können Pflege- bzw. Betreuungsleistungen dieser Organisationen – derzeit sind es 150 – aufgrund privatrechtlicher Vereinbarungen in Anspruch nehmen.

Gerade im Pflege- und Sozialbereich hat es einige Paradigmenwechsel gegeben, auch ist der Anspruch der KundInnen heute ein anderer. Wie bleibt der FSW up-to-date?

Hier wird ein sehr wesentlicher Aspekt angesprochen: Der Beginn der Sozialhilfe war vom Versorgungsgedanken geprägt, heute steht die Mit- und Selbstbestimmung der Person im Vordergrund. Im Kern hat sich an der sozialpolitischen Funktion der Sozialhilfe als „zweites Netz“ nichts geändert, wohl aber im Verständnis und im Verhältnis zwischen Staat und Bürger. Der hilfebedürftige Mensch ist nicht mehr Bedürftiger, Pfingling oder Partei, sondern Kunde, Konsument und Vertragspartner. Diese Entwicklung spiegeln zum einen neuere Gesetze und die Förderrichtlinien des FSW, zum anderen auch unser umfassendes Case Management sowie die Schaffung individueller Betreuungs-, Wohn- und Pflegeformen wider. Wir haben ein stetes Auge auf

die Entwicklungen im europäischen Raum, ebenso auf die Entwicklung neuer bedarfsgerechter Leistungen. Mit sorgfältiger Planung unter Berücksichtigung demografischer Entwicklungen und der guten Kooperation mit unseren Partnerorganisationen werden wir auch neuen Anforderungen weiterhin gut gerecht werden können.



150

Anerkannte Partnerorganisationen erbringen soziale Dienstleistungen für unsere KundInnen.

# Gelebte Qualität im sozialen Wien



**Die Qualität von Dienstleistungen im sozialen Bereich ist nicht einfach durch ein paar Kennzahlen messbar. Die drei Fachbereiche des Fonds Soziales Wien haben die schwierige Aufgabe, die erbrachten Leistungen der anerkannten Partnerorganisationen zu überprüfen.**

Dieser Herausforderung stellen sich die Fachbereiche einerseits durch den Anerkennungsprozess, den Partner- oder Trägerorganisationen und ihre Leistungen durchlaufen, andererseits durch standardisierte Qualitätsüberprüfungen (Evaluationen) und Audits. Anerkennung und Audit sind die zwei Säulen, auf denen die Qualitätskontrolle des FSW ruht. Im Jahr 2011 wurde dazu ein Audit-Prozess erarbeitet.

## Qualität leben und fördern

Der Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung ließ 2011 z. B. verschiedene Projekte zur Arbeitsintegration evaluieren. „Ausschlaggebend für den Erfolg dieser Projekte sind die persönliche Betreuung der KundInnen sowie ein sehr flexibles Projektdesign, dass auf ihre individuellen Bedürfnisse

abgestimmt ist. Erfahrungen durch Volontariate und Arbeitskräfteüberlassung sind ebenfalls entscheidend, um einen Zugang zum Arbeitsmarkt zu finden“, fasst Robert Bacher, Abteilungsleiter „Beschäftigung und Tagesstruktur“, die wesentlichen Ergebnisse der Evaluation zusammen.

Der Fachbereich Betreutes Wohnen auditierte 2011 u. a. Mutter-Kind-Einrichtungen. „Die Zusammenarbeit mit den Einrichtungen läuft sehr partnerschaftlich und entwicklungsorientiert“, berichtet Doris Graber, Leiterin des Fachbereichs Betreutes Wohnen, die die Kooperationsbereitschaft der Partnerorganisationen hervorhebt. „Bei den Audits herrscht ein hohes Maß an Mitarbeit und das Bewusstsein, dass es um die gemeinsame Sache geht.“

Im Bereich der stationären Pflege und Betreuung ist die Qualität durch gesetzliche Vorgaben gewährleistet. Regelmäßig überprüfen z. B. die MA 40, die Heimkommission bzw. PatientInnenanwaltschaft die Einrichtungen. Der Fachbereich „Pflege und Betreuung“ greift auf die Berichte dieser Überprüfungen zurück und führt darüber hinaus selbst Hausbesuche in



Pflegeeinrichtungen durch. „Im Bereich der mobilen Pflege werden die klassischen Instrumente zur Qualitätssicherung durch das Feedback über unser Case Management ergänzt“, erklärt Mona Pinaz, Fachbereichsleiterin für Pflege und Betreuung. „Da wir nicht systematisch zu den KundInnen in die Wohnung gehen können, sind die Rückmeldungen aus dem KundInnenservice für uns eine wichtige Informationsquelle.“ Um auch direkte Informationen über die Zufriedenheit der Wienerinnen und Wiener mit den mobilen Leistungen zu erhalten, wird 2012 außerdem eine umfassende KundInnenbefragung durchgeführt.

### Erst definieren, dann überprüfen

Ein Audit wird vor Ort immer von zwei MitarbeiterInnen durchgeführt, die anhand von standardisierten Fragebögen die Überprüfung vornehmen. Dafür werden vorab Qualitätsstandards definiert. 2011 wurde für die Wohnungslosenhilfe, die im Fachbe-

reich Betreutes Wohnen angesiedelt ist, in Zusammenarbeit mit Trägern und dem Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen im Vorfeld zunächst die „Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die vom Fonds Soziales Wien anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe“ erarbeitet. Die Audit-Fragebögen stützen sich im Wesentlichen auf diese Standards, aber auch auf die Anerkennungsunterlagen. Der Ablauf des Vor-Ort-Termins ist in Handlungsleitfäden festgelegt. Die Kriterien werden von den AuditorInnen abgefragt und entweder mit „nicht umgesetzt“, „teilweise umgesetzt“, „überwiegend umgesetzt“ oder „exakt umgesetzt“ bewertet. Aus Abweichungen ergeben sich Empfehlungen bzw. Vereinbarungen.

### Gesamtüberblick gewinnen

Erika Kreamsbrugger, Auditorin und Qualitätsbeauftragte im Fachbereich Behindertenarbeit, erlebt die

Audits durchwegs positiv: „Ein für uns im Fachbereich wichtiger Effekt der Audits ist der Blick in die gelebte, tägliche Praxis. Wir sehen, wie die Arbeit gemacht, wo die KundInnen abgeholt und wie die Leistungen akzeptiert werden. Gleichzeitig gewinnen wir einen Gesamtüberblick über die „best practices“ einer Leistung und können diese – als Empfehlung – weiter vermitteln. So befruchten die Audits auch die Arbeit der anerkannten Partnerorganisationen, welche sehr vollständig und genau dokumentieren, um die Audits zu unterstützen.“

Insgesamt fällt das Fazit der Audits 2011 in allen Bereichen positiv aus. Auditing ist ein hervorragendes Instrument, um Qualität zu beschreiben und im Dialog zwischen überprüfender und überprüfter Stelle abzusichern. Qualitätsmanagement im sozialen Wien wird als regelmäßiger Austausch zwischen dem FSW, dem Dachverband der Wiener Sozialeinrichtungen sowie anerkannten Partnerorganisationen gelebt.



Michael Rosenberg  
Leiter Finanzmanagement

Michael Rosenberg ist seit  
Oktober 2008 beim FSW  
und seit Juli 2011 Finanz-  
chef des FSW.

## Wohin fließt der Förder-Euro?

Verantwortungsvoller und effizienter Umgang mit dem Geld der BürgerInnen – das ist einer der Grundsätze, zu denen sich der Fonds Soziales Wien verpflichtet hat. Über eine Milliarde Euro setzt der FSW jedes Jahr ein, um zu gewährleisten, dass die WienerInnen auch dann noch selbstständig leben können, wenn sie Unterstützung bei der Bewältigung ihres Alltags benötigen. Diese „Fördermilliarde“ setzt sich aus Mitteln der öffentlichen Hand und aus den Kostenbeiträgen der KundInnen zusammen. Erstere kommen hauptsächlich aus Steuermitteln der Stadt Wien und öffentlichen Geldern des Bundes.

FSW-Finanzchef Michael Rosenberg: „Wir verhandeln mit unserem Auftraggeber, der Stadt Wien, um jedes Jahr die Mittel zu bekommen, die wir brauchen, um bestmögliche maßgeschneiderte Leistungen in unseren Aufgabenbereichen anbieten zu können.“

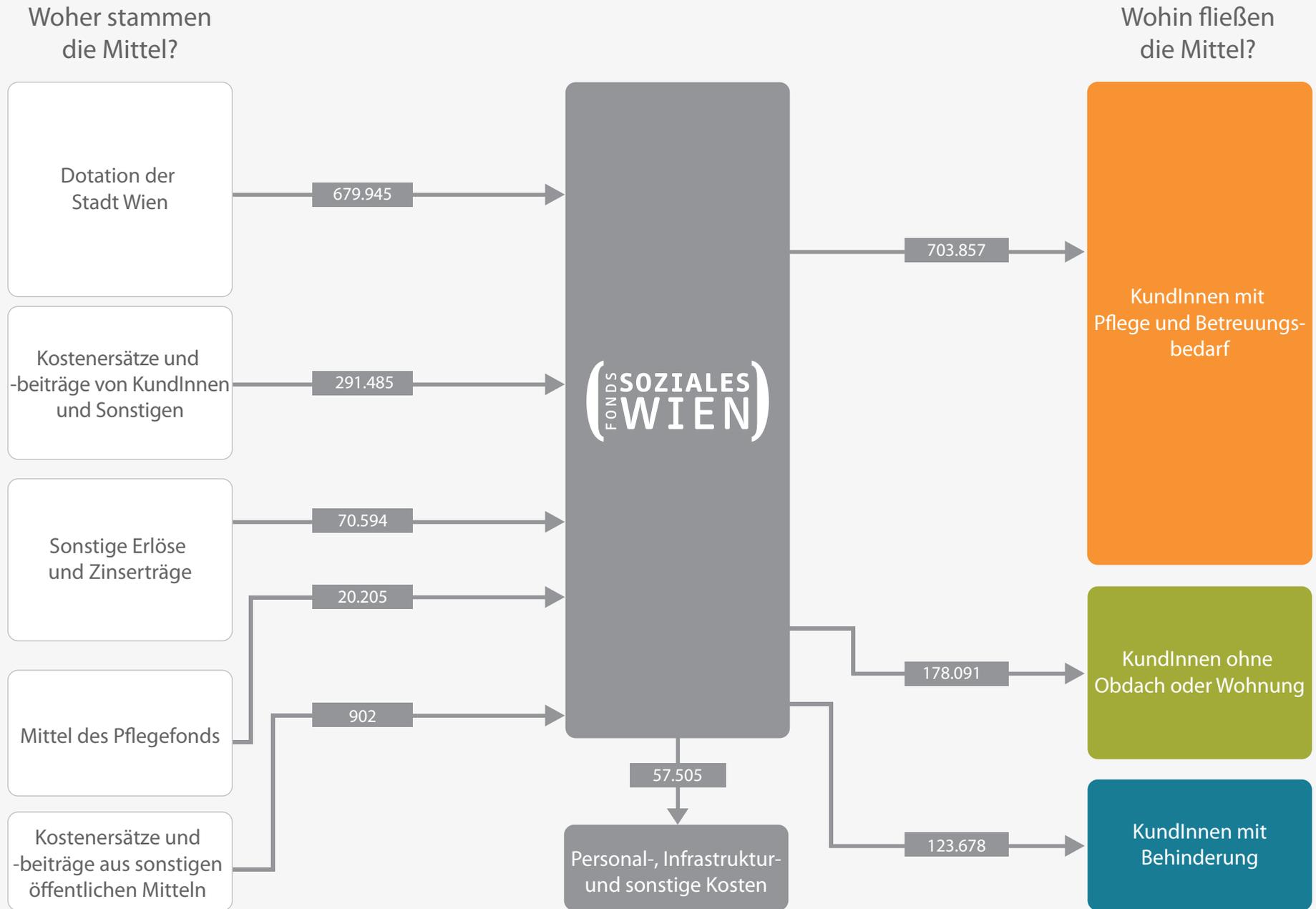
### Geringer Verwaltungsaufwand

Natürlich kostet auch der Betrieb des FSW selbst Geld – für die Bezahlung der Gehälter, Infrastruktur,

Mieten oder Arbeitsmittel. Weniger als fünf Prozent der gesamten Einnahmen bleiben als Personal- und Sachkosten im Fonds. Dank intensiver Bemühungen um Effizienzsteigerung bleibt das Verhältnis zwischen Förderaufwand und Verwaltungsaufwand seit Jahren in etwa gleich. „Der Anteil unserer Selbstkosten liegt 2011 bei 4,8 Prozent“, berichtet der Finanzchef, „letztes Jahr waren es 4,9. Das ist für eine Unternehmensgruppe, die rund 1.100 MitarbeiterInnen beschäftigt, ein beachtlich niedriger Wert. Unser Ziel ist, weiterhin unter fünf Prozent zu bleiben. Und so wie wir aufgestellt sind, ist das realistisch.“

### Herkunft und Verwendung der Mittel

Die Flüsse von Geldmitteln zum FSW und von dort zu den einzelnen Zielgruppen für das Jahr 2011 sind auf S. 33 veranschaulicht. Alle Zahlenangaben verstehen sich in Tausend Euro (TEUR). Die Gesamtflüsse zum FSW belaufen sich somit auf 1.063,1 Millionen Euro, der Förderaufwand beläuft sich auf knapp 1.005,1 Millionen Euro, die Differenz von knapp 58 Millionen Euro entspricht dem Verwaltungsaufwand.



## FSW 2011 in Zahlen



721.452

**Kostenbeitragsvorschreibungen** wurden 2011 per Post an die FSW-KundInnen verschickt.

abc

84.364

**Buchstaben** machen diesen Geschäftsbericht – zählen Sie doch mal nach!



3.837.506

**Buchungszeilen** werden im Jahr in die Buchhaltungssysteme des FSW „geschrieben“.

m<sup>2</sup>

70.000

**Quadratmeter** Nutzfläche weisen die mehr als 50 Standorte des FSW in Wien auf.



300.000

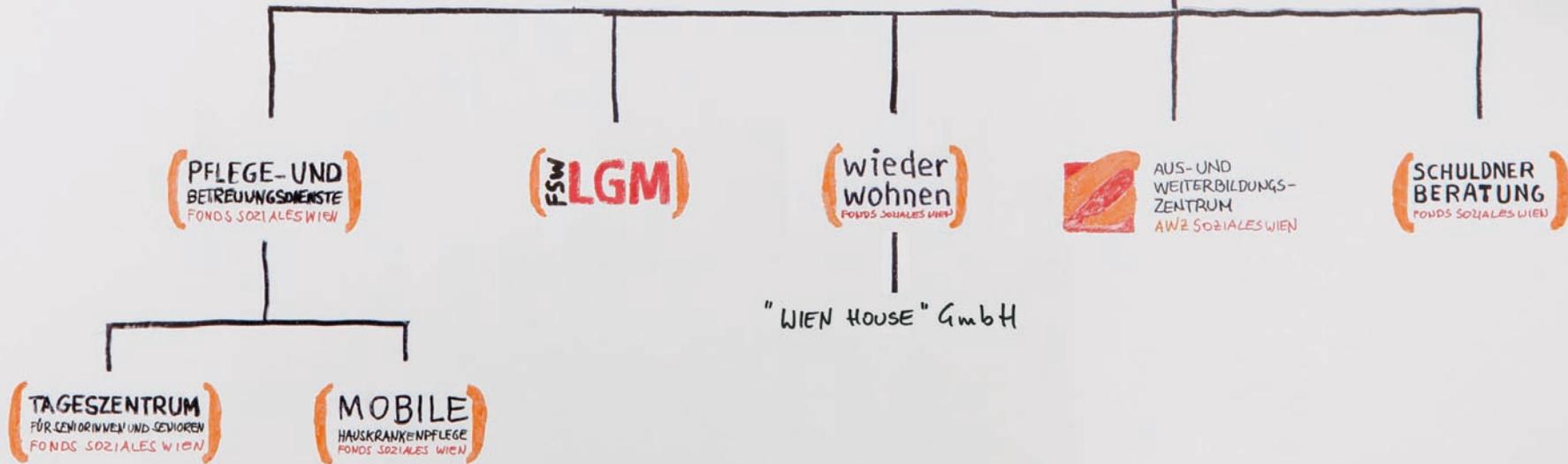
**Einweghandschuhe** wurden von MitarbeiterInnen der Mobilien Hauskrankenpflege verbraucht.



92.216

**Portionen Mittagessen** wurden in den FSW-Tageszentren für Seniorinnen und Senioren ausgegeben.

# Der Fonds



## Fonds Soziales Wien

Wir sind da, um für Sie da zu sein.



***Wir sind da, um für Sie da zu sein.***

Der Fonds Soziales Wien sorgt in Wien dafür, dass hohe Lebensqualität und soziale Sicherheit auch für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, Menschen mit Behinderung, wohnungslose Menschen, Menschen mit Schuldenproblematik und Flüchtlinge verfügbar sind. Jährlich erhalten rund 100.000 Wienerinnen und Wiener in ihrem Alltag individuelle und leistbare Unterstützung vom Fonds Soziales Wien.

Damit der FSW rasch maßgeschneiderte Hilfe anbieten kann, arbeitet er mit rund 150 anerkannten Partnerorganisationen zusammen. Die Tochterunternehmen des FSW, Mobile

Hauskrankenpflege, Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, "wieder wohnen" und Schuldnerberatung Wien, erbringen soziale Leistungen. Die Aus- und Weiterbildungszentrum Soziales Wien GmbH (AWZ) – eine Kooperation zwischen dem FSW und dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) – bietet praxisorientierte Ausbildungen für Sozial- und Gesundheitsberufe sowie Sozialbetreuungsberufe an.

Diese Tochterunternehmen werden auf den folgenden Seiten mit den wichtigsten Daten und Fakten vorgestellt.

### **Geschäftsführer:**

Peter Hacker

### **stv. GeschäftsführerInnen:**

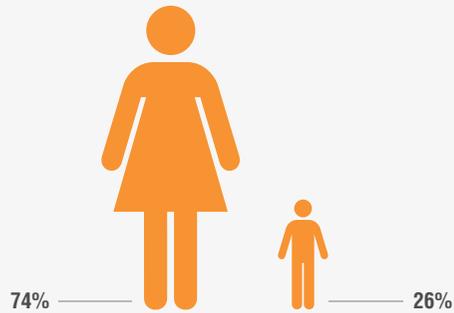
Anita Bauer

Christian Hennefeind

Christian Neumayer

Brigitte Prisching

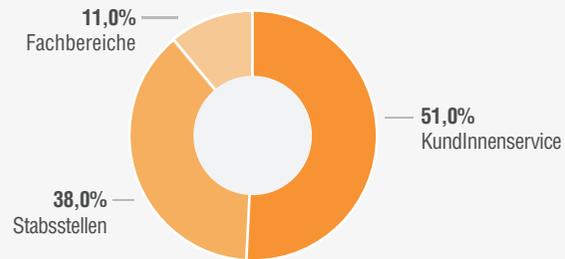
### **MitarbeiterInnen: 591**



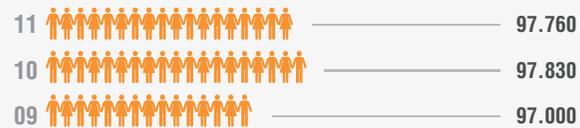
Geschlechterverteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fonds Soziales Wien

1.005.626

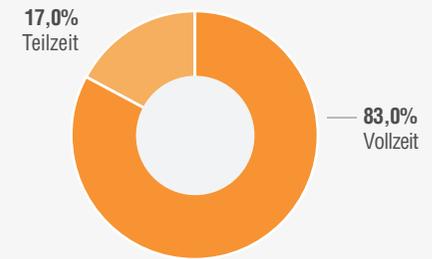
Förderaufwand 2011 gespeist aus öffentlichen Mitteln, Kostenbeiträgen und sonstigen betrieblichen Erträgen.



MitarbeiterInnen pro Bereich  
n=591/Stand: 31.12.2011



Entwicklung der KundInnenzahlen im Fonds Soziales Wien von 2009 – 2011.



Beschäftigungsausmaß  
n=591/Stand: 31.12.2011

6

Anzahl Tochterunternehmen des Fonds Soziales Wien



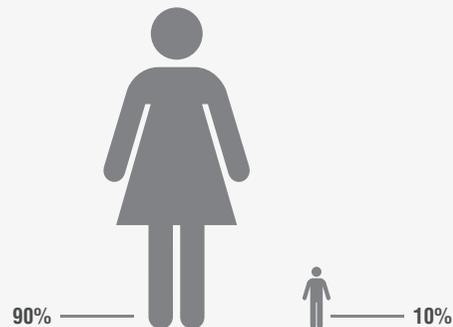
## Mobile Hauskrankenpflege

Professionell gepflegt im eigenen Zuhause

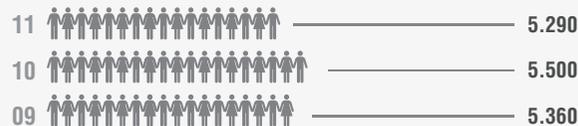
Die Hauskrankenpflege der FSW – Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH sorgt für fachgerechte Pflege- und Betreuungsleistungen bei den KundInnen zu Hause. Diese werden als kurzfristige medizinische (spitalesersetzende) oder langfristige Hauskrankenpflege von Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen erbracht.

**Geschäftsführerin:**  
Diana Ettenauer-Reiter

**MitarbeiterInnen:** 172



Geschlechterverteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Mobilen Hauskrankenpflege.



Entwicklung der KundInnenzahlen der Mobilen Hauskrankenpflege von 2009 – 2011.

7.424  
Erträge

6.329  
Personalaufwand

1.096  
Sonstige betriebliche Aufwände



## Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

Ein Tag für dich – ein Tag für mich

In den Tageszentren der FSW – Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH können SeniorInnen abwechslungsreiche Tage verbringen, diverse Pflege- und Betreuungsleistungen in Anspruch nehmen und soziale Kontakte pflegen. Pflegende Angehörige werden durch das Angebot der Tageszentren entlastet.

**Geschäftsführerin:**  
Eva Steinhäuser

**MitarbeiterInnen:** 122

12.944

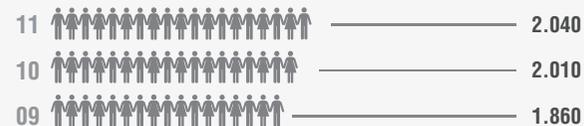
Erträge

8.164

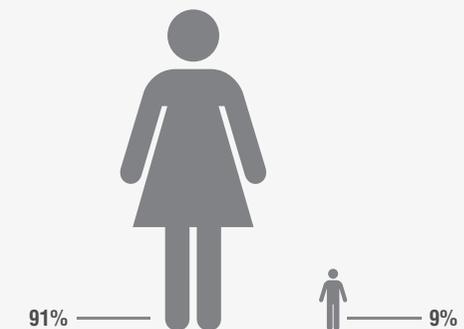
Personalaufwand

4.780

Sonstige betriebliche Aufwände



Entwicklung der KundInnenzahlen im Tageszentrum für Seniorinnen und Senioren von 2009 – 2011.



**Geschlechterverteilung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Tageszentrum für Seniorinnen und Senioren.

## "wieder wohnen"

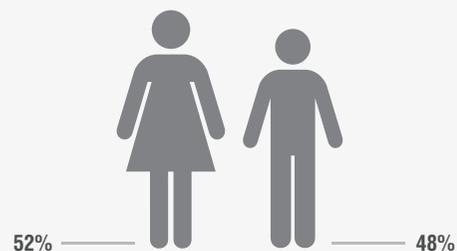
Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen

Die "wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH ist mit ihren unterschiedlichen Wohnangeboten für wohnungslose Erwachsene und Familien, Frauennachtquartieren und Tageszentren für Obdachlose die größte Anbieterin der Wiener Wohnungslosenhilfe.

### Geschäftsführerin:

Monika Wintersberger-Montorio

MitarbeiterInnen: 223



Geschlechterverteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der "wieder wohnen" GmbH.



Entwicklung der KundInnenzahlen in der "wieder wohnen" GmbH von 2009 – 2011.

14.641

Erträge

9.991

Personalaufwand

4.650

Sonstige betriebliche Aufwände

## Schuldnerberatung Wien

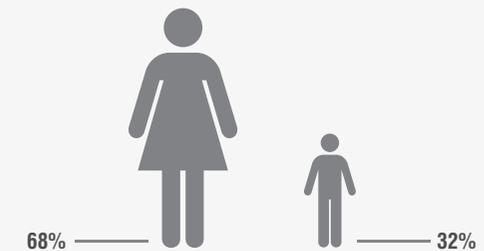
Ihr Weg aus den Schulden

Die Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH ist eine 2005 gegründete Beratungsstelle für in Wien wohnende Privatpersonen mit Überschuldungsproblemen. Die BeraterInnen erörtern gemeinsam mit den KundInnen die rechtliche und wirtschaftliche Situation und erarbeiten Möglichkeiten der Problemlösung bis hin zum Privatkonkurs.

**Geschäftsführer:**

Alexander Maly

**MitarbeiterInnen: 40**



**Geschlechterverteilung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schuldnerberatung Wien GmbH.



2.157

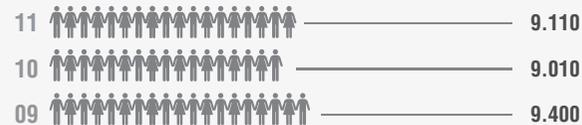
Erträge

1.688

Personalaufwand

469

Sonstige betriebliche Aufwände



Entwicklung der **KundInnenzahlen** in der Schuldnerberatung Wien GmbH von 2009 – 2011.



AUS- UND  
WEITERBILDUNGS-  
ZENTRUM  
AWZ SOZIALES WIEN

## AWZ Soziales Wien

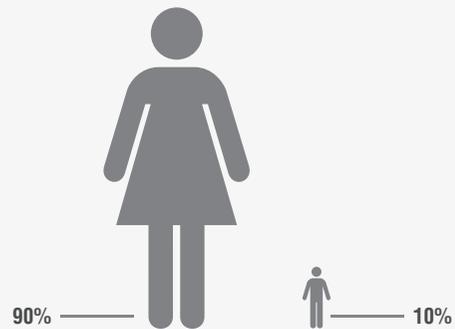
Mehr vom Leben lernen

Die AWZ wurde in Kooperation zwischen dem FSW und dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) mit dem Ziel gegründet, moderne Ausbildungen im zukunfts-trächtigen Karrierefeld von Gesundheits- und Sozialbetreuungsberufen anzubieten. Die Lehrgänge finden in Tages- und in berufsbegleitender Form mit zahlreichen Praktika in Einrichtungen der Wiener Soziallandschaft statt.

### GeschäftsführerInnen:

Vera Em, Markus Glatz-Schmallegger

### MitarbeiterInnen: 13



**Geschlechterverteilung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AWZ Soziales Wien GmbH.



92

**SchülerInnen** der AWZ Soziales Wien GmbH aus den Lehrgängen Heimhilfe und Fachsozialbetreuung 2011.

638  
Erträge

464  
Personalaufwand

174  
Sonstige betriebliche Aufwände

# Jahresabschluss



FÖRDERUNGEN



BETRIEBSKOSTEN



PERSONALKOSTEN

## FSW Gesamt

2009 – 2011	2009	2010	2011
Dotation der Stadt Wien	645.058	643.200	679.945
Pflegefonds	0	0	20.205
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	259.000	279.140	292.387
Sonstige Erlöse	61.927	68.802	68.231
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>965.985</b>	<b>991.142</b>	<b>1.060.767</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-929.080	-940.367	-1.005.626
Personalaufwand	-27.460	-27.122	-29.126
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-18.915	-21.632	-21.784
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-975.455</b>	<b>-989.121</b>	<b>-1.056.536</b>
Betriebserfolg	-9.470	2.021	4.231
Finanzerfolg	1.733	1.419	2.364
<b>EGT</b>	<b>-7.737</b>	<b>3.440</b>	<b>6.595</b>
Rücklagenbewegung	7.737	-3.440	-6.595
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Leistungsförderungen und -finanzierungen

11	-1.005.626
10	-940.367
09	-929.080

Aufgrund der Darstellung in Tsd. EUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen enthalten.

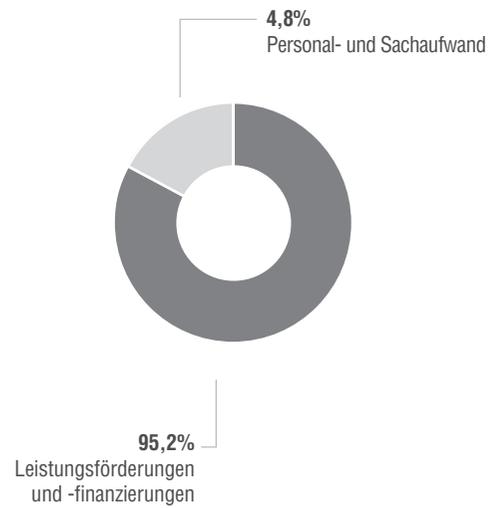
2011	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	679.945	679.945
Pflegefonds	0	0	20.205	20.205
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	291.714	166	506	292.387
Sonstige Erlöse	1.941	0	66.290	68.231
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>293.655</b>	<b>166</b>	<b>766.946</b>	<b>1.060.767</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.005.626	0	0	-1.005.626
Personalaufwand	-3.099	-13.368	-12.660	-29.126
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.956	-7.514	-8.313	-21.784
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-1.014.681</b>	<b>-20.882</b>	<b>-20.973</b>	<b>-1.056.536</b>
Betriebserfolg	-721.026	-20.715	745.973	4.231
Finanzerfolg	31	-1	2.333	2.364
<b>EGT</b>	<b>-720.995</b>	<b>-20.717</b>	<b>748.306</b>	<b>6.595</b>
Rücklagenbewegung	0	0	-6.595	-6.595
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-720.995</b>	<b>-20.717</b>	<b>741.712</b>	<b>0</b>

2010	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	643.200	643.200
Pflegefonds	0	0	0	0
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	277.627	158	1.355	279.140
Sonstige Erlöse	1.925	0	66.877	68.802
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>279.552</b>	<b>158</b>	<b>711.432</b>	<b>991.142</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-940.009	0	-358	-940.367
Personalaufwand	-3.097	-12.334	-11.691	-27.122
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.215	-4.959	-11.458	-21.632
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-948.321</b>	<b>-17.293</b>	<b>-23.507</b>	<b>-989.121</b>
Betriebserfolg	-668.769	-17.135	687.925	2.021
Finanzerfolg	73	0	1.346	1.419
<b>EGT</b>	<b>-668.696</b>	<b>-17.135</b>	<b>689.271</b>	<b>3.440</b>
Rücklagenbewegung	0	0	-3.440	-3.440
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-668.696</b>	<b>-17.135</b>	<b>685.831</b>	<b>0</b>

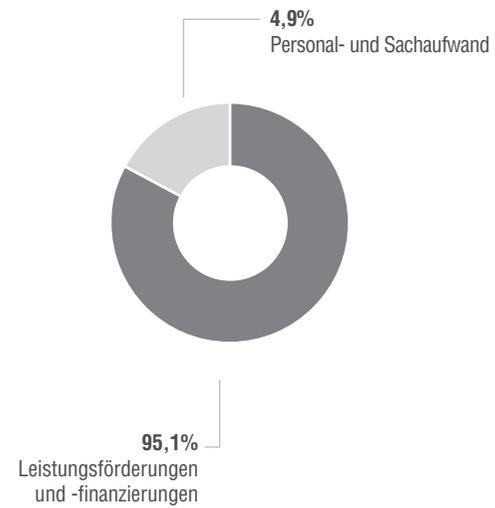
2009	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	645.058	645.058
Pflegefonds	0	0	0	0
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	257.979	306	715	259.000
Sonstige Erlöse	1.982	4	59.941	61.927
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>259.961</b>	<b>310</b>	<b>705.714</b>	<b>965.985</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-928.759	-2	-319	-929.080
Personalaufwand	-3.246	-12.723	-11.491	-27.460
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-7.156	-4.157	-7.602	-18.915
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-939.161</b>	<b>-16.882</b>	<b>-19.412</b>	<b>-975.455</b>
Betriebserfolg	-679.200	-16.572	686.302	-9.470
Finanzerfolg	0	0	1.733	1.733
<b>EGT</b>	<b>-679.200</b>	<b>-16.572</b>	<b>688.035</b>	<b>-7.737</b>
Rücklagenbewegung	0	0	7.737	7.737
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-679.200</b>	<b>-16.572</b>	<b>695.772</b>	<b>0</b>

## Aufwendungen Gesamt

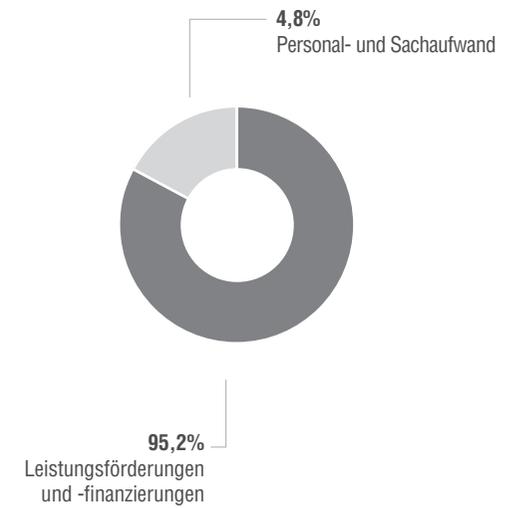
### Aufwendungen FSW Gesamt 2011



### Aufwendungen FSW Gesamt 2010



### Aufwendungen FSW Gesamt 2009



## Fachbereich Pflege und Betreuung

2009 – 2011	2009	2010	2011
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	213.857	235.837	247.279
Sonstige Erlöse	1.087	896	1.063
<b>Erlöse Gesamt</b>	214.944	236.733	248.342
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-644.890	-655.510	-703.857
Personalaufwand	-1.101	-680	-697
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.872	-4.368	-4.813
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-651.863	-660.558	-709.367
Betriebserfolg	-436.919	-423.825	-461.025
Finanzerfolg	0	73	32
<b>EGT</b>	-436.919	-423.752	-460.994
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-436.919	-423.752	-460.994

### Leistungsförderungen und -finanzierungen

11	-703.857
10	-655.510
09	-644.890

Aufgrund der Darstellung in Tsd. EUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen enthalten.

2011	Ambulante Pflege	Stationäre Pflege	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	58.451	188.828	247.279
Sonstige Erlöse	1.063	0	1.063
<b>Erlöse Gesamt</b>	59.514	188.828	248.342
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-231.512	-472.345	-703.857
Personalaufwand	-221	-476	-697
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.571	-3.241	-4.813
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-233.305	-476.062	-709.367
Betriebserfolg	-173.791	-287.235	-461.025
Finanzerfolg	13	19	32
<b>EGT</b>	-173.778	-287.216	-460.994
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-173.778	-287.216	-460.994

2010	Ambulante Pflege	Stationäre Pflege	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	54.255	181.582	235.837
Sonstige Erlöse	896	0	896
<b>Erlöse Gesamt</b>	55.151	181.582	236.733
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-226.124	-429.386	-655.510
Personalaufwand	-236	-444	-680
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.500	-1.868	-4.368
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-228.860	-431.698	-660.558
Betriebserfolg	-173.709	-250.116	-423.825
Finanzerfolg	6	67	73
<b>EGT</b>	-173.703	-250.049	-423.752
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-173.703	-250.049	-423.752

2009	Ambulante Pflege	Stationäre Pflege	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	51.741	162.116	213.857
Sonstige Erlöse	1.087	0	1.087
<b>Erlöse Gesamt</b>	52.828	162.116	214.944
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-215.207	-429.683	-644.890
Personalaufwand	-585	-516	-1.101
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.758	-3.114	-5.872
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-218.550	-433.313	-651.863
Betriebserfolg	-165.722	-271.197	-436.919
Finanzerfolg	0	0	0
<b>EGT</b>	-165.722	-271.197	-436.919
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-165.722	-271.197	-436.919

Aufgrund der Darstellung in Tsd. EUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen enthalten.

## Fachbereich Betreutes Wohnen

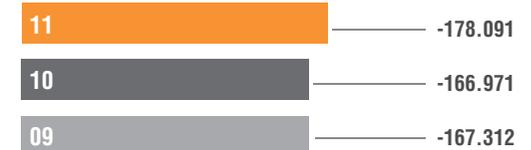
2011	Grundversorgung	Wohnen für Menschen mit Behinderung	Wohnungslosenhilfe	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	23.596	16.480	60	40.136
Sonstige Erlöse	0	0	739	739
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>23.596</b>	<b>16.480</b>	<b>798</b>	<b>40.874</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-32.026	-100.657	-45.408	-178.091
Personalaufwand	-718	-341	-356	-1.415
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-607	-166	-109	-883
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-33.351</b>	<b>-101.164</b>	<b>-45.874</b>	<b>-180.388</b>
Betriebserfolg	-9.756	-84.683	-45.075	-139.514
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-9.756</b>	<b>-84.683</b>	<b>-45.075</b>	<b>-139.514</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-9.756</b>	<b>-84.683</b>	<b>-45.075</b>	<b>-139.514</b>

2010	Grundversorgung	Wohnen für Menschen mit Behinderung	Wohnungslosenhilfe	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	21.710	15.509	570	37.789
Sonstige Erlöse	130	400	170	700
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>21.840</b>	<b>15.909</b>	<b>740</b>	<b>38.489</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-31.164	-96.467	-39.340	-166.971
Personalaufwand	-766	-380	-301	-1.447
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-441	-69	-103	-613
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-32.371</b>	<b>-96.916</b>	<b>-39.744</b>	<b>-169.031</b>
Betriebserfolg	-10.531	-81.007	-39.004	-130.542
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-10.531</b>	<b>-81.007</b>	<b>-39.004</b>	<b>-130.542</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-10.531</b>	<b>-81.007</b>	<b>-39.004</b>	<b>-130.542</b>

2009	Grundversorgung	Wohnen für Menschen mit Behinderung	Wohnungslosenhilfe	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	24.085	16.577	0	40.662
Sonstige Erlöse	0	0	736	736
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>24.085</b>	<b>16.577</b>	<b>736</b>	<b>41.398</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-34.366	-91.370	-41.576	-167.312
Personalaufwand	-717	-333	-243	-1.293
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-915	-78	-50	-1.043
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-35.998</b>	<b>-91.781</b>	<b>-41.869</b>	<b>-169.648</b>
Betriebserfolg	-11.913	-75.204	-41.133	-128.250
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-11.913</b>	<b>-75.204</b>	<b>-41.133</b>	<b>-128.250</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-11.913</b>	<b>-75.204</b>	<b>-41.133</b>	<b>-128.250</b>

2009 – 2011	2009	2010	2011
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	40.662	37.789	40.136
Sonstige Erlöse	736	700	739
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>41.398</b>	<b>38.489</b>	<b>40.874</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-167.312	-166.971	-178.091
Personalaufwand	-1.293	-1.447	-1.415
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.043	-613	-883
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-169.648</b>	<b>-169.031</b>	<b>-180.388</b>
Betriebserfolg	-128.250	-130.542	-139.514
Finanzerfolg	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-128.250</b>	<b>-130.542</b>	<b>-139.514</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-128.250</b>	<b>-130.542</b>	<b>-139.514</b>

### Leistungsförderungen und -finanzierungen



## Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung

2009 – 2011	2009	2010	2011
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	3.460	4.001	4.300
Sonstige Erlöse	159	329	139
<b>Erlöse Gesamt</b>	3.619	4.330	4.439
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-116.557	-117.528	-123.678
Personalaufwand	-852	-970	-987
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-241	-234	-261
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-117.650	-118.732	-124.926
Betriebserfolg	-114.031	-114.402	-120.487
Finanzerfolg	0	0	0
<b>EGT</b>	-114.031	-114.402	-120.487
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-114.031	-114.402	-120.487

### Leistungsförderungen und -finanzierungen

11	-123.678
10	-117.528
09	-116.557

Aufgrund der Darstellung in Tsd. EUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen enthalten.

2011	Beschäftigungstherapie	Bildung, Beratung, Assistenz	Mobilität	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	2.708	879	712	4.300
Sonstige Erlöse	0	139	0	139
<b>Erlöse Gesamt</b>	2.708	1.018	712	4.439
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-68.884	-29.886	-24.907	-123.678
Personalaufwand	-386	-361	-239	-987
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-147	-63	-51	-261
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-69.418	-30.310	-25.198	-124.926
Betriebserfolg	-66.710	-29.292	-24.486	-120.487
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	-66.710	-29.292	-24.486	-120.487
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-66.710	-29.292	-24.486	-120.487

2010	Beschäftigungstherapie	Bildung, Beratung, Assistenz	Mobilität	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	2.501	870	630	4.001
Sonstige Erlöse	221	79	29	329
<b>Erlöse Gesamt</b>	2.722	949	659	4.330
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-64.526	-27.070	-25.932	-117.528
Personalaufwand	-351	-385	-234	-970
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-100	-79	-55	-234
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-64.977	-27.534	-26.221	-118.732
Betriebserfolg	-62.255	-26.585	-25.562	-114.402
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	-62.255	-26.585	-25.562	-114.402
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-62.255	-26.585	-25.562	-114.402

2009	Beschäftigungstherapie	Bildung, Beratung, Assistenz	Mobilität	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	1.132	915	1.413	3.460
Sonstige Erlöse	31	128	0	159
<b>Erlöse Gesamt</b>	1.163	1.043	1.413	3.619
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-64.854	-25.109	-26.594	-116.557
Personalaufwand	-316	-314	-222	-852
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-108	-73	-60	-241
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	-65.278	-25.496	-26.876	-117.650
Betriebserfolg	-64.115	-24.453	-25.463	-114.031
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	-64.115	-24.453	-25.463	-114.031
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	-64.115	-24.453	-25.463	-114.031

Aufgrund der Darstellung in Tsd. EUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen enthalten.

## KundInnenservice

2011	Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu Hause	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohn- und Pflegeheime	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Sonstige *	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	13	0	0	0	153	166
Sonstige Erlöse	0	0	0	0	0	0
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>153</b>	<b>166</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0	0	0	0
Personalaufwand	-6.326	-1.553	-780	-619	-4.090	-13.368
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.943	-600	-464	-150	-4.357	-7.514
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-8.269</b>	<b>-2.154</b>	<b>-1.244</b>	<b>-769</b>	<b>-8.447</b>	<b>-20.882</b>
Betriebserfolg	-8.256	-2.154	-1.243	-769	-8.293	-20.715
Finanzerfolg	0	0	0	0	-1	-1
<b>EGT</b>	<b>-8.256</b>	<b>-2.154</b>	<b>-1.243</b>	<b>-769</b>	<b>-8.294</b>	<b>-20.717</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-8.256</b>	<b>-2.154</b>	<b>-1.243</b>	<b>-769</b>	<b>-8.294</b>	<b>-20.717</b>

\*Erstberatung, Kontaktbesuchdienst, Kostenbeitragsverrechnung, Ombudsstelle

2010	Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu Hause	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohn- und Pflegeheime	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Sonstige	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	12	0	0	0	146	158
Sonstige Erlöse	0	0	0	0	0	0
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>146</b>	<b>158</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0	0	0	0
Personalaufwand	-6.391	-1.968	-2.357	-617	-1.001	-12.334
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.968	-796	-916	-183	-1.096	-4.959
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-8.359</b>	<b>-2.764</b>	<b>-3.273</b>	<b>-800</b>	<b>-2.097</b>	<b>-17.293</b>
Betriebserfolg	-8.347	-2.764	-3.273	-800	-1.951	-17.135
Finanzerfolg	0	0	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-8.347</b>	<b>-2.764</b>	<b>-3.273</b>	<b>-800</b>	<b>-1.951</b>	<b>-17.135</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-8.347</b>	<b>-2.764</b>	<b>-3.273</b>	<b>-800</b>	<b>-1.951</b>	<b>-17.135</b>

2009	Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu Hause	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohn- und Pflegeheime	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Sonstige	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	127	0	20	0	159	306
Sonstige Erlöse	0	2	0	0	2	4
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>127</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>161</b>	<b>310</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-2	0	0	0	0	-2
Personalaufwand	-7.047	-1.844	-2.125	-496	-1.211	-12.723
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.891	-633	-738	-161	-734	-4.157
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-8.940</b>	<b>-2.477</b>	<b>-2.863</b>	<b>-657</b>	<b>-1.945</b>	<b>-16.882</b>
Betriebserfolg	-8.813	-2.475	-2.843	-657	-1.784	-16.572
Finanzerfolg	0	0	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-8.813</b>	<b>-2.475</b>	<b>-2.843</b>	<b>-657</b>	<b>-1.784</b>	<b>-16.572</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-8.813</b>	<b>-2.475</b>	<b>-2.843</b>	<b>-657</b>	<b>-1.784</b>	<b>-16.572</b>

2009 – 2011	2009	2010	2011
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	306	158	166
Sonstige Erlöse	4	0	0
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>310</b>	<b>158</b>	<b>166</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-2	0	0
Personalaufwand	-12.723	-12.334	-13.368
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.157	-4.959	-7.514
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-16.882</b>	<b>-17.293</b>	<b>-20.882</b>
Betriebserfolg	-16.572	-17.135	-20.715
Finanzerfolg	0	0	-1
<b>EGT</b>	<b>-16.572</b>	<b>-17.135</b>	<b>-20.717</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-16.572</b>	<b>-17.135</b>	<b>-20.717</b>

## Tochtergesellschaften des FSW

2009 – 2011	2009	2010	2011
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	32.047	34.300	36.789
Sonstige Erlöse	1.777	2.205	1.092
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>33.824</b>	<b>36.505</b>	<b>37.881</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.594	-1.922	-2.166
Personalaufwand	-22.600	-24.653	-26.635
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-9.811	-9.039	-8.941
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-34.005</b>	<b>-35.614</b>	<b>-37.742</b>
Betriebserfolg	-181	891	139
Finanzerfolg	-20	51	0
<b>EGT</b>	<b>-201</b>	<b>942</b>	<b>139</b>
Rücklagenbewegung	202	-937	-140
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>-1</b>

Finanzdarstellung der GmbHs

Aufgrund der Darstellung in Tsd. EUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen enthalten.

2011	"wieder wohnen" GmbH	Schuldnerberatung GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	LGM	AWZ Soziales Wien	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	14.572	1.277	20.328	74	538	36.789
Sonstige Erlöse	69	880	40	3	100	1.092
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>14.641</b>	<b>2.157</b>	<b>20.368</b>	<b>77</b>	<b>638</b>	<b>37.881</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-168	0	-1.998	0	0	-2.166
Personalaufwand	-9.991	-1.688	-14.492	0	-464	-26.635
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.512	-469	-3.707	-78	-174	-8.941
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-14.671</b>	<b>-2.157</b>	<b>-20.198</b>	<b>-78</b>	<b>-638</b>	<b>-37.742</b>
Betriebserfolg	-30	0	171	-1	0	139
Finanzerfolg	-3	0	3	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-33</b>	<b>0</b>	<b>174</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>139</b>
Rücklagenbewegung	33	0	-174	0	0	-140
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>

2010	"wieder wohnen" GmbH	Schuldnerberatung GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	LGM	AWZ Soziales Wien	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	13.464	1.228	19.427	66	115	34.300
Sonstige Erlöse	65	865	1.275	0	0	2.205
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>13.529</b>	<b>2.093</b>	<b>20.702</b>	<b>66</b>	<b>115</b>	<b>36.505</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-159	0	-1.763	0	0	-1.922
Personalaufwand	-8.820	-1.614	-14.149	0	-70	-24.653
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.608	-479	-3.796	-61	-95	-9.039
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-13.587</b>	<b>-2.093</b>	<b>-19.708</b>	<b>-61</b>	<b>-165</b>	<b>-35.614</b>
Betriebserfolg	-58	0	994	5	-50	891
Finanzerfolg	-1	0	2	0	50	51
<b>EGT</b>	<b>-59</b>	<b>0</b>	<b>996</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>942</b>
Rücklagenbewegung	59	0	-996	0	0	-937
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

2009	"wieder wohnen" GmbH	Schuldnerberatung GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	LGM	AWZ Soziales Wien	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	12.377	1.231	18.383	56	0	32.047
Sonstige Erlöse	504	973	300	0	0	1.777
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>12.881</b>	<b>2.204</b>	<b>18.683</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>33.824</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-132	0	-1.462	0	0	-1.594
Personalaufwand	-8.524	-1.613	-12.463	0	0	-22.600
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.453	-591	-4.712	-55	0	-9.811
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-13.109</b>	<b>-2.204</b>	<b>-18.637</b>	<b>-55</b>	<b>0</b>	<b>-34.005</b>
Betriebserfolg	-228	0	46	1	0	-181
Finanzerfolg	-21	0	1	0	0	-20
<b>EGT</b>	<b>-249</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-201</b>
Rücklagenbewegung	249	0	-47	0	0	202
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

## 6. Bestätigungsvermerk

### Bericht zum Jahresabschluss

Wir haben den beigefügten Gebarungsabschluss des Fonds Soziales Wien, Wien, für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis zum 31. Dezember 2011 unter Einbeziehung der Buchführung geprüft. Bei dieser Prüfung handelt es sich um keine Pflichtprüfung im Sinne des UGB, sondern um eine freiwillige Gebarungsabschlussprüfung. Dieser Gebarungsabschluss umfasst die Gebarungsbilanz zum 31. Dezember 2011 und die Gebarungsrechnung für das am 31. Dezember 2011 endende Geschäftsjahr.

Für die Durchführung dieses Auftrages und unsere Verantwortung, auch gegenüber Dritten, gelten durch Unterfertigung des Prüfungsvertrages die in der Anlage beigefügten und von der Kammer der Wirtschaftstreuhänder herausgegebenen Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe (AAB) vom 8.3.2000 idF vom 21.2.2011 (AAB 2011) als vereinbart. Unsere Haftung gilt demnach für leichte Fahrlässigkeit als ausgeschlossen. Unter Bezugnahme auf § 275 Abs 2 UGB wurde für grobe Fahrlässigkeit eine Haftungshöchstgrenze von EUR 2 Mio. gegenüber dem Fonds und auch gegenüber Dritten vereinbart.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter für den Gebarungsabschluss und für die Buchführung

Die gesetzlichen Vertreter des Fonds sind für die Buchführung sowie für die Aufstellung und den Inhalt des Gebarungsabschlusses verantwortlich, der ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Fonds in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen Vorschriften vermittelt. Diese Verantwortung beinhaltet: Gestaltung, Umsetzung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems, soweit dieses für die Aufstellung des Gebarungsabschlusses und die Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Fonds von Bedeutung ist, damit dieser frei von wesentlichen Fehldarstellungen ist, sei es auf Grund von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Fehlern; die Auswahl und Anwendung geeigneter Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden; die Vornahme von Schätzungen, die unter Berücksichtigung der gegebenen Rahmenbedingungen angemessen erscheinen.

### Verantwortung des Abschlussprüfers und Beschreibung von Art und Umfang der gesetzlichen Abschlussprüfung

Unsere Verantwortung besteht in der Abgabe eines Prüfungsurteils zu diesem Gebarungsabschluss auf der Grundlage unserer Prüfung. Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung der in Österreich geltenden gesetzlichen Vorschriften und Grundsätze ordnungsgemäßer Abschlussprüfung durchgeführt. Diese Grundsätze erfordern, dass wir die Ständeregeln einhalten und die Prüfung so planen und durchführen, dass wir uns mit hinreichender Sicherheit ein Urteil darüber bilden können, ob der Gebarungsabschluss frei von wesentlichen Fehldarstellungen ist.

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen hinsichtlich der Beträge und sonstigen Angaben im Gebarungsabschluss. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Abschlussprüfers unter Berücksichtigung seiner Einschätzung des Risikos eines Auftretens wesentlicher Fehldarstellungen, sei es auf Grund von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Fehlern. Bei der Vornahme dieser Risikoeinschätzung berücksichtigt der Abschlussprüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Aufstellung des Gebarungsabschlusses und die Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Fonds von Bedeutung ist, um unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen geeignete Prüfungshandlungen festzulegen, nicht jedoch um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit der internen Kontrollen des Fonds abzugeben. Die Prüfung umfasst ferner die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und der von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen wesentlichen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtaussage des Gebarungsabschlusses.

Wir sind der Auffassung, dass wir ausreichende und geeignete Prüfungsnachweise erlangt haben, sodass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unser Prüfungsurteil darstellt.

### Prüfungsurteil

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Auf Grund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Gebarungsabschluss nach unserer Beurteilung den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage des Fonds Soziales Wien zum 31. Dezember 2011 sowie der Ertragslage des Fonds für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis zum 31. Dezember 2011 in Übereinstimmung mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung.

Wien, am 21. Mai 2012

Deloitte Audit Wirtschaftsprüfung GmbH

Mag. Martin Feige  
Wirtschaftsprüfer

Alfons Stimpfl-Abele  
Wirtschaftsprüfer

Renngasse 1/  
Freyung  
1010 Wien

Die Veröffentlichung oder Weitergabe des Gebarungsabschlusses mit unserem Bestätigungsvermerk darf nur in der von uns bestätigten Fassung erfolgen. Dieser Bestätigungsvermerk bezieht sich ausschließlich auf den deutschsprachigen und vollständigen Gebarungsabschluss. Für abweichende Fassungen sind die Vorschriften des § 281 Abs 2 UGB zu beachten.

## Die Organe des Fonds Soziales Wien

### Präsidium

Die Aufgaben des Präsidiums umfassen u. a. die Genehmigung des Budgetvoranschlages, des Stellenplanes und des Jahresrechnungsabschlusses, Änderungen der Fondssatzung sowie die Bestellung der Geschäftsführerin/ des Geschäftsführers. Das Präsidium besteht aus der/dem Vorsitzenden des Kuratoriums sowie ihren/seinen StellvertreterInnen.

### Kuratorium

Die Aufgaben des Kuratoriums sind in der Satzung des Fonds Soziales Wien festgehalten. Das Kuratorium kann auf Vorschlag der Geschäftsführung Förderrichtlinien beschließen. Bei Änderungen der Fondssatzung und zu einer etwaigen Auflösung des FSW muss das Kuratorium seine ausdrückliche Zustimmung erteilen.

### Geschäftsführung

Die Geschäftsführung ist unter anderem für den operationalisierten Jahresarbeitsplan verantwortlich und erstellt den Budgetvoranschlag für das nächstfolgende Geschäftsjahr. Die Geschäftsführung ist für das gesamte operative Geschäft, sämtliche Personalentscheidungen und die Vertretung des FSW nach außen verantwortlich.

### Beirat

Die Beiratsmitglieder sind aktive Mitglieder des Gemeinderates und werden für die Dauer einer Legislaturperiode entsandt. Die Mitglieder und Ersatzmitglieder werden auf die wahlwerbenden Parteien im Verhältnis der ihnen angehörenden Gemeinderatsmitglieder nach den im § 96 Abs. 1 der Wiener Gemeinderatswahlordnung festgelegten Grundsätzen verteilt.



### Mitglieder des Präsidiums

SR Mag. Richard GAUSS	Vorsitzender	Bereichsleiter für Finanzmanagement GGR.GS
OMR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Karin RAMSER	1. Stellvertreterin	MA 5
OMR Mag. Thomas WINKLER	2. Stellvertreter	Dienststellenleiter-Stv. – Bereichsleitung für Finanzmanagement GGR.GS

### Mitglieder des Kuratoriums

SR Mag. Richard GAUSS	Mitglied	Bereichsleiter für Finanzmanagement GGR.GS
SR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Renate CHRIST	Mitglied	Leiterin MA 40
OMR Mag. Thomas WINKLER	Mitglied	Dienststellenleiter-Stv. – Bereichsleitung für Finanzmanagement GGR.GS
SR Mag. Johannes KÖHLER	Mitglied	MAG ELF
SR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Agnes BERLAKOVICH, LL.M. (ab 24.5.2011 Mutterschutz)	Mitglied	Leiterin MA 24
OMR Dr. Sandro FORST	Mitglied	Wiener Wohnen
SR <sup>in</sup> Dr <sup>in</sup> Marion GEBHART	Mitglied	Leiterin MA 57
OMR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Karin RAMSER	Mitglied	MA 5
Peter STANZL, MAS	Mitglied	MA 24

### Mitglieder des Beirats

Susanne BLUMA	Gemeinderätin	SPÖ
Christian DEUTSCH	Gemeinderat	SPÖ
Marianne KLICKA	Dritte Landtagspräsidentin	SPÖ
Ing. Christian MEIDLINGER	Gemeinderat	SPÖ
OAR <sup>in</sup> Gabriele MÖRK	Gemeinderätin	SPÖ
Mag <sup>a</sup> Sonja RAMSKOGLER	Gemeinderätin	SPÖ
Silvia RUBIK	Gemeinderätin	SPÖ
Kurt WAGNER	Gemeinderat	SPÖ
Ingrid KOROSEC	Gemeinderätin	ÖVP
Sebastian KURZ	Gemeinderat (bis April 2011)	ÖVP
Mag <sup>a</sup> Ines ANGER-KOCH	Gemeinderätin (ab Mai 2011)	ÖVP
Mag. Gerald EBINGER	Gemeinderat	FPÖ
Univ. Prof. Dr. Peter FRIGO	Gemeinderat	FPÖ
Ing. Bernhard RÖSCH	Gemeinderat	FPÖ
Wolfgang SEIDL	Gemeinderat	FPÖ
Birgit HEBEIN, DSA	Gemeinderätin	Grüne

# Adressen und Hotlines

Stand: Mai 2012

## Telefonische Auskunft und Beratung

### Fonds Soziales Wien

3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 05 05 379  
Fax.: 05 05 379-999  
E-Mail: kontakt@fsw.at  
Internet: www.fsw.at

### 01/24 5 24

FSW-KundInnentelefon  
Täglich 8:00 – 20:00 Uhr

### SeniorInnenbüro der Stadt Wien

Tel.: 01/40 00-85 80  
E-Mail: post@senior-in-wien.at

### Kontinenzberatung

Tel.: 01/40 00-66 503  
E-Mail: kontinenz@fsw.at

## Beratungszentren / Serviceeinrichtungen / 01/24 5 24

### Beratungszentrum Pflege und Betreuung

**Für die Bezirke 1, 2 und 20**  
2., Vorgartenstraße 129-143

**Für die Bezirke 21 und 22**  
22., Rudolf-Köppl-Gasse 2  
(Zugang: Donaufelder Straße 185)

**Für die Bezirke 4, 5 und 10**  
10., Gudrunstraße 145-149

**Für die Bezirke 3 und 11**  
11., Zentrum Simmering,  
Simmeringer Hauptstraße 100/Stiege B/2.OG

### Für die Bezirke 12, 13 und 23

12., Arndtstraße 67

### Für die Bezirke 6, 7, 14 und 15

15., Geibelgasse 18-20

### Für die Bezirke 8, 16 und 17

16., Weinheimergasse 2

### Für die Bezirke 9, 18 und 19

19., Heiligenstädter Straße 31/Stiege 3

### Beratungszentrum Pflege und Betreuung Wohn- und Pflegeheime

3., Guglgasse 7-9

### Beratungszentrum Behindertenhilfe

3., Guglgasse 7-9

### Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe – bzWO

8., Lederergasse 25  
Tel: 05 05 379-66 430

### SeniorInnenbüro der Stadt Wien

11., Guglgasse 6/4. Stiege  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel: 01/ 40 00-85 80

### Beratung und Betreuung behinderter DienstnehmerInnen der Stadt Wien

2., Schiffamtsgasse 14  
Tel.: 05 05 379-66 521

## Operative Dienstleister

### **FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, Geschäftsführung**

11., Guglgasse 6/4. Stiege/4. Stock  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel.: 01/40 00-66 750  
Internet: www.tageszentren.at

### **Tageszentrum Ingrid Leodolter**

7., Apollgasse 19  
Tel.: 01/521 03-1933

### **Tageszentrum Favoriten**

10., Kundratstraße 3  
Tel.: 01/601 91-8600

### **Tageszentrum Simmering**

11., Dittmannngasse 5  
Tel.: 01/40 00-66 825

### **Tageszentrum Sechshäuser Straße**

15., Sechshäuser Straße 33  
Tel.: 01/40 00-15 845

### **Tageszentrum Ottakring/Hernals**

16., Weinheimergasse 2  
Tel.: 01/40 00-16 845

### **Tageszentrum Winarskystraße**

20., Winarskystraße 11-13  
Tel.: 01/40 00-66 835

### **Tageszentrum Floridsdorf**

21., Bentheimstraße 7  
Tel.: 01/275 22-5908

### **Tageszentrum Donaufeld**

22., Rudolf-Köppl-Gasse 2  
(Zugang über Donaufelder Straße 185)  
Tel.: 01/40 00-22 845

### **Eröffnung Herbst 2012**

### **Tageszentrum Stadlau**

22., Adelheit-Popp-Gasse 5  
Tel.: 01/40 00-66 817

### **Demenztageszentrum Oriongasse**

11., Oriongasse 11  
Tel.: 01/40 00-66 825

### **Tageszentrum Liesing**

23., Haeckelstrasse 1A

### **Team Focus**

5., Grüngasse 14  
Tel.: 01/40 00-66 380

### **Soziale Arbeit**

11., Guglgasse 6/4. Stiege/4. Stock  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel.: 01/40 00-66 757

### **Soziale Arbeit Nord**

22., Rudolf-Köppl-Gasse 2  
Tel.: 01/40 00-66 741

### **Soziale Arbeit Süd**

15., Graumannngasse 7/B/2  
Tel.: 01/40 00-66 701

### **Soziale Arbeit im Krankenhaus**

15., Graumannngasse 7/B/2  
Tel.: 01/40 00-66 725

### **FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege, Ge- schäftsführung**

11., Guglgasse 6/4. Stiege/4. Stock  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel.: 01/40 00-66 540  
Internet: www.mobile-hauskrankenpflege.at

### **Mobile Hauskrankenpflege Stützpunkt Nord-Ost für die Bezirke 2, 20, 21, 22**

21., Schöpfleuthnergasse 25  
Tel.: 01/40 00-66 860

### **Mobile Hauskrankenpflege Stützpunkt Süd-Ost für die Bezirke 3, 4, 5, 10, 11**

10., Senefeldergasse 11/2. OG  
Tel.: 01/40 00-66 960

### **Mobile Hauskrankenpflege Stützpunkt Süd-West für die Bezirke 12, 13, 14, 15, 23**

15., Graumannngasse 7/Stiege A/4. OG  
Tel.: 01/40 00-66 940

### **Mobile Hauskrankenpflege Stützpunkt Nord-West für die Bezirke 1, 6, 7, 8, 9, 16, 17, 18 und 19**

19., Heiligenstädter Straße 31/Stiege 3/Top 1.02  
Tel.: 01/40 00-66 840

### **Kontinenzberatung des Fonds Soziales Wien Kontinenzberatung Zentrale**

8., Laudongasse 29-31  
Tel.: 01/40 00-66 503

### **Kontinenzberatung Süd-Ost**

10., Gudrunstraße 145-149  
Tel.: 01/40 00-66 506

### **Kontinenzberatung Süd-West**

15., Geibelgasse 18-20  
Tel.: 01/40 00-66 507

### **Kontinenzberatung Nord-West**

16., Weinheimergasse 2/1.Stock  
Tel.: 01/40 00-66 505

### **Kontinenzberatung Nord-Ost**

22., Rudolf-Köppl-Gasse 2  
(Zugang über Donaufelder Straße 185)  
Tel.: 01/40 00-66 508

### **Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH – Staatlich anerkannte Schuldenberatung**

3., Döblerhofstraße 9/1. Stock  
Tel.: 01/330 87 35  
Internet: www.schuldnerberatung-wien.at

### **"wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungsllose Menschen gemeinnützige GmbH, Geschäftsführung**

17., Redtenbachergasse 80  
Tel.: 01/40 00-59 112  
Internet: www.wiederwohnen.at

### **Haus Gänsbachergasse**

3., Gänsbachergasse 7  
Tel.: 01/40 00-59 096

### **Nachtquartier für Frauen**

3., Gänsbachergasse 7  
Tel.: 01/40 00-59 096

### **Kontaktstelle aXXept**

6., Windmühlgasse 30  
Tel.: 40 00-59 345 bis 348

### **JOSI – Tageszentrum für Obdachlose und Straßensozialarbeit\***

8., U6-Station Josefstädter Straße  
Tel.: 01/40 00-59 335

### **JOSI.exil – Tageszentrum für Obdachlose und Straßensozialarbeit**

12., Koppreitergasse 7  
Tel.: 01/40 00-59 335

### **Haus Arndtstraße**

12., Arndtstraße 65-67  
Tel.: 01/40 00-59 321

### **Haus Kastanienallee**

12., Kastanienallee 2  
Tel.: 01/40 00-59 300

### **wohnbasis**

12., Gierstergasse 8/7-9  
Tel.: 01/40 00-59 400

### **Haus Felberstraße**

15., Felberstraße 116  
Tel.: 01/40 00-59 350

### **Haus Johnstraße**

15., Johnstraße 45  
Tel.: 01/40 00-59 344

### **Haus Hernals**

17., Wurlitzergasse 89  
Tel.: 01/40 00-59 140

### **Haus LEO**

17., Redtenbachergasse 82-84  
Tel.: 01/40 00-59 270

### **Haus Siemensstraße**

21., Siemensstrasse 109  
Tel.: 01/40 00-59 150

\* Wiedereröffnung April 2013

**Impressum:**

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, 3., Guglgasse 7–9, Tel.: 05 05 379, Fax: 05 05 379-999, E-Mail: kontakt@fsw.at, Web: www.fsw.at, Spendenkonto Erste Bank, BLZ: 20 111, Kontonummer: 40 319 700 8; Artikel Nr. 1212

Redaktion, Gestaltung und Fotos (wenn nicht anders angegeben): Stabsstelle Unternehmenskommunikation, Petra Lepuschitz (Leitung)

Statistik und Finanzaahlen: Finanzmanagement, Michael Rosenberg (Leitung)

Lektorat: Dr<sup>in</sup> Claudia Koloszar-Koo

Druckerei: AV+Astoria Druckzentrum GmbH







*Wir sind da, um für Sie da zu sein.*



[www.fsw.at](http://www.fsw.at)