





# Geschäftsbericht 2012

## Fonds Soziales Wien

**Impressum:**

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, 3., Guglgasse 7–9, Tel.: 05 05 379, Fax: 05 05 379 – 999, E-Mail: [kontakt@fsw.at](mailto:kontakt@fsw.at), Web: [www.fsw.at](http://www.fsw.at), Spendenkonto Erste Bank, BLZ: 20 111, Kontonummer: 40 319 700 8; Artikel Nr. 1244

Redaktion, Gestaltung und Fotos (wenn nicht anders angegeben): Stabsstelle Unternehmenskommunikation, Mag<sup>a</sup> Petra Lepuschitz (Leitung)

Statistik und Finanzzahlen: Finanzmanagement, Ing. Michael Rosenberg (Leitung)

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

Druckerei: AV+Astoria Druckzentrum GmbH



Die bei der Produktion dieses Druckwerks unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen wurden nachweislich durch Erwerb von Emissionsminderungszertifikaten kompensiert. Das Holz zur Herstellung des Papiers, welches für dieses Druckwerk verwendet wurde, stammt aus nachhaltiger Bewirtschaftung gemäß des PEFC-Siegels, der Druck erfolgte in einer PEFC-zertifizierten Druckerei.

Mehr Informationen unter [www.druckmedien.at](http://www.druckmedien.at) und [www.pefc.at](http://www.pefc.at)

## Inhalt

Vorworte	6
Einleitung	8
<b>Der Fonds Soziales Wien ...</b>	
... wirkt durch Flexibilität	14
... wirkt durch Planung	20
... bewirkt KundInnenzufriedenheit	26
... wirkt durch Nähe	32
Das Unternehmen	38
Jahresabschluss	46



Liebe Wienerinnen und Wiener!

Eine Stadt, in der alle gleiche Chancen haben. Eine Stadt, in der ein gerechter Ausgleich geschaffen wird zwischen jenen, die sozial und finanziell unabhängig sind, und jenen, die Unterstützung benötigen, um ein Leben in Selbstbestimmung und persönlicher Freiheit führen zu können: Was wie eine Utopie klingt, das verfolgen wir in Wien mit großer Energie und beachtlichem Erfolg.

Einige tausend Menschen geben täglich in den Einrichtungen und Unternehmen der Wiener Soziallandschaft ihr Bestes, SozialarbeiterInnen, Gesundheits- und Krankenpflegepersonen oder Fach-SozialbetreuerInnen. Es sind die Menschen, deren ausdauerndes Engagement, Professionalität und Enthusiasmus ich achte. Viele dieser Menschen arbeiten beim Fonds Soziales Wien und seinen Partnerorganisationen.

Dieser Bericht widmet sich Themen, die die Wiener Soziallandschaft und den FSW im Jahr 2012 mitgeprägt haben: Eine Umfrage zu den mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten zeigte, dass die Zufriedenheit unter den WienerInnen sehr hoch ist, und dass durch diese Betreuung das Wohlbefinden der SeniorInnen gesteigert wird. Ein anderes Beispiel ist die Eröffnung des neuen Standortes des Beratungszentrums Pflege und Betreuung in der Graumannngasse. Es werden aber auch die Menschen, die hinter diesen Themen stehen, gezeigt. Jene, die durch ihre tägliche Arbeit in unserer Stadt ein Klima der sozialen Sicherheit und Solidarität zwischen den BewohnerInnen mitgestalten, das mich als verantwortliche Gesundheits- und Sozialstadträtin mit Stolz und Freude erfüllt.

Viel Vergnügen beim Lesen!

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

Stadträtin für Gesundheit und Soziales

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Soziale Sicherheit für die Wienerinnen und Wiener – das hat für die Wiener Stadtpolitik Priorität. Der Fonds Soziales Wien sorgt dafür, dass die sozialpolitischen Vorgaben umgesetzt werden: Wir gestalten die Wiener Soziallandschaft nicht nur im Hintergrund mit, sondern sorgen gemeinsam mit unseren Partnerorganisationen dafür, dass die soziale Sicherheit von unseren Kundinnen und Kunden erlebt wird. Und unser KundInnenservice sorgt dafür, dass sie Tag für Tag erleben: Ich bekomme Unterstützung, wenn ich sie brauche.



Wir wissen, dass die Wienerinnen und Wiener stolz sind auf die Sozialleistungen ihrer Stadt. Wir wissen, dass sie das hohe Niveau dieser Leistungen halten wollen. Und wir wissen: Die Wienerinnen und Wiener wollen, dass dafür genug Geld zur Verfügung steht. Das bedeutet aber auch, dass es für uns eine besondere Verpflichtung ist, mit diesem Geld sorgsam umzugehen. Für uns gilt in Hinblick auf Transparenz das Gleiche wie für die Wirtschaft und die gesamte öffentliche Verwaltung, daher erhalten Sie in diesem Bericht umfassenden Einblick in unsere Geschäftsgebarung. Diese Aspekte machen für uns den sorgsam Umgang mit den uns zur Verfügung gestellten Mitteln aus: Transparenz und die Vermittlung bedarfsgerechter Leistungen. Das bedeutet, genau hinzuschauen, sich wirklich mit den Menschen auseinanderzusetzen – und dann sinnvoll zu planen. So stellen wir sicher, dass unsere KundInnen genau die Leistungen erhalten, die tatsächlich etwas bewirken.

Wir stellen Ihnen in diesem Bericht einige unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auch einige Beschäftigte unserer Partneereinrichtungen vor, ohne die unsere Arbeit nicht möglich wäre. Sie stehen stellvertretend für tausende andere, die in einem solchen Bericht leider nicht alle persönlich Platz finden können. Ihnen allen danke ich dafür, dass sie Tag für Tag mit uns für die Wienerinnen und Wiener da sind.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Peter Hacker', written in a cursive style.

**Peter Hacker**

Geschäftsführer Fonds Soziales Wien

## Einleitung

## Wie wirkt der Fonds Soziales Wien?



Geschäftsführer Peter Hacker (Mitte) und die stellvertretenden GeschäftsführerInnen Christian Hennefeind, Brigitte Prisching, Anita Bauer und Christian Neumayer (v.l.)

Der Fonds Soziales Wien (FSW), der 2001 gegründet wurde, sorgt dafür, dass Wienerinnen und Wiener je nach ihrem individuellen Bedarf maßgeschneiderte soziale Unterstützungsleistungen aus Geldern der öffentlichen Hand erhalten. 2012 verzeichnete der Fonds über 95.000 KundInnen – Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, Menschen mit Behinderung, obdach- bzw. wohnungslose Menschen sowie Menschen mit Schuldenproblematik und Flüchtlinge.

### FSW zeigt Wirkung

Die erwünschte Wirkung zu zeigen, ist Ziel jedes Unternehmens

und jedes Tuns. Der vorliegende Geschäftsbericht stellt und beantwortet die Fragen, was der FSW bewirkt, wo er wirkt und auf welche Weise er bei den Wienerinnen und Wienern wirkt. Die Antworten auf die Wirkungsfrage könnte man gut als vier „Säulen“ der Arbeit des FSW hervorheben: Der FSW wirkt durch Flexibilität. Er wirkt durch Planung. Er bewirkt KundInnenzufriedenheit. Und er wirkt durch die Nähe zu seinen KundInnen – Nähe zu ihren Anliegen und Bedarfslagen, aber auch – dort wo es sinnvoll ist – im geographischen Sinn.

**Flexibilität** ist von der Organisation und ihren MitarbeiterInnen ge-

fordert, um auf rasch wechselnde Umstände reagieren zu können. Wer schnell hilft, hilft doppelt – das galt 2012 etwa in der „WehliWeile“, einem Tageszentrum für obdachlose Menschen, das im bitterkalten Februar 2012 in wenigen Tagen von der Idee zur Realität reifte (siehe Artikel und Interview S. 16-17).

**Planung** macht es möglich, auf langfristige Entwicklungen gut vorbereitet zu sein. Die Verantwortlichen im FSW wissen aus der demographischen Entwicklung, dass ab 2020 ein starker Anstieg der KundInnenzahlen im Bereich Pflege und Betreuung bevorsteht. Aus diesem Wissen heraus handelt der FSW:

Zum Beispiel, indem er gemeinsam mit dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) eine Schule für Sozialbetreuungs- und Gesundheitsberufe betreibt, um den steigenden Bedarf an Personal in diesen Feldern rechtzeitig decken zu helfen.

**KundInnenzufriedenheit** wollen die Menschen im FSW und in den anerkannten Partnerorganisationen bewirken. Dass dies auch gelingt, wird immer wieder bestätigt. Diese Bestätigung kann systematisch im Rahmen einer KundInnenbefragung erfolgen oder einfach nur als Lob einer Kundin/eines Kunden. Die Zufriedenheit der Menschen – das Bewusstsein: ja, ich habe bekommen, was ich brauchte – ist ein Wert, an dem der FSW sich messen lassen kann und will.

**Nähe** schließlich ist unerlässlich, um unterstützen zu können. Für alte Menschen ist es besonders beschwerlich, weite Strecken zurückzulegen – also werden Tageszentren für SeniorInnen gut über die Wiener Bezirke „verteilt“, um möglichst vielen älteren WienerInnen die Gelegenheit zu geben, dort bei bedarfsgerechter Pflege und Betreuung aktive Tage zu verbringen. Deshalb kommen Case ManagerInnen zu den KundInnen nach Hause. Nähe heißt aber auch „Augenhöhe“, auf der FSW-MitarbeiterInnen ihren KundInnen begegnen.

## Erprobte Werkzeuge

In den gut zehn Jahren seines Bestehens hat der FSW wirkungsvol-

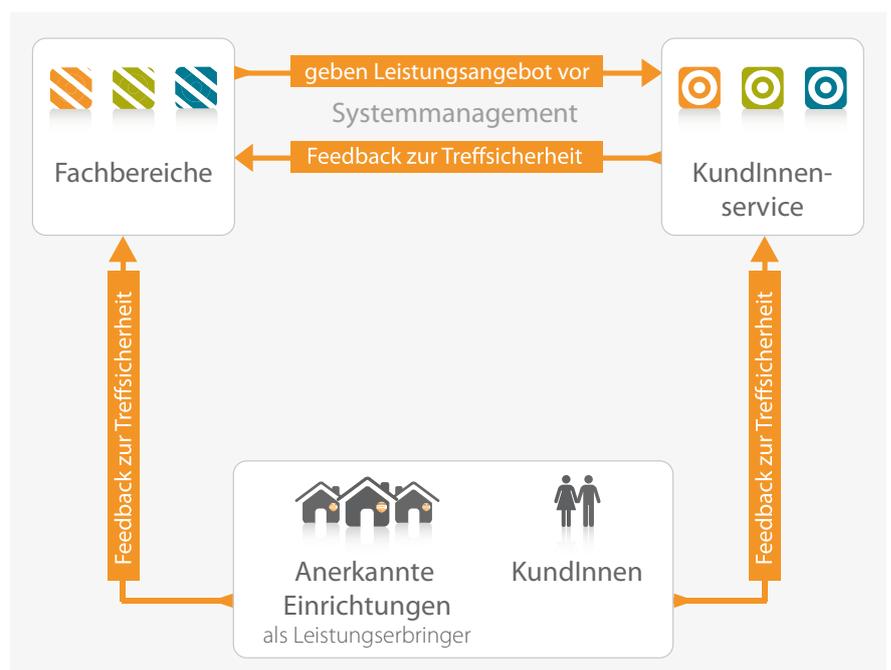
le Werkzeuge geschaffen und diese laufend an die Anforderungen angepasst. Dazu zählt unter anderem die Subjektförderung, die sich als Werkzeug für eine maßgeschneiderte und bedarfsorientierte Unterstützung der WienerInnen in den letzten Jahren äußerst bewährt hat. Die Subjektförderung ermöglicht die Trennung von Leistungserbringer und Fördergeber. In der Subjektförderung sind es nicht die Einrichtungen oder deren Trägerorganisationen, die gefördert werden, sondern die einzelnen Leistungen, welche eine Kundin bzw. ein Kunde bezieht. Das Geld wird für die bezogenen Leistungen der KundInnen gemäß der vereinbarten Tarife ausbezahlt. Diese Tarife werden zwischen den Fachbereichen des FSW und den anerkannten Partnerorganisationen ausverhandelt.

Dabei gilt – nunmehr lückenlos und quer durch alle Bereiche – das



Prinzip der vollkostendeckenden Tarife. Das bedeutet: Die tatsächlichen Kosten, die dem Betreiber einer Einrichtung entstehen, sind die Grundlage der Berechnungen, wie hoch eine Leistung mit Steuergeldern gefördert wird. Neben der Subjektförderung werden auch Objektförderungen – zum Beispiel für Beratungsstellen, deren KundInnen anonym bleiben – und Projektförderungen für zeitlich begrenzte Projekte gewährt.

Ein weiteres bewährtes Werkzeug, das der FSW einsetzt, ist der Prozess der Anerkennung von sozialen Dienstleistern, die dadurch zu aner-



Kommunikationsflüsse zwischen Fachbereichen, KundInnenservice und anerkannten Partnerorganisationen

kannten Partnerorganisationen des FSW werden. Dieser Prozess zählt zu den Kernaufgaben der drei Fachbereiche „Pflege- und Betreuung“, „Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung“ sowie „Betreutes Wohnen“. Der Anerkennungsprozess ist detailliert reglementiert und wird laufend von Qualitätsüberprüfungen und Audits flankiert.

## Veränderungen 2012

Im Bereich der stationären Pflege und Betreuung fanden 2012 tiefgreifende Weiterentwicklungen statt. Eine davon betrifft das ca. 8.800 Plätze umfassende Angebot der 31 „Häuser zum Leben“ des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP), das seit 1. Jänner 2012 ausschließlich durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des FSW vermittelt wird. Die vor allem organisatorisch anspruchsvolle Umstellung wurde nach akribischer Vorbereitung und in bester

Zusammenarbeit der beiden Organisationen durchgeführt. Um den KundInnen die Umstellung weiter zu erleichtern, richtete das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des FSW in den ersten Monaten eine „Außenstelle“ in der KWP-Zentrale in der Seegasse ein (siehe S. 18).

Für KundInnen änderte sich nichts: Bestehende BewohnerInnen waren nicht betroffen. NeukundInnen stellen ihren Antrag in Zukunft beim FSW anstatt beim KWP. Gesichert bleibt, dass WienerInnen mit Bedarf an stationärer Pflege und Betreuung sicher einen Platz bekommen.

Auch das Verrechnungssystem der Wohn- und Pflegehäuser des Wiener Krankenanstaltenverbundes ist seit 1. Juli 2012 auf das FSW-Fördersystem umgestellt. Für die KundInnen bedeutet dies größtmögliche Transparenz und die Sicherheit, genau den Platz zu bekommen, den sie brauchen.



Die FSW-Führungskräfte der ersten Ebene, v.l.: Petra Lepuschitz, Susanne Winkler, Doris Pfleger, Erwin Apfler, Christian Hennefeind, Vera Rosenberger-Spitzzy, Peter Hacker, Harald Kriener,

## Attraktiv als Arbeitgeber

Die Attraktivität eines Arbeitgebers für potenzielle MitarbeiterInnen lässt sich gut an den Bewerbungszahlen messen. Seit 2010 hat sich die Zahl jener Menschen, die sich für Jobs beim FSW beworben haben, beinahe verdoppelt. 2012 langten 8.293 Bewerbungen in der Stabsstelle Personalentwicklung ein.

Der FSW ist sich der Tatsache bewusst, dass die Qualität und das Engagement seiner MitarbeiterInnen entscheidend ist für die Qualität des Ergebnisses – und somit letztlich für die Qualität des Sozialwesens in Wien. Deshalb wurde die Stärkung der Reputation als Arbeitgeber und die Steigerung der Attraktivität auf ArbeitnehmerInnen auch in den Unternehmenszielen für den Zeitraum von 2013 bis 2017 festgeschrieben. ■



Die Zahl der eingelangten Bewerbungen stieg 2012 stark an.



Graber, Monika Pinaz, Diana Ettenauer-Reiter, Andrea Visoky, Eva Steinhauser, Monika Wintersberger-Montorio, Wolfgang Iro, Martina Minichmayr, Wolfgang Em, Georg Baumann, Brigitte Prisching, Michaela Beichl, Michael Rosenberg, Alexandra Hofer, Agnes Hanel, Christian Neumayer, Tania Ramsden, Angelika Anita Bauer, Alexander Maly, Gerhard Schwarz

Ein soziales Netz ist nur so gut wie die Menschen, die Tag für Tag daran arbeiten.

## Aus- und Fortbildungen für ein soziales Wien

Vielseitige Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten anzubieten, ist eines der entscheidenden Merkmale eines attraktiven Arbeitgebers auf dem Markt. Der FSW bildet auf mehreren Ebenen SpezialistInnen für den Sozial- und Gesundheitsbereich aus.

Das beginnt bei der Ausbildung von Lehrlingen in den Berufsfeldern Bürokaufleute, Immobilienkaufleute, Finanz- und Rechnungswesen sowie Informationstechnologie-Technik. Im Jahr 2012 schlossen zwei Lehrlinge ihre Lehre ab und wurden als Bürokaufmann im Büro der Geschäftsführung und Immobilienkauffrau in der Stabsstelle Facility Management übernommen.

Verpflichtende und freiwillige Fortbildungen für alle MitarbeiterInnen

und Führungskräfte werden Jahr für Jahr in ein vielseitiges internes Fortbildungsprogramm gegossen. Einen Teil des Programms bilden verpflichtende Kurse, die entweder auf diverse Berufsgruppen zugeschnitten sind oder von allen FSW-MitarbeiterInnen absolviert und in regelmäßigen Abständen aufgefrischt werden.

(181)

Personen sind derzeit in Ausbildungen der AWZ (Stand: Ende 2012).

### Fachkräfte von morgen

Die AWZ (Aus- und Weiterbildungszentrum Soziales Wien GmbH) ist

eine gemeinsame Schule für Sozial- und Gesundheitsberufe von FSW und dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP). Die AWZ bildet HeimhelferInnen und PflegehelferInnen ebenso aus wie Fach-SozialbetreuerInnen in den drei Spezialisierungen Behindertenarbeit, Behindertenbegleitung und Altenarbeit.

Besonderes Augenmerk liegt auf Praxishöhe: Etwa die Hälfte der Ausbildungszeit erfolgt in Form von Praktika. Dank der guten Vernetzung von FSW und KWP stehen den SchülerInnen dafür viele Wiener Einrichtungen offen. Damit auch berufstätige Menschen das Angebot in Anspruch nehmen können, werden die Ausbildungen zu Sozialbetreuungsberufen sowohl als Tageskurse als berufsbegleitend angeboten. ■

## Die MitarbeiterInnen der FSW-Beratungszentren sind für ca. 100.000 Menschen pro Jahr da. Schnittstelle zwischen KundInnen und Partnern

Das FSW-KundInnenservice mit den Beratungszentren Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe und Wohnungslosenhilfe sowie der Abteilung Kostenbeitragsverrechnung ist für die Beratung und Begleitung der KundInnen verantwortlich. Die Case ManagerInnen prüfen den Bedarf und legen in ständiger Kommunikation mit der Kundin/dem Kunden fest, welche Leistungen in welchem Ausmaß nötig sind.

Die MitarbeiterInnen der FSW-Beratungszentren erfüllen eine entscheidende Funktion: Sie sind Schnittstelle zwischen WienerInnen, die Bedarf an Unterstützung haben, und den anerkannten Partnerorganisationen, welche Unterstützungsleistungen erbringen.

( 22.490 )

WienerInnen waren 2012 FSW-KundInnen im Bereich der stationären Pflege und Betreuung

Das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe, das Beratungszentrum Behindertenhilfe sowie das Beratungszentrum Pflege und Betreuung – Schwerpunkt Wohn- und Pflegeheime verfügen über je einen Standort. 2011 wurde beschlossen, die bis dahin acht Standorte des Beratungszentrums Pflege und Betreuung mit Schwerpunkt „Pflege und Betreuung zu Hause“ auf vier zusammenzufassen. Diese Zusammenlegungen, die mit Ende 2012

erst teilweise abgeschlossen waren, erhöhen die Effizienz, da Leistungsspitzen oder Krankenstände besser ausgeglichen werden können. Für die KundInnen ändert sich nichts, sie werden weiterhin hauptsächlich bei Hausbesuchen von den Case ManagerInnen beraten, welche vom Beratungszentrum aus ihre Hausbesuche starten.

### KundInnenzahlen 2012

62 Prozent der FSW-KundInnen haben Pflege- und Betreuungsbedarf. Nach wie vor sind diese damit die größte KundInnengruppe, obwohl ihre Zahl zwischenzeitlich rückläufig ist. In allen anderen Bereichen stiegen die KundInnenzahlen auch 2012 wieder leicht an. ■

## 95.240 KundInnen\*

\*verschiedene KundInnen ohne Mehrfachzählung



ADA – Association für Democracy in Afrika • Aids Hilfe Wien • Arbeiter-Samariter-Bund Wien Gesundheits- und Soziale Dienste gemeinnützige GmbH • Arbeiter-Samariter-Bund Wien, Wohnen und Soziale Dienstleistungen gemeinnützige GmbH • Arbeitsgemeinschaft für nichtsesshaften-hilfe Wien • Ärzteheim Betriebsgesellschaft m.b.H. • ASBÖ – Arbeitersamariterbund Österreich • ASSIST – Sozialwirtschaftliche Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung – gemeinnützige GmbH • Asylkoordination Österreich • „Auftakt“ Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen GmbH • Ausbildungszentrum Dorothea – Verein zur heilpädagogischen Förderung von Jugendlichen • Autistenzentrum Arche Noah – Verein zur beruflichen und sozialen Rehabilitation und Integration von Autisten und Menschen mit anderer Behinderung • Bandgesellschaft Österreichisches Hilfswerk für Menschen mit besonderen Bedürfnissen • Barmherzige Schwestern Pflege GmbH • biv integrativ – Akademie für integrative Bildung • Biceps – Behindertenberatungszentrum, Zentrum für Selbstbestimmtes Leben • Blinden- und Sehbehindertenverband Wien, Niederösterreich und Burgenland • Care Systems, gemeinnütziger Verein, Mobile Pflege und Betreuung • Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not • Caritas Socialis GmbH • Caritas Socialis Schwesterngemeinschaft • CaSa Leben im Alter gemeinnützige GmbH • CBMF – Club behinderter Menschen und ihrer Freunde • Context – Impulse am Arbeitsmarkt GmbH • CS Betreuung zu Hause GmbH • CS Pflege- u. Sozialzentrum Rennweg-GmbH • Diakonie – Flüchtlingsdienst gemeinn. GmbH • Döblinger Senioren- und Pflegeresidenz Armbrustergasse GmbH • Döblinger Senioren- und Pflegeresidenz Obersteingasse GmbH • EISELER & LÖFFLER Gesellschaft m.b.H. • equalizent Schulungs- und Beratungs GmbH • Evangelisches Diakoniewerk Gallneukirchen – Life Tool • Fonds der Wiener Kaufmannschaft • Fonds Soziales Wien – Übergangshilfe • FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH • Gemeinsam leben – Gemeinsam lernen – Integration Wien • Gesellschaft für soziale Dienste, Sozial Gesmbh • HABIT – Haus der Barmherzigkeit Integrationsteam GmbH • Haller & Felsing Gesellschaft m.b.H. • Haus der Barmherzigkeit • Haus der Barmherzigkeit – Pflegezentrum Tokiostraße GmbH • Haus Malta, Seniorensitz d. Malteser • Haus Pater Jordan der Salvatorianer Betriebs GmbH • Heilsarmee Österreich • Heime der Franziskanerinnen Wien GmbH • Herbert Gschwindl Urlaub- u. Reisen Gesellschaft m.b.H. • Hilfe mit Herz • Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs • „HIVmobil“, Verein für HIV-spezifische Hauskrankenpflege und Sozialbegleitung für Menschen mit HIV/Aids • HPE Österreich – Hilfe für Angehörige und Freunde psychisch Erkrankter • Hubert Häußle Gesellschaft mbH • Humanisierte Arbeitsstätte zur Förderung der besonderen Fähigkeiten geistig und mehrfach behinderter Menschen • ITA GmbH • Jugend am Werk – Berufsausbildung für Jugendliche, Begleitung behinderter Menschen GmbH • „Junge Panther“ Verein zur Verbesserung der Lebensbedingungen hilfs- und pflegebedürftiger Menschen • Karl Schubert Bauverein – Dorfgemeinschaft Breitenfurt • Karl Schubert Haus Mariensee • KOLPING Altenpflege Wien-Leopoldstadt GmbH • Kolpinghaus für betreutes Wohnen GmbH • KOMIT GmbH • Kongregation der Barmherzigen Schwestern vom Heiligen Karl Borromäus • Konvent der Barmherzigen Brüder Kritzensdorf • Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Wien • Kuratorium Fortuna zur Errichtung von Senioren-Wohnanlagen • Kuratorium für künstlerische und heilende Pädagogik • Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien • Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser • Kursana Residenzen GmbH • Lebenshilfe Niederösterreich gemeinnützige GmbH • Lebenshilfe Wien, Verein für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung • MIK OG • Missionsschwestern vom Heiligsten Erlöser • MOKI-Wien Mobile Kinderkrankenpflege • Mühlauer Taxi Ges. m.b.H. • Multiple Sklerose Gesellschaft Wien Betreuungs GmbH • neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen • NEUSTART – Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit • NINLIL – gegen sexuelle Gewalt an Frauen mit Lernschwierigkeiten oder Mehrfachbehinderung. Empowerment Beratung Vernetzung • ÖHTB – Fahrtendienst gemeinnützige GmbH • ÖHTB – Österreichisches Hilfswerk für Taubblinde und hochgradig Hör- und Sehbehinderte • Österreichische Autistenhilfe • Österreichische Blindenwohlfahrt • Österreichische Gesellschaft für Muskelkranke • Österreichische Jungarbeiterbewegung • Österreichische Kinderfreunde – Landesorganisation Wien • ÖVSE – Österreichischer Verband für Spastiker-Eingliederung (Pädagogische Mehrfachtherapie für cerebral Bewegungsgestörte und Mehrfachbehinderte nach Petö und Keil) • pro mente Wien – Gesellschaft für psychische und soziale Gesundheit • Psychosoziales Tageszentrum Regenbogen • Rainman's Home – Verein zur Rehabilitation und Integration autistisch und anders behinderter Menschen • REINTEGRA – Berufliche Reintegration psychisch kranker Menschen gemeinnützige GmbH • Rettet das Kind – Landesverband Wien • „Rosmarin“ Seniorenbetreuungsgesellschaft m.b.H. • Sanatorium Maimonides-Zentrum Elternheim, Pflegewohnheim, Tagesstätte und Krankenanstaltsverwaltungs-GmbH • Schranz Gesundheits- und Krankenpflege GmbH • Senioren Residenzen gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH • Sonores – Pflege und Betreuung • SOZIAL GLOBAL Aktiengesellschaft • Soziale Dienste der Adventmission, gemeinnützige GmbH • Sozialtherapeutische Lebens- und Arbeitsgemeinschaft • Sozialwerke Clara Fey der Schwestern vom armen Kinde Jesus • St. Elisabeth-Stiftung der Erzdiözese Wien • Stadt Wien Magistratsabteilung 42 – Wiener Stadtgärten • Starthilfe – Verein für psychosoziale Begleitung • STRUKTUR – Verein zur Schaffung von Wohnraum für alkoholranke Menschen • Therapieinstitut Keil GmbH • Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund • Verein – KLEINE SOZIALE NETZE – Wien • Verein „better future Austria“ – gemeinnütziger Verein zur Schaffung und Umsetzung maßgeschneiderter Zukunftsperspektiven für Familien in Lebensnotlagen • Verein „Gemeinsam Leben – Gemeinsam Lernen – Integration Wien“ • Verein Balance – Leben ohne Barrieren • Verein CONTRAST – Frühförderung für blinde, sehbehinderte und mehrfachbehindert-sehgeschädigte Kinder • Verein DON BOSCO Flüchtlingswerk Austria • Verein für integrierte Psychosomatik – Zentrum Jonathan • Verein GIN (Gemeinwesenintegration und Normalisierung) • Verein Jugend am Werk – Berufsausbildung für Jugendliche, Begleitung behinderter Menschen • Verein Karl-Schubert-Schule für Seelenpflegebedürftige Kinder und Jugendliche in Wien • Verein Kolpingsfamilie Wien Alsergrund • Verein Kriseninterventionszentrum • Verein LOK – Leben ohne Krankenhaus • Verein Projekt Integrationshaus • Verein REINTEGRATION – Sozialtherapeutische Wohngemeinschaft GmbH • Verein Tempus • Verein Ute Bock • Verein zur Förderung soziokultureller Arbeit – Zeitraum • Verein zur Schaffung alternativer Beschäftigungsmöglichkeiten für Psychisch Kranke – VAB • Volkshilfe Wien • VOX – Schwerhörigenzentrum Wien • WAG – Assistenzgenossenschaft gemeinnützige e. Gen. • „waka Fahrtendienst GmbH“ • „Wie Daham“ Pflegeheim- und Pflegedienstleistungsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus Gesellschaft m.b.H. • "wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH • Wien Work – integrative Betriebe und AusbildungsgmbH • Wiener Hilfswerk • Wiener Krankenanstaltenverbund • Wiener Krankenanstaltenverbund, Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung • Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH • Wiener Rotes Kreuz – Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft mbH • Wiener Sozialdienste – Förderung & Begleitung GmbH • Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH • „Windhorse“ – Gesellschaft zur Förderung psychischer Gesundheit und ganzheitlicher Therapie psychotischer Leidensformen • WITAF Wiener Taubstummen-Fürsorge-Verband • WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung • Wohngemeinschaft Pension Bettina – Vereinigung zur Schaffung von sozialtherapeutischen Wohneinheiten

# Fle|xi|bi|li|tät,

die; - Anpassungsfähiges Verhalten;  
tritt im FSW in Form rascher, unbürokratischer und treffsicherer Handlungen auf, auch bei plötzlich eintretenden Ereignissen



**Karin Pointner, Michael Kaindl**  
Projektassistentin beim Wiener Roten Kreuz,  
Sozialarbeiter beim ASBÖ

sind als BetreuerInnen eingesprungen, als der kalte Winter die Eröffnung eines zusätzlichen Tageszentrums und Nachtquartiers in der Volksschule Wehlistraße notwendig machte. „Da mussten wir einfach helfen.“

**Martina Kaderabek**  
FSW-Mitarbeiterin zu Gast beim KWP

war 2012 abwechselnd mit KollegInnen tageweise in der Zentrale des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) im Einsatz. Weil die KWP-Wohnplätze seit 2012 über den FSW vermittelt werden, richtete das KundInnenservice dort übergangsweise eine Beratungsstelle ein. „Zwei Arbeitsplätze zu managen war eine besondere Herausforderung, die wir gut gemeistert haben.“

### Elisabeth Löffler

Leiterin bei „Zeitlupe“, der Peer-Beratungsstelle von und für Frauen mit Behinderung

kann sich bei ihren Kundinnen auf sehr unterschiedliche Bedürfnisse einstellen. „Gut gearbeitet haben wir, wenn Frauen nicht mehr wiederkommen, weil sie ihre Probleme mit Unterstützung von uns selbstermächtigt lösen konnten.“



### Brigitte Sagmeister

Freiwillige in der Notschlafstelle Lacknergasse der Caritas

kann sich als freiwillige Mitarbeiterin variabel einteilen, wie oft sie in der Notschlafstelle mehrstündige Abenddienste verrichtet. 2012 waren das – bis auf den Schließmonat im Mai – etwa drei bis vier Mal die Woche. „Ich habe hier das Gefühl, etwas Sinnvolles zu tun. Auch die Sicht auf das eigene Leben relativiert sich. Diese Erfahrungen zu machen, kann ich nur jedem empfehlen.“

### Sylvia Mittermayer

Mitarbeiterin im SeniorInnenbüro

betreut mit zwei Kolleginnen das Servicetelefon des SeniorInnenbüros, informiert und berät KundInnen und pflegt die Website [www.senior-in-wien.at](http://www.senior-in-wien.at). Flexibilität ist bei täglich bis zu dreißig verschiedensten Anfragen für sie Pflicht. „Ich mag den KundInnenkontakt. Es kommt nur selten vor, dass wir nicht weiterhelfen können.“

## Die Wiener Wohnungslosenhilfe richtet während der Kältewelle kurzfristig ein Notquartier mit 60 Plätzen ein. Ein winterliches Obdach für 47 Tage



Anstelle von Taferlklasslern besuchten im Winter obdachlose Menschen die Schule in der Wehlistraße 178.

Der Anruf kam nicht einen Tag zu früh: Als am 7. Februar ein Mitarbeiter der MA 56 – Wiener Schulen zum Telefon griff, um spontan die leer stehende Volksschule in der Wehlistraße 178 im 2. Bezirk als Notquartier für obdachlose Wienerinnen und Wiener vorzuschlagen, herrschten Schneetreiben und eisiger Wind. Die Kältewelle, die Wien seit Anfang des Jahres im Griff hielt, hatte ihren Höhepunkt erreicht.

Dementsprechend angespannt war – trotz bereits erfolgter Aufstockungen – die Lage in den Tageszentren und Nachtquartieren. Und dementsprechend schnell und flexibel reagierte die Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) im FSW auf das Angebot aus der MA 56: Koordiniert von Abteilungsleiter Kurt Gutleder, fanden sich wenige Stunden später VertreterInnen von "wieder wohnen", der Caritas und des Arbeiter-Samariter-Bundes (ASBÖ) vor Ort ein und begannen mit der Realisierung der Wehli-Weile, so der sprechende Name des Projekts.

### Interview

**Wie ist es der WWH gelungen, so rasch auf die Kältewelle Anfang 2012 zu reagieren?**

Wir haben in den vergangenen Wintern schon eine gewisse Routine darin entwickelt, mit solchen Krisensituationen umzugehen. Aber die auch tagsüber extrem niedrigen Temperaturen im Februar 2012 waren der Dringlichkeit nach eine neue Erfahrung für uns. Wir mussten einfach noch wesentlich schneller sein als

sonst. Ich erinnere mich nach dem Kälteeinbruch an ein Wochenende mit sehr vielen Telefonaten.

**Wie bringt man so viele beteiligte Trägerorganisationen kurzfristig unter einen Hut?**

Ausschlaggebend war immer das gemeinsame Ziel, zu dem sich alle bekannt haben: Es soll niemand auf der Straße schlafen müssen. Also haben alle versucht, ihre Arbeit

bestmöglich zu machen. Die MitarbeiterInnen in den Organisationen waren dankenswerterweise bereit, den Druck auf sich zu nehmen, den die Situation mit sich gebracht hat. Wir, die wir die Maßnahmen vom FSW aus zentral gesteuert haben, mussten wiederum eine Kommunikationsstruktur schaffen, über die sich die Trägerorganisationen untereinander und mit uns austauschen konnten.

„Es war sofort spürbar, dass alle überlegen, wie es geht und was jede und jeder dafür tun kann“, erinnert sich Heimo Rampetsreiter, der bei "wieder wohnen" den Einsatz in der Schule verantwortete. Dieser „Schwung über alle Organisationsgrenzen hinweg“ sei das „Schmiermittel“ gewesen, das es ermöglichte, die wegen einer anstehenden Sanierung außer Betrieb stehenden Räumlichkeiten binnen einer Woche in ein Tageszentrum für 60 Personen zu verwandeln. Auch die Bezirksvorstehung trug dazu ihren Teil bei: Sie finanzierte in Abstimmung mit der MA 56 die wesentlichen Umbauarbeiten.

In kürzester Zeit wurden Wände eingezogen, Kabel verlegt, Glühbirnen eingesetzt und Einrichtungsgegenstände organisiert. Und natürlich auch der Einsatz des Personals geplant: Zwar war die Auslastung der MitarbeiterInnen aufgrund der vorangegangenen Erweiterungen in mehreren Nachtquartieren und Tageszentren bereits hoch. „Das Engagement bei den MitarbeiterInnen in den Organisationen der

Wohnungslosenhilfe ist aber so groß, dass diese Belastung mitgetragen wurde“, freut sich Kurt Gutleder.

Dies galt auch für die hauptberuflichen und freiwilligen MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes, die eine Woche nach Inbetriebnahme des Tageszentrums die Erweiterung des Angebots um das Nachtquartier WehliSchlaf mit 60 Plätzen ermöglichten. Beim Roten Kreuz betont man ebenfalls die ausgezeichnete Zusammenarbeit mit FSW, "wieder wohnen" und dem Arbeiter-Samariter-Bund Österreich (ASBÖ): „Mit vereinten Kräften konnte rasch und zielgerichtet geholfen werden“, so Karl-Dieter Brückner, Leiter des Katastrophenhilfsdienstes beim Wiener Roten Kreuz. Von „bester Kooperation“ ist auch beim ASBÖ die Rede.

Als Ende März der Frühling einkehrte, schloss die Zuflucht in der Wehlistraße nach insgesamt 47 Tagen. Nun gehören die Räume wieder den Schülerinnen und Schülern.

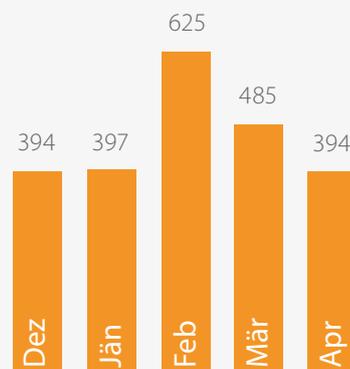
### Interview

#### Was hat der Winter 2012 die WWH für die Zukunft gelehrt?

Im Sommer danach haben wir bereits begonnen, Kapazitäten für den nächsten Winter auszuspähen. Um im Ernstfall rasch reagieren zu können, haben wir Ansprechpersonen und Entscheidungsträger rechtzeitig an einen Tisch gebracht. Außerdem gibt es seither im Winter regelmäßige Evaluierungs- und Planungstreffen der beteiligten Träger.



**Kurt Gutleder**  
Leiter der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH)



Entwicklung der Plätze in Nachtquartieren und Tageszentren im Winter 2011/12



4

Partnerorganisationen waren an den Wintermaßnahmen 2011/2012 beteiligt.



3.670

KundInnen von Nachtquartieren und Notbetten 2012



47.655.000

Leistungsförderungen 2012 durch die Wohnungslosenhilfe

## Peer-Beratung „Zeitlupe“ für Frauen mit Behinderung deckt eine Vielzahl von Lebensbereichen ab Praktisches und Privates



Mit Leib und Seele berät Elisabeth Löffler die Besucherinnen von „Zeitlupe“.

Wenn Elisabeth Löffler ihre Kundinnen berät, weiß sie sehr genau, wovon sie spricht: Die Leiterin der Peer-Beratung für Frauen mit Behinderung „Zeitlupe“ sitzt selbst im Rollstuhl. Was sie an Rat suchende Frauen weitergibt, hat sie sich „alles selbst angeeignet“. Zum Beispiel das Thema persönliche Assistenz, eine Leistung der Behindertenhilfe, die sie selbst in Anspruch nimmt und die ihr ein weitgehend selbstbestimmtes Leben ermöglicht.

Nicht selten drehen sich die Gespräche bei „Zeitlupe“, wenn das gegenseitige Kennenlernen und die Anliegen der Kundin geklärt sind, neben praktischen auch um sehr private Dinge. „Im Prinzip decken wir alle Lebensbereiche ab“, sagt Elisabeth Löffler. Sie und ihre Kollegin Marinela Vecerik sind dabei auf vieles eingerichtet – auch, was die Form der Kommunikation anbelangt: Neben Gesprächen in mehreren Fremdsprachen bietet

„Zeitlupe“ auch Beratungen in Gebärdensprache an.

Nach der Gründung im Jahr 2012 auf Initiative des FSW, der die Beratungsstelle fördert, erreichten „Zeitlupe“ eine Vielzahl von Anfragen. Auch wenn zunächst nicht alle von ihnen dem anvisierten Profil entsprachen, schließt das Angebot zweifellos eine Lücke: „Zeitlupe“ ist die einzige Peerberatungsstelle von Frauen für Frauen in Österreich.

### Jänner – März

#### EU Jahr 2012



Wiens SeniorInnenbeauftragte und FSW-Chefärztin Dr.<sup>in</sup> Angelika Rosenberger-Spitzky war eine der BotschafterInnen Österreichs beim „Europäischen Jahr für aktives Altern und Solidarität zwischen den Generationen 2012“.

#### FSW-Außenstelle bei KWP

Ab 1. Jänner verwaltete das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des FSW die ca. 8.800 Plätze des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser. Um den KundInnen den Übergang auf die neue Regelung zu erleichtern, wurde für einige FSW-MitarbeiterInnen übergangsweise bis zum Sommer eine Beratungsstelle in der KWP-Zentrale eingerichtet.



170

Gesamtzahl der anerkannten Partnerorganisationen des FSW

pro mente bereichert Wiener Sozillandschaft mit innovativer Wohnbetreuung

## SMS – Selbstständig mit sozialem Netz

„Unsere Erfahrungen zeigen, dass es sehr gut gelingt, mit den KlientInnen eine stabile und selbstbestimmte Lebenssituation herzustellen“, erklärt Alexandra Stockinger, die Bereichsleiterin „Betreutes Wohnen“ bei pro mente Wien. „SMS – Selbstständig mit sozialem Netz“ ist ein Angebot für Menschen mit schweren, chronisch verlaufenden psychischen Erkran-

kungen. Ziel der innovativen Wohnbetreuung ist es, die in intensive- ren Betreuungsphasen erreichte Selbstständigkeit zu fördern, zu erhalten und zu stützen.

In der pro-mente-Einrichtung leben die Kundinnen und Kunden in der eigenen Wohnung und haben regelmäßigen Kontakt zum Team der BetreuerInnen: Das geschieht

einerseits per Telefon und SMS, andererseits durch regelmäßige aufsuchende Hausbesuche einmal pro Monat. Bei erhöhtem Bedarf wird die Betreuung intensiviert. „Unsere Klientinnen und Klienten können sehr gut mit dem reduzierten Betreuungsangebot umgehen“, fasst Alexandra Stockinger die ersten Erfahrungen mit dem neuen Angebot zusammen.

180 MitarbeiterInnen in zwölf Teams ausgezeichnet

## Teamgeist: gemeinsam gut



Zusammen Außerordentliches schaffen zahlt sich aus: 2012 wurden erstmals Prämien für herausragende Teamleistungen vergeben. Vorausgegangen war eine entsprechende Vereinbarung zwischen Geschäftsführung, Gewerkschaft und Betriebsrat bei den Verhandlungen zum Kollektivvertrag im Jahr 2011.

25 Teams aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen des Fonds Soziales Wien und der Tochterunternehmen wurden von den Führungskräften der ersten Ebene no-

minierte. Eine Jury wählte zwölf davon aus, die mit dem „FSW-Teamgeist“ ausgezeichnet wurden. Der Kriterienkatalog für die Bewertung umfasste die Themen Zielerreichung, Nutzen für das Unternehmen und die KundInnen sowie besondere Leistung außerhalb der Tagesroutine. „Mit Ihrer Leistung haben Sie maßgeblich zum Erreichen unserer Unternehmensziele beigetragen“, betonte Personalchef Christian Hennefeind anlässlich der Verleihung am 10. September 2012 im Wiener Rathauskeller.

Jänner – März

## Wintermaßnahmen



Am 17. Januar begann die Erweiterung der Kapazitäten im Rahmen der Wintermaßnahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe, am 30. April ging sie wieder zu Ende. Insgesamt 231 zusätzliche Schlafplätze und weitere Angebote am Tag halfen Wiener Obdachlosen über den strengen Winter.

## Wiener Charta



Die Wiener Charta, ein einmaliges Bürgerbeteiligungsprojekt, wurde im März gestartet. In drei Phasen waren die BürgerInnen aufgerufen, Ideen zu entwickeln, mit deren Hilfe das Zusammenleben in der Stadt Wien verbessert werden könnte. Bis zur Abschlusspräsentation im Herbst nahmen fast 9.000

WienerInnen an den Gesprächen teil. In sieben Bereichen wurden Ideen entwickelt und ausformuliert.

Auch der FSW und seine Töchter waren Partner der Wiener Charta und engagierten sich durch das Veranstalten mehrerer offener und geschlossener Diskussionsrunden, u. a. bei "wieder wohnen", der AWZ und dem Diversitätsforum.

# Pla|nung,

die; - Ausarbeitung eines zielgerichteten Vorgehens;  
dient der lückenlosen Betreuung von FSW-KundInnen und der effizienten Vergabe von Fördermitteln



**Claudia Ilgner**

Mitarbeiterin der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH

plant ihre Außendienste im 7. Bezirk genau, um ca. 15 Einsätze pro Tag bewältigen zu können. Die Wegzeiten hält sie möglichst kurz. „Mein Laptop hält mich auf dem Laufenden, welche Leistungen bei der jeweiligen Kundin bzw. dem Kunden zu erbringen sind.“



**Gabriele Drunecky**

Mitarbeiterin der Stabsstelle Controlling

Sach- und Personalaufwendungen sowie Erlöse aus den Beihilfen sind ihr Fachgebiet. Die Rechenmaschine wird heute großteils durch moderne Technik ersetzt. „Weil meine KollegInnen so kooperativ und offen sind, sind neue Tools bei uns schnell Routine.“



**Karin Kowanitsch**

Mitarbeiterin der Stabsstelle Personalentwicklung

gestaltet das Bildungsprogramm des FSW. Dabei achtet sie auf hohe Qualität und Methodenvielfalt. „Wir wählen bevorzugt TrainerInnen mit umfassender Praxiserfahrung aus. Bei der Planung wird großer Wert darauf gelegt, den jeweiligen spezifischen Weiterbildungsbedarf zu decken.“

**Susanne Frechinger, Peter Willroider, Claus Neuner**

Fachbereich Wohnen, Fachbereich Pflege und Betreuung,  
Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung

arbeiten an der Schnittstelle zwischen FSW, KundInnen, Interessensvertretungen, Stadt Wien und anerkannten Partnerorganisationen.

Planung heißt für sie: Entwicklungen beobachten, sich ändernde Bedarfslagen frühzeitig erkennen und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten. „Im Interesse unserer KundInnen, aber auch gegenüber den SteuerzahlerInnen in der Verantwortung, sichern wir die Umsetzung der hohen Qualitätsansprüche des FSW.“



## Eine breite Palette an Leistungen hilft WienerInnen mit Behinderung, ihren Alltag zu meistern **Gut unterstützt – ein selbstbestimmtes Leben lang**



Foto: Wiener Sozialdienste

Frühförderungsangebote, wie hier eines der Wiener Sozialdienste, leiten Kleinkinder an, Motorik, Wahrnehmung und Sprache zu trainieren.

Gut 11.000 Menschen mit Behinderung sind Jahr für Jahr KundInnen des Fonds Soziales Wien (FSW). Für sie gibt es in Wien eine Vielzahl von Möglichkeiten der Förderung und Unterstützung. Ziel dieser Hilfe ist die Inklusion von Menschen mit Behinderung in allen Lebensbereichen, wie in der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung und im Wiener Chancengleichheitsgesetz verankert.

Bei Kindern mit Entwicklungsverzögerung und/oder Behinderung beginnt die Unterstützung sehr früh. In Ambulatorien für Entwicklungsförderung werden durch die Angebote an Diagnostik und Therapie gezielte Förderprogramme zusammengestellt. Bei der mobilen Frühförderung findet die individuelle Förderung durch spielerische Übungen im eigenen Zuhause statt.

Integration ins Berufsleben ist zentraler Baustein zur Inklusion von Menschen mit Behinderung. Nach wie vor ist in diesem Bereich die Tagesstruktur mit über 4.400 KundInnen der zahlenmäßig größte

### Interview

**Im Juli 2012 ist der erste Lehrgang für FachsozialbetreuerInnen für Behindertenarbeit an der Wiener Schule für Sozialberufe der AWZ zu Ende gegangen. Warum haben Sie dieses Angebot geplant?**

Der Bedarf an qualifizierten und kompetenten Fachkräften im Bereich der Betreuung von Menschen mit Behinderung steigt. Und dieser Entwicklung tragen wir mit dem Lehrgang, der 2010 erstmalig gestartet ist, Rechnung.

**Welche besonderen Herausforderungen hat es bei der Planung des neuen Lehrgangs gegeben?**

Weil alle Ausbildungen der AWZ vom dualen Modell – d. h. theoretischer und angewandter Ausbildung in Praktika – geprägt sind, mussten und müssen wir in beiden dieser Bereiche sehr sorgfältig auf Qualitätssicherung achten, also passende Vortragende und Praktikumsplätze finden.

**Nach welchen Kriterien wählen Sie die LehrgangsteilnehmerInnen aus?**

Wenn die gesetzlichen Aufnahmekriterien erfüllt sind, laden wir die BewerberInnen zu einem persönlichen Einzelgespräch ein. Der nächste Schritt im Aufnahmeverfahren ist der Auswahlworkshop. Dabei werden soziale und kommunikative Kompetenzen, praktische Fertigkeiten und logisches Verständnis überprüft. Damit sie allen Anforder-

Teil. Sie bietet Arbeitsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung, die derzeit oder dauerhaft nicht in den Arbeitsmarkt integriert werden können.

In den Angeboten und Projekten der Berufsqualifizierung bzw. Berufs- und Arbeitsintegration wurden im vergangenen Jahr rund 2.000 Jugendliche und Erwachsene mit Behinderung unterstützt, Zugang zum Arbeitsmarkt zu bekommen. Die Leistungen beginnen bei der Vorbereitung – zum Beispiel werden Jugendliche in verschiedenen Projekten auf die Anforderungen der Arbeitswelt vorbereitet, bei Jobsuche und Bewerbung unterstützt und am Arbeitsplatz begleitet. In bestimmten Fällen leistet der FSW als Förderung einen finanziellen Zuschuss zum Lohn, um Menschen mit Behinderung einen dauerhaften Arbeitsplatz zu ermöglichen. Zuschüsse werden auch für die Gehälter von so genannten MentorInnen im Betrieb gezahlt, welche die MitarbeiterInnen mit Behinderung am Arbeitsplatz beraten und unterstützen.

Abseits davon gibt es viele weitere Unterstützungsangebote. Die Förderung von Hilfsmitteln – von der Kommunikationshilfe bis zur PKW-Adaptierung – stellt einen wichtigen Baustein dar, ebenso die Förderung von persönlicher Mobilität durch Fahrdienste, Zuschüsse zu öffentlichen Verkehrsmitteln etc., die behinderungsspezifischen Dolmetschleistungen oder die Pflegegeldergänzungsleistung für persönliche Assistenz (siehe S. 37).

Der FSW fördert zahlreiche Wiener Beratungsstellen, in denen Menschen mit Behinderung durch speziell geschultes Personal – wie zum Beispiel bei „Zeitlupe“ (siehe S. 18) – beraten werden. In der Broschüre „Gut beraten“ ist das vielfältige Angebot an Schwerpunktberatung, Beratung zu Hilfsmitteln und Behelfen sowie Peer-Beratung ausführlich beschrieben. Zusammen mit diesen Beratungsstellen und den anerkannten Partnerorganisationen stellt der FSW sicher, dass für Wienerinnen und Wiener mit Behinderung Inklusion in die Gesellschaft möglich ist.

## Interview

rungen innerhalb der Ausbildung gerecht werden, testen wir darüber hinaus auch das Allgemeinwissen der Kandidatinnen und Kandidaten.

**Was möchten Sie den AbsolventInnen für ihre spätere Berufslaufbahn mitgeben?**  
Ich wünsche allen, dass sie sich ihre Freude am Umgang mit Menschen erhalten und nie aus den Augen verlieren, weshalb sie sich für diesen Beruf entschieden haben.



**Elfriede Broschek-Schindl**  
Direktorin AWZ und WiSOZ



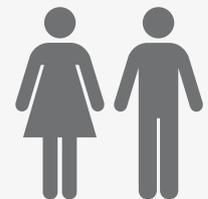
6.630

Förderanträge auf Leistungen der Behindertenhilfe wurden 2012 gestellt.



3.990

KundInnen bezogen 2012 die Leistung Frühförderung.



4.430

KundInnen in Leistungen der Tagesstruktur



87

SchülerInnen in AWZ-Lehrgängen Behindertenarbeit und Behindertenbegleitung (Stand: Ende 2012)

## Geriatrykonzept: KundInnen des Krankenanstaltenverbunds gleichgestellt

# Vollkostendeckende Preise



Foto: KWP

Gute Aussichten: Bis 2015 werden in ganz Wien neue Pflegewohnhäuser höchster Qualität geschaffen.

Das 2004 beschlossene Wiener Geriatriekonzept sieht vor, ein dichtes Netz moderner Pflege- und Betreuungseinrichtungen über die Stadt zu spannen. Dabei entstehen bis 2015 insgesamt 10.000 bedarfsgerechte Pflegeplätze.

Ein wichtiger Schritt auf dem Weg dorthin ist mit der Umstellung auf vollkostendeckende Preise zwischen dem Fonds Soziales Wien und dem

Krankenanstaltenverbund (KAV) gelungen. Seit 1. Juli 2012 werden alle Häuser des KAV jenen anderer Wiener Pflege- und Betreuungsanbieter gleichgestellt und mittels vollkostendeckender Preise finanziert. Zuvor wurden die Kosten für einen KAV-Betreuungsplatz durch eine FSW-Förderung und eine Subvention der Stadt Wien gedeckt. Die vollkostendeckenden Preise ermöglichen nun eine bessere Vergleich-

barkeit zwischen den einzelnen Einrichtungen. Nach wie vor gilt: Für alle WienerInnen, die Pflege und Betreuung benötigen, ist diese leistbar – unabhängig von ihrem Einkommen und Vermögen. „Die Umstellung auf vollkostendeckende Preise schafft mehr Transparenz und unterstützt ein zielgerichtetes und nachvollziehbares Förderwesen“, betont Peter Willroider vom Fachbereich Pflege und Betreuung.

April – Juni

### Abschied von Hermine

Drei Jahre nach seiner Eröffnung schloss das Nachtquartier Hermine für Frauen von "wieder wohnen" am 30. April seine Pforten, um bedarfsgerechteren Angeboten wie Akut-zimmern, in denen die Kundinnen auch tagsüber bleiben können, Platz zu machen. Das Frauennachtquartier mussten die Kundinnen jeden Morgen verlassen, um den Tag im schlimmsten Fall auf der Straße zu

verbringen. Ursprünglich als winterliche Übergangsmaßnahme eingerichtet, hatte Hermine weit länger als geplant Dienst getan.

**31.290**  
Anträge auf Förderung wurden 2012 insgesamt eingereicht.



## Trotz EU-weiter Krisenstimmung sichert der FSW die Finanzierung der Leistungen für die KundInnen

# Gut wirtschaften in finanziell schwierigen Zeiten

Ein Rückblick auf das Wirtschaftsjahr 2012 gibt EU-weit wenig Anlass zur Begeisterung: Das Wirtschaftswachstum in Österreich erreichte 0,8 Prozent, das gesamteuropäische Bruttoinlandsprodukt sank auf 0,3 Prozent.

Durch effizienten Mitteleinsatz und Verbesserungen der Prozesse gelang es dem FSW jedoch, die Unterstützungsleistungen für die KundInnen zu sichern und bedarfs-

gemäß sogar zu steigern. In die Leistungen flossen 1,05 Mrd. Euro, um 4,4 Prozent mehr als 2011.

Für die Verwaltung wurde im Vergleich wenig ausgegeben. „Der Anteil des Personal- und Sachaufwands an den Gesamtausgaben liegt 2012 bei 4,4 Prozent“, sagt Finanzchef Michael Rosenberg. „Unser Ziel, unter fünf Prozent zu bleiben, haben wir damit auch für das vergangene Jahr erreicht.“



## Dienstkleidung für die Mobile Hauskrankenpflege

# Einheitlich im Außeneinsatz

„In Alltagskleidung wurden die MitarbeiterInnen der Mobilen Hauskrankenpflege gelegentlich fälschlicherweise anderen Berufsgruppen oder anderen Organisationen zugeordnet. Darüber hinaus war ein einheitliches Erscheinungsbild unserer Diplom Gesundheits- und KrankenpflegerInnen ein Wunsch, den unsere KundInnen bei der Befragung 2010 geäußert haben“, berichtet Diana Ettenauer-Reiter, Geschäftsführe-

rin der Mobilen Hauskrankenpflege. Im Sommer 2012 wurde das Vorhaben umgesetzt: Alle diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen im Außendienst sind seither in einheitlicher Dienstkleidung unterwegs, die im Corporate Design des FSW gestaltet ist. Neben Poloshirts und passenden Jacken gehören auch Unterlagenmappen im charakteristischen FSW-Orange zur neuen Ausstattung der MitarbeiterInnen.



April – Juni

## Tageszentrum Simmering

Gemeinsam mit dem Pflgewohnhaus Simmering wurde am 3. Mai das angeschlossene neue FSW-Tageszentrum für SeniorInnen eröffnet. In der verkehrsgünstig an der U3-Station Enkplatz im historischen Ortskern von Simmering gelegenen Einrichtung können 50 ältere Wienerinnen und Wiener aktive und abwechslungsreiche Tage bei bester Pflege und Betreuung

verbringen. Das Angebot umfasst darüber hinaus vielseitige Therapiemöglichkeiten, Unterhaltung durch Spiele oder Ausflüge, aber auch Beratung von Angehörigen.



## 29. Wiener Donauinsselfest

Unter dem Motto „Zusammen leben, zusammen feiern“ stand das 29. Wiener Donauinsselfest im Juni 2012. Der Fonds Soziales Wien war zum sechsten Mal auf der „Sicheres-Wien-Insel“ vertreten, diesmal mit den Bereichen Tageszentren für SeniorInnen, Beratungszentrum Pflege und Betreuung, Mobile Hauskrankenpflege, Schuldnerberatung und der AWZ.

# Kun|dIn|nen|zu|frie|den|heit,

die; - Einverständnis mit dem vorhandenen Angebot;  
beim FSW vielfach belegt durch Evaluierungen, KundInnenbefragungen und Resonanz auf Serviceleistungen



**Lisa Retar**

Gebietsschwester der Adventmission

Etwa die Hälfte ihrer Arbeitszeit verbringt sie mit der Evaluierung der Pflegeplanung in ihrem Einsatzgebiet. „Dabei geht es darum, dass unsere KlientInnen mit Betreuung und medizinischer Versorgung auch glücklich sind. Bei uns steht die KundInnenzufriedenheit an erster Stelle. Weil ich mich für die Menschen interessiere, gefällt mir das an meinem Job ganz besonders gut.“



**Gerhard Grabenweger**

Pflegehelfer im Tageszentrum Oriongasse

hat sehr vielseitige Aufgaben, darunter auch die Leitung von Gruppenaktivitäten wie etwa gemeinsamen Ballspielen. „Da heißt es, den Leuten die nötige Zeit zu lassen und manchmal auch moderierend zu wirken. Grundsätzlich gilt: Damit es den Leuten bei uns im Tageszentrum gefällt, muss man ihnen das Gefühl geben, ganz für sie da zu sein.“

## Hannes Haßler

Mitarbeiter der Schuldnerberatung Wien

Seine KundInnen stehen unter Druck, er hilft ihnen am Telefon, im persönlichen Gespräch oder bei Gerichtsterminen. Sechs Beratungsgespräche pro Tag sind keine Seltenheit. Sein Job ist es, wieder eine Perspektive zu geben, zufriedenstellende Lösungen zu finden. „Eine ehemalige Kundin schickt mir seit Jahren regelmäßig eine Weihnachtskarte. So ein Feedback ist natürlich toll.“



## Tommy Wunderer, Gerald Hutterer

Mitarbeiter der Stabsstellen Unternehmenskommunikation und Berichtswesen & Entwicklung

arbeiteten an der Durchführung, Auswertung und Präsentation der KundInnenbefragung zur mobilen Pflege mit. „Eine gute Befragung muss alle Aspekte der Frage – in unserem Fall die nach der Zufriedenheit – abdecken. Das Wissen, das im Ergebnis steckt, muss allgemein verständlich sichtbar gemacht werden. Das ist unser Job.“

## KundInnen von FSW und Partnerorganisationen fühlen sich zu Hause bestens gepflegt und betreut. „Sehr gut“ für die mobile Pflege und Betreuung



Foto: Volkshilfe Wien

Die FSW-KundInnen sind zufrieden mit der mobilen Pflege und Betreuung in Wien. Im Bild zwei Mitarbeiterinnen der Volkshilfe Wien.

„Die mobilen Dienste haben großen Stellenwert in der Pflege und Betreuung. Umso mehr freut es uns, dass die Befragung unserer Kundinnen und Kunden im Sommer 2012 ein so gutes Ergebnis erbracht hat“, zieht Fachbereichsleiterin Monika Pinaz Bilanz über die große KundInnenbefragung zu ambulanten Pflege- und Betreuungsleistungen, welche der FSW 2012 durchführen ließ. „Wir betreuen unsere KundInnen bestmöglich bei sich zu Hause. Das Ergebnis der KundInnenbefragung zeigt, dass die Pflege- und Betreuungspersonen Tag für Tag einen großartigen Job machen. Darauf können wir stolz sein.“

Diese mobilen Pflege- und Betreuungsleistungen sind entscheidend dafür, dass die Menschen möglichst lange in ihrem gewohnten Umfeld verbleiben und dort hohe Lebensqualität genießen können. Der Stellenwert der mobilen Leistungen – also z. B. Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Besuchsdienst – ist im Wiener Geriatriekonzept als Grundsatz „ambulant vor stati-

### Interview

#### Haben Sie mit diesem Ergebnis der Befragung gerechnet?

Ich muss zugeben, dass wir im Fachbereich Pflege und Betreuung weit mehr kritische Rückmeldungen erwartet haben – vor allem, was die Kostenbeiträge betrifft. Das Ergebnis zeigt aber, dass die Höhe der einzelnen Beiträge sehr gut angepasst ist. Besonders erfreulich ist auch die hohe Zufriedenheit mit dem FSW-KundInnenservice. Insgesamt

hat uns das Ergebnis in dieser Tragweite wirklich positiv überrascht.

#### Wie gehen Sie mit den gewonnenen Erkenntnissen um?

So beeindruckend das Gesamtergebnis auch ist, hält es doch einige Arbeitsaufträge bereit: So zeigen die Rückmeldungen vereinzelt Verbesserungspotenziale auf, wo wir noch genauer hinschauen müssen. In einigen Trägerorganisationen

können etwa Struktur- und Prozessqualität, die sich entscheidend auf die KundInnenzufriedenheit auswirken, optimiert werden. Dabei unterstützen uns beispielsweise die FSW-Qualitätsaudits, die bei den mobilen Diensten 2013 durchgeführt werden.

#### Werden Sie weitere Befragungen durchführen?

2013 führen wir eine Befragung

onär“ festgeschrieben. Erst wenn tatsächlich Bedarf an stationärer Pflege und Betreuung besteht, empfehlen die Case ManagerInnen des FSW den Einzug in ein Wohn- und Pflegehaus.

Die Beratung durch das FSW-KundInnenservice ist mit 96 Prozent „sehr zufriedenen“ und „zufriedenen“ KundInnen ausgesprochen positiv bewertet worden, ebenso die Erbringung der Leistungen selbst (95 Prozent). Abgefragt wurden neben der Zufriedenheit der KundInnen mit der Beratung im FSW-KundInnenservice und mit der Erbringung der Leistungen auch zahlreiche andere Aspekte, z. B. wie sich die mobile Pflege und Betreuung auf das allgemeine Wohlbefinden auswirkt. Unter anderem wurde die Verständlichkeit der Kostenbeitragsvorschreibung sehr positiv bewertet. Über 90 Prozent der KundInnen kennen sich gut aus und wissen auch um die Höhe ihres Kostenbeitrags gut Bescheid.

Wie Gerald Hutterer, Projektleiter der Umfrage in der Stabsstelle

Berichtswesen und Entwicklung weiß, müssen alle Dimensionen eines Begriffes – in diesem Fall die „Zufriedenheit“ – abgefragt werden, um ein aussagekräftiges Ergebnis zu erhalten. Dafür ebenfalls wichtig ist eine hohe Beteiligung. „Von 17.000 Fragebögen, die wir versandt haben, kamen fast 4.000 von den KundInnen ausgefüllt zurück. Das ist im Vergleich zu anderen Befragungen eine sehr hohe Rücklaufquote von über 22 Prozent. Unsere Kundinnen und Kunden zeigten also großes Interesse, ihre Zufriedenheit kundzutun, aber auch Verbesserungsvorschläge anzubringen.“

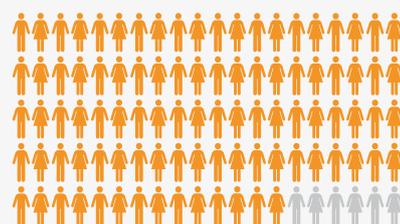
FSW-Geschäftsführer Peter Hacker weiß um die große Bedeutung der KundInnenbefragung. So sehr er sich über das hervorragende Ergebnis freut, so sehr betont er auch: „Die gewonnenen Erkenntnisse und die Verbesserungsvorschläge unserer KundInnen verstehen wir als Auftrag für die Zukunft. Sie werden in die zukünftige Gestaltung und Organisation des Angebots einfließen.“

### Interview

durch, um die Zufriedenheit unserer KundInnen mit den Angeboten in der stationären Pflege und Betreuung zu erheben. Das wird besonders spannend, weil wir dort nicht mit Fragebögen arbeiten können, sondern Interviews machen werden. Aber auch im mobilen Bereich wird es Folgebefragungen geben. Dieses Ergebnis wieder zu erreichen, wird aber nicht leicht werden – die Latte liegt sehr hoch!

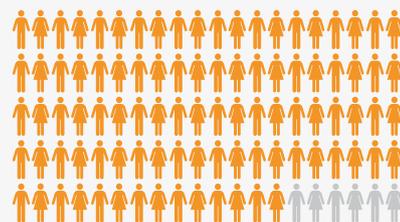


**Peter Willroider**  
Fachbereich Pflege und Betreuung



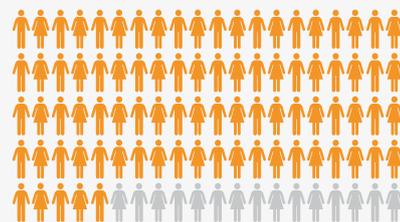
94%

würden ihr Pflege- und Betreuungsunternehmen weiterempfehlen.



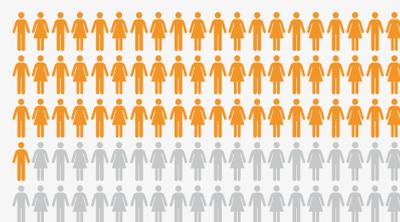
94%

finden, dass die mobile Pflege und Betreuung in Wien einen guten Ruf hat.



85%

geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Pflege und Betreuung verbessert hat.



61%

geben an, dass durch die mobile Pflege und Betreuung ein Krankenhausaufenthalt vermieden werden konnte.

## Die Schuldnerberatung ist auch in scheinbar aussichtslosen Fällen erfolgreich **„Sie haben mein Leben gerettet!“**



Schuldnerberater Hannes Haßler kümmert sich seit 15 Jahren erfolgreich um seine KundInnen.

Den meisten Menschen, die zum ersten Mal bei der Schuldnerberatung sind, ist die Anspannung anzusehen. „Viele kommen erst sehr spät zu uns, sind frustriert, können sich aus der Schulden Spirale nicht mehr befreien. Wird nichts unternommen, verdoppelt sich eine offene Forderung binnen fünf Jahren“, rechnet Hannes Haßler vor. Seit 15 Jahren ist er als Berater tätig und

erinnert sich an so manche erfolgreiche Entschuldung, die zunächst aussichtslos erschien.

Wie bei jener Frau, die für das verlustreiche Geschäft ihres Ex-Partners gebürgt hatte und mit 200.000 Euro verschuldet war. Nach sieben Jahren Schuldenregulierung war nicht klar, ob sie schuldenfrei ist: Gericht und Schuldnerberatung vertraten unterschiedliche Rechts-

meinungen. Der folgende intensive Schriftverkehr zog sich über Monate – und war letzten Endes erfolgreich: die Kundin war offiziell schuldenfrei.

An positivem Feedback mangelt es nicht, so Haßler: „Einmal sagte ein Kunde zu mir: ‚Vielen Dank – ich war total verzweifelt. Sie haben mein Leben gerettet!‘“

### Juli – September

#### Radeln im Job

Im Rahmen des internen FSW-Gesundheitsprojekts „RosiRät“ wurden den MitarbeiterInnen des TEAM FOCUS im Sommer 2012 zwei Dienstfahrräder zur Verfügung gestellt. Für die Recherchen zu sozialraumorientierten Erhebungen in Wien, die TEAM FOCUS im Auftrag von städtischen Einrichtungen erstellt, erwiesen sich die Drahtesel als perfekte Dienstfahrzeuge.

#### Erste AWZ-AbsolventInnen



Die ersten 23 AbsolventInnen der AWZ (Aus- und Weiterbildungszentrum Soziales Wien GmbH) konnten am 6. Juli ihre Diplome aus den

Händen der Dritten Landtagspräsidentin Marianne Klicka in Empfang nehmen. Die jungen Damen und Herren hatten den Lehrgang „Fach-SozialbetreuerIn Behindertenarbeit“ erfolgreich abgeschlossen. Neben der Direktorin Elfriede Broschek-Schindl gratulierte auch FSW-Geschäftsführer Peter Hacker den frischgebackenen Fach-SozialbetreuerInnen.

## Kostenbeitragsverrechnung bietet kompetente und freundliche Beratung **Fair und korrekt**

Die MitarbeiterInnen der Kostenbeitragsverrechnung (KBV) sorgen dafür, dass Kostenbeiträge und Eigenleistungen korrekt berechnet und vorgeschrieben werden. Rund ein Drittel der Erlöse des FSW stammt aus den Kostenbeiträgen der Kun-

dInnen. Zu den Aufgaben der KBV gehört auch die umfassende Beratung der KundInnen: im persönlichen Gespräch in der FSW-Zentrale und telefonisch. 2012 hat die FSW-Telefonzentrale rund 15.000 Anrufe zur KBV durchgestellt.



Evaluierung durch 201 KundInnen ergibt großes Interesse an Betreuung

## **Wohnungslosenhilfe wirksam und bedarfsgerecht**

201 KundInnen haben sich im Rahmen einer 2012 durchgeführten Evaluierung überwiegend positiv zu den Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) geäußert. Demnach sind Wirkung und Bedarfsgerechtigkeit im bestehenden Angebot gegeben.

Ein zentrales Ergebnis der Erhebung ist, dass über die Bereitstellung eines „Daches über dem Kopf“ hinaus auch Beratung und Betreuung einen hohen Stellenwert für die KundInnen haben: Proportional zu deren Ausbaugrad in den Einrichtungen der WWH steigt die

KundInnenzufriedenheit an. Um das Angebot in Zukunft noch treffsicherer zu gestalten, befasst sich 2013 eine Weiterentwicklungsgruppe mit den Details der Evaluierung. Sie ist im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen angesiedelt.

Website, Broschüren und Beratung sehr gefragt

## **Viel Resonanz beim SeniorInnenbüro**



Rund 65.000 bestellte Broschüren jährlich, monatlich rund 10.000 Zugriffe auf die Website und 300 Anrufe: Das Interesse am Angebot des SeniorInnenbüros war bei den Wienerinnen und Wienern auch im

Jahr 2012 offensichtlich groß. Bei rund 20 Veranstaltungen wie z. B. Messen, an denen MitarbeiterInnen des SeniorInnenbüros teilgenommen haben, bestand zusätzlich die Möglichkeit persönlicher Beratung.

Juli – September

### **80 Monate, 80 Wohnungen**



Die „wohnbasis“ von „wieder wohnen“ verhalf innerhalb der ersten 80 Monate

nach ihrer Gründung exakt ebenso vielen zuvor wohnungslosen Mietparteien zu einem neuen Zuhause: Sie leben nun in Gemeindebauten. Stadträtin Sonja Wehsely gratulierte im August zum Jubiläum.

### **10 Jahre Haus Hernals**

Im September feierte "wieder wohnen" das zehnjährige Jubiläum und gleichzeitig die abgeschlossene Generalsanierung des Hauses Hernals. Das Gebäude in der Wurlitzergasse 89 im 17. Bezirk hat Tradition in der Wohnungslosenhilfe, war ab 1904 als Männerwohnheim im Einsatz und fand 2002 zu dieser seiner ursprünglichen Bestimmung zurück.



8.400

KundInnen wurden 2012 im Beratungszentrum Pflege und Betreuung Schwerpunkt Wohn- und Pflegeheime beraten.

# Nähe,

die; - 1. geringer räumlicher Abstand;  
durch mobile Angebote und FSW-Einrichtungen in den Bezirken sichergestellt.  
2. persönliches Verhältnis;  
entsteht durch individuelle Betreuung und Beziehungsarbeit



**Daniela Wieshofer**

Sozialarbeiterin bei wohn:mobil von "wieder wohnen"

Nähe zu ihren KundInnen versteht sie nicht nur örtlich, sondern heißt für sie auch: auf Augenhöhe sein. „Mobile Wohnbetreuung ist ein freiwilliges Angebot, in dem NutzerInnen und SozialarbeiterInnen miteinander die Betreuung bzw. die Beratung gestalten.“



**Wolfgang Müller-Angerer**

Betreuer bei Jugend am Werk

ist seit 1997 Betreuer bei Jugend am Werk und derzeit in der Wohnhausanlage Hochstraße für Menschen mit Behinderung beschäftigt. „Meine Arbeit bietet laufend neue Herausforderungen. Mir ist wichtig, bei aller Nähe nicht die Distanz und bei aller Distanz nicht die Nähe zu verlieren.“



**Damaris Janschek**

Sozialarbeiterin im Krankenhaus

ist in der Neurologie des Otto-Wagner-Spitals und im Hanusch-Krankenhaus für PatientInnen und ihre Angehörigen da; berät, betreut und vermittelt sie an weiterführende Stellen. „Ich sehe hier alles, was das Leben bietet. Mit der Nähe zu den Menschen, die dabei oft entsteht, komme ich gut klar.“



**Christine Müller**

Case Managerin im Beratungszentrum Behindertenhilfe

berät ihre KundInnen sowohl bei sich im Büro als auch bei Hausbesuchen. „Mein Ziel ist, die KundInnen so zu unterstützen und zu beraten, dass sie ein selbstbestimmtes Leben führen können.“



**Ingeborg Haberfehlner**

Kontaktbesucherin

Seit 1980 ist die frühere ORF-Mitarbeiterin im 12. Bezirk im Einsatz. Sie informiert ältere Wienerinnen und Wiener über kommunale und regionale Angebote für SeniorInnen. Rund 10 Gespräche führt sie pro Monat. „Wenn man zu den Leuten nach Hause kommt und mit ihnen spricht, kann man oft ganz konkret helfen“.



**Bianca Wenisch**

Pflegehelferin im Tageszentrum Simmering

ist auch für das kreative Angebot im Einsatz. Entsprechend abwechslungsreich sind ihre Tage: Vormittags steht Pflege auf dem Programm, nachmittags Aktivitäten mit den KundInnen. „Das Hin- und Herspringen zwischen meinen verschiedenen Aufgaben finde ich sehr spannend.“

## Neue Angebote der FSW-Tageszentren für SeniorInnen: Ein Demenzzentrum und zwei weitere Eröffnungen

# Grätzlverbundenheit und kurze Wege



Foto: Ian Ehm

Ein warmes Willkommen erwartet Wiener SeniorInnen und Senioren in den FSW-Tageszentren.

Das Angebot der Tageszentren für SeniorInnen der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH (WPB) ist im Jahr 2012 um eine hoch spezialisierte Leistung erweitert worden: Im Tageszentrum Oriongasse werden an Demenz erkrankte Seniorinnen und Senioren betreut. Damit hat die WPB erstmals eine zielgruppenspezifische Einrichtung geschaffen.

Für die MitarbeiterInnen der Tageszentren war es nicht nur deshalb ein bewegtes Jahr: In der Simmeringer Dittmannngasse und der Makebagasse in Stadlau haben zwei weitere neue Einrichtungen eröffnet. Die beiden Standorte ersetzen ein geschlossenes Tageszentrum und das bisherige „klassische“ Angebot in der Oriongasse. Die Übersiedlungen fanden größtenteils bei laufendem Betrieb statt. „Eine logistische Herausforderung“, wie sich Bereichsleiter Hartwig Müller erinnert.

Das engmaschige Netz der FSW-Tageszentren, die 2012 mit einem KundInnenanteil von 62 Prozent

### Interview

**Ihre Gäste kommen zum größten Teil aus der nahen Umgebung der Dittmannngasse. Wie wirkt sich das auf den Alltag im Tageszentrum aus?**

Für die KundInnen ist es wichtig, dass sie das Tageszentrum in einer vertrauten Umgebung vorfinden, in der sie oft einen Großteil ihres Lebens, wenn nicht sogar ihre Kindheit verbracht haben. Viele unserer Gäste kennen sich von früher oder sind miteinander aufgewachsen. Da

werden nicht selten Wiedersehen gefeiert und alte Bekanntschaften aufgefrischt.

**Sie sind Ihren BesucherInnen nicht nur räumlich, sondern auch menschlich sehr nah. Welche Rolle spielt die Beziehungsarbeit in Ihrer Tätigkeit?**

Beziehungsarbeit ist das Fundament der Betreuung und Begleitung unserer KundInnen und ihrer Angehörigen. Vor allem in der Eingewöh-

nungsphase ist es wichtig, ihnen zu vermitteln, dass wir sie in ihrer ganzen Persönlichkeit wahrnehmen und annehmen.

**Welche Bedeutung hat das Tageszentrum im Leben Ihrer BesucherInnen?**

Unsere Kundinnen und Kunden finden hier bei uns neue Bezugspersonen; lernen, sich wieder zu öffnen. Oft verbessern sich dadurch und durch die Entlastung der An-

Marktführer in Wien waren, bleibt damit erhalten. „Wir legen viel Wert darauf, der Grätzlverbundenheit unserer BesucherInnen gerecht zu werden und ihnen kurze Wege anbieten zu können“, betont Müller.

Auf die speziellen Bedürfnisse demenzkranker Tagesgäste aus allen Bezirken wird unterdessen in der Oriongasse eingegangen. Hintergrund des zukunftsorientierten Angebots ist die demographische Entwicklung, angesichts derer man mit einer Zunahme dementieller Syndrome rechnet. In der Einrichtung gibt es MitarbeiterInnen, die in Validation, einer speziellen Kommunikationsmethode, geschult sind. „Mit dieser Methode holt man die Menschen dort ab, wo sie gerade sind – und sei es weit in der Vergangenheit“, erklärt Hartwig Müller. Außerdem ist die Oriongasse in Bezug auf die maximale BesucherInnenzahl das kleinste aller FSW-Tageszentren. So kann ein noch flexiblerer Tagesablauf gelebt werden. Bei den Essenszeiten etwa richtet sich das Team nach den Wünschen seiner Gäste.

In den neuen Tageszentren Simmering und Stadlau stützt man sich auf das bewährte Konzept der FSW-Tageszentren: Freiwilligkeit als oberstes Prinzip, Sicherheit, Einbeziehung der Angehörigen und ansprechende Architektur – also helle und freundliche Raumgestaltung. In Stadlau lädt außerdem ein Garten mit Therapieparcours zum Training motorischer Fähigkeit oder einfach zum Lustwandeln ein.

Eine Bestätigung für die Ergebnisqualität der FSW-Tageszentren hat 2012 auch eine Analyse der Wirtschaftsuniversität Wien ergeben: Die beiden Autorinnen konnten anhand von Interviews mit BesucherInnen zweier Tageszentren belegen, dass diese einen Beitrag zur Verbesserung der individuellen Lebensqualität leisten können. Im Tageszentrum, so schlussfolgern die Wissenschaftlerinnen, werde „Leben“ wahrgenommen. Hier können die Besucherinnen und Besucher bei bester Pflege und Betreuung Spaß haben und Unterstützung in einer sicheren und guten Atmosphäre erfahren.

### Interview

gehörigen auch die Lebensumstände zu Hause.

#### Was schätzen Ihre Gäste am meisten?

Das ist ganz individuell. Insgesamt ist es aber sicher das Gefühl, mit allen Facetten ihrer Persönlichkeit angenommen zu werden. Das funktioniert bei uns auch deshalb so gut, weil alle Berufsgruppen sehr intensiv zusammenarbeiten und Wissen ständig ausgetauscht wird.



**Katrin Wiesmüller**

Diplom-Sozialarbeiterin, TZ Simmering



20

Tageszentren für SeniorInnen gibt es in Wien insgesamt, davon elf des FSW.



156.800

Besuchstage in allen Tageszentren für SeniorInnen in Wien, 91.000 allein in FSW-Tageszentren



€ 19

zahlen BesucherInnen maximal pro Tag im FSW-Tageszentrum.



81

Jahre beträgt das Durchschnittsalter von KundInnen der FSW-Tageszentren.

## Kontaktbesuchsdienst baut Informationsbrücken zwischen SeniorInnen und Stadt 370.000 Besuche in 35 Jahren



Wiener KontaktbesucherInnen mit Gesundheits- und Sozialstadträtin Sonja Wehsely, der SeniorInnenbeauftragten Angelika Rosenberger-Spitzky und FSW-Geschäftsführer Peter Hacker bei der 35-Jahr-Feier im Rathaus

Beim Reden kommen die Leut' zusammen: Als kostenloses Service für alle Wienerinnen und Wiener ab 65 bietet die Stadt Wien den Kontaktbesuchsdienst an. Im persönlichen Gespräch informieren die BesucherInnen über Angebote und Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialbereich. Die KontaktbesucherInnen sind professionell geschult und ausschließlich ehrenamtlich tätig. Sie wollen von ihren Gesprächs-

partnerInnen auch einiges wissen und stellen gezielte Fragen zu den Themen Unterstützungsbedarf, Zufriedenheit mit der Wohnumgebung sowie Aktivität und Mobilität. „Es ist von unschätzbarem Wert, von der älteren Generation zu hören, was sie braucht, um in dieser Stadt gut leben zu können“, betont Wiens SeniorInnenbeauftragte Angelika Rosenberger-Spitzky. Die aus den Gesprächen gewonnenen Erkennt-

nisse unterstützen dabei, mehr über die konkreten Bedürfnisse der Menschen zu erfahren und das Angebot der Stadt Wien weiterzuentwickeln.

Der Kontaktbesuchsdienst ist eine Kooperation der Stadt Wien, des FSW, des Vereins Wiener Sozialdienste sowie der Bezirksvorstellungen. Seit 1977 wurden 370.000 Besuche bei Wiener SeniorInnen durchgeführt.

### Oktober – Dezember

## Hauskrankenpflege: Geprüfte Qualität



420

Veranstaltungen fanden im Rahmen des Monats der SeniorInnen im Oktober 2012 statt.



Die Mobile Hauskrankenpflege der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH wurde von quality austria rezertifiziert und im Oktober 2012 erneut mit dem „Gütezeichen für Hauskrankenpflege“ ausgezeichnet. Im Vergleich zur ersten Überprüfung im Jahr 2010 konnte das Ergebnis nochmals ver-

bessert werden. Die KundInnenzufriedenheit stieg auf 98 Prozent. Die AuditorInnen vermerkten insbesondere die sehr gute fachliche und soziale Kompetenz der MitarbeiterInnen im Umgang mit den KundInnen und deren Angehörigen, weiters die sehr hohe Flexibilität innerhalb des Unternehmens und die gut strukturierten, umfangreichen Standards für den Pflegeprozess.

„Housing First“ und Mobile Wohnbetreuung bei "wieder wohnen"

## Unterstützung in den eigenen vier Wänden



„Housing First“ ist ein zukunftsweisender Ansatz in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Wie der Name sagt, steht dabei der Einzug in eine eigene Wohnung nicht am Ende,

sondern am Anfang der Betreuung. Weil individuelle Unterstützung dabei viel bewirken kann, hat "wieder wohnen" 2012 wohn:mobil ins Leben gerufen. Zunächst vier Sozi-

arbeiterInnen begleiten die NutzerInnen schon vor dem Einzug und besuchen sie danach in ihren eigenen vier Wänden.

„Meistens geht es dann um die Planung des Haushaltsbudgets und darum, dass unsere NutzerInnen sich gut in der Nachbarschaft einleben“, erläutert Doris Czamay, die wohn:mobil während der Pilotphase geleitet hat. Inzwischen ist der Regelbetrieb aufgenommen.

Anzahl der KundInnen mit Persönlicher Assistenz deutlich gestiegen

## 9,7 Mio. Euro für Pflegegeldergänzungsleistung

Die Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz (PGE) wird von immer mehr Menschen mit Behinderung in Anspruch genommen: Von Januar bis Dezember 2012 ist die Anzahl der PGE-KundInnen in Wien von 190 auf 220 Personen und damit um 15,8 Prozent gestiegen.

Menschen mit Behinderung gewinnen durch Persönliche Assistenz ein vergleichsweise hohes Maß an

Selbstbestimmung. Sie erhalten von ihren AssistentInnen Unterstützung im Haushalt, bei Körper- und Gesundheitspflege und bei Mobilität und Freizeitaktivitäten.

Insgesamt hat der Fonds Soziales Wien 2012 rund 9,7 Millionen Euro ausbezahlt, um Menschen mit Behinderung diese Hilfen zu ermöglichen und zu finanzieren. Pro KundIn wurden monatlich durchschnittlich 3.565 Euro angewiesen.



Foto: Ralf Braum

Oktober – Dezember

### Boys' Day



21 Burschen und junge Männer schnuppern am 8. November in den Räumen der AWZ Soziales Wien GmbH, einer gemeinsamen Tochter von FSW und dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, unter Anleitung eines Krankenpflegers

und eines Ergotherapeuten in Tätigkeitsfelder von Pflege- und Betreuungsberufen. Der Boys' Day, an dem der FSW zum ersten Mal teilnahm, ist eine Initiative des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz mit dem Ziel, mehr Männer für als „frauentypisch“ geltende Berufe – wie etwa den Sozialbereich – zu begeistern.

### „Franziska Fast“ eröffnet



Ende November eröffnete die Volkshilfe das neue Sozial Betreute Wohnhaus „Franziska Fast“ im 6. Bezirk. Es bietet 85 Dauerwohnungen für ehemals wohnungslose Menschen (Einzelpersonen und Paare). Ziel ist es, dass die BewohnerInnen in einem geschützten Rahmen möglichst selbstständig leben können.

# Das Unternehmen

StadT  Wien

Präsidium

Kuratorium

Beirat

FONDS **SOZIALES  
WIEN**

Geschäftsführung

**KundInnenservice**

Beratungszentrum  
Pflege und Betreuung

Beratungszentrum  
Behindertenhilfe

Beratungszentrum  
Wohnungslosenhilfe

Kostenbeitragsverrechnung

**Fachbereiche**

Pflege und  
Betreuung

Behindertenarbeit,  
Mobilität & Beratung

Betreutes  
Wohnen

**Stabsstellen**

Berichtswesen & Entwicklung

Buchhaltung

Controlling

Facilitymanagement

Interne Revision

IT-Management

Medizinische Angelegenheiten &  
ArbeitnehmerInnenschutz

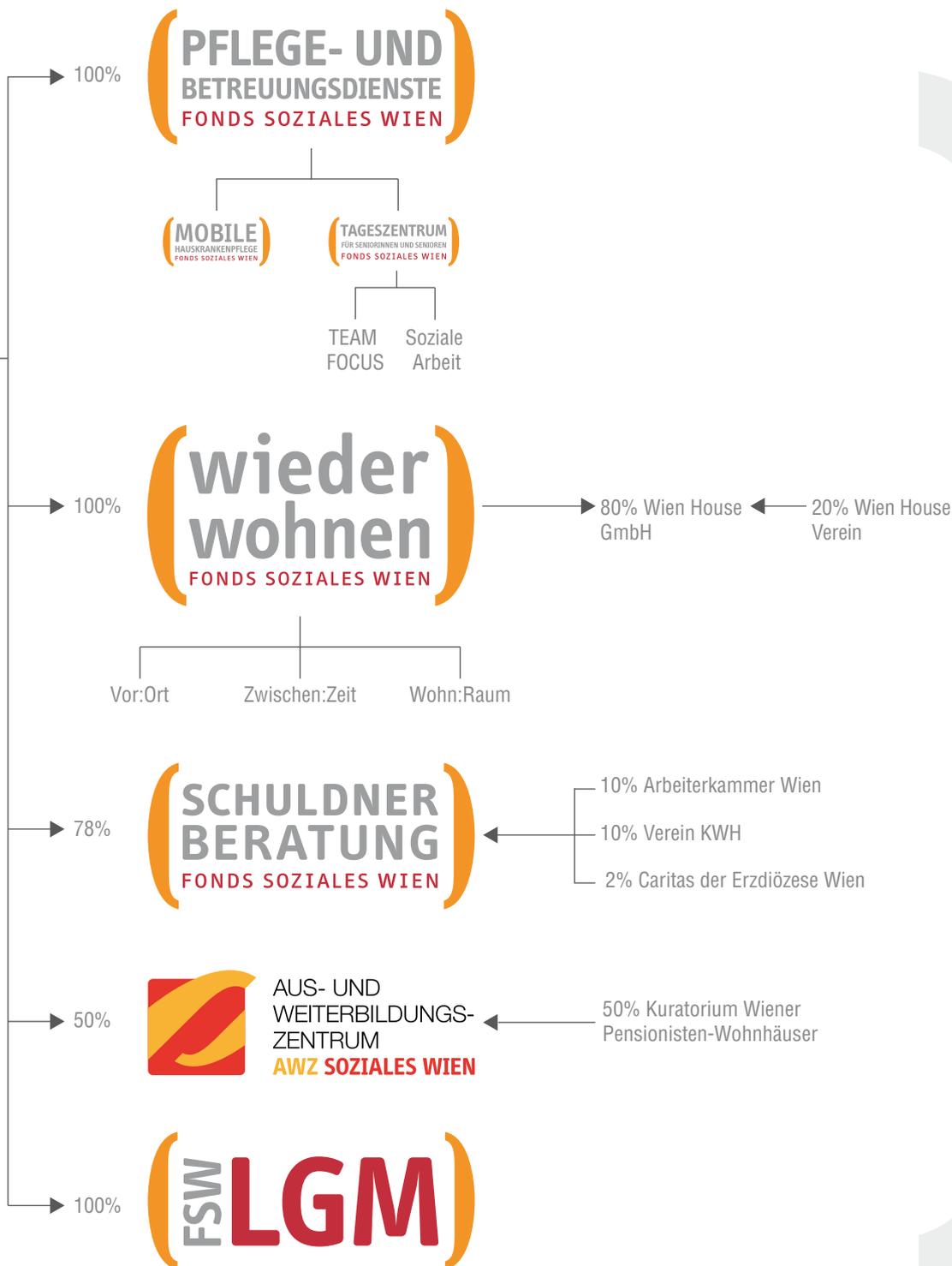
Personalentwicklung

Personalmanagement

Recht

Unternehmenskommunikation

Unternehmensorganisation

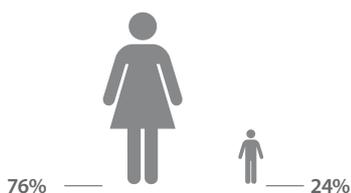


Der Fonds Soziales Wien (FSW) sorgt in Wien dafür, dass hohe Lebensqualität und soziale Sicherheit auch für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, Menschen mit Behinderung, wohnungslose Menschen, Menschen mit Schuldenproblematik und Flüchtlinge möglich ist. Jährlich erhalten rund 100.000 Wienerinnen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

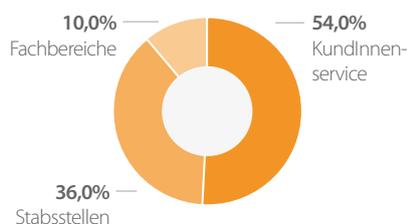
Damit der FSW rasch maßgeschneiderte Hilfe anbieten kann, arbeitet er mit rund 170 anerkannten Partnerorganisationen zusammen. Die Tochterunternehmen des FSW, Mobile Hauskrankenpflege, Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, "wieder wohnen" und Schuldnerberatung Wien, erbringen soziale Leistungen. 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.

**Geschäftsführer:**  
Peter Hacker

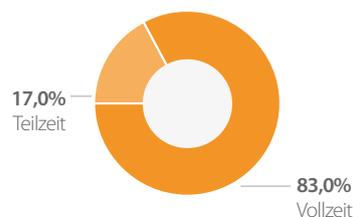
**Stellvertretende GeschäftsführerInnen:**  
Anita Bauer  
Christian Hennefeind  
Christian Neumayer  
Brigitte Prisching



**Frauen- und Männeranteil** der 632 MitarbeiterInnen des Fonds Soziales Wien



**MitarbeiterInnen pro Bereich**  
n=632/Stand: 31.12.2012



**Beschäftigungsausmaß**  
n=632/Stand: 31.12.2012

1.050.196

**Förderungsaufwand** 2012, gespeist aus öffentlichen Mitteln, Kostenbeiträgen und sonstigen betrieblichen Erträgen

95.240

**Gesamtzahl der KundInnen** des Fonds Soziales Wien 2012

6

Anzahl der **Tochterunternehmen** des Fonds Soziales Wien

## Mobile Hauskrankenpflege

Die Hauskrankenpflege der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH bietet sowohl kurzfristige medizinische und spitalsersetzende als auch langfristige Krankenpflege bei ihren KundInnen zu Hause an. Die Dienstleistungen werden von Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen sowie von PflegehelferInnen erbracht.

### Geschäftsführung:

Christian Neumayer, strategischer Geschäftsführer  
Diana Ettenauer-Reiter, operative Geschäftsführerin

7.805

Erträge

6.089

Personalaufwand

1.716

Sonstige betriebliche Aufwände

5.450

Gesamtzahl der KundInnen der  
Mobilen Hauskrankenpflege 2012



90% — 10%

Frauen- und Männeranteil der 121  
MitarbeiterInnen der Mobilen Haus-  
krankenpflege

Alle Erträge und Aufwände in Tausend Euro

## Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

In den Tageszentren der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH können SeniorInnen nah an ihrem Zuhause tageweise therapeutische, pflegerische und aktivierende Angebote wahrnehmen. Gemeinsam mit anderen Menschen verbringen sie hier abwechslungsreiche Stunden. Pflegenden Angehörige erfahren dadurch eine Entlastung.

### Geschäftsführung:

Christian Neumayer, strategischer Geschäftsführer  
Eva Steinhauser, operative Geschäftsführerin

13.193

Erträge

8.143

Personalaufwand

5.050

Sonstige betriebliche Aufwände

1.333

Gesamtzahl der KundInnen der  
Tageszentren für Seniorinnen und  
Senioren 2012



87,5% — 12,5%

Frauen- und Männeranteil der 208  
MitarbeiterInnen der Tageszentren für  
Seniorinnen und Senioren

Alle Erträge und Aufwände in Tausend Euro

## "wieder wohnen"

Die "wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH ist die größte Anbieterin der Wiener Wohnungslosenhilfe. In ihren Einrichtungen finden Erwachsene und Familien ein Obdach, intensive Betreuung und neue Zukunftsperspektiven.

### Geschäftsführung:

Christian Neumayer, strategischer Geschäftsführer  
Monika Wintersberger-Montorio, operative Geschäftsführerin

16.703

Erträge

9.789

Personalaufwand

6.914

Sonstige betriebliche Aufwände

2.750

Gesamtzahl der KundInnen  
der "wieder wohnen" GmbH 2012



Frauen- und Männeranteil der 248 MitarbeiterInnen der "wieder wohnen" GmbH

## Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH unterstützt Privatpersonen, die mit Überschuldungsproblemen kämpfen. Ihre MitarbeiterInnen klären mit den KundInnen die rechtliche und wirtschaftliche Situation. Gemeinsam werden dann Lösungsansätze bis hin zum Privatkonkurs entwickelt.

### Geschäftsführung:

Christian Neumayer, strategischer Geschäftsführer  
Alexander Maly, operativer Geschäftsführer

2.163

Erträge

1.694

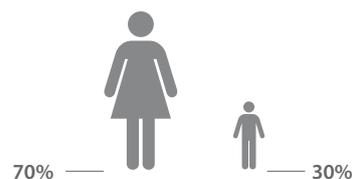
Personalaufwand

469

Sonstige betriebliche Aufwände

9.070

Gesamtzahl der KundInnen der  
Schuldnerberatung Wien GmbH 2012



Frauen- und Männeranteil der 43 MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung Wien GmbH



AUS- UND  
WEITERBILDUNGS-  
ZENTRUM  
AWZ SOZIALES WIEN

AWZ

Die AWZ bietet Berufsausbildungen im zukunftsträchtigen Karrierefeld von Gesundheits- und Sozialbetreuungsberufen an. Die Lehrgänge werden sowohl in regulärer als auch in berufsbegleitender Form angeboten; passende Praktika in Einrichtungen der Wiener Soziallandschaft spielen dabei eine tragende Rolle.

**Geschäftsführung:**

Vera Em

**MitarbeiterInnen:** 13

1.025

Erträge

837

Personalaufwand

188

Sonstige betriebliche Aufwände

181

Gesamtzahl der SchülerInnen der  
AWZ Soziales Wien GmbH 2012



77%



23%

Frauen- und Männeranteil der  
MitarbeiterInnen der AWZ Soziales  
Wien GmbH



# Organe und Beirat des Fonds Soziales Wien

## Präsidium

Die Aufgaben des Präsidiums umfassen u. a. die Genehmigung des Budgetvoranschlags, 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.

Mitglieder Präsidium:

<b>SR Mag. Richard GAUSS</b>	Vorsitzender, Bereichsleiter für Finanzmanagement GGR.GS
<b>OMR<sup>in</sup> Mag<sup>a</sup> Karin RAMSER</b>	1. Stellvertreterin (bis März 2012), MA 5
<b>OMR<sup>in</sup> Mag<sup>a</sup> Ulrike LÖSCHL</b>	1. Stellvertreterin (ab Mai 2012), MA 5
<b>OMR Mag. Thomas WINKLER</b>	2. Stellvertreter, Dienststellenleiter-Stv. – Bereichsleitung für Finanzmanagement GGR.GS

## 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.

Mitglieder Kuratorium:

<b>SR Mag. Richard GAUSS</b>	Bereichsleiter für Finanzmanagement GGR.GS
<b>OMR<sup>in</sup> Mag<sup>a</sup> Karin RAMSER</b>	(bis März 2012), MA 5
<b>OMR<sup>in</sup> Mag<sup>a</sup> Ulrike LÖSCHL</b>	(ab Mai 2012), MA 5
<b>OMR Mag. Thomas WINKLER</b>	Dienststellenleiter-Stv. – Bereichsleitung für Finanzmanagement GGR.GS
<b>SR<sup>in</sup> Mag<sup>a</sup> Renate CHRIST</b>	Leiterin MA 40
<b>OSR Mag. Johannes KÖHLER</b>	MAG ELF
<b>SR<sup>in</sup> Mag<sup>a</sup> Agnes BERLAKOVICH, LL.M.</b>	(bis 7.7.2012 Elternkarenz), Leiterin MA 24
<b>OMR Dr. Sandro FORST</b>	GGR für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung
<b>SR<sup>in</sup> Dr<sup>in</sup> Marion GEBHART</b>	Leiterin MA 57
<b>Peter STANZL, MAS</b>	MA 24

## 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 Beirat:

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
Mag <sup>a</sup> Ines ANGER-KOCH	Gemeinderätin, 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

# FSW Gesamt

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

2012	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien*	0	0	699.024	699.024
Pflegefonds	0	0	30.000	30.000
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	303.172	135	877	304.184
Sonstige Erlöse	1.528	5	64.787	66.320
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>304.699</b>	<b>141</b>	<b>794.688</b>	<b>1.099.528</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.050.196	0	0	-1.050.196
Personalaufwand	-3.412	-13.731	-13.051	-30.194
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-9.133	-7.862	-9.103	-26.099
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-1.062.742</b>	<b>-21.594</b>	<b>-22.154</b>	<b>-1.106.489</b>
Betriebserfolg	-758.042	-21.453	772.534	-6.961
Finanzerfolg	23	-3	1.988	2.007
<b>EGT</b>	<b>-758.020</b>	<b>-21.456</b>	<b>774.522</b>	<b>-4.954</b>
Rücklagenbewegung	0	0	4.954	4.954
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-758.020</b>	<b>-21.456</b>	<b>779.476</b>	<b>0</b>

\* Dotation der Stadt Wien inkl. TEUR 10.329 Mittelübertragung KAV

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>

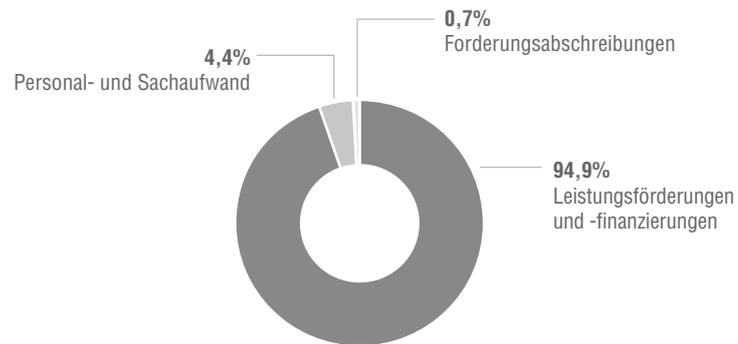
2010	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	643.200	643.200
Pflegefonds	0	0	0	0
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	277.627	158	1.355	279.140
Sonstige Erlöse	1.925	0	66.877	68.802
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>279.552</b>	<b>158</b>	<b>711.432</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>

	2010	2011	2012
Dotation der Stadt Wien	643.200	679.945	699.024
Pflegefonds	0	20.205	30.000
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	279.140	292.387	304.184
Sonstige Erlöse	68.802	68.231	66.320
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>991.142</b>	<b>1.060.767</b>	<b>1.099.528</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-940.367	-1.005.626	-1.050.196
Personalaufwand	-27.122	-29.126	-30.194
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-21.632	-21.784	-26.099
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-989.121</b>	<b>-1.056.536</b>	<b>-1.106.489</b>
Betriebserfolg	2.021	4.231	-6.961
Finanzerfolg	1.419	2.364	2.007
<b>EGT</b>	<b>3.440</b>	<b>6.595</b>	<b>-4.954</b>
Rücklagenbewegung	-3.440	-6.595	4.954
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

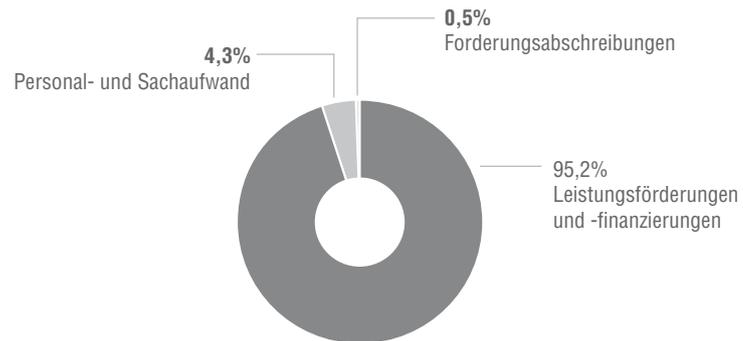
## Leistungsförderungen und -finanzierungen



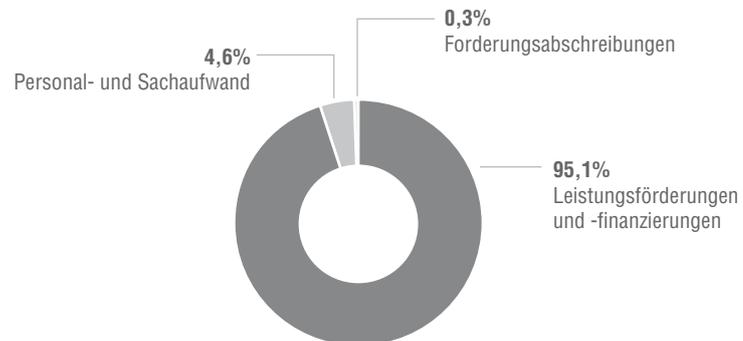
## Aufwendungen FSW Gesamt 2012



## Aufwendungen FSW Gesamt 2011



## Aufwendungen FSW Gesamt 2010



# Fachbereich Pflege & Betreuung

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

2012	Ambulante Pflege	Stationäre Pflege	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	59.903	198.712	258.615
Sonstige Erlöse	792	0	792
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>60.695</b>	<b>198.712</b>	<b>259.408</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-237.009	-505.120	-742.129
Personalaufwand	-271	-591	-862
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.497	-5.263	-7.760
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-239.777</b>	<b>-510.975</b>	<b>-750.751</b>
Betriebserfolg	-179.081	-312.262	-491.344
Finanzerfolg	8	18	26
<b>EGT</b>	<b>-179.074</b>	<b>-312.244</b>	<b>-491.318</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-179.074</b>	<b>-312.244</b>	<b>-491.318</b>

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>	<b>59.514</b>	<b>188.828</b>	<b>248.342</b>
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>	<b>-233.305</b>	<b>-476.062</b>	<b>-709.367</b>
Betriebserfolg	-173.791	-287.235	-461.025
Finanzerfolg	13	19	32
<b>EGT</b>	<b>-173.778</b>	<b>-287.216</b>	<b>-460.994</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-173.778</b>	<b>-287.216</b>	<b>-460.994</b>

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>	<b>55.151</b>	<b>181.582</b>	<b>236.733</b>
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>	<b>-228.860</b>	<b>-431.698</b>	<b>-660.558</b>
Betriebserfolg	-173.709	-250.116	-423.825
Finanzerfolg	6	67	73
<b>EGT</b>	<b>-173.703</b>	<b>-250.049</b>	<b>-423.752</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-173.703</b>	<b>-250.049</b>	<b>-423.752</b>

	2010	2011	2012	Leistungsförderungen und -finanzierungen
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	235.837	247.279	258.615	
Sonstige Erlöse	896	1.063	792	
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>236.733</b>	<b>248.342</b>	<b>259.408</b>	
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-655.510	-703.857	-742.129	12 ——— -742.129
Personalaufwand	-680	-697	-862	
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.368	-4.813	-7.760	
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-660.558</b>	<b>-709.367</b>	<b>-750.751</b>	11 ——— -703.857
Betriebserfolg	-423.825	-461.025	-491.344	
Finanzerfolg	73	32	26	
<b>EGT</b>	<b>-423.752</b>	<b>-460.994</b>	<b>-491.318</b>	10 ——— -655.510
Rücklagenbewegung	0	0	0	
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-423.752</b>	<b>-460.994</b>	<b>-491.318</b>	

# Fachbereich Betreutes Wohnen

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

2012	Grundversorgung	Wohnen für Menschen mit Behinderung	Wohnungslosenhilfe	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	23.936	16.392	72	40.400
Sonstige Erlöse	0	0	614	614
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>23.936</b>	<b>16.392</b>	<b>686</b>	<b>41.014</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-34.230	-105.270	-47.655	-187.155
Personalaufwand	-743	-381	-389	-1.513
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-103	-494	-237	-835
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-35.077</b>	<b>-106.145</b>	<b>-48.281</b>	<b>-189.503</b>
Betriebserfolg	-11.141	-89.752	-47.595	-148.489
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-11.141</b>	<b>-89.752</b>	<b>-47.595</b>	<b>-148.489</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-11.141</b>	<b>-89.752</b>	<b>-47.595</b>	<b>-148.489</b>

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>

	2010	2011	2012	Leistungsförderungen und -finanzierungen
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	37.789	40.136	40.400	
Sonstige Erlöse	700	739	614	
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>38.489</b>	<b>40.874</b>	<b>41.014</b>	
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-166.971	-178.091	-187.155	12
Personalaufwand	-1.447	-1.415	-1.513	
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-613	-883	-835	
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-169.031</b>	<b>-180.388</b>	<b>-189.503</b>	11
Betriebserfolg	-130.542	-139.514	-148.489	
Finanzerfolg	0	0	0	
<b>EGT</b>	<b>-130.542</b>	<b>-139.514</b>	<b>-148.489</b>	10
Rücklagenbewegung	0	0	0	
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-130.542</b>	<b>-139.514</b>	<b>-148.489</b>	

# Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität & Beratung

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

2012	Beschäftigung & Tagesstruktur	Bildung, Beratung, Assistenz	Mobilität & Transportdienste	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	2.662	927	567	4.156
Sonstige Erlöse	0	122	0	122
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>2.662</b>	<b>1.049</b>	<b>567</b>	<b>4.278</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-68.849	-28.571	-23.492	-120.912
Personalaufwand	-427	-376	-234	-1.037
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-339	-97	-102	-538
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-69.615</b>	<b>-29.044</b>	<b>-23.829</b>	<b>-122.488</b>
Betriebserfolg	-66.953	-27.995	-23.262	-118.210
Finanzerfolg	0	-2	-1	-3
<b>EGT</b>	<b>-66.953</b>	<b>-27.997</b>	<b>-23.263</b>	<b>-118.213</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-66.953</b>	<b>-27.997</b>	<b>-23.263</b>	<b>-118.213</b>

2011	Beschäftigung & Tagesstruktur	Bildung, Beratung, Assistenz	Mobilität & Transportdienste	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	2.708	879	712	4.300
Sonstige Erlöse	0	139	0	139
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>2.708</b>	<b>1.018</b>	<b>712</b>	<b>4.439</b>
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>	<b>-69.418</b>	<b>-30.310</b>	<b>-25.198</b>	<b>-124.926</b>
Betriebserfolg	-66.710	-29.292	-24.486	-120.487
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-66.710</b>	<b>-29.292</b>	<b>-24.486</b>	<b>-120.487</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-66.710</b>	<b>-29.292</b>	<b>-24.486</b>	<b>-120.487</b>

2010	Beschäftigung & Tagesstruktur	Bildung, Beratung, Assistenz	Mobilität & Transportdienste	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	2.501	870	630	4.001
Sonstige Erlöse	221	79	29	329
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>2.722</b>	<b>949</b>	<b>659</b>	<b>4.330</b>
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>	<b>-64.977</b>	<b>-27.534</b>	<b>-26.221</b>	<b>-118.732</b>
Betriebserfolg	-62.255	-26.585	-25.562	-114.402
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-62.255</b>	<b>-26.585</b>	<b>-25.562</b>	<b>-114.402</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-62.255</b>	<b>-26.585</b>	<b>-25.562</b>	<b>-114.402</b>

	2010	2011	2012	Leistungsförderungen und -finanzierungen
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	4.001	4.300	4.156	
Sonstige Erlöse	329	139	122	
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>4.330</b>	<b>4.439</b>	<b>4.278</b>	
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-117.528	-123.678	-120.912	<b>12</b>
Personalaufwand	-970	-987	-1.037	
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-234	-261	-538	<b>11</b>
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-118.732</b>	<b>-124.926</b>	<b>-122.488</b>	
Betriebserfolg	-114.402	-120.487	-118.210	<b>10</b>
Finanzerfolg	0	0	-3	
<b>EGT</b>	<b>-114.402</b>	<b>-120.487</b>	<b>-118.213</b>	
Rücklagenbewegung	0	0	0	
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-114.402</b>	<b>-120.487</b>	<b>-118.213</b>	

# KundInnenservice

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

2012	Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu Hause	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohn- und Pflegeheime	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Sonstige *	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	3	0	0	0	132	135
Sonstige Erlöse	0	5	0	0	0	5
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>141</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0	0	0	0
Personalaufwand	-5.881	-1.751	-1.443	-676	-3.980	-13.731
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.187	-527	-563	-204	-4.382	-7.862
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-8.067</b>	<b>-2.278</b>	<b>-2.005</b>	<b>-880</b>	<b>-8.363</b>	<b>-21.594</b>
Betriebserfolg	-8.065	-2.273	-2.005	-880	-8.231	-21.453
Finanzerfolg	0	0	0	0	-3	-3
<b>EGT</b>	<b>-8.065</b>	<b>-2.273</b>	<b>-2.005</b>	<b>-880</b>	<b>-8.233</b>	<b>-21.456</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-8.065</b>	<b>-2.273</b>	<b>-2.005</b>	<b>-880</b>	<b>-8.233</b>	<b>-21.456</b>

\*Erstberatung, Kostenbeitragsverrechnung, Ombudsstelle

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>

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>

	2010	2011	2012
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	158	166	135
Sonstige Erlöse	0	0	5
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>158</b>	<b>166</b>	<b>141</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0
Personalaufwand	-12.334	-13.368	-13.731
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.959	-7.514	-7.862
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-17.293</b>	<b>-20.882</b>	<b>-21.594</b>
Betriebserfolg	-17.135	-20.715	-21.453
Finanzerfolg	0	-1	-3
<b>EGT</b>	<b>-17.135</b>	<b>-20.717</b>	<b>-21.456</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-17.135</b>	<b>-20.717</b>	<b>-21.456</b>

# Tochtergesellschaften des FSW

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

2012	"wieder wohnen" GmbH	Schuldnerberatung GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	LGM	AWZ Soziales Wien	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	16.491	1.297	20.274	56	763	38.881
Sonstige Erlöse	212	866	724	29	262	2.093
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>16.703</b>	<b>2.163</b>	<b>20.998</b>	<b>85</b>	<b>1.025</b>	<b>40.973</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-165	0	-2.087	0	0	-2.251
Personalaufwand	-9.789	-1.694	-14.233	0	-837	-26.552
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.584	-470	-4.425	-68	-189	-10.736
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-15.537</b>	<b>-2.164</b>	<b>-20.744</b>	<b>-68</b>	<b>-1.026</b>	<b>-39.539</b>
Betriebserfolg	1.166	-1	254	17	-1	1.434
Finanzerfolg	-14	1	11	1	1	0
<b>EGT</b>	<b>1.152</b>	<b>0</b>	<b>265</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>1.434</b>
Rücklagenbewegung	-1.152	0	-265	-7	0	-1.424
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

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>

	2010	2011	2012
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	34.300	36.789	38.881
Sonstige Erlöse	2.205	1.092	2.093
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>36.505</b>	<b>37.881</b>	<b>40.973</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.922	-2.166	-2.251
Personalaufwand	-24.653	-26.635	-26.552
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-9.039	-8.941	-10.736
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-35.614</b>	<b>-37.742</b>	<b>-39.539</b>
Betriebserfolg	891	139	1.434
Finanzerfolg	51	0	0
<b>EGT</b>	<b>942</b>	<b>139</b>	<b>1.434</b>
Rücklagenbewegung	-937	-140	-1.424
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>5</b>	<b>-1</b>	<b>11</b>

# Prüfung des Gebarungsabschlusses

## Gebarungsbilanz



Fonds Soziales Wien, Wien

Anlage 1

### GEBARUNGSBILANZ zum 31. Dezember 2012

#### Aktiva

	31.12.2012	31.12.2011
	EUR	TEUR
<b>A. Anlagevermögen</b>		
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>		
1. Software und Nutzungsrechte	510.279,72	509
2. geleistete Anzahlungen	0,00	93
	510.279,72	602
<b>II. Sachanlagen</b>		
1. Investitionen in fremden Gebäuden	2.011.384,35	1.682
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	583.036,73	531
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen in Bau	0,00	61
	2.594.421,08	2.274
<b>III. Finanzanlagen</b>		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	3.410.300,00	3.548
2. sonstige Ausleihungen	1.728.009,23	1.784
	5.138.309,23	5.332
	8.243.010,03	8.208
<b>B. Umlaufvermögen</b>		
<b>I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>		
1. Forderungen aus Leistungen	26.294.944,83	28.460
2. Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen	5.421.515,47	1.092
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	41.061.989,71	38.879
	72.778.450,01	68.431
<b>II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten</b>	199.352.218,21	171.375
	272.130.668,22	239.806
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	2.604.683,17	1.916
	282.978.361,42	249.930

#### Passiva

	31.12.2012	31.12.2011
	EUR	TEUR
<b>A. Gebarungskapital</b>		
I. Gebarungskapital	7.174.069,46	7.174
II. satzungsmäßige Rücklagen	16.123.274,25	16.123
	23.297.343,71	23.297
<b>B. Zweckgebundene Mittel</b>	10.975.860,93	15.930
<b>C. Rückstellungen</b>		
1. Rückstellungen für Abfertigungen	2.849.204,00	3.229
2. sonstige Rückstellungen	48.640.580,15	36.911
	51.489.784,15	40.140
<b>D. Verbindlichkeiten</b>		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	166.237.230,41	138.766
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	19.366.676,08	19.588
3. sonstige Verbindlichkeiten, davon aus Steuern EUR 576.017,71 (Vorjahr: TEUR 483), davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 583.107,94 (Vorjahr: TEUR 496)	11.611.466,14	12.209
	197.215.372,63	170.563
	282.978.361,42	249.930

# Prüfung des Gebarungsabschlusses

## Gebarungsrechnung



Fonds Soziales Wien, Wien

Anlage 2

### GEBARUNGSRECHNUNG für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2012

	2012 EUR	2011 TEUR
<b>1. Umsatzerlöse</b>		
a) Folgedotationen der Stadt Wien	699.024.054,00	679.945
b) Dotationen Pflegefonds	30.000.000,00	20.205
c) Projektförderungen	921.275,46	901
d) Sonstige Erlöse und Kostenersätze	303.262.904,57	291.485
	<b>1.033.208.234,03</b>	<b>992.536</b>
<b>2. sonstige betriebliche Erträge</b>		
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen	9.960,00	0
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	2.467.246,00	1.192
c) übrige	63.842.672,91	67.039
	<b>66.319.878,91</b>	<b>68.231</b>
<b>3. Aufwendungen für bezogene Leistungen</b>		
a) Kostenzuschüsse an Einzelpersonen und Asylwerber	-984.489.365,08	-940.358
b) Betriebsförderungen	-49.057.576,36	-48.379
c) Projektförderungen	-9.144.755,18	-13.461
d) Investitionszuschüsse	-7.504.532,56	-3.428
	<b>-1.050.196.229,18</b>	<b>-1.005.626</b>
<b>4. Personalaufwand</b>		
a) Gehälter	-22.878.435,64	-21.218
b) Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeiterversorgungskassen	11.631,84	-784
c) Aufwendungen für Altersversorgung	-2.050.938,53	-2.347
d) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	-4.755.744,11	-4.302
e) sonstige Sozialaufwendungen	-520.813,89	-475
	<b>-30.194.300,33</b>	<b>-29.126</b>
<b>5. Abschreibungen auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen</b>	-1.227.092,01	-1.243
<b>6. sonstige betriebliche Aufwendungen</b>		
übrige	-24.871.546,20	-20.541
<b>7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6 (Betriebsergebnis)</b>	<b>-6.961.054,78</b>	<b>4.231</b>
<b>8. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>	2.151.425,42	2.366
<b>9. Aufwendungen aus Finanzanlagen,</b> davon Aufwendungen aus verbundenen Unternehmen EUR 138.000,00 (Vorjahr: TEUR 0)	-138.000,00	0
<b>10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>	-6.228,68	-2
<b>11. Zwischensumme aus Z 8 bis 10 (Finanzergebnis)</b>	<b>2.007.196,74</b>	<b>2.364</b>
<b>12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit = Jahresfehlbetrag/-überschuss</b>	<b>-4.953.858,04</b>	<b>6.595</b>
<b>13. Auflösung zweckgebundener Mittel</b>	4.953.858,04	0
<b>14. Zuweisung zu satzungsmäßigen Rücklagen</b>	0,00	-6.595
<b>15. Bilanzgewinn</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>

# Prüfung des Gebarungsabschlusses

## Bestätigungsvermerk



### Bestätigungsvermerk

Wir haben den beigefügten Gebarungsabschluss des Fonds Soziales Wien, Wien, für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2012 unter Einbeziehung der Buchführung geprüft. Dieser Gebarungsabschluss umfasst die Gebarungsbilanz zum 31. Dezember 2012 und die Gebarungsrechnung für das am 31. Dezember 2012 endende Geschäftsjahr. Unsere Verantwortlichkeit und Haftung bei der Prüfung ist analog zu § 275 Abs. 2 UGB (Haftungsregelung bei der Abschlussprüfung einer kleinen oder mittelgroßen Gesellschaft) gegenüber dem Fonds und auch gegenüber Dritten mit insgesamt EUR 2 Mio. begrenzt.

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

Die gesetzlichen Vertreter des Fonds sind für die Buchführung sowie für die Aufstellung eines Gebarungsabschlusses verantwortlich, der ein möglichst getreues Bild der Vermögens- 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- 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 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 Standesregeln 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- 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 zum 31. Dezember 2012 sowie der Ertragslage des Fonds für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis zum 31. Dezember 2012 in Übereinstimmung mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung.

Wien, den 26. April 2013

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH  
Wirtschaftsprüfungs- und  
Steuerberatungsgesellschaft

  
Mag. Christian Neuherz  
Wirtschaftsprüfer

  
Mag. Gerhard Prachner  
Wirtschaftsprüfer

Eine von den gesetzlichen Vorschriften abweichende Offenlegung, Veröffentlichung und Vervielfältigung im Sinne des § 281 Abs. 2 UGB in einer von der bestätigten Fassung abweichenden Form unter Beifügung unseres Bestätigungsvermerks ist nicht zulässig. Im Fall des bloßen Hinweises auf unsere Prüfung bedarf dies unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

# Kontaktmöglichkeiten zum FSW

Die Informations- und Kontaktmöglichkeiten zum Fonds Soziales Wien (FSW) werden Jahr für Jahr von den WienerInnen gut genutzt.

Die erste Anlaufstelle ist das FSW-KundInnentelefon 01/24 5 24, das von Montag bis Sonntag (auch an Feiertagen) von 8:00 bis 20:00 Uhr AnruferInnen berät und weitervermittelt. Auch die zahlreichen kostenlosen Informationsmaterialien des FSW können unter dieser Nummer bestellt werden.

Gänzlich unabhängig von Öffnungszeiten finden sich auf den Websites des FSW unter [www.fsw.at](http://www.fsw.at) Informationen, Broschürenbestellung und Links zu allen anerkannten Partnerorganisationen. Persönliche Beratung findet u. a. auf zahlreichen Veranstaltungen statt, bei denen der FSW vor Ort informiert und berät.



196.000

**Anrufe** nahmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FSW-KundInnentelefon im Jahr 2012 entgegen.



4.658.000

**Interessentinnen** und Interessenten haben im Jahr 2012 die Webseiten des Fonds Soziales Wien besucht.



52

**Veranstaltungen** boten WienerInnen 2012 Gelegenheit, sich von unseren MitarbeiterInnen persönlich beraten zu lassen.



470.000

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



**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

**FSW-KundInnentelefon**  
Tel.: 01/24 5 24  
Täglich 8:00 – 20:00 Uhr

**Beratungszentrum  
Pflege und Betreuung**

10., Gudrunstraße 145-149  
Tel.: 01/24 5 24

11., Zentrum Simmering,  
Simmeringer Hauptstraße 100/  
Stiege B/2.OG  
Tel.: 01/24 5 24

15., Graumannsgasse 7/  
Stiege A/ 3.OG  
Tel.: 01/24 5 24

16., Weinheimergasse 2  
Tel.: 01/24 5 24

19., Heiligenstädter Straße 31/  
Stiege 3  
Tel.: 01/24 5 24

Wohn- und Pflegeheime  
3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 01/24 5 24

**Beratungszentrum  
Behindertenhilfe**  
3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 01/24 5 24

**Beratungszentrum  
Wohnungslosenhilfe – bzWO**  
8., Lederergasse 25  
Tel.: 05 05 379 – 66 430

**Beratung und Betreuung behin-  
deter DienstnehmerInnen der  
Stadt Wien**  
2., Schiffamtsgasse 14  
Tel.: 05 05 379 – 66 521



**FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH**  
**Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege, Sitz der Geschäftsführung**  
11., Guglgasse 6/Stiege 4/4. Stock  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel.: 01/40 00 – 66 540  
Internet: www.mobile-hauskrankenpflege.at

**Mobile Hauskrankenpflege**

Region Nord-Ost  
3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 01/40 00 – 66 860

Region Süd-Ost  
3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 01/40 00 – 66 960

Region Süd-West  
3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 01/40 00 – 66 940

Region Nord-West  
3., Guglgasse 7-9  
Tel.: 01/40 00 – 66 840

**Kontinenzberatung des Fonds  
Soziales Wien**

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

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

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

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



**FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH**  
**Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, Sitz der Geschäftsführung**  
11., Guglgasse 6/Stiege 4/4. Stock  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel.: 01/40 00 – 66 750  
Internet: www.tageszentren.at

**Tageszentrum für Seniorinnen  
und Senioren**

Tageszentrum Ingrid Leodolter  
7., Apollongasse 19  
Tel.: 01/521 03 – 19 33

Tageszentrum Favoriten  
10., Kundratstraße 3  
Tel.: 01/601 91 – 86 00

Tageszentrum Oriongasse  
Schwerpunkt Demenz  
11., Oriongasse 11  
Tel.: 01/40 00 – 66 825

Tageszentrum  
Simmering  
11., Dittmannsgasse 5  
Tel.: 01/40 00 – 66 825

Tageszentrum  
Sechshauser Straße  
15., Sechshauser 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 – 59 08

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

Tageszentrum  
Stadlau  
22., Makebagasse 9  
Tel.: 01/40 00 – 66 812

Tageszentrum  
Liesing  
23., Haeckelstraße 1A  
Tel.: 01/40 00 – 66 984

Eröffnung Herbst 2013  
Tageszentrum Baumgarten  
14., Seckendorfstraße 1

**Team Focus**  
5., Grüngasse 14  
Tel.: 01/40 00 – 66 380

**Soziale Arbeit**  
11., Guglgasse 6/Stiege 4/4. 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., Graumannsgasse 7/B/2  
Tel.: 01/40 00 – 66 701

Soziale Arbeit im  
Krankenhaus  
15., Graumannsgasse 7/B/2  
Tel.: 01/40 00 – 66 725



**"wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH,  
Sitz der Geschäftsführung**  
15., Graumannsgasse 7/A/2  
Tel.: 01/40 00 – 59 112  
Internet: [www.wiederwohnen.at](http://www.wiederwohnen.at)

**Vor:Ort**

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

Tageszentrum Ester\*  
Esterhazygasse 18  
1060 Wien

**Zwischen:Zeit**

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

Haus Siemensstraße  
21., Siemensstraße 109  
Tel.: 01/40 00 – 59 150

Haus Hernals  
17., Wurlitzergasse 89  
Tel.: 01/40 00 – 59 140

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

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

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

**Wohn:Raum**

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

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

wohnbasis  
15., Graumannsgasse 7/A/1  
Tel.: 01/40 00 – 59 400

wohn:mobil  
15., Graumannsgasse 7/A/1  
Tel.: 01/40 00 – 59 500

\* Wiedereröffnung/Eröffnung  
Sommer 2013



**SeniorInnenbüro der Stadt Wien**  
11., Guglgasse 6/Stiege 4/4. Stock  
Gasometer A – Haupteingang  
Tel.: 01/40 00 – 85 80  
E-Mail: [post@senior-in-wien.at](mailto:post@senior-in-wien.at)  
Internet: [www.senior-in-wien.at](http://www.senior-in-wien.at)



**Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH – Staatlich anerkannte Schuldenberatung  
Sitz der Geschäftsführung**  
3., Döblerhofstraße 9/1. Stock  
Tel.: 01/330 87 35  
Internet: [www.schuldnerberatung-wien.at](http://www.schuldnerberatung-wien.at)



**AWZ Soziales Wien GmbH  
Sitz der Geschäftsführung**  
15., Geibelgasse 18-20  
Tel.: 01/313 99 – 17 09 20  
E-Mail: [office@awz-wien.at](mailto:office@awz-wien.at)  
Internet: [www.awz-wien.at](http://www.awz-wien.at)

Wiener Schule für Sozialberufe  
15., Hollergasse 2-6  
Tel.: 01/313 99 – 17 09 10





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