



# Den Menschen die Hand reichen

Geschäftsbericht 2014



Geschäftsbericht 2014  
**Fonds Soziales Wien**

Foto: Peter Rigaud



Liebe Wienerinnen und Wiener!

Ich freue mich, dem Fonds Soziales Wien an dieser Stelle noch einmal herzlich und offiziell zu seinem zehnjährigen Jubiläum gratulieren zu können. Rückblickend hat sich die damals durchgeführte Strukturreform des Wiener Gesundheits- und Sozialbereichs als absolute Erfolgsgeschichte erwiesen.

Wie gut die Zusammenarbeit der Stadt Wien mit dem FSW funktioniert, zeigt nicht zuletzt die Umsetzung des Geriatriekonzepts aus dem Jahr 2004. Die zahlreichen Vorgaben wurden mittlerweile zu 100 Prozent erfüllt – und darauf bin ich wirklich sehr stolz. Ein konkretes Beispiel der Maßnahmen: Die großen und alten Pflege-wohnhäuser sind wohnortnahen, freundlichen und modernen Einrichtungen gewichen. Details zu den 2014 neu eröffneten Häusern finden Sie in diesem Geschäftsbericht.

Da demografische Entwicklungen eine exakte Planung verlangen, haben alle wichtigen Gremien aus dem Wiener Gesundheits- und Sozialbereich ein Strategiekonzept für die Pflege und Betreuung in Wien 2030 entwickelt. Um nur einen Punkt dieses Papiers, an dem auch der FSW maßgeblich beteiligt war, herauszugreifen: Mit einem umfassenden Unterstützungspaket für pflegende Angehörige stärken wir das gesamte Umfeld – mit der Ausweitung der Öffnungszeiten eines Tageszentrums, noch flexibleren mobilen Dienstleistungen und neuen Angeboten in der Prävention und Rehabilitation.

Der FSW beweist aber nicht nur im Pflegebereich sein Verantwortungsbewusstsein. Auch bei Behinderung, Wohnungslosigkeit, Flucht vor Krieg oder Schuldenproblematik stehen stets die Menschen im Mittelpunkt. Denn soziale Gerechtigkeit und Solidarität sind die wichtigsten Garanten für den Erhalt einer hohen Lebensqualität. Die Stadt Wien nimmt diesen Auftrag sehr ernst und der FSW ist ein wesentlicher Dreh- und Angelpunkt für die Sozialpolitik in dieser Stadt!

Viel Vergnügen beim Lesen!

**Mag<sup>a</sup> Sonja Wehsely**  
Stadträtin für Gesundheit und Soziales

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Der Fonds Soziales Wien hat 2014 sein zehnjähriges Bestehen in heutiger Form gefeiert. Seit 2004 sorgen wir dafür, dass die Wienerinnen und Wiener sozial abgesichert sind, auch wenn sie sich in schwierigen Lebensumständen befinden.

Über 100.000 Menschen erhalten durch den FSW genau jene Unterstützung, die sie benötigen. Dadurch leisten wir einen wichtigen Beitrag zur hohen Lebensqualität in Wien. Damit das so bleibt, müssen wir den Ansprüchen unserer Kundinnen und Kunden gerecht werden und uns den Herausforderungen der Zukunft stellen. Die ausgezeichneten Ergebnisse der regelmäßigen KundInnenbefragungen zeigen, dass wir hier erfolgreich sind. Nicht möglich wäre das ohne das tägliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – rund 1.400 im FSW mit seinen Töchtern und 25.000 weitere in unseren Partnerorganisationen.

Dieser Geschäftsbericht soll aber nicht nur Leistungsbilanz sein, sondern auch Geschichten erzählen, die unsere Arbeit 2014 geprägt haben. Verbunden werden sie durch drei Leitmotive: Verlässlichkeit, Vertrauen und Klarheit. Verlass ist auf den FSW nicht nur heute, sondern auch in der Zukunft. Vertrauen können uns KundInnen und Angehörige genauso wie MitarbeiterInnen. Klarheit wiederum braucht es in der Kommunikation mit unseren Partnern und allen Wienerinnen und Wienern.

Klar hat sich auch Bürgermeister Michael Häupl geäußert. „Alle reden von der Verwaltungsreform – im Wiener Gesundheits- und Sozialbereich haben wir sie bereits vor zehn Jahren umgesetzt. Und der Erfolg gibt uns Recht“, sagte der Bürgermeister beim FSW-Jubiläumsfest im September 2014. In diesem Sinne richte ich meinen Dank an alle Beteiligten und freue mich auf die weitere gute Zusammenarbeit.

Ich wünsche Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre!



**Peter Hacker**  
Geschäftsführer Fonds Soziales Wien





Vorwort .....Seite 4  
 Peter Hacker – im Gespräch .....Seite 8

## Verlässlichkeit

**Den Menschen die Hand reichen**  
 Ein Überblick über die Tätigkeit des FSW .....Seite 14  
**Fragen, ob die Hilfe wirkt**  
 Die Rückmeldungen unserer KundInnen .....Seite 20  
**Menschlich und vielfältig**  
 Die MitarbeiterInnen sind das Herz des FSW .....Seite 26

## Klarheit

**So geht's zu den Leistungen**  
 Der Weg der KundInnen .....Seite 32  
**Roland Haller, Leiter des KundInnenservice**  
 „Wir haben die richtigen Antworten für unsere KundInnen“ ...Seite 37  
**Gerecht berechnet**  
 Der Kostenbeitrag: keine Zwei-Klassen-Gesellschaft .....Seite 40



26



52



44

## Vertrauen

### Starthilfe für einen neuen Anfang

Jugendliche Flüchtlinge werden intensiv betreut .....Seite 44

### Häuser für die Zukunft

Das Wiener Geriatriekonzept steht vor dem Abschluss .....Seite 48

### Berufliche Inklusion leben

Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Arbeitsleben ....Seite 52

## Das Unternehmen

Der FSW und seine Tochterunternehmen .....Seite 60

Die Organe des FSW .....Seite 70

Jahresabschluss FSW gesamt .....Seite 72

Die FSW-Partnerorganisationen .....Seite 82

Impressum .....Seite 86



◀ Peter Hacker ist mit der Leistungsbilanz des FSW zufrieden: „Wir haben intensiv an Verbesserungen gearbeitet und freuen uns über den großartigen Zuspruch unserer Kundinnen und Kunden. Im Umgang mit ihnen haben wir ein neues Verständnis in der DNA des Unternehmens verankert.“

# „Hohe Qualität als Mindestanspruch“

Geschäftsführer Peter Hacker über Projekte, auf die er stolz ist, und wie sich der Fonds Soziales Wien bereits jetzt auf 2030 vorbereitet

**Seit zehn Jahren trägt der Fonds Soziales Wien mit seinen Leistungen wesentlich zur sozialen Sicherheit in Wien bei. Wo und wofür steht er heute?**

PETER HACKER: Wir haben in den letzten Jahren intensiv an Verbesserungen gearbeitet und sehen jetzt anhand unterschiedlicher Parameter, dass wir erfolgreich waren. Die Wienerinnen und Wiener vertrauen uns und wir freuen uns über den großartigen

*„ Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen den alten Gedanken der Verwaltungsbürokratie gar nicht mehr – und das ist wunderbar, weil wir davon ja weg wollten.“*

Peter Hacker, Geschäftsführer des Fonds Soziales Wien

Zuspruch unserer Kundinnen und Kunden. Im Umgang mit ihnen haben wir ein neues Verständnis in der DNA des Unternehmens verankert. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen den alten Gedanken der Verwaltungsbürokratie gar nicht mehr – und das ist wunderbar, weil wir davon ja weg wollten.

**Die demografische Entwicklung mit immer mehr älteren Menschen bedeutet eine große Herausforderung für den Bereich der Pflege. Wie geht der FSW damit um?**

Es steigt ja nicht nur die Anzahl der Kundinnen und Kunden, sondern auch der Anspruch an die Qualität. Das ist legitim, allerdings muss auch die Finanzierung des Systems gesichert bleiben. Wir haben hier gute Vorarbeit geleistet, legen einen starken Fokus auf Wirkungsorientierung und Effizienz: keine unproduktiven Kosten, sondern Geld für tatsächliche Verbesserungen. Das ist notwendig, weil wir auch quantitativ wachsen müssen. Außerdem müssen sich die Leistungen ändern. Wir können nicht mit alten Konzepten reüssieren, sondern brauchen neue Ideen, die unserem Motto „Hohe Qualität als Mindestanspruch“ gerecht werden. Wir sind hier noch nicht am Ziel, können uns aber ruhigen Gewissens den Herausforderungen der Zukunft stellen.

**Der FSW war maßgeblich in die Entwicklung der Pflegestrategie der Stadt Wien bis 2030 involviert. Welche Erkenntnisse haben sich daraus ergeben?**

In diesem Prozess ist es stark um Kapazitäten gegangen, wir haben aber auch sehr viele inhaltliche Entwicklungen aufgezeigt. Im Rahmen der Gesundheitsreform befindet sich der FSW in sehr guten Gesprächen mit der Gebietskrankenkasse über Veränderungen des medizinischen Dienstes für ältere Menschen. Das betrifft FSW-Kundinnen und Kunden in Wohn- und Pflegeeinrichtungen sowie im mobilen Bereich, wo wir konkrete und zukunftsorientierte Projekte umsetzen werden.

**Die Änderungen in der Bevölkerungspyramide werden sich auch im Arbeitsmarkt widerspiegeln. Wie bereitet sich der FSW darauf vor?**

Wichtig ist, dass wir genug hochqualifizierte Fachkräfte haben. Allein in Wien werden bis 2030 zusätzlich rund 500 Heimhelferinnen und Heimhelfer sowie ebenso viele Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen benötigt – und das nur, wenn wir die jetzigen Dienstlogiken fortsetzen. Das wird aber nicht möglich sein. Die Leute werden anspruchsvoller und darauf müssen wir uns einstellen. Die Kundinnen und Kunden nehmen in der Früh ihre Morgenleistung in Anspruch und wollen auch am Abend etwas unternehmen. Diese Aktivi-

täten liegen länger als acht Stunden auseinander, wir werden also unsere Dienstenteilungen anpassen müssen. Die große Herausforderung für die Kollektivverträge in dem Bereich ist, dass sich die Anzahl der Arbeitsplätze und die Art der Arbeit ändern – und das geht über die Frage der Finanzierung hinaus.

**Gemeinsam mit dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser hat der FSW 2010 mit der AWZ Soziales Wien GmbH ein Aus- und Weiterbildungszentrum für Sozial- und Betreuungsberufe gegründet. Welches Zeugnis stellen Sie der Schule nach fünf Jahren aus?**

Die AWZ leistet hervorragende Arbeit und befindet sich im permanenten Wachstum. Wir haben die Angebote ausgebaut, die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer hat sich vervielfacht und lag 2014 bei rund 1.900. Ich möchte aber nicht nur über Quantitäten reden: Aus- und Weiterbildung wird immer wichtiger, die Anforderungen an die Pflege- und Sozialberufe ändern sich. Deshalb bin ich sehr froh, dass die AWZ in den wenigen Jahren ihres Bestehens gezeigt hat, wie gut sie sich darauf einstellen kann.

**Menschen mit Behinderung werden auch aufgrund der verbesserten Betreuung immer älter. Wie wird der FSW dieser Tatsache gerecht?**

Wir haben in den vergangenen Jahren auf Basis des Wiener Chancengleichheitsgesetzes viel erreicht. Der faire und gleichberechtigte Umgang mit Menschen mit Behinderung wird in unserer Stadt gelebt. Wir haben bereits viele ältere Menschen mit Behinderungen – das ist keine Zukunftsfrage, das ist die Realität. Ich sehe hier ein hohes Normalisierungsniveau, eine gut integrierte Gruppe von Menschen mit besonderen Betreuungsbedingungen, die es unter „nicht-behinderten“ Menschen genauso gibt.

**Das Thema Flüchtlinge war 2014 aufgrund zahlreicher Kriege und Konflikte sehr präsent. Was tragen die Stadt Wien und der FSW dazu bei, dass die Betroffenen trotz stark steigender Zahlen einen würdigen Umgang erfahren?**

Wir haben in Wien einen Konsens, dass inakzeptable gesellschaftliche Entwicklungen abgelehnt werden. Die Menschen haben gelernt, dass die geleistete soziale Arbeit und ihre Einrichtungen ganz viel mit Lebensqualität zu tun haben. Und das prägt natürlich auch unsere Flüchtlingspolitik, wo wir andere Konzepte verfolgen als andere Bundesländer, aber auch als andere Millionenstädte in Europa.



► Klare und menschliche Regeln fordert Peter Hacker im Umgang mit Flüchtlingen. Die Einigung der Bundesländer auf einheitliche Mindeststandards für Quartiere und Beratung ist auch ein Erfolg des FSW.

Eine wichtige Ebene ist das Zusammenwirken mit der Flüchtlingspolitik des Bundes – und da sehen wir nach wie vor Verbesserungsbedarf.

**Wie stark ist Ihre Arbeit politisch bestimmt und wie stark unternehmerisch?**

Natürlich ist sie politisch, weil die Stadt unsere Eigentümerin ist und wir die Sozialpolitik für die Wienerinnen und Wiener umsetzen. Genauso ist sie unternehmerisch, weil wir mit Steuergeldern effizient umgehen müssen – mit hohen Ansprüchen an die Transparenz und Nachvollziehbarkeit.

**Wie beurteilen Sie die Einigung auf einheitliche Mindeststandards für Unterkünfte und die Betreuung von Flüchtlingen im September 2014?**

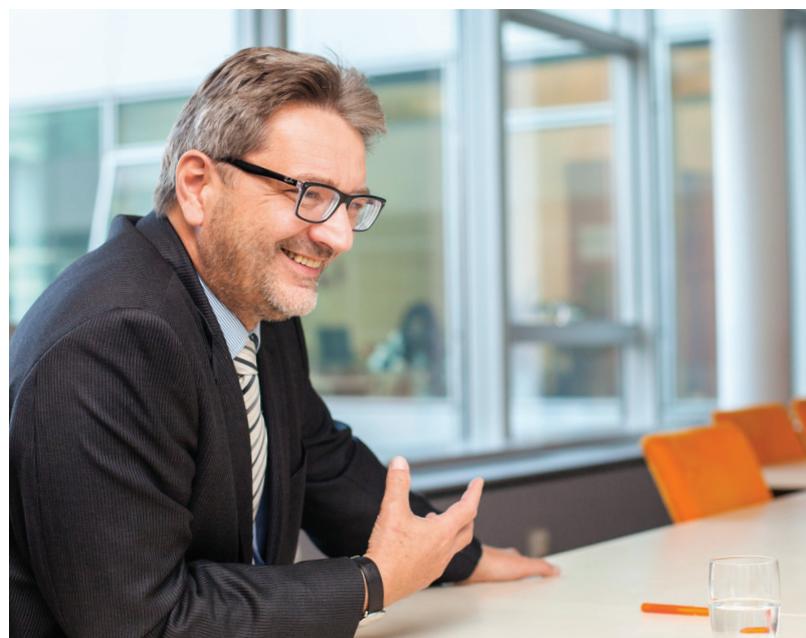
Ich bin stolz darauf, dass wir durchgesetzt haben,



die Anforderungen in einer klaren und unmissverständlichen Sprache zu formulieren: ein Bett mit Polster, Decke und Bettwäsche sowie ein Sessel und ein einteiliger Kasten. Pro Person eine Mindestfläche von acht Quadratmetern. Dusche und WC für maximal zehn Personen, Warmwasser rund um die Uhr, beheizbare Räumlichkeiten, Gemeinschaftsräume. Dazu exakte Standards bei Beratung und Betreuung, die eingehalten werden müssen.

**Abschließend eine persönliche Frage: Was ist Ihr größter Wunsch für den Sozialbereich in Wien?**

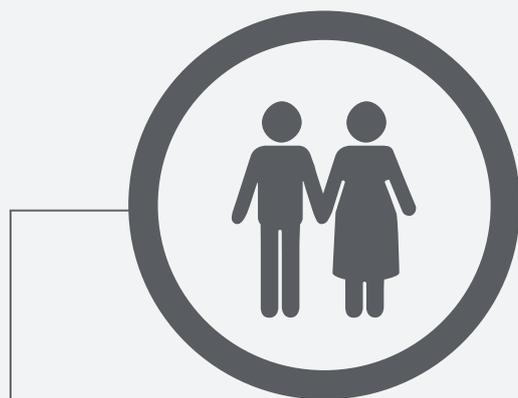
Mein großes Ziel ist es, dass alle 25.000 Beschäftigten, die vom FSW über seine Partnerorganisationen finanziert werden, mit Selbstvertrauen sagen können: „Ich habe einen guten Job und arbeite gerne im Wiener Sozialbereich.“ ■



## Prognose Pflege und Betreuung

# 2014 → 2030

### PflegegeldbezieherInnen

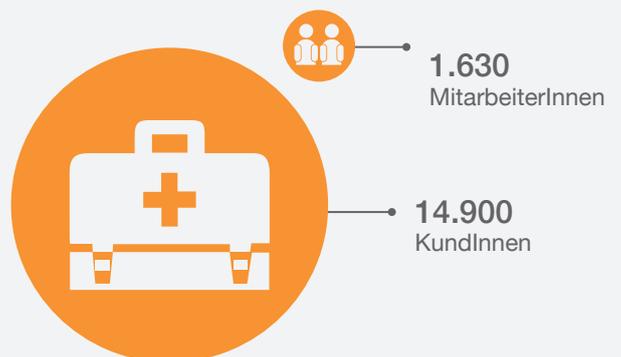


davon 39.450 über 81-Jährige

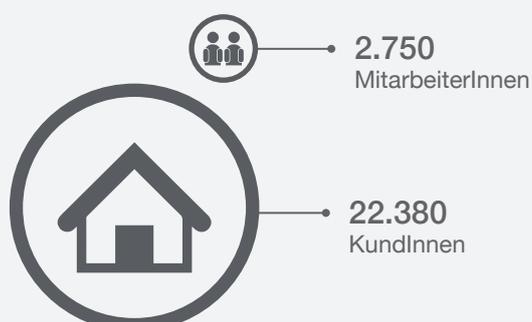


davon 59.260 über 81-Jährige

### Hauskrankenpflege



### Heimhilfe



# Verlässlichkeit

Hilfe und Unterstützung in schwierigen Lebenslagen – rasch und unbürokratisch. Darauf können sich die Wienerinnen und Wiener verlassen. Jetzt und in Zukunft.





# Den Menschen die Hand reichen

Verantwortungsbewusst und respektvoll für unsere KundInnen da zu sein, ist mehr als ein Job. Und es hat viele Facetten.

**O**ft sind es kleine Gesten. Die Hand halten, gut zureden, ein Lächeln schenken, einen Scherz machen, einfach aufmerksam zuhören. Dass wir für sie da sind, haben 101.900 Wienerinnen und Wiener im Jahr 2014 tagtäglich in hunderttausenden unterschiedlichen Betreuungssituationen erlebt.

Oft sind es aber auch grundsätzliche Bekenntnisse, die Menschen in schwierigen Lebenslagen Hoffnung und Mut geben. Denn Solidarität in Situationen, in denen Hilfe schlichtweg notwendig ist, ist in Wien nicht nur ein Lippenbekenntnis, sondern gelebte Realität – sei es nun bei Pflegebedarf, Behinderung, Wohnungslosigkeit oder nach der Flucht aus einem Kriegs- oder Krisengebiet. Begleiten Sie uns auf einer Reise durch die Tätigkeitsfelder des FSW. →

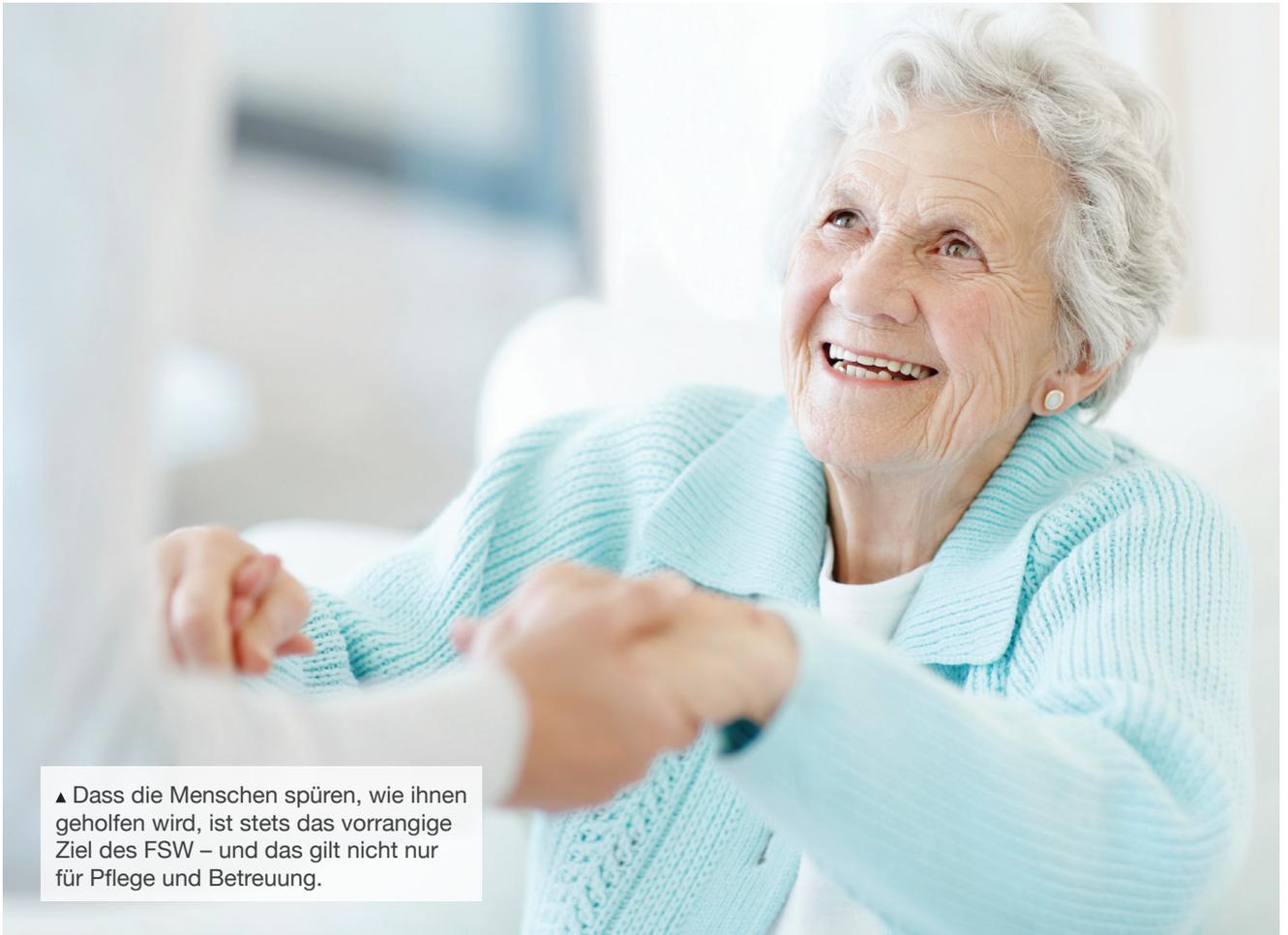


Foto: Kupicoo

▲ Dass die Menschen spüren, wie ihnen geholfen wird, ist stets das vorrangige Ziel des FSW – und das gilt nicht nur für Pflege und Betreuung.



„Meine Kundinnen und Kunden können darauf vertrauen, dass ich gemeinsam mit ihnen die richtige Leistung für sie auswähle.“  
Jutta Gruber, FSW-Case-Managerin

### Menschen mit Pflegebedarf

Es ist dieser Ausdruck von Zuversicht im Blick von Frau L. Die 80-Jährige liegt unter einer dicken Bettdecke in einem kleinen Zimmer ihrer Wohnung im 15. Wiener Gemeindebezirk und kann nicht aufstehen. FSW-Case-Managerin Jutta Gruber streicht ihr sanft über den Oberarm, als sie ihr die Vorteile einer Hauskrankenpflege erklärt. Die Skepsis, die zu Beginn des Gesprächs in der Luft lag, ist gewichen. Frau L. freut sich mit dem Gedanken an, dass sie mit Hilfe von außen besser wieder auf die Beine kommt.

Jutta Gruber, die vor ihrer Tätigkeit als Case Managerin beim FSW über viele Jahre als Krankenschwester in verschiedenen Spitalsbereichen Erfahrung in der Pflege gesammelt hat, macht sich vor Ort ein Bild von Frau L.s Situation. Das ist nötig, um genau die Leistung zu vermitteln, die Frau L. am besten unterstützt. Außerdem nimmt sie jene persönlichen Daten auf, die sie für den Antrag auf die Leistungen braucht. Frau L. merkt an Jutta Grubers präzisen Fragen, dass sie ernst genommen wird. Dem ersten Besuch einer mobilen Hauskrankenpflegerin, der bereits am Folgetag stattfinden wird, sieht sie nun vertrauensvoll entgegen.



**6 Mio.**

Betreuungsstunden  
in der mobilen Pflege und  
Betreuung

## Menschen mit Behinderung

Wenn Joe Knoll mit seinem Blindenstock auf dem Weg in sein Büro in der FSW-Ombudsstelle ist, hat er manchmal ein eigenartiges Erlebnis. „Mich nehmen Menschen ungefragt am Arm und wollen mich ins Beratungszentrum Behindertenhilfe führen“, erzählt er mit einem schelmischen Lachen. Humor und Entgegenkommen gehören zum Tagesgeschäft von Joe Knoll, der seit 2004 beim FSW ist und davor bei der MA 12

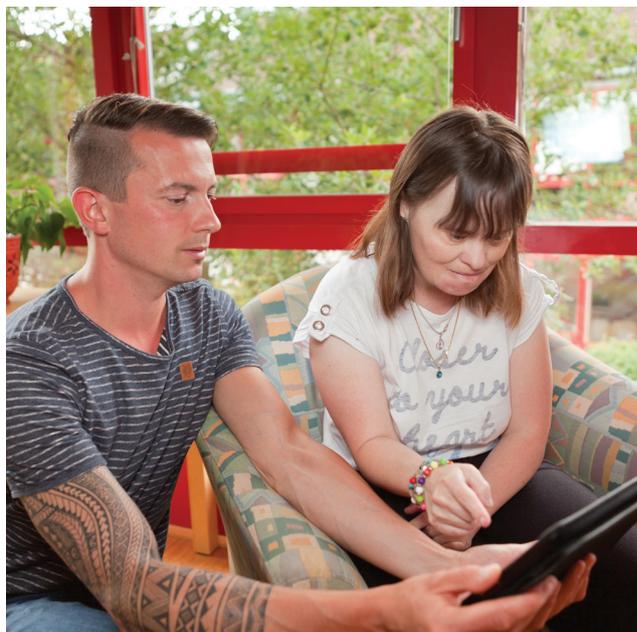


„Es macht mir unglaublichen Spaß, annähernd chancengleich mit sehenden KollegInnen zusammenzuarbeiten und mit ihnen dank Ausbildung, Computer und spezieller Software mithalten zu können.“

Joe Knoll, Mitarbeiter Ombudsstelle

war. „Es ist immer wieder eine prickelnde Erfahrung für mich, als blinder Mitarbeiter Beschwerden behinderter KundInnen zu bearbeiten. Aus eigener täglicher Erfahrung weiß ich, mit welchen Herausforderungen speziell blinde Menschen konfrontiert, aber auch zu welchen Leistungen sie in der Lage sind. Daher bringe ich wahrscheinlich ein anderes Maß an Verständnis für ihre Anliegen auf und muss mich am Telefon oft zurücknehmen, um mich nicht zu outen.“

Wichtig ist für Joe Knoll auf jeden Fall, dass das Ergebnis stimmt: „Große Freude bereitet es mir, wenn ich zu einer positiven Lösung des Problems beigetragen habe.“



Der Bereich Behinderung, Mobilität und Betreuung erstreckt sich von der Förderung im frühkindlichen Alter bis zur Unterstützung hochbetagter Menschen.



5.620

Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung werden vom FSW gefördert.





▲ Betreuer Stefan Barth übergibt Frau D. den Schlüssel zu der Einzimmerwohnung im Haus Felberstraße, die sie mit ihren beiden Kindern übergangsmäßig bezieht.

### Wohnungslose Menschen

Auch im Haus Felberstraße geht es um die Lösung schwieriger Situationen. Insgesamt 17 wohnungslose Familien leben in dieser Einrichtung der FSW-Tochter "wieder wohnen". Ziel ist es, innerhalb von acht Monaten wieder in die eigenen vier Wände zu ziehen. Daher gibt es für alle BewohnerInnen einen fixen Termin pro Woche mit MitarbeiterInnen des Hauses. „Wir besprechen dann die aktuelle familiäre und finanzielle Situation und lösen konkrete Probleme“, erklärt Betreuer Stefan Barth. Denn zusätzlich zum Nutzungsentgelt im Haus Felberstraße (200 bis 334 Euro pro Monat je nach Wohnungsgröße) müssen die BewohnerInnen Rücklagen bilden, um Zugang zum freien Wohnungsmarkt zu finden. „1.500 Euro in fünf Monaten ist ein Richtwert“, so Stefan Barth. „Dazu gibt es Zuschüsse vom Sozialzentrum und Stiftungsmittel der MA 40 – so geht sich eine Anmietung meist aus.“

Frau D. will genau das schaffen. Sie hat eine schwierige Zeit hinter sich. Im Haus Felberstraße hat sie mit ihren beiden Kindern eine Übergangsbleibe gefunden. „Ich bin sehr zufrieden mit der Betreuung, ich werde wirklich freundlich unterstützt. Nur ein zweites Zimmer wäre schön“, sagt Frau D. „Daher will ich so schnell wie möglich in eine eigene Wohnung. Am liebsten im 10. Bezirk, wo ich geboren und aufgewachsen bin.“ Die Übersiedlung in das eigene Zuhause ist auch für die MitarbeiterInnen ein schöner Moment. „Aber ich freue mich genauso, wenn Leute zuerst ablehnend sind, nach einer Zeit Vertrauen aufbauen und die Hilfe annehmen“, berichtet Stefan Barth, der seit drei Jahren bei "wieder wohnen" arbeitet und davor im Asylbereich tätig war.



**5.000**

Wohnplätze für wohnungs- und obdachlose Menschen werden vom FSW finanziert.



◀ Sicherheit und Geborgenheit sind wesentliche Grundbedürfnisse. Beides bekommen Flüchtlinge in der Wiener Grundversorgung.



# 31.110

Beratungsgespräche mit Flüchtlingen wurden 2014 geführt.

## Flüchtlinge

Der Asyl- und Flüchtlingsbereich stand 2014 aufgrund zahlreicher Kriegs- und Krisenherde besonders im Interesse der Öffentlichkeit. Rasche Hilfe ist unabdingbar. Doch Wien bietet mehr. So machen im Oktober die 350 Flüchtlinge, die kurzfristig in der ehemaligen Zollwacheschule in Erdberg untergebracht worden waren, Bekanntschaft mit der österreichischen Mehlspeisküche: Anna H., 81, und Maria H., 79, überraschen sie mit Apfelstrudel. 21 Stück davon haben die beiden Kundinnen der FSW-Tageszentren gemeinsam mit anderen SeniorInnen gebacken.

Zwar sind die Menschen in Erdberg in Bundesbetreuung. Aber auch der FSW, in dem die Landesleitstelle für die Grundversorgung in Wien beheimatet ist, ist stark in diesen Bereich involviert. Wien nimmt nach wie vor deutlich mehr Flüchtlinge auf, als nach der zwischen Bund und Ländern festgelegten Quote verpflichtend wären. Auch über die Stadtgrenze hinaus engagiert sich der FSW für die Belange von Menschen, die wegen Kriegen und Krisen ihre Heimat hinter sich gelassen haben. 2014 setzt er unter den BundesländervertreterInnen der Grundversorgungsstellen österreichweite Mindeststandards für Quartiere durch, in denen Asylwerberinnen und Asylwerber leben.

In Wien werden die Anforderungen rasch umgesetzt. Denn, wie Anita Bauer, in deren Fachbereich Betreutes Wohnen die Grundversorgung fällt, betont: „Wir haben von Anfang an immer auf die Qualität der Unterkünfte geachtet.“ Und so erfüllen wenige Monate nach ihrer Einführung über 90 Prozent der damit betrauten FSW-Partnerorganisationen die Mindeststandards. ■





▲ Herr Rudolf fühlt sich durch Claudia Ilgner von der Mobilien Hauskrankenpflege bestens betreut: „Schwester Claudia kann Verbesserungen oder Verschlechterungen sofort beurteilen. Das gibt mir Sicherheit!“



# Fragen, ob die Hilfe wirkt

Die Einzigen, die wissen, ob die vom FSW geförderten Leistungen tatsächlich wirksam sind, sind unsere KundInnen. Wir befragen sie regelmäßig.

**H**err Rudolf hat seit zehn Jahren Morbus Parkinson. Wegen eines offenen Druckgeschwürs versorgt ihn dreimal pro Woche Claudia Ilgner von der Mobilien Hauskrankenpflege der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH. Für Herrn Rudolf ist die Betreuung daheim von unschätzbarem Wert, wie seine Frau Rosalia bestätigt: „Ohne Hauskrankenpflege müssten wir einen Fahrtendienst organisieren, der uns in eine Ambulanz bringt. Das würde für uns deutlich mehr Stress bedeuten und bestimmt höhere Kosten verursachen.“ Besonders schätzen die beiden die kontinuierliche Betreuung durch eine Person und das Vertrauensverhältnis, das mit der Zeit entsteht.

Mobile Hauskrankenpflege ist ein wichtiger Bestandteil der vielfältigen mobilen Pflege- und Betreuungsangebote in Wien, zu denen auch Heimhilfe und Besuchsdienst gehören. 2014 haben rund 3.700 KundInnen, die solche Leistungen erhalten, an einer Befragung



▲ Seniorinnen und Senioren mit körperlichen Beeinträchtigungen können dank bester Pflege und Betreuung aktiv am Alltag in den Tageszentren teilnehmen.

teilgenommen. Das Ergebnis ist mit 96 Prozent Zufriedenheit noch besser als 2012 bei der ersten Umfrage in diesem Bereich.

Eine umfangreiche Erhebung fand 2014 auch in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren statt. Dabei wurden mithilfe von Fragebögen und persönlichen Interviews nicht nur etwa 1.500 KundInnen, sondern auch die Angehörigen befragt. Die Zufriedenheit mit dem jeweiligen Tageszentrum liegt bei den KundInnen bei 98 Prozent, bei den Angehörigen um nur zwei Prozent niedriger.

### Die Qualität sichern

„Das überwältigend positive Feedback ist gut für die Arbeit des FSW und wohltuend für uns alle. Es unterstreicht, dass wir gemeinsam mit den sozialen Einrichtungen gute Leistungen für die Bürgerinnen und Bürger erbringen. Und die Einzigen, die beantworten können, ob es ihnen gut damit geht, sind unsere Kundinnen und Kunden“, erklärt Harald Kriener, der als Leiter der Stabsstelle Berichtswesen & Entwicklung für KundInnenbefragungen verantwortlich ist. Für FSW-Geschäftsführer Peter Hacker sind die Befragungen ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung: „Wir überprüfen damit auch die eigene Arbeit – und das

Ergebnis ist für unsere Managemententscheidungen von großer Bedeutung. Durch die Rückmeldungen bekommen wir ein Gespür dafür, was die Menschen wirklich bewegt. Und darüber tauschen wir uns natürlich auch mit unseren Partnerorganisationen aus.“

Durch die Befragungen erhält der FSW viele Messwerte über die einzelnen Einrichtungen. „Mit diesen Daten wird für jeden Träger ein individualisierter Bericht erstellt. In Folge verwenden wir die Ergebnisse auch für den Anerkennungsprozess und die FSW-Qualitätsaudits“, erläutert Renate Pfoser, die im Fachbereich Pflege und Betreuung für KundInnenbefragungen und Qualitätsüberprüfungen zuständig ist.

### Den Angehörigen zuhören

Auch die Meinung der Angehörigen einzuholen, ist dem FSW sehr wichtig. „Sie sind sowohl emotional als auch in die Betreuung stark involviert“, betont Harald Kriener. Die Frage sei daher: „Mit welchen Leistungen kann man die Angehörigen noch besser einbinden und unterstützen? Zudem blicken sie auf gewisse Aspekte, etwa die Förderungen, anders als die Kundinnen und Kunden.“ So halten 85 Prozent der Angehörigen den Kostenbeitrag für die Tageszentren für fair und angemessen, allerdings nur 68 Prozent der KundInnen. In

*„ Ich sitze leider im Rollstuhl und kann nicht gehen, aber mit dem Tageszentrum bin ich sehr zufrieden. Ich bin froh und dankbar, dass es solche Einrichtungen in Wien gibt. “*

Persönlicher Kommentar aus der KundInnenbefragung in den Tageszentren für SeniorInnen

der Befragung zur mobilen Pflege lag die Zustimmung der KundInnen bei hohen 89 Prozent. Durchgeführt wurden beide Befragungen von unabhängigen renommierten Instituten, bei der mobilen Pflege vom österreichischen Gallup Institut, bei den Tageszentren durch TrendCom. „Dadurch sind die Ergebnisse glaubwürdiger, als wenn sie direkt vom FSW kämen“, so Kriener.

### Der persönliche Eindruck

Besonders wichtig ist dem Leiter des Berichtswesens, dass die KundInnen auch ihre persönlichen Eindrücke bekannt geben können. Dazu müssen nicht nur offene Fragen formuliert, sondern auch an der richtigen Stelle im Fragebogen oder im Verlauf des Interviews platziert werden. „Wenn die Kundin oder der Kunde das Gefühl hat ‚Das will ich jetzt unbedingt loswerden‘, dann haben wir unser Ziel erreicht“, erklärt Kriener.

Dass die KundInnen diese Möglichkeit auch gut und gerne annehmen, zeigen die zahlreichen Rückmeldungen wie z. B.: „Ich bin inkontinent, habe ständig Schmerzen, Lähmungserscheinungen und darf wegen Allergien und Unverträglichkeiten fast nichts essen. Das Tageszentrum ist mein Lichtblick!“ ■



96 %

der WienerInnen, die Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung beziehen, sind damit zufrieden.



17.481

Fragebögen wurden im Rahmen der Befragung an Kundinnen und Kunden verschickt.

# Die JOSI – ein Zufluchtsort seit 25 Jahren



Seinerzeit eine Innovation, heutzutage noch immer dringend notwendig: das Tageszentrum JOSI. ▲

Als die JOSI im Jahr 1989 zum ersten Mal ihre Pforten öffnete, waren Tageszentren für obdachlose Menschen in der Wiener Soziallandschaft noch ein Novum. Erst Mitte der Achtzigerjahre hatte mit der PAZ in der Pazmanitengasse erstmals eine solche Einrichtung aufgesperrt, die zentral in der U-Bahnstation Josefstädter Straße gelegene JOSI folgte wegen des großen Bedarfs nur kurz danach. „Zuvor war das Angebot der Wohnungslosenhilfe in erster Linie auf Unterbringung in der Nacht eingestellt“, erinnert sich Monika Wintersberger-Montorio, Geschäftsführerin der "wieder wohnen" GmbH, zu der die JOSI gehört. In den Tageszentren konnten Wienerinnen und Wiener ohne Obdach sich nun auch tagsüber aufhalten, duschen, Essen zubereiten und sozialarbeiterische Beratung in Anspruch nehmen.

## Veränderung der Zielgruppe

An diesem Basisangebot hat sich bis heute nichts verändert. Allerdings ist die Struktur der Zielgruppe inzwischen eine andere: Viele Menschen, die zur Zeit der Gründung auf die JOSI angewiesen waren, benötigen sie aufgrund des Ausbaus der Wohnungslosenhilfe später nicht mehr. Dafür kommen nun obdachlose Menschen, die auf weiterführende Angebote keinen Anspruch haben. „Nach wie vor gilt es daher, jenen einen Raum anzubieten, für die es sonst keine oder nur ganz wenige Orte gibt“, betont Einrichtungsleiter Alexander Minich. ■

## Ein Vierteljahrhundert koordiniertes Betreutes Wohnen

Zeitgleich mit der Gründung der JOSI fand in der Arbeit mit obdachlosen Menschen in Wien ein umfassender Wandel statt. Neben der Einrichtung von Tageszentren wurde 1989 auch das Angebot an Wohnplätzen für ehemals obdachlose Menschen deutlich erweitert. Mit dem Haus Gänsbachergasse 7, heute in Trägerschaft der "wieder wohnen" GmbH, eröffnete das erste Sozialtherapeutische Wohnheim der Bundeshauptstadt.

Gleichzeitig erschloss die städtische „Arbeitsgemeinschaft Wohnplätze für Bürger in Not“ in Zusammenarbeit mit privaten Trägern Wohnraum. Hier wie dort unterstützten SozialarbeiterInnen die BewohnerInnen

bei der Bewältigung ihres Alltags und dabei, die Wohnungslosigkeit endgültig hinter sich lassen zu können. Ausdrückliche Zielsetzung war, dass die BewohnerInnen eine eigene Wohnung beziehen und ein Leben ohne Betreuung und Unterstützung führen. Ein fundamentaler Unterschied gegenüber früheren Angeboten, die sich auf die bloße Unterbringung obdachloser Menschen beschränkten.

## Tagung zum Jubiläum

Der 25. Geburtstag des Angebots „Betreutes Wohnen in Wohnungen“ wurde im Oktober 2014 mit einer Fachtagung von FSW und FH Campus Wien und einem abendlichen Fest begangen. ■

## Warm & sicher

# Winterpaket 2014/15

In Wien soll im Winter niemand auf der Straße schlafen müssen, egal woher sie oder er kommt. Dafür setzt sich die Wiener Wohnungslosenhilfe im Rahmen ihres Winterpakets mit massiven Kapazitätserweiterungen ein. Auch im Winter 2014/15 wurde das Angebot ausgebaut. Gleichzeitig erhielt die Sozial- und Rückkehrberatung der Caritas, die obdachlose EU-StaatsbürgerInnen beim Entwickeln neuer Perspektiven unterstützt, zusätzliche Fördermittel.

### Enge Kooperation

Auch beim Winterpaket ziehen die Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe an einem Strang. Eine enge Kooperation fand im vergangenen Winter etwa zwischen der Sozial- und Rückkehrberatung der Caritas und der FSW-Tochter "wieder wohnen" statt: Familien ohne Obdach wurden von der Beratungsstelle an die frisch adaptierte "wieder wohnen"-Einrichtung in der Redtenbachergasse 80 vermittelt. Neun Wohneinheiten standen dort zur Verfügung, betreut wurden die Familien vom Team des benachbarten Übergangwohnhauses Hernals.



▲ Auch diese Familie konnte in der Redtenbachergasse überwintern.

Die Räumlichkeiten in der Redtenbachergasse, in denen früher die Geschäftsführung von "wieder wohnen" zu Hause war, bleiben im Sommer nicht ungenutzt. Hier finden Menschen, die durch ein Unglück, wie etwa einen Hauseinsturz oder einen Wohnungsbrand, von einem Tag auf den anderen ohne Obdach sind, rasch und unbürokratisch eine temporäre Bleibe. ■

## Betreutes Konto

# Die Finanzen im Griff

Schwierigkeiten im Umgang mit Geld sind eine der häufigsten Ursachen von Wohnungslosigkeit. "wieder wohnen" beugt mit unterschiedlichen Methoden vor bzw. steuert gegen: In den Einrichtungen lernen die Nutzerinnen und Nutzer etwa, wie man einen Haushaltsplan erstellt und diesen auch einhält. Außerdem verpflichten sie sich dazu, eine gewisse Summe für spätere Anmietungskosten anzusparen.

Ein wesentliches Instrument des Trainings in Finanzsachen und der Delogierungsprävention ist das Betreute Konto. Dieses Angebot der Schuldnerberatung Wien, das allen von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Wienerinnen und Wienern offensteht,

ermöglicht die automatische Abbuchung der wichtigsten Zahlungen im Zusammenhang mit Miete und Wohnen. Die Nutzerinnen und Nutzer wissen dadurch immer genau, wie viel Geld ihnen zur freien Verfügung bleibt – und können auch nur auf diese Summe zugreifen.

„Solange "wieder wohnen" keine Warn-SMS vom Betreuten Konto erhält, können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf verlassen, dass die Miete gezahlt wird und keine Wohnungslosigkeit droht. Damit kann die Betreuung auf einen ‚Standby-Modus‘ gesenkt werden“, fasst Alexander Maly, Leiter der Schuldnerberatung, zusammen. ■

▼ Im Fonds Soziales Wien und seinen Tochterunternehmen arbeiten unterschiedliche Menschen an gemeinsamen Zielen. Insgesamt beschäftigt der FSW rund 1.400 MitarbeiterInnen – 72 Prozent davon sind Frauen, 28 Prozent Männer.



# Menschlich und vielfältig

Ein Gewinn, der nicht in Geld gemessen werden kann: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das Herz des Fonds Soziales Wien.

**E**s ist ein normaler Arbeitstag im Bürogebäude des Fonds Soziales Wien in der Guglgasse. Doch bevor es in die Mittagspause geht, steht ein besonderer Termin auf dem Programm. Im Foyer sammeln sich rund 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus verschiedenen Unternehmensbereichen, um für ein Foto zu posieren. Eine bunte Mischung, Frauen und Männer unterschiedlichen Alters: Die Krankenschwester plaudert mit der Führungskraft, die EDV-Spezialistin mit dem Sozialarbeiter.

Als die Fotografen die Gruppe für das Shooting positionieren, rückt Vyonne Sereda in den Mittelpunkt. Nicht, weil sie im Rollstuhl sitzt, sondern wegen ihres Assistenzhundes, der die Aufmerksamkeit der KollegInnen auf sich zieht. Für die Bürofachkraft aus dem KundInnenservice nichts Neues. „Mein Königspudel unterstützt nicht nur mich, er hilft auch anderen“, sagt sie. „Die Leute streicheln ihn und gehen mit einem Lächeln weiter.“ Vyonne Sereda ist eine von 46 MitarbeiterInnen mit Behinderung im FSW und arbeitet im Beratungszentrum Pflege und Betreuung. Wegen einer neurologischen Erkrankung hat sie die Möglichkeit, an zwei Tagen pro Woche von zu Hause aus ihren Dienst auszuüben. „Das empfinde ich als Geschenk“, sagt Sereda. „Meine Bedürfnisse werden ernst genommen. Und es wird nach Lösungen gesucht, die beiden Seiten etwas bringen.“

*„Im Fonds Soziales Wien wird Vielfalt gelebt. Es geht nicht um die Herkunft oder das Alter – wichtig ist, dass wir gemeinsam an der Verwirklichung unserer Ziele arbeiten.“*

Christian Hennefeind, Leiter der Stabsstelle Personalmanagement

### Dialog für neue Ideen

Menschen, die individuelle Lösungen brauchen, spielen auch in der Arbeit von Lida Marcela Laszlo eine große Rolle. Die gebürtige Kolumbianerin kam 2003 nach Österreich und studierte hier Rechtswissenschaften. Heute leitet sie die Abteilung Operative Rechtsangelegenheiten in der Stabsstelle Recht des FSW. „Mich beschäftigt unter anderem, wie der Gesetzgeber Angelegenheiten der Sozial- und Behindertenhilfe geregelt hat und wie man diese Vorstellungen und Ziele am besten umsetzen kann“, sagt Laszlo. Ihre Arbeit schätzt die Juristin auch deshalb, weil im FSW die Menschen im Mittelpunkt stehen. „Thema ist nicht, wie viel Gewinn wir erzielen, sondern wie wir unsere KundInnen am besten unterstützen.“ Die Vielfalt unter den MitarbeiterInnen sieht Laszlo als großen Mehrwert: „Jeder Mensch hat seinen eigenen Background. Der Dialog mit den KollegInnen unterschiedlicher Herkunft fördert die Entwicklung neuer Ideen und ermöglicht einen offenen Zugang zum jeweiligen Fall.“

### Erfahrung und neue Kraft

Mit einem Altersschnitt von knapp 42 Jahren verfügt der FSW über erfahrene MitarbeiterInnen, aber auch auf den Nachwuchs wird geachtet. 55 Lehrlin-

ge wurden seit 2004 ausgebildet, Sebastian Wandaller ist einer davon. Im Zuge der Ausbildung zum Bürokaufmann lernt er die einzelnen Abteilungen des Unternehmens kennen. „Der Sozialbereich hat mich schon immer interessiert, deshalb habe ich mich beim FSW beworben“, sagt der 16-Jährige. Sein Job erfülle ihn mit Zufriedenheit. „Wenn ich in die Arbeit gehe, weiß ich, dass ich etwas Gutes tue für die Menschen dieser Stadt.“

### Hinter den Zahlen

Die Zufriedenheit mit den Leistungen des FSW misst Gerald Hutterer, der ebenfalls zum Fototermin gekommen ist. Als Mitarbeiter der Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung ist er mit Konzeption und Koordination der KundInnenbefragungen befasst. „Momentan arbeiten wir an einer Befragung zu Behinderung und Chancengleichheit. Da stecken viele Monate intensiver Arbeit drinnen“, sagt der gebürtige Niederösterreicher. Auch wenn sich sein Job in erster Linie vor dem Computer abspiele, kenne er die soziale Wirklichkeit nicht nur in Form von Zahlen und Tabellen, so Hutterer. „Durch meine Arbeit im FSW habe ich die Probleme und Bedürfnisse von Menschen kennengelernt, die auf die Hilfe anderer angewiesen sind.“ ■



# Moderner Arbeitgeber

Aktives Gesundheitsmanagement, innerbetrieblicher Dialog, individuelle Lösungen: Der FSW nimmt die Verantwortung für seine MitarbeiterInnen ernst.

Ein erfolgreiches Unternehmen und zufriedene MitarbeiterInnen – diese beiden Faktoren sind eng miteinander verknüpft. Rund 1.400 ArbeitnehmerInnen im FSW und den Töchtern bedeuten viel Verantwortung, der der FSW auf mehreren Ebenen nachkommt – mit dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM), individuellen Maßnahmen wie dem Karenzmanagement und dem „FSW-Forum – dialog.direkt“.

## Rundum gesund

Das breite Spektrum des BGM umfasst die Gewährleistung optimaler Arbeitsbedingungen genauso wie individuelle Unterstützungsmaßnahmen und gesundheitsfördernde Angebote wie Lauftrainings. „Damit sorgen wir für eine feste Verankerung des BGM im FSW und schaffen den umfassenden Rahmen für ein gesundes und sicheres Arbeiten bis ins hohe Erwerbsalter“, sagt Agnes Hanel, Leiterin der Stabsstelle Personalentwicklung & ArbeitnehmerInnenschutz. Die Angebote werden gut angenommen: 2014 wurden zahlreiche MitarbeiterInnen beim Wiedereinstieg in den Beruf begleitet oder durch Supervision, Coaching und Konfliktmanagement unterstützt.

## Individuelle Karenzberatung

Auf die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen abgestimmte

Lösungen sind besonders im Karenzmanagement gefragt. Wenn die Geburt eines Kindes bevorsteht, versorgt die Personalentwicklung die künftigen Mütter und Väter mit Infos zu Elternkarenz, Kinderbetreuungsgeld, Elternteilzeit und den Behördenwegen nach der Geburt. 25 solcher Gespräche führte Barbara Haberl, die zuständige Mitarbeiterin, im Jahr 2014 – ein Service, das zunehmend auch Männer in Anspruch nehmen. Außerdem gibt es zweimal jährlich eine Karenzjause, bei der sich karenzierte MitarbeiterInnen über Neuerungen im FSW informieren und arbeitsrechtlich beraten lassen können. Eingeladen dazu sind auch ihre Führungskräfte, um den späteren Wiedereinstieg zu erleichtern.

## Direkter Dialog

Den Austausch zwischen MitarbeiterInnen und Führungskräften sowie den verschiedenen Unternehmensbereichen stärkt der Fonds Soziales Wien regelmäßig mit dem „FSW-Forum – dialog.direkt“. Fragen an die Geschäftsführung, Diskussionen und Vernetzung mit KollegInnen aus anderen Bereichen garantieren einen angeregten Dialog. „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über einen großen Schatz an Wissen, der mir sehr am Herzen liegt“, sagt Geschäftsführer Peter Hacker – ein klares Bekenntnis zu einer modernen Kommunikations- und Unternehmenskultur. ■

# 31.480

Förderanträge wurden 2014  
gestellt, davon:



4.770 Anträge Wohnungslosenhilfe



7.410 Anträge Behindertenhilfe



9.200 Anträge Wohnen und Pflege



10.100 Anträge mobile Pflege und Tageszentren



# Klarheit

Klare Regeln, die Transparenz schaffen. Information, die jederzeit verfügbar ist. AnsprechpartnerInnen, die dafür sorgen, dass soziale Sicherheit in Wien mehr als ein Lippenbekenntnis ist. An 365 Tagen im Jahr.



▲ Edmund Rasovsky, Case Manager des FSW-KundInnenservice

WIEN  
sind da, um für Sie da zu s

## So geht's zu den Leistungen

Egal welche Form der Hilfe oder Unterstützung: Schritt für Schritt begleitet der FSW seine Kundinnen und Kunden. So stellt er sicher, dass sie immer die passende Leistung erhalten.

**A**lle Wienerinnen und Wiener sollen die Unterstützung bekommen, die sie brauchen. Dafür sorgen die rund 1.400 MitarbeiterInnen des FSW und seiner Tochterunternehmen gemeinsam mit über 150 Partnerorganisationen. Eine breite Palette an unterschiedlichen Leistungen sichert eine hohe Lebensqualität auch in schwierigen Situationen, auf die man sich nicht vorbereiten kann. Wie kommen die Wienerinnen und Wiener zu der für sie passenden Leistung? Mit klaren, umfassenden Informationen und einer Vielzahl an Kontaktmöglichkeiten ist der FSW für seine KundInnen da und begleitet sie auf ihrem Weg. Vom ersten Augenblick an.

Herr M., 75, lebt alleine in seiner Wohnung und ist mit dem Haushalt zunehmend überfordert. Seine Tochter hilft ihm so viel sie kann: Sie kocht, geht für ihn einkaufen und putzt zumindest alle zwei Wochen die Wohnung. Weil sie berufstätig ist und ein Kind hat, ist es für sie nicht einfach, alles unter einen Hut zu bringen – sie möchte daher gerne professionelle Unterstützung bei der Betreuung ihres Vaters.

### 1. Kontakt

Frau M. findet auf der FSW-Website alle Informationen rund um die unterschiedlichen Leistungen im Bereich Pflege und Betreuung. Sie hat mehrere Möglichkeiten den FSW zu kontaktieren: Eine ist das FSW-KundInnentelefon 01/24 5 24, täglich von 8–20 Uhr erreichbar. Eine andere ist, einen Rückruf auf [www.fsw.at](http://www.fsw.at) anzufordern oder einfach eine E-Mail zu schreiben. Frau M. will direkt in eines der Beratungszentren fahren, ruft aber davor beim FSW-KundInnentelefon an. Welche Dokumente soll sie mitbringen, was muss sie vorbereiten? Sie erfährt, dass sie nicht in ein Beratungszentrum fahren muss, eine Case Managerin bzw. ein Case Manager des FSW kommt nach Hause. Das KundInnenservice vereinbart mit ihr einen Termin für den nächsten Tag.

### 2. Beratung

Wie vereinbart, sucht der Case Manager Edmund Rasovsky Herrn M. auf, um sich ein genaues Bild der individuellen Lebensumstände zu machen. So kann er ihn und seine Tochter optimal über die verschiedenen Angebote informieren. Ziel ist, durch das Beratungsgespräch die bestgeeigneten Leistungen zu finden, um ihren Alltag zu erleichtern.

### 3. Bedarf

Im Rahmen des Gesprächs erhält der Case Manager alle notwendigen Informationen zur Lebenssituation von Herrn M. Er rät zu einer Heimhilfe, die die Einkäufe erledigt und auch im Haushalt unterstützt. Die zweite Empfehlung ist Essen auf Rädern, damit Herr M. zu Mittag immer eine warme Mahl-

## Wir sind für unsere KundInnen da

### 1. Kontakt

Das FSW-KundInnentelefon (01/24 5 24), täglich von 8–20 Uhr. Rückruf anfordern, 24h am Tag.



**229.524**

Anrufe beim FSW-KundInnentelefon im Jahr 2014



**67**

Veranstaltungen nutzte der FSW, um die WienerInnen 2014 persönlich zu beraten.

### 2. Beratung

Beratung und Informationen, um die richtige Leistung zu vermitteln.



**30.240**

Beratungen fanden 2014 zu Hause statt.



**7**

Beratungszentren in Wien

### 3. Bedarf

Erhebung des Unterstützungsbedarfs der KundInnen in ihrer jeweiligen Lebenssituation.



**101**

Case ManagerInnen kümmern sich um die Anliegen der KundInnen.



**16.270**

Hausbesuche der Case ManagerInnen 2014 im Pflegebereich

zeit hat. Herr M. kann unter den Partnerorganisationen, die diese Leistungen anbieten, selbst auswählen. Wichtig ist für ihn natürlich auch zu wissen, was es kostet. Der Case Manager kann das auf seinem Laptop sofort berechnen und erklärt, wie der Betrag zustande kommt: „Wie viel Sie zahlen, hängt von mehreren Faktoren ab. Unter anderem von Ihrem Einkommen, Ihrer anrechenbaren Miete und der Höhe Ihres Pflegegeldes. Der Fonds Soziales Wien fördert diese Leistungen, dadurch zahlen Sie weniger, als sie tatsächlich kosten.“

#### 4. Leistung

Edmund Rasovsky vermittelt umgehend die benötigten Leistungen, die von einer der über 150 Partnerorganisationen erbracht werden. Damit kann der

Alltag von Herrn M. rasch verbessert werden und seine Tochter weiß ihn gut versorgt. Schon am nächsten Tag kommt eine Heimhilfe zu Herrn M. nach Hause, und auch das bestellte Essen auf Rädern wird mittags geliefert.

#### 5. Kostenbeitrag

Für die Leistungen, die Herr M. erhält, bekommt er regelmäßig eine Kostenbeitragsvorschreibung vom FSW. Für jede Kundin und jeden Kunden ist individuell genau aufgeschlüsselt, wie sich ihr bzw. sein Kostenbeitrag zusammensetzt, wie viel zu bezahlen ist und wie hoch die Förderung durch den FSW ist. Und sollte einmal etwas unklar sein, so steht das FSW-KundInnenservice für Fragen zur Verfügung.

### 4. Leistung

Mehr als 150 FSW-Partnerorganisationen erbringen die Leistungen.



**340.000**

Stunden Besuchsdienst bei 6.460 KundInnen



**9.220**

KundInnen nahmen 2014 Hauskrankenpflege in Anspruch.

### 5. Kostenbeitrag

Klare Richtlinien für die Berechnung: Die Kostenbeitragsvorschreibung bietet individuellen Überblick.



**89 %**

der KundInnen halten den Kostenbeitrag für mobile Pflege und Betreuung für fair.\*



**282.160**

Kostenbeitragsvorschreibungen wurden im Jahr 2014 verschickt.

### 6. Monitoring

Wie zufrieden sind die KundInnen und passen die Leistungen noch?



**5.670**

KundInnen und Angehörige haben 2014 an Umfragen teilgenommen.



**98 %**

der befragten KundInnen sind mit den Tageszentren sehr zufrieden oder zufrieden.

\* Ergebnis der KundInnenbefragung zur mobilen Pflege und Betreuung 2014

*„ Aufgeschlossenheit für mich und meine Probleme, Hilfsbereitschaft, Geduld, Freundlichkeit, Anteilnahme – damit bin ich sehr zufrieden.“*

Eine KundInnenstimme aus der Befragung zur mobilen Pflege und Betreuung in Wien im Jahr 2014



**575.200**

Druckwerke wurden versendet und bei Veranstaltungen verteilt.



**5.304.700**

InteressentInnen haben 2014 die FSW-Webseiten besucht.

## 6. Monitoring

Der Case Manager bleibt mit Herrn M. und seiner Tochter auch in Kontakt, nachdem er die Leistungen vermittelt hat. Regelmäßig überprüft er, ob diese für den Kunden noch passen oder ob in der Zwischenzeit Änderungsbedarf besteht. So stellt der FSW sicher, dass die Lebensqualität auch dann erhalten bleibt, wenn sich der Bedarf ändert und andere Leistungen notwendig sind. Denn Ziel ist, dass die Kundinnen und Kunden immer die optimale Unterstützung bekommen und sie sowohl mit der Leistung als auch mit der laufenden Betreuung durch das FSW-KundInnenservice zufrieden sind.

## Individuell betreut

Jeden Tag wenden sich zahlreiche Wienerinnen und Wiener mit unterschiedlichen Fragestellungen an den FSW. Etwa mit einem Besuch auf der FSW-Website, einem persönlichen Gespräch auf einer Veranstaltung oder einem Anruf beim FSW-KundInnentelefon. Die FSW-Case-ManagerInnen nehmen sich für jede Frage viel Zeit, sodass alle Wienerinnen und Wiener sicher sein können, dass sie die beste Leistung bekommen und dass in ihrer Stadt stets jemand für sie da ist. ■



▲ Roland Haller, zentraler Leiter des KundInnenservice, und die Bereichsleiterinnen Tania Ramsden, Martina Minichmayr, Angelika Rosenberger-Spitzky, Michaela Beichl, Andrea Vysoky (v. l. n. r.).

# „Wir haben die richtigen Antworten für unsere KundInnen“

Individuelle Lösungen für eine hohe Lebensqualität zu finden ist Alltag für die MitarbeiterInnen im FSW-KundInnenservice. Roland Haller leitet diesen Bereich und will die KundInnen begeistern.

## **Pflege und Betreuung, Wohnen, Behinderung, Kostenbeitragsverrechnung und SeniorInnen: Was bedeutet diese Bandbreite an Themen für das KundInnenservice?**

ROLAND HALLER: Die Kundinnen und Kunden kommen mit ganz unterschiedlichen Fragestellungen zu uns. Wenn eine Mutter mit zwei Kindern nicht weiß, wo sie nächtigen sollen, dann zählt in erster Linie, dass sie am Abend ein Dach über dem Kopf haben. Und der nächste Schritt besteht darin, welche positive Perspektive wir der Frau und ihren Kindern geben können. Der Bedarf kann

► Schon im Empfang des KundInnenservice zeigt sich, worum es beim FSW geht.



aber auch sein, Informationen zu erhalten. Wenn etwa die eigene Mutter erste Anzeichen von Demenz zeigt und man sich die Frage stellt: „Was kann ich in dieser Situation tun?“ Oder vielleicht hat eine Kundin oder ein Kunde eine Frage zur Kostenbeitragsvorschreibung. Es geht letztlich immer darum, die richtige Antwort zu haben, egal bei welchem Thema. Sei es, rasch eine Leistung zu vermitteln, Informationen zu geben, die Sicherheit schaffen, oder eben einfach und verständlich mit unseren KundInnen zu kommunizieren.

### **Die Kundinnen und Kunden vertrauen dem Fonds Soziales Wien. Wie gelingt das?**

Wir sind als moderne Verwaltung sehr transparent und gehen zukunftsorientierte, kundInnenfreundliche Wege. Es ist jederzeit erkennbar, mit welchen Werten wir jenen Menschen begegnen, die wir unterstützen. Das kommt schon in unserem Claim „Wir sind da, um für Sie da zu sein“ zum Ausdruck. Im

KundInnenservice leben wir das, es ist unser Auftrag und Antrieb. Die KundInnen stehen immer im Vordergrund unseres Tuns. Das heißt für uns, alle Handlungen und Prozesse an ihnen auszurichten.

### **Welche Entwicklung im KundInnenservice ist für Sie richtungsweisend?**

Ein bedeutender Schritt ist die Zentralisierung der Beratungszentren für Pflege und Betreuung. Das setzen wir gerade um. Ziel ist, dass die Kundinnen und Kunden 2015 alle Anträge in jedem Beratungszentrum stellen können.

### **Die MitarbeiterInnen des KundInnenservice sind laufend mit den KundInnen in Kontakt. Welche Stärken sind gefragt und worauf legen Sie Wert?**

Generell haben wir als KundInnenservice den höchsten Anspruch an uns selbst. Denn uns ist bewusst, dass wir das Gegenüber des Fonds Soziales Wien für unsere Kundinnen und Kunden sind. Auch wenn ich sonst ein Verfechter der zweiten Chance bin, für eines gibt es keine: für den ersten Eindruck. Der muss passen. Ich habe größtes Vertrauen in meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie verfügen sowohl über große fachliche Expertise, als auch über hohe Beratungs- und soziale Kompetenz. Diese Kombination ist entscheidend, wenn es um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden geht. Wobei mir als Führungskraft natürlich bewusst ist, dass nur zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die gerne im FSW arbeiten, das nach außen ausstrahlen. Deshalb sind ein gutes Arbeitsklima und ein motivierendes Umfeld ganz wesentlich. Denn es trägt letztlich auch dazu bei, dass wir von den Kundinnen und Kunden noch positiver wahrgenommen werden.

*„Wir sind da, um für unsere KundInnen da zu sein. Ich glaube, treffender könnte man das KundInnenservice des FSW nicht beschreiben.“*

Roland Haller, Leiter KundInnenservice

### **Wie gehen Sie mit den steigenden Erwartungen an das KundInnenservice um?**

Dadurch, dass wir immer besser werden, steigen natürlich die Ansprüche der Kundinnen und Kunden an uns. Und auch die rund 350 MitarbeiterInnen im KundInnenservice wollen wissen, wo es hingeht. Wir haben deshalb gemeinsam das Zukunftsbild 2020 entwickelt. Darin haben wir uns unter anderem zum Ziel gesetzt, dass unsere KundInnen weitere Verbesserungen erkennen und wir sagen können, das ist auch fachlich sinnvoll.

### **Welches Bild werden wir in fünf Jahren sehen?**

Das FSW-KundInnenservice wird in der Fachöffentlichkeit richtungsweisend sein, zum Beispiel für die Verwaltungen anderer Länder und Staaten. Zum Teil werden wir jetzt schon so wahrgenommen. Wir vergleichen uns jedoch nicht mit Verwaltungen anderer Bundesländer, sondern mit den besten Dienstleistungsorganisationen. Ich denke dabei an jene Unternehmen, die man als „outstanding“ bezeichnet. In all diesen Firmen hat es immer einen visionären Gedanken gegeben, an den die Menschen geglaubt haben. Ich bin überzeugt, dass es uns gelingt, unsere KundInnen zu begeistern und ihre Erwartungen noch zu übertreffen. Es braucht das berühmte Sahnehäubchen - und das bekommen unsere KundInnen! Ein zentraler Gedanke ist uns dabei sehr wichtig: Wir sind ein KundInnenservice und genau so sollen unsere KundInnen uns wahrnehmen. In Zukunft wird es für die KundInnen nicht mehr erkennbar sein, mit welchem Beratungszentrum oder welcher Organisationseinheit des FSW sie zu tun haben. Wesentlich für die KundInnen ist, dass sie beim KundInnenservice des FSW sind und sie hier richtig sind. ■



▲ Roland Haller will unsere KundInnen begeistern.



▲ Dank fairer Kostenbeiträge ist z. B. Wohnen im Pflegewohnhaus für alle WienerInnen leistbar.

Foto: KAV / Bubu Dujmic

# Gerecht berechnet

Keine Zwei-Klassen-Gesellschaft: Alle WienerInnen bekommen die Leistungen, die sie brauchen.

Die gesetzlichen Regelungen und die Förderrichtlinien des FSW schaffen einen klaren Rahmen für die Kostenbeitragsvorschreibung des FSW, vor allem das Wiener Sozialhilfegesetz im Pflegebereich, das Chancengleichheitsgesetz im Bereich der Leistungen für Menschen mit Behinderung und das Wiener Mindestsicherungsgesetz für Einkommensschwache. „Dadurch wird gewährleistet, dass sich alle WienerInnen die Unterstützung, die sie benötigen, leisten können“, so Tania Ramsden, Leiterin der Kostenbeitragsverrechnung im FSW.

## Eckpfeiler der Verteilungsgerechtigkeit

Bei der Pflege und Betreuung in einem Wohn- und Pflegehaus ist z. B. die 80/20-Regelung wichtig. Sie legt fest, dass die KundInnen maximal 80 Prozent ihres Einkommens und einen Teil des Pflegegelds für die Leistungen zahlen. Grundsätzlich verbleiben ihnen 20 Prozent ihres Einkommens, der 13. und 14. Monatsbezug und ein Teil des Pflegegelds. Liegt dieser Restbetrag unter dem Taschengeld des Wiener Mindestsicherungsgesetzes von

122,10 Euro, so zahlt der FSW der Kundin bzw. dem Kunden diese Differenz im Auftrag der MA 40 (Träger der Mindestsicherung) aus. Ist Vermögen vorhanden, muss dieses auch eingesetzt werden.

## Leistbare Unterstützung

Maria F. wohnt in einem Pflegewohnhaus. Die monatlichen Kosten dafür betragen 7.184,87 Euro. Tatsächlich bezahlt sie jedoch nur 1.331,40 Euro. Denn der FSW übernimmt 5.853,47 Euro. Maria F. bleiben von ihrem Einkommen und ihrem Pflegegeld 244,30 Euro übrig. Falls sie noch eine weitere Leistung braucht, muss sie nicht mehr zahlen, denn es wird nur die teurere verrechnet.

Die Kostenbeitragsvorschreibung ist übersichtlich und verständlich gestaltet. Denn die KundInnen sollen wissen, wofür sie wie viel bezahlen. Das kommt an: 89 Prozent der befragten KundInnen fanden 2014 bei einer Umfrage zur mobilen Pflege und Betreuung ihren Kostenbeitrag fair und angemessen. ■

# Prüfungen schärfen den eigenen Blick

Der Stadtrechnungshof überprüft regelmäßig die Arbeit des FSW. Fiel seine Kritik in den Anfangsjahren noch fundamental aus, beziehen sich die Empfehlungen heute auf Details.

**E**r sieht dem FSW auf die Finger, seit es ihn gibt. Genauer gesagt, war der Stadtrechnungshof, der damals noch Kontrollamt hieß, sogar maßgeblicher Auslöser für die Gründung des FSW. Das Amt, zuständig dafür, die Gebarung der Gemeinde Wien und ihrer Organe weisungsfrei und unabhängig zu prüfen, hatte in den Magistratsabteilungen 12 und 47 teils wiederholt wesentliche strukturelle Mängel beanstandet. Auch aus diesem Grund entschloss sich die Stadt zur Strukturreform, aus der 2004 der FSW in seiner heutigen Form hervorging. Seither wird er mehrmals jährlich vom Stadtrechnungshof geprüft.

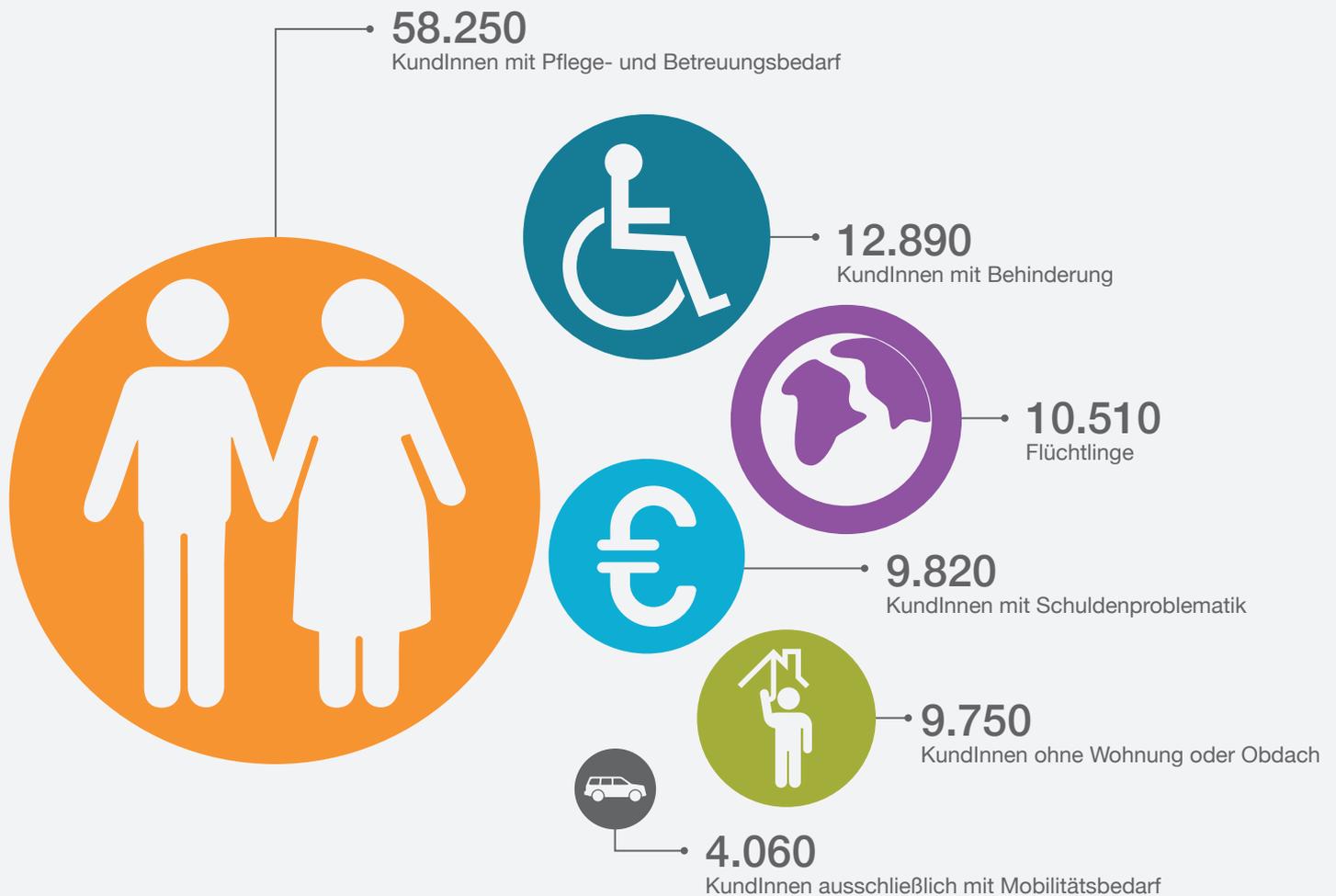
## Große Präzision

Die Ergebnisse der Prüfungen haben sich inzwischen sehr verändert. Während 2005 noch so fundamentale Beanstandungen wie etwa eine fehlende strukturelle Abgrenzung von Leistungserbringung und -bereitstellung oder KundInnen-Akquisition durch leistungserbringende Einrichtungen erfolgten, geht es heute um weit kleinere Mängel. „Daran sieht man, welche professionellen Instrumente inzwischen beim FSW eingesetzt werden“, sagt Heimo Wilfan, der als Assistent der Geschäftsführung die Tätigkeit des Stadtrechnungshofs im FSW begleitet. Er schätzt die große Präzision, mit der die PrüferInnen hinter die Kulissen des Tagesgeschäfts im FSW blicken. Und das nicht nur im Sinne der Transparenz nach außen: „Die Beschreibungen und Empfehlungen des Stadtrechnungshofs schärfen unseren eigenen Blick auf die Dinge und sind ein gesunder Stachel im Fleisch.“ Dementsprechend rasch macht sich der FSW an die Umsetzung der Empfehlungen. Ein Beispiel dafür: Die Anregung des Stadtrechnungshofs aus 2014, die Beratungen durch das Beratungszentrum Behindertenhilfe auswertbar zu dokumentieren und in das Berichtswesen aufzunehmen, wurde noch im selben Jahr umgesetzt. ■

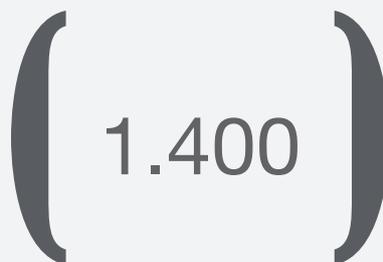
## Ablauf einer Prüfung durch den Stadtrechnungshof

- 1 Bekanntgabe des Prüfungsthemas, Erstgespräch von Stadtrechnungshof und FSW-Geschäftsführung
- 2 Gespräche des Stadtrechnungshofs mit FSW-MitarbeiterInnen, Prüfung von Unterlagen und ggf. Übergabe einer Frageliste
- 3 Berichtsentwurf und gemeinsame Schlussbesprechung
- 4 Endbericht mit Empfehlungen des Stadtrechnungshofs und Stellungnahmen des FSW
- 5 Vorstellung im Kontrollausschuss des Gemeinderats
- 6 Erstellung des Maßnahmenberichts durch den FSW
- 7 Erneute Vorstellung im Kontrollausschuss

# 101.900 KundInnen\* des FSW:



Partnerorganisationen arbeiten mit dem FSW zusammen



MitarbeiterInnen im FSW und Tochterunternehmen



MitarbeiterInnen im Sozialbereich in Wien, die der FSW über seine Partnerorganisationen finanziert

\*Stand: 2014  
In den Teilbereichen können Mehrfachnennungen auftreten.

# Vertrauen

Vertrauen ist nichts Selbstverständliches. Es braucht Zeit, um zu wachsen. Und ein Gegenüber, auf das es zählen kann. Das sind wir für unsere KundInnen. Darum vertrauen sie uns.



▲ Mahdi (l.) und Khalil sind zwei der unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge, die im Haus Sidra des Samariterbundes Wien eine neue Familie gefunden haben.



# Starthilfe für einen neuen Anfang

Im Haus Sidra unterstützt der Samariterbund Wien junge Flüchtlinge, die alleine nach Österreich gekommen sind. Intensive Betreuung hilft ihnen, sich neu zu orientieren.

**Z**um Beispiel Mahdi. 17 Jahre alt, aufgeweckt, manchmal aber auch ein wenig nachdenklich. Zur Schule geht er gerne, sein Lieblingsfach ist Deutsch. Später möchte er Krankenpfleger werden – „anderen Leuten helfen, am allerliebsten mit alten Menschen arbeiten“, wie er voller Begeisterung erzählt. In seiner Freizeit sportelt Mahdi gerne, besonders angetan hat es ihm das Eislaufen.

Auf den ersten Blick führt der 17-Jährige das Leben eines ganz normalen Wiener Jugendlichen. Auf den zweiten wird er unter völlig anderen Umständen erwachsen. Denn Mahdi ist Flüchtling. Vor eineinhalb Jahren alleine nach Österreich gekommen, ist der gebürtige Afghane auf besondere Unterstützung angewiesen. Die bekommt er im Haus Sidra. →

*„Die Jugendlichen kommen mit einem schweren Rucksack nach Österreich. Deshalb ist es sehr wichtig, eine fruchtbare Betreuungsbeziehung zu schaffen.“*

*Christian Ellensohn, verantwortlich für die Flüchtlingsbetreuung beim Samariterbund Wien*

### **30 Wohnplätze für junge Flüchtlinge**

In dem Gebäude im 12. Gemeindebezirk hat der Samariterbund Wien 2013 zwei Wohngruppen für jeweils 15 unbegleitete minderjährige Flüchtlinge im Alter von 14 bis 18 Jahren eingerichtet. 2014 wurde das Haus offiziell eröffnet. Die Versorgung und Betreuung der jungen Männer, die überwiegend aus Afghanistan, aber auch aus Syrien, Somalia oder Eritrea stammen, finanziert der Fonds Soziales Wien im Rahmen der Grundversorgung.

Im Haus Sidra sind die Jugendlichen in feste Tagesstrukturen eingebunden. Vormittags besuchen sie unterschiedliche Schulen bzw. Kurse – Mahdi etwa einen Basisbildungskurs, der zum Hauptschulabschluss führt. Zu Mittag wird gemeinsam gekocht und am Nachmittag werden Freizeitprogramme angeboten.

### **Intensive Freizeitbetreuung**

Viel Sport gehört dazu; gleich hinterm Haus gibt es einen großen Garten, in dem die Jugendlichen miteinander kicken oder Volleyball spielen. Ein eigenes Freizeitbetreuungsteam organisiert Ausflüge, zum Beispiel zum Klettern oder ins Museum. Eine sechsköpfige Gruppe von Jugendlichen besucht außerdem

jede Woche das Geriatriezentrum am Wienerwald, um mit den dort lebenden älteren Menschen zu spielen, zu basteln und vor allem zu reden und zu lachen. Für die Seniorinnen und Senioren bedeutet das eine Freude und Abwechslung im Alltag, für die Jugendlichen ist es eine gute Gelegenheit zur Annäherung an die Wienerinnen und Wiener und deren Lebenswelten. Mahdi hat darüber hinaus einen einheimischen Schüler als sogenannten Bildungspartner, mit dem er Deutsch spricht und auch gelegentlich etwas unternimmt.

### **Halt und Stabilität**

Das straffe Programm im Haus Sidra dient nicht nur der Beschäftigung, sondern bietet den Jugendlichen auch Halt und Stabilität. Das mit insgesamt 18 Betreuerinnen und Betreuern besetzte Team der Einrichtung ist 24 Stunden für sie da. „Die Jugendlichen kommen mit einem schweren Rucksack bepackt nach Österreich. Die Erfahrungen in den Herkunftsländern, die Trennung von ihren Eltern sind sehr belastend. Deshalb ist es sehr wichtig, Vertrauen aufzubauen, eine fruchtbare Betreuungsbeziehung zu schaffen“, erklärt Christian Ellensohn, der die Einrichtung von ihrer Gründung an als Leiter begleitet hat und beim Samariterbund Wien inzwischen für die Flüchtlingsbetreu-



▲ In Mahdis Zimmer zeugen die afghanische und die österreichische Flagge davon, dass der junge Mann nun zwei Ländern heimatlich verbunden ist.

ung verantwortlich ist. „Einen Familienersatz suchen die Burschen schon“, ergänzt Anita Monika Jahrmann-Foidl, die Ellensohn als Leiterin des Hauses nachgefolgt ist. Dementsprechend passend gewählt ist der Name der Einrichtung: „Sidra“ bedeutet in der Sprache Tigrinya, die in Eritrea gesprochen wird, „Familie“.

### Fordern und Fördern

Auch Mahdi assoziiert das Zusammenleben im Haus Sidra mit dem in einer großen Familie. Hier wie dort gebe es manchmal Streit. Ungestört zu lernen, sei manchmal durchaus schwierig. Denn das Haus ist hellhörig und mit seinem Zimmergenossen – alle Bewohner des Hauses Sidra teilen sich zu zweit ein Zimmer – muss er sich arrangieren, wenn er seine Ruhe braucht. „Ohne Diskussion geht es nicht“, meint der 17-Jährige. Und das sei eben genau wie mit der eigenen Verwandtschaft.

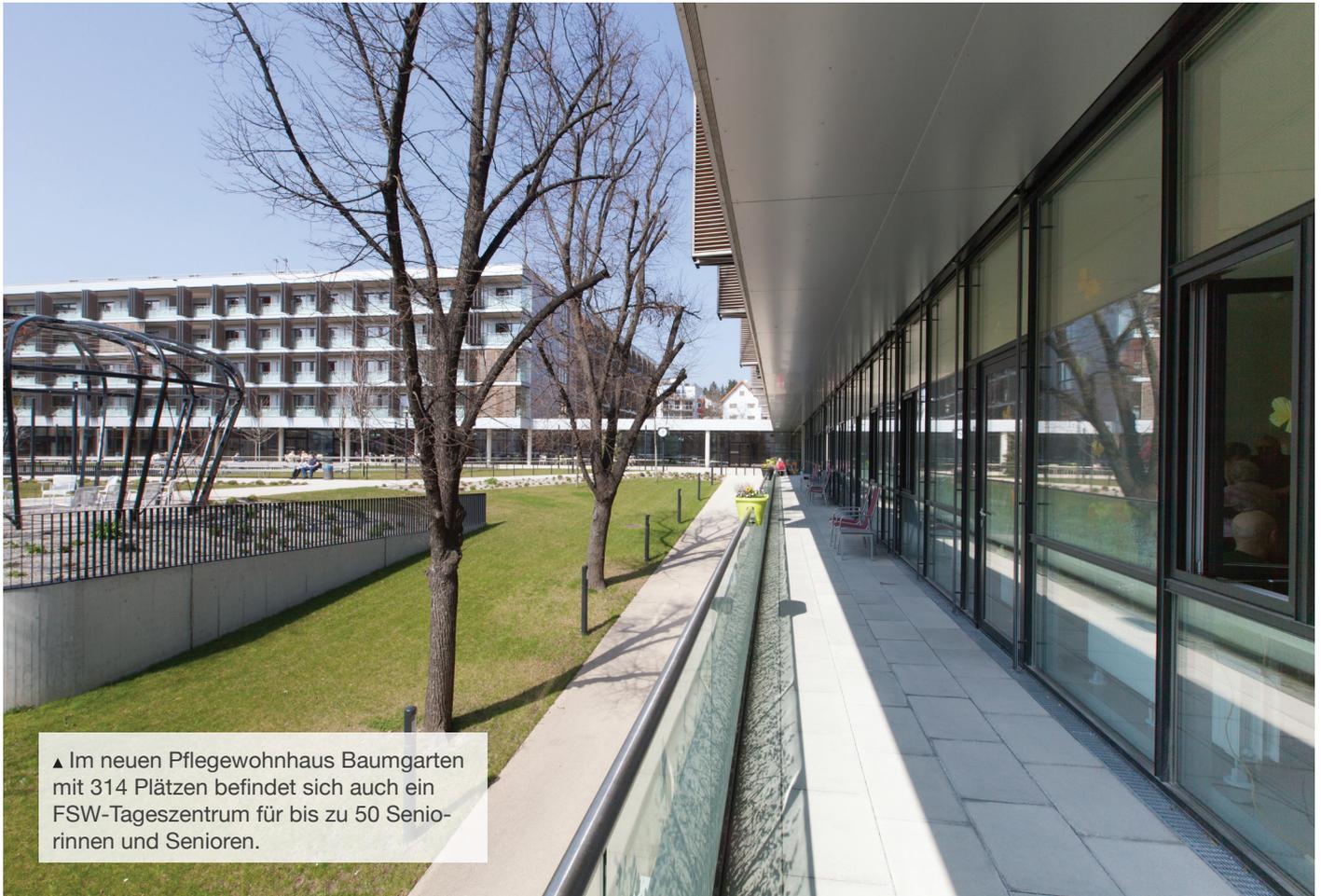
Diskussionen gebe es gelegentlich auch beim Putzen, weiß Mahdis Freund Sayed zu berichten. Er ist ebenfalls 17 und aus „Efe“, also Afghanistan, wie die Jugendlichen den Namen ihres Heimatlandes abkürzen. Er stellt aber nicht in Frage, dass die Reinigung der Wohngemeinschaften von ihnen selbst

erledigt wird: „Wir wohnen hier, also müssen wir auch putzen. Das ist klar.“

Fordern und Fördern, wie etwa bei der Reinigung, gehören zu den Prinzipien im Haus Sidra. Ganz besonders wichtig sei es, betont Christian Ellensohn, die Jugendlichen in Bezug auf ihre Ausbildung zu unterstützen, damit sie bestmöglich für die Zeit nach ihrem 18. Geburtstag vorbereitet sind. Denn dieser Zeitpunkt bedeutet für die jungen Erwachsenen, dass sie ihre jetzige Heimat im 12. Bezirk verlassen und in eine andere Unterkunft ziehen müssen – entweder eine andere Einrichtung der Grundversorgung oder eine Privatunterkunft. Aber nicht nur deshalb ist die Zukunft für viele der Jugendlichen ungewiss: Manche haben bereits Asyl erhalten, andere warten noch auf die erlösende Nachricht.

### Gut in Österreich angekommen

So oder so seien die Jugendlichen im Haus Sidra aber „auch innerlich sehr gut in Österreich angekommen“, sagt Christian Ellensohn. Davon zeugt auch Mahdis Zimmer: Gut sichtbar prangt an der Wand eine Zeichnung. Sie zeigt die afghanische und die österreichische Flagge. So dicht nebeneinander, dass kein Strich dazwischen passt. ■



▲ Im neuen Pflegewohnhaus Baumgarten mit 314 Plätzen befindet sich auch ein FSW-Tageszentrum für bis zu 50 Seniorinnen und Senioren.

# Häuser für die Zukunft

2014 wurden mehrere Wohn- und Pflegehäuser eröffnet. Das Wiener Geriatriekonzept steht damit vor dem Abschluss und findet seine Fortsetzung im Strategiekonzept „Pflege und Betreuung in Wien bis 2030“.

**M**it dem Geriatriekonzept schuf die Stadt Wien im Jahr 2004 die Basis für ein ganzheitliches, finanzierbares sowie orts- und bürgernahes Dienstleistungsangebot im Bereich Pflege. „Von der Pflegekette zum Pflegenetzwerk“ bzw. „ambulant vor stationär“ lauteten u. a. die Grundsätze. Einerseits sollten ältere Menschen so lange wie möglich ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause führen können. Daher erweiterte der FSW im Laufe der Jahre das Angebot an mobilen Leistungen wie Heimhilfe oder Hauskrankenpflege und an Tageszentren. Andererseits stand bei den Pflegehäusern ein Neu- und Umbauprogramm für ein noch dichteres und regional ausgewogenes Netz an. Auch 2014 wurde diesen Vorgaben Rechnung getragen.

► Gesundheitsstadträtin Sonja Wehsely und Wohnbaustadtrat Michael Ludwig bei der Eröffnung des KAV-Pflegewohnhauses Innerfavoriten in der ehemaligen Heller-Zuckerfabrik.



Foto: Kromus / PID

### Sinnesgarten für Erleben und Bewegung

Der Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV) eröffnete die beiden Pflegewohnhäuser Innerfavoriten und Baumgarten, die neben Wohnmöglichkeiten und umfassenden medizinischen Pflegeangeboten auch Grünanlagen und Nahversorgung bieten. Im Haus Baumgarten wurde zusätzlich ein FSW-Tageszentrum für Seniorinnen und Senioren eingerichtet.

Auch das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) feierte 2014 die Eröffnung eines weiteren Wohn- und Pflegehauses. Das Haus Liebhartstal ist die dritte KWP-Einrichtung, die im Zuge des Geriatriekonzepts neu- bzw. umgebaut wurde. Im Gebäude gibt es 268 Plätze in 183 Einzel- und zehn Doppelwohnungen sowie zwei stationäre Bereiche für 65 BewohnerInnen. Die Wohneinheiten sind zum Grünraum ausgerichtet, in dem es auch einen Sinnesgarten für Aktivitäten gibt: Gartenweg, Erholungsweg, Liebesweg und Sportweg sollen Erleben und Bewegung fördern. Abgeschlossen wird das Geriatriekonzept mit dem Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus. Diese achte neue KAV-Einrichtung öffnet im Oktober 2015 ihre Türen.

### Strategiekonzept bis 2030

Im Nachfolgekonzept „Pflege und Betreuung in Wien 2030“ geht es nun um inhaltliche Weiterentwicklungen,

z. B. noch flexiblere Angebote und noch bessere Unterstützung der Angehörigen in der ambulanten Betreuung. Zu den ersten Umsetzungsschritten zählt die Erweiterung der Öffnungszeiten im FSW-Tageszentrum Innerfavoriten. Bei den Wohn- und Pflegehäusern wiederum stehen u. a. neue Versorgungsaufgaben am Programm, insbesondere im Bereich der Remobilisation und Stabilisation. ■



94

Wohn- und Pflegehäuser\* werden von FSW-Partnerorganisationen betrieben.

\*Stand: 31.12.2014



848

neue Wohn- und Pflegeplätze wurden 2014 in zwei neuen Einrichtungen des KAV und einer des KWP geschaffen.



◀ Vier Studierende wohnen mit vier Menschen mit Behinderung zusammen. Sie sind sich einig: „Wir haben uns gefunden.“

# Ausgezeichnet zusammenleben

Ein inklusives Wohnprojekt hat sich bewährt. Der nächste Schritt ist die Anerkennung durch den FSW, die als „Gütesiegel“ für Partnerorganisationen gilt.

**W**enn man die Wohngemeinschaft im 19. Bezirk betritt, wirkt sie wie eine ganz normale Studierenden-WG. Im Vorzimmer hängt ein Flipchart mit dem Putzplan, Schuhe und Jacken stapeln sich bei der Garderobe, die Playstation steht im Wohnzimmer beim Fernseher bereit. Fröhliche Gesichter blicken uns entgegen. Stolz zeigen die BewohnerInnen die großen hellen Räume her. „Wir fühlen uns hier sehr wohl“, meint eine Studentin.

## Das innovative Projekt

Das Besondere an dieser WG: Hier wohnen vier Menschen mit Behinderung gemeinsam mit vier Studentinnen ohne Behinderung zusammen. „Bei der Auswahl der Studentinnen haben wir bewusst darauf geachtet, dass sie kein Sozialstudium absolvieren. Denn sie sollen zu Hause nicht das, was sie gelernt haben, an den Menschen mit Behinderung ausprobieren“, erklärt Dora Luss-Brunner, die Geschäftsführerin der Sozialwerke Clara Fey.

## Die inklusive Wohnform funktioniert

„Wir haben zunächst dieses Pilotprojekt mittels Projektförderung unterstützt“, so Harald Motsch, der im FSW als Leiter der Abteilung Wohnen für Menschen mit Behinderung arbeitet. „Das ist ganz üblich bei neuen Projekten. Wir sehen uns das eine Zeit lang an und wenn es sich bewährt, wird es nach der Anerkennung in die Subjektförderung überführt. Dann erfolgt die Förderung direkt über die KundInnen.“ Grundlegender Gedanke der inklusiven Wohn-

gemeinschaft: Jungen Erwachsenen mit Behinderung eine Wohnform zu bieten, die ihnen die größtmögliche Selbstständigkeit erlaubt. Und das funktioniert. Teilbetreutes Wohnen reicht hier aus, obwohl bei fast allen der BewohnerInnen mit Behinderung vollbetreutes Wohnen erforderlich wäre.

## Der Alltag

Die acht WG-Mitglieder haben die Wohnung privat gemietet. Putzen, Einkaufen, Kochen, Waschen usw. müssen sie selbst organisieren. Die Studentinnen sind geringfügig beschäftigt und haben mehrmals im Monat Bereitschaftsdienst, um für ihre MitbewohnerInnen mit Behinderung da zu sein. Für Betreuung sind sie aber nicht zuständig. Dafür gibt es Fachpersonal. „Es ist großartig wie die BewohnerInnen miteinander umgehen. Bei Parties sind die Menschen mit Behinderung einfach mit dabei“, freut sich Frau Luss-Brunner.

## Die Anerkennung

Die Anerkennung der inklusiven Wohngemeinschaft der Sozialwerke Clara Fey ist bereits in Vorbereitung. „Als nächstes erfolgt die inhaltliche und kaufmännische Prüfung nach genauen Qualitätskriterien und rechtlichen Aspekten. Zum Schluss entscheiden die Anerkennungskommission und das Kuratorium über die Anerkennung, die ein ‚Qualitäts-Gütesiegel‘ des FSW darstellt“, so Motsch. „Aber auch nach der Anerkennung überprüfen wir die Partnerorganisation weiterhin periodisch.“ ■



▲ Gesundheits- und Sozialstadträtin Sonja Wehsely war bei der Eröffnung des „GenussWERK“ am neuen Standort der AWZ Soziales Wien GmbH dabei.

# Berufliche Inklusion leben

Einer sinnvollen Tätigkeit nachgehen zu können, trägt zur Chancengleichheit bei. Der FSW fördert vielfältige Angebote für Menschen mit Behinderung.

**M**it Arbeit verbinden wir das Gefühl der Selbstständigkeit oder sogar Unabhängigkeit. Das ist für Menschen mit Behinderung genauso wichtig wie für alle anderen. „Berufliche Inklusion ist wesentlich für die Teilhabe an der Gesellschaft“, ist Susanne Gabrle, Leiterin der Abteilung Beschäftigung und Tagesstruktur im Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung überzeugt. Deshalb fördert der FSW gezielt Projekte, die es Menschen mit Behinderung ermöglichen, einer sinnvollen Tätigkeit nachzugehen. Es gibt verschiedene Varianten: Ein Beispiel ist die Tagesstruktur für Menschen mit leichter bis schwerer Behinderung, die aktuell oder dauerhaft nicht in den freien Arbeitsmarkt integriert werden können. Die Tagesstruktur-Einrichtungen sind genau auf deren Bedürfnisse ausgerichtet. 2014 wurde unter diesem Gesichtspunkt die Kantine „GenussWERK“ von Jugend am Werk eröffnet.

## Teilhabe am Berufsleben

Eine weitere Arbeitsmöglichkeit sind Berufsqualifizierungen, die sich unter anderem an junge Menschen bis 30 Jahre richten. Jugendlichen wird damit der Übergang von der Schule ins Berufsleben erleichtert. Zudem erhöhen sich die Chancen auf einen Arbeitsplatz in einem Unternehmen. Ein schönes Beispiel dafür ist das Projekt „On the job“ von Wien

Work. Die TeilnehmerInnen lernen unterschiedliche Berufsfelder kennen. Anschließend absolvieren sie externe Praktika, die ihren Interessen entsprechen. „Die Jugendlichen bekommen bei ‚On the job‘ für ihre berufliche Entwicklung Zeit und Raum. Es ist immer wieder erstaunlich, wie gut sich Menschen mit Behinderung entwickeln, selbst wenn sie mit vorerst schlechter Prognose zu uns gekommen sind“, erzählt Gerhard Poppenwimmer, Leiter des Projekts bei Wien Work.

## Wieder einsteigen

Berufsqualifizierungen helfen aber auch älteren Menschen, die aufgrund einer psychischen Erkrankung oder Krise nicht mehr arbeitsfähig sind, wieder ins Berufsleben einzusteigen. Das 2014 eröffnete „Café Bistro KOMM3“ von pro mente in der Rudolfstiftung gehört zu einem arbeitsintegrativen Zwei-Stufen-Modell. Dieses Projekt führt schrittweise an die Anforderungen des Arbeitsmarkts heran. Die TeilnehmerInnen arbeiten unter realen Bedingungen, z. B. im Service oder an der Schank. Ergänzend nehmen sie an Schulungen teil und werden von einer psychosozialen Fachkraft unterstützt. Die Umsetzung gefällt auch Susanne Gabrle: „Ich finde es toll, dass KOMM3 in einem öffentlichen Gebäude ist. Das ist für mich sinnvolle Inklusion.“ ■

# FSW-Tageszentren

## Pause für pflegende Angehörige



▲ Während Herr Dieter im FSW-Tageszentrum Ingrid Leodolter im 7. Bezirk an verschiedenen Aktivitäten teilnimmt, kann sich seine Frau um alltägliche Erledigungen kümmern.

**H**err Dieter wird von seiner Frau zweimal pro Woche ins FSW-Tageszentrum begleitet. Während ihr Mann den Tag mit anderen SeniorInnen verbringt, kann sie Einkäufe und Behördenwege erledigen oder sich eine Auszeit gönnen. Sie weiß, dass er gerne an Gruppenaktivitäten wie Gymnastik und Tanz oder Übungen zur Gedächtnisschulung teilnimmt. Herr Dieter fühlt sich in der Einrichtung richtig gut aufgehoben. „Auch wenn er hin und wieder etwas vergisst – wie gut ihm der Besuch im Tageszentrum tut, merkt er sich bestimmt“, freut sich seine Frau. Wichtig ist ihr auch, dass die Besuchstage in den Tageszentren individuell vereinbart werden können.

### Stressfreie Zeit für pflegende Angehörige

Mit den elf über Wien verteilten Tageszentren des FSW wird neben den BesucherInnen auch deren Umfeld unterstützt. „Von unserem Angebot profitieren Seniorinnen und Senioren genauso wie ihre pflegenden Angehörigen“, weiß Eva Steinhauser, Geschäftsführerin der FSW-Tageszentren. „Wenn unsere KundInnen am Abend wieder zu Hause sind, kann die Familie stressfrei Zeit miteinander verbringen.“ Wie sehr die Angehörigen dieses Angebot schätzen, hat sich auch bei der Befragung zu den Wiener Tages-

zentren gezeigt: 94 % von ihnen schätzen die verlässliche Betreuung, 87 % die Entlastung. 67 % gaben an, dass sich durch die Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger in einem Tageszentrum das eigene Wohlbefinden verbessert habe.

### Betreuung für KundInnen aus ganz Wien

Gerade bei demenziellen Erkrankungen ist Unterstützung wichtig. Denn der größte Teil der rund 100.000 Menschen, die derzeit in Österreich von solchen Erkrankungen betroffen sind, wird oft über Jahre hinweg zu Hause von Angehörigen gepflegt. Für Auszeiten sorgt ein neues Angebot im größten FSW-Tageszentrum in Liesing: In einer eigenen, ganz auf Menschen mit fortgeschrittener Demenz ausgerichteten Gruppe werden KundInnen aus ganz Wien betreut. Die MitarbeiterInnen bieten ihnen therapeutische und bei Bedarf pflegerische Betreuung sowie ein abwechslungsreiches Programm zur Aktivierung und Unterhaltung an. Damit verstärken die FSW-Tageszentren ihre Präsenz in diesem Bereich. Denn wie sich bereits im Schwerpunkt-Tageszentrum in der Oriongasse gezeigt hat, trägt Betreuung in einer geschützten, fördernden Atmosphäre entscheidend dazu bei, dass die Menschen möglichst lange zu Hause wohnen können. ■

## Situationsbericht

# Nahtstelle zwischen AKH und FSW

**E**infache Kommunikation ohne Reibungsverluste und nachvollziehbare Dokumentation: Dies sind die Stärken des sogenannten Situationsberichtes. Die große Mehrzahl der Wiener Spitäler sendet diesen Bericht bei der Entlassung von FSW-KundInnen auf elektronischem Weg an das Beratungszentrum Pflege und Betreuung. Mit dem AKH ist seit 2014 auch das größte Wiener Krankenhaus mit an Bord.

Der Situationsbericht schließt die Nahtstelle zwischen dem Entlassungsmanagement und der Betreuung durch mobile Organisationen. Er enthält Stamm- und pflegerelevante Daten der Patientin bzw. des Patienten – beispielsweise Hinweise zum erforderlichen Betreuungsumfang oder Verbandswechsel.

Die Case ManagerInnen im Beratungszentrum Pflege und Betreuung können aufgrund dieser Angaben bereits vor ihrem Hausbesuch gut einschätzen, welche Art und welches Ausmaß der Betreuung notwendig sein werden. Ist eine Partnerorganisation für die längerfristige Betreuung gefunden, bekommt diese Zugang zu den Daten aus dem Situationsbericht. Kurzfristige Unterstützung – etwa ein Besuch durch eine Heimhilfe am Tag der Entlassung – ist durch die rasche Übertragung der Informationen ebenfalls gewährleistet.



Foto: MA 46

Nach den guten Erfahrungen in der Pilotphase hat der FSW in den vergangenen zehn Jahren sukzessive immer mehr Wiener Spitäler vom Situationsbericht überzeugt. Auch im AKH gehört er inzwischen schon fast zum Alltag. Ein knappes Jahr betrug die Vorlaufzeit, weil die Implementierung einer eigenen EDV-Anwendung und die Herstellung sicherer Datenverbindungen für die Übertragung viel Aufwand mit sich brachten. „Inzwischen spielt sich das System gut ein“, freut sich Alexander Eder vom Beratungszentrum Pflege und Betreuung, der die Einführung des Situationsberichtes im AKH begleitet hat. ■



## Gütezeichen für Mobile Hauskrankenpflege Wiederholt ausgezeichnet

**V**ier Jahre nachdem „die Quality Austria“ die Mobile Hauskrankenpflege der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH mit dem „Gütezeichen für Hauskrankenpflege“ ausgezeichnet hat, wurde 2014 das externe Audit zum zweiten Mal durchgeführt. Überprüft wurden dabei abermals die internen Strukturen, die Pflegequalität sowie die Zufriedenheit der KundInnen.

Die Bewertung ist zum wiederholten Male sehr gut ausgefallen – so heißt es im Prüfbericht, dass unter anderem ein sehr kundInnenorientierter, respekt-

voller und kompetenter Umgang der MitarbeiterInnen beobachtet werden konnte. Neben diesem Einfühlungsvermögen in der Pflegedurchführung wurden der Umgang mit Angehörigen und ressourcenangepasstes Arbeiten beim Audit als besondere Stärke aufgezeigt.

„Ich danke meinen MitarbeiterInnen für ihren Einsatz“, so Diana Ettenauer-Reiter, Geschäftsführerin der Mobilen Hauskrankenpflege. Ihre Bilanz: „Das Austria-Gütezeichen bestätigt unsere hochqualifizierte Arbeit“. ■



◀  
In dem modernen Eckhaus werden praxisnahe Ausbildungen angeboten.

# Noch mehr Raum für Bildung und Ideen

Seit Sommer 2014 hat die AWZ Soziales Wien GmbH einen neuen Standort mit noch mehr Platz für Aus- und Weiterbildung.

**W**ien wird immer älter und somit steigt auch der Bedarf an Fachpersonal mit Ausbildungen in Gesundheits- und Sozialberufen. Zukunftsorientiert gibt es am neuen Standort der AWZ Soziales Wien GmbH deshalb ein breites Spektrum an Aus- und Weiterbildungen in diesem Bereich.

## Ideale Infrastruktur

Das Eckhaus in der Schlachthausgasse bietet dafür die idealen Rahmenbedingungen: genügend Platz und moderne lichtdurchflutete Schulungsräume. Nachdem zuvor bereits ein Bildungsanbieter im Haus war, musste auch nicht viel renoviert werden. Die Raumaufteilung mit Unterrichts-, Aufenthalts- und Büroräumen passte perfekt. Die Nähe zur U3 und der Straßenbahnlinie 18 macht auch die Anreise für die TeilnehmerInnen einfach. Beste Voraussetzungen also, denn in angenehmer Umgebung lässt es sich besser lernen.

## Ein Standort – drei Bereiche

„Wir führen drei Bereiche an einem Ort zusammen,“ erklärt Vera Em, Geschäftsführerin der AWZ Soziales Wien GmbH. Dabei handelt es sich zum einen um die AWZ und die neue AWZ-Bildungsakademie, die dort im Auftrag des FSW Bildungsmaßnahmen für die FSW-MitarbeiterInnen durchführt. Zum anderen sind auch die Ausbildungsstätte für Sozial- und Gesundheitsberufe und die Wiener Schule für Sozialberufe

(WiSOZ) an den neuen Standort übersiedelt. „Die Zusammenlegung bringt kurze Wege und vieles wird dadurch effizienter und einfacher“, freut sich Vera Em.

## Gütesiegel

Die AWZ ist mit den beiden anderen Bereichen in bester Gesellschaft, denn diese wurden 2014 sogar nach ISO 9001:2008 zertifiziert. Ein hochkarätiges Gütesiegel, das sichtbar macht, dass sie nach anerkannten Qualitätsrichtlinien arbeiten. ■



# 3.600 m<sup>2</sup>

Nutzfläche stehen für Unterrichts-, Aufenthalts- und Büroräume zur Verfügung.

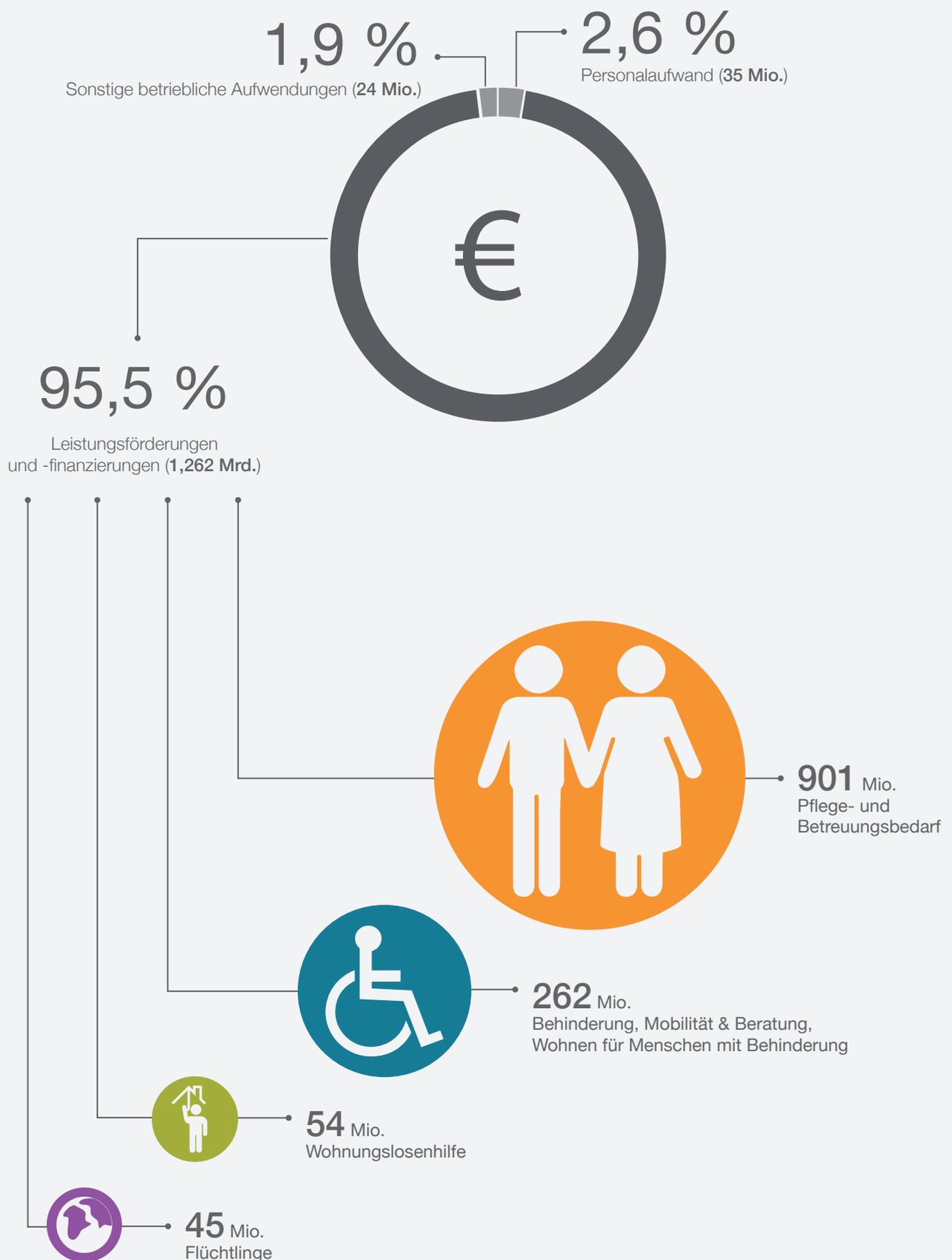


# 189

Einzelseminare und Lehrgänge im Jahr 2014

# 1,321

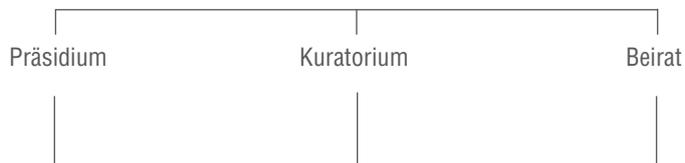
Milliarden Euro Aufwendungen FSW gesamt



# Das Unternehmen

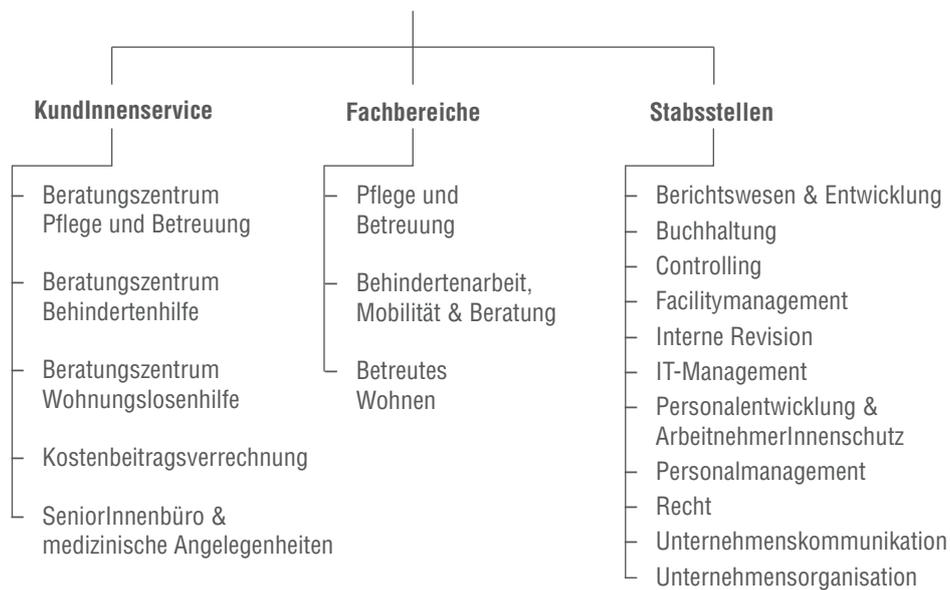
Verantwortung statt Verwaltung – das ist das Credo des FSW. Für den Einsatz der Fördermittel, für die Leistungen, für die MitarbeiterInnen. Weil soziale Sicherheit Verantwortung braucht.

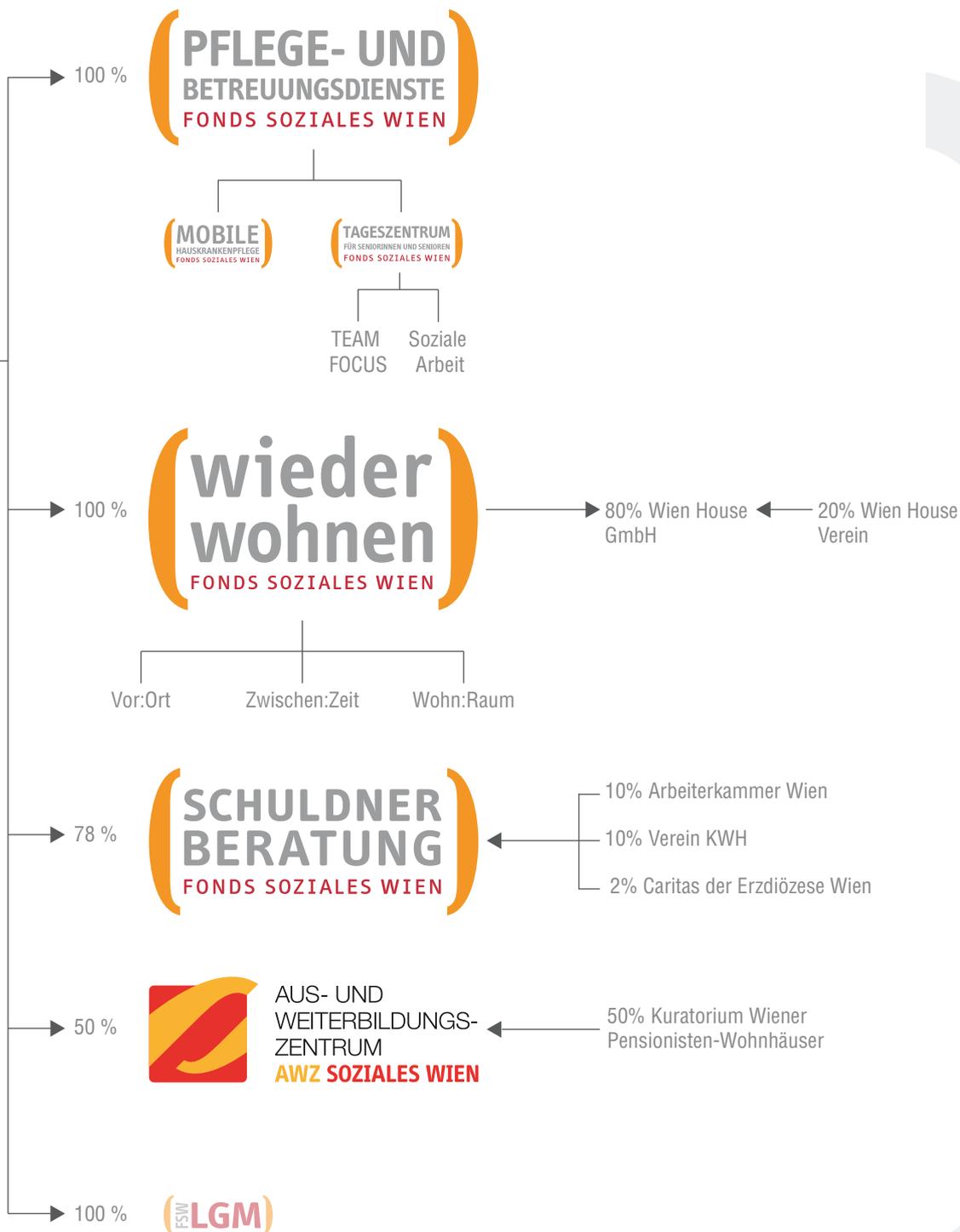
# StadT Wien



## FONDS SOZIALES WIEN

### Geschäftsführung





# Fonds Soziales Wien



Der Fonds Soziales Wien (FSW) gewährleistet soziale Sicherheit und hohe Lebensqualität in Wien für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, Menschen mit Behinderung, wohnungslose Menschen, Menschen mit Schuldenproblematik und Flüchtlinge. Rund 100.000 Wienerinnen und Wiener im Jahr nehmen bedarfsgerecht maßgeschneiderte Unterstützungsleistungen des Fonds Soziales Wien in Anspruch.

Um zeitnah die jeweils passenden Hilfsangebote vermitteln zu können, arbeitet der FSW mit 153 Partner-

organisationen zusammen. Seine Tochterunternehmen Mobile Hauskrankenpflege, Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, "wieder wohnen" und Schuldnerberatung Wien erbringen selbst soziale Leistungen. Die Aus- und Weiterbildungszentrum Soziales Wien GmbH (AWZ) – eine Kooperation des FSW und des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) – bietet praxisnahe Ausbildungen für Sozial- und Gesundheitsberufe sowie Sozialbetreuungsberufe an.



v.l.: Das FSW-Management: Christian Hennefeind, stv. GF; Christian Neumayer, stv. GF; Peter Hacker, GF; Anita Bauer, stv. GF<sup>n</sup>; Brigitte Prisching, stv. GF<sup>n</sup>

## €1.261.857

Förderaufwand 2014, gespeist aus öffentlichen Mitteln, Kostenbeiträgen und sonstigen betrieblichen Erträgen

## 101.900

Gesamtzahl der KundInnen des Fonds Soziales Wien 2014

## 5

Anzahl der Tochterunternehmen des Fonds Soziales Wien

# 661 Menschen arbeiten im Kernunternehmen des Fonds Soziales Wien\*, davon:

74 %  
Frauen



26 %  
Männer

74 %  
Privatangestellte



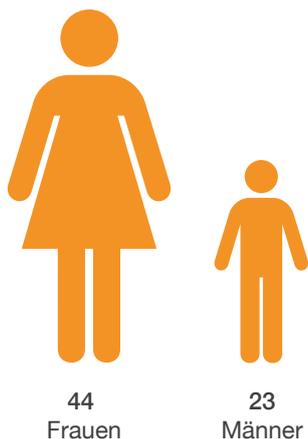
26 %  
Magistratsbedienstete

81 %  
Vollzeitquote

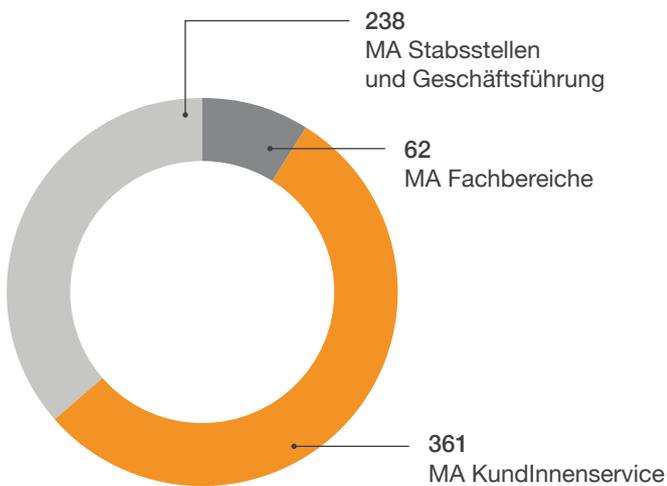


19 %  
Teilzeitquote

## 11 % der MitarbeiterInnen sind Führungskräfte, davon:

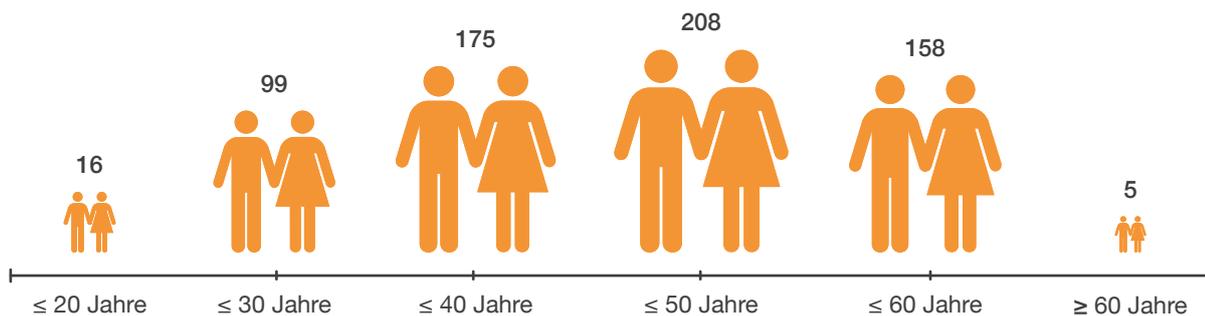


Anzahl der MitarbeiterInnen pro Bereich



## 41,6 Jahre

Altersdurchschnitt, davon:



Stand: 31.12.2014 \* 701 inklusive MitarbeiterInnen mit inaktivem Bezugsstatus

Die MitarbeiterInnen im FSW:



8.302

Bewerbungen



24,2

Stunden Weiterbildung  
pro MitarbeiterIn



32

betriebliche Verbesserungsvor-  
schläge haben MitarbeiterInnen  
eingebracht.



46

MitarbeiterInnen  
mit Behindertenstatus



3

Männer in Väterkarenz



37

Frauen in Karenz



12

Lehrlinge



15

Zivildienstler



9 %

Fluktuation

# Mobile Hauskrankenpflege



Sowohl kurzfristige medizinische und spitalsersetzende als auch langfristige häusliche Krankenpflege gehören zu den Leistungen, die von der Hauskrankenpflege der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste

GmbH erbracht werden. In der Hauskrankenpflege sind Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen und PflegehelferInnen im Einsatz.

Operative Geschäftsführerin:

Strategischer Geschäftsführer:



Diana Ettenauer-Reiter



Christian Neumayer

**122** Menschen arbeiten bei der Mobilen Hauskrankenpflege\*, davon:

85 %  
Frauen



15 %  
Männer

36 %  
Privatangestellte



64 %  
Magistratsbedienstete

76 %  
Vollzeitquote



24 %  
Teilzeitquote

**€9.731**

Erträge

**€6.610**

Personalaufwand

**€3.121**

Sonstige betriebliche  
Aufwände

**5.910**

Gesamtzahl der  
KundInnen

# Tageszentren für Seniorinnen und Senioren



Die Tageszentren der FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH verbinden professionelle Pflege und Betreuung mit einem abwechslungsreichen Alltag. Seniorinnen und Senioren können nahe an ihrem

Wohnort tageweise therapeutische, pflegerische und aktivierende Angebote wahrnehmen. Pflegend Angehörige werden dadurch entlastet und unterstützt.

Operative Geschäftsführerin:

Strategischer Geschäftsführer:



Eva Steinhäuser



Christian Neumayer

## 233

Menschen arbeiten bei Tageszentren für Seniorinnen und Senioren\*, davon:



€16.690

Erträge

€9.307

Personalaufwand

€7.383

Sonstige betriebliche  
Aufwände

1.470

Gesamtzahl der  
KundInnen

Stand: 31.12.2014, alle Erträge und Aufwände in Tausend Euro \* 245 inklusive MitarbeiterInnen mit inaktivem Bezugsstatus

# "wieder wohnen"



Die "wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH unterstützt Erwachsene und Familien ohne Wohnung oder Obdach. In Tageszentren, mittel- und längerfristigen

Unterkünften und der eigenen Wohnung erhalten sie auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Betreuung. Das Tochterunternehmen des FSW ist der größte Anbieter in der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Operative Geschäftsführerin:

Strategischer Geschäftsführer:



Monika Wintersberger-Montorio



Christian Neumayer

**279** Menschen arbeiten bei "wieder wohnen"\*, davon:

53 %  
Frauen



47 %  
Männer

78 %  
Privatangestellte



22 %  
Magistratsbedienstete

68 %  
Vollzeitquote



32 %  
Teilzeitquote

**€17.666**

Erträge

**€11.773**

Personalaufwand

**€5.892**

Sonstige betriebliche  
Aufwände

**2.900**

Gesamtzahl der  
KundInnen

# Schuldnerberatung



Die Schuldnerberatung Wien gemeinnützige GmbH unterstützt Privatpersonen bei der Bewältigung von krisenhaften finanziellen Situationen. Die MitarbeiterInnen klären mit den KundInnen zunächst die rechtliche und wirtschaftliche Situation. Anschließend werden gemeinsam geeignete Lösungsansätze erarbeitet.

Operativer Geschäftsführer:

Strategischer Geschäftsführer:



Alexander Maly



Christian Neumayer

**41** Menschen arbeiten bei der Schuldnerberatung Wien\*, davon:



€2.519

Erträge

€1.981

Personalaufwand

€538

Sonstige betriebliche  
Aufwände

9.820

Gesamtzahl der  
KundInnen

Stand: 31.12.2014, alle Erträge und Aufwände in Tausend Euro \* 46 inklusive MitarbeiterInnen mit inaktivem Bezugsstatus

# AWZ



AUS- UND  
WEITERBILDUNGS-  
ZENTRUM  
**AWZ SOZIALES WIEN**

Die AWZ Soziales Wien GmbH ist eine Ausbildungsstätte für zukunftssträchtige Gesundheits- und Sozialbetreuungsberufe. Alle Lehrgänge können sowohl in ganztägiger Form als auch berufsbegleitend absolviert

werden. Praktika in führenden Einrichtungen der Wiener Soziallandschaft sind integraler Bestandteil der Ausbildung. Darüber hinaus bietet die AWZ auch Einzelseminare an.

Operative Geschäftsführerin:

Strategische Geschäftsführung:



Vera Em



Peter Hacker  
(FSW)



Gabriele Graumann  
(KWP)

Foto: KWP

## 22 Menschen arbeiten bei der AWZ\*, davon:

68 %  
Frauen



32 %  
Männer

95 %  
Privatangestellte



5 %  
Magistratsbedienstete

68 %  
Vollzeitquote



32 %  
Teilzeitquote

**€2.845**

Erträge

**€1.468**

Personalaufwand

**€1.377**

Sonstige betriebliche  
Aufwände

**2.691**

Gesamtzahl der  
TeilnehmerInnen

# Organe und Beirat des Fonds Soziales Wien



## Präsidium

Die Aufgaben des Präsidiums sind in der Satzung des Fonds Soziales Wien festgehalten. Diese umfassen unter anderem die Genehmigung des Budgetvoranschlages und des Jahresrechnungsabschlusses, Änderungen der Fondssatzung sowie die Bestellung der Geschäftsführerin bzw. des Geschäftsführers. Das Präsidium besteht aus der bzw. dem Vorsitzenden des Kuratoriums sowie ihren bzw. seinen StellvertreterInnen.

### Mitglieder Präsidium:

SR Mag. Richard GAUSS	Vorsitzender, Bereichsleiter für Finanzmanagement Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales (GGR.GS)
OMR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Ulrike LÖSCHL	1. Vorsitzenden-Stellvertreterin (bis September 2014), MA 5 (ab Juni 2014 Leiterin MA 40)
Mag <sup>a</sup> Dr <sup>in</sup> Anna BENDER-SÄBELKAMPF, BA	1. Vorsitzenden-Stellvertreterin (ab Oktober 2014), MA 5
OAR <sup>in</sup> Sandra APFLAUER	2. Vorsitzenden-Stellvertreterin, 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:

SR Mag. Richard GAUSS	Bereichsleiter für Finanzmanagement GGR.GS
OMR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Ulrike LÖSCHL	MA 5 (ab Juni 2014 Leiterin MA 40)
Mag <sup>a</sup> Dr <sup>in</sup> Anna BENDER-SÄBELKAMPF, BA	(ab Oktober 2014) MA 5
OAR <sup>in</sup> Sandra APFLAUER	Bereichsleitung für Finanzmanagement GGR.GS
SR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Renate CHRIST	(bis September 2014) Leiterin MA 40
OSR Mag. Johannes KÖHLER	MAG ELF
SR <sup>in</sup> Mag <sup>a</sup> Agnes BERLAKOVICH, LL.M.	Leiterin MA 24
OMR Dr. Sandro FORST	GGR für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung
SR <sup>in</sup> Dr <sup>in</sup> Marion GEBHART	Leiterin MA 57
Peter STANZL, MAS	MA 24
Dr <sup>in</sup> Doris TSCHABITSCHER	MA 15

## Geschäftsführung

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

**Beirat**

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

**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 SCHNEIDER	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 TEUR können die Zwischen- und Endsummen durch EDV-bedingte Auf- und Abrundungen Rundungsdifferenzen aufweisen.

2014	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	843.964	843.964
Pflegefonds	0	0	48.067	48.067
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	353.544	250	332	354.127
Sonstige Erlöse	1.432	0	75.941	77.374
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>354.977</b>	<b>250</b>	<b>968.305</b>	<b>1.323.532</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.261.856	0	-1	-1.261.857
Personalaufwand	-3.570	-16.950	-14.050	-34.569
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-8.026	-6.832	-9.987	-24.844
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-1.273.452</b>	<b>-23.782</b>	<b>-24.037</b>	<b>-1.321.270</b>
Betriebserfolg	-918.475	-23.532	944.268	2.262
Finanzerfolg	92	0	1.424	1.516
<b>EGT</b>	<b>-918.383</b>	<b>-23.532</b>	<b>945.693</b>	<b>3.778</b>
Rücklagenbewegung	0	0	-3.778	-3.778
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-918.383</b>	<b>-23.532</b>	<b>941.915</b>	<b>0</b>

Dotation der Stadt Wien inkl. TEUR 73.871 Mittelübertragung KAV; Pflegefonds exkl. TEUR 4.845 vorgezogen aus 2015

2013	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	781.508	781.508
Pflegefonds	0	0	40.896	40.896
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	332.996	205	385	333.587
Sonstige Erlöse	1.567	0	69.370	70.937
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>334.563</b>	<b>205</b>	<b>892.159</b>	<b>1.226.928</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.167.705	0	0	-1.167.705
Personalaufwand	-3.757	-17.244	-14.413	-35.414
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-9.853	-6.856	-9.368	-26.077
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-1.181.315</b>	<b>-24.100</b>	<b>-23.780</b>	<b>-1.229.196</b>
Betriebserfolg	-846.752	-23.895	868.378	-2.268
Finanzerfolg	50	0	860	910
<b>EGT</b>	<b>-846.702</b>	<b>-23.895</b>	<b>869.238</b>	<b>-1.359</b>
Rücklagenbewegung	0	0	1.359	1.359
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-846.702</b>	<b>-23.895</b>	<b>870.597</b>	<b>0</b>

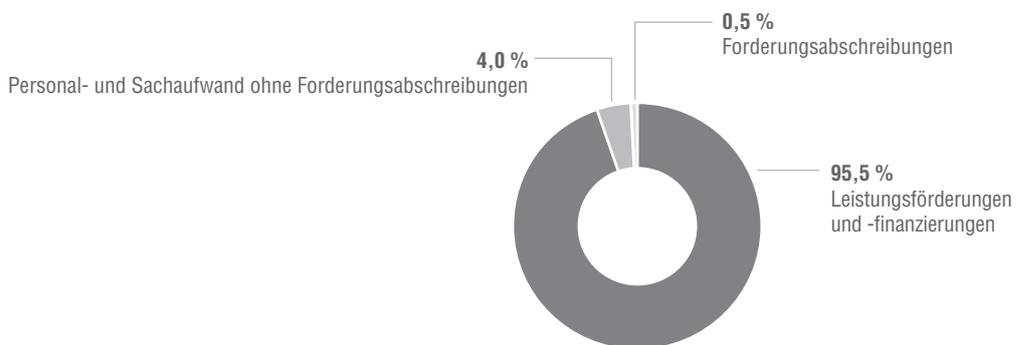
2012	Fachbereiche	KundInnenservice	Stabsstellen inkl. Geschäftsführung	Summe FSW
Dotation der Stadt Wien	0	0	699.024	699.024
Pflegefonds	0	0	30.000	30.000
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	303.172	135	877	304.184
Sonstige Erlöse	1.528	5	64.787	66.320
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>304.699</b>	<b>141</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>

	2012	2013	2014
Dotation der Stadt Wien	699.024	781.508	843.964
Pflegefonds	30.000	40.896	48.067
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	304.184	333.587	354.127
Sonstige Erlöse	66.320	70.937	77.374
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>1.099.528</b>	<b>1.226.928</b>	<b>1.323.532</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-1.050.196	-1.167.705	-1.261.857
Personalaufwand	-30.194	-35.414	-34.569
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-26.099	-26.077	-24.844
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-1.106.489</b>	<b>-1.229.196</b>	<b>-1.321.270</b>
Betriebserfolg	-6.961	-2.268	2.262
Finanzerfolg	2.007	910	1.516
<b>EGT</b>	<b>-4.954</b>	<b>-1.359</b>	<b>3.778</b>
Rücklagenbewegung	4.954	1.359	-3.778
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

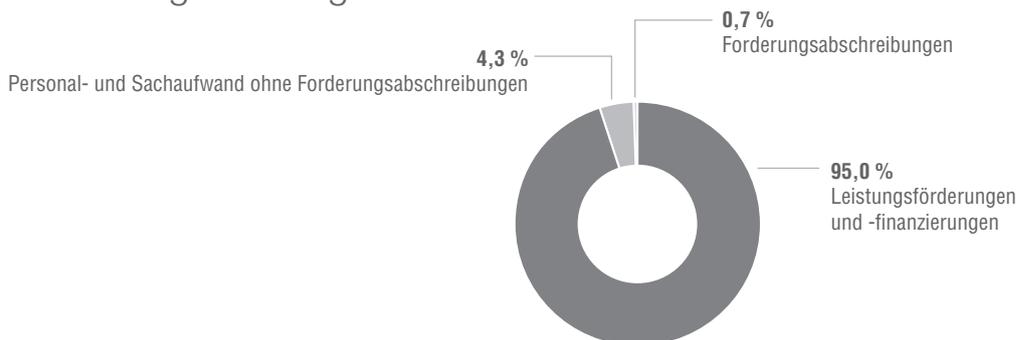
## Leistungsförderungen und -finanzierungen

14	-1.261.857
13	-1.167.705
12	-1.050.196

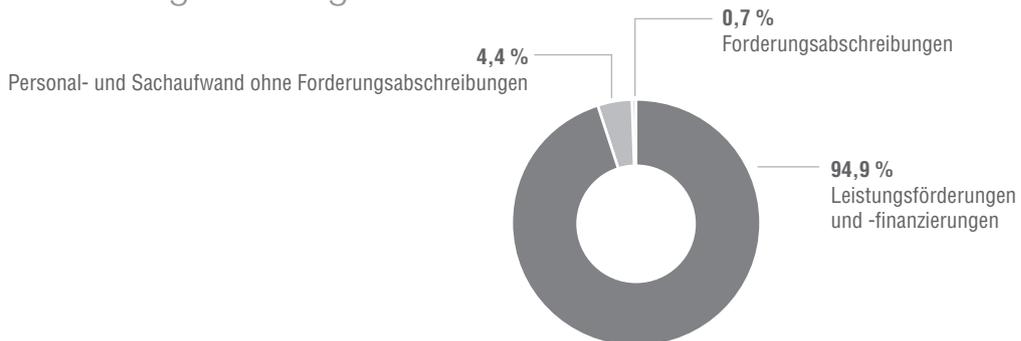
### Aufwendungen FSW gesamt 2014



### Aufwendungen FSW gesamt 2013



### Aufwendungen FSW gesamt 2012



# Fachbereich Pflege und Betreuung

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

2014	Mobile, ambulante sowie teilstationäre Pflege und Betreuung	Wohnen und Pflege	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	61.935	242.966	304.902
Sonstige Erlöse	765	0	765
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>62.700</b>	<b>242.966</b>	<b>305.667</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-256.219	-644.965	-901.184
Personalaufwand	-231	-620	-851
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.059	-5.009	-7.068
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-258.509</b>	<b>-650.595</b>	<b>-909.104</b>
Betriebserfolg	-195.809	-407.628	-603.437
Finanzerfolg	22	70	92
<b>EGT</b>	<b>-195.788</b>	<b>-407.558</b>	<b>-603.346</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-195.788</b>	<b>-407.558</b>	<b>-603.346</b>

2013	Mobile, ambulante sowie teilstationäre Pflege und Betreuung	Wohnen und Pflege	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	61.043	222.403	283.446
Sonstige Erlöse	817	0	817
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>61.860</b>	<b>222.403</b>	<b>284.263</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-246.015	-594.743	-840.759
Personalaufwand	-257	-632	-889
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.861	-4.509	-6.370
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-248.133</b>	<b>-599.885</b>	<b>-848.018</b>
Betriebserfolg	-186.273	-377.482	-563.755
Finanzerfolg	16	35	51
<b>EGT</b>	<b>-186.257</b>	<b>-377.447</b>	<b>-563.704</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-186.257</b>	<b>-377.447</b>	<b>-563.704</b>

2012	Mobile, ambulante sowie teilstationäre Pflege und Betreuung	Wohnen und 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>

	2012	2013	2014	
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	258.615	283.446	304.902	
Sonstige Erlöse	792	817	765	
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>259.408</b>	<b>284.263</b>	<b>305.667</b>	
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-742.129	-840.759	-901.184	<b>14</b>
Personalaufwand	-862	-889	-851	
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-7.760	-6.370	-7.068	
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-750.751</b>	<b>-848.018</b>	<b>-909.104</b>	<b>13</b>
Betriebserfolg	-491.344	-563.755	-603.437	
Finanzerfolg	26	51	92	
<b>EGT</b>	<b>-491.318</b>	<b>-563.704</b>	<b>-603.346</b>	<b>12</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-491.318</b>	<b>-563.704</b>	<b>-603.346</b>	

# Fachbereich Betreutes Wohnen

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

2014	Grundversorgung	Wohnen für Menschen mit Behinderung	Wohnungslosenhilfe	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	27.729	17.041	64	44.833
Sonstige Erlöse	0	0	546	546
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>27.729</b>	<b>17.041</b>	<b>610</b>	<b>45.380</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-44.548	-117.051	-53.618	-215.216
Personalaufwand	-779	-449	-427	-1.655
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-470	-127	-92	-689
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-45.797</b>	<b>-117.627</b>	<b>-54.137</b>	<b>-217.561</b>
Betriebserfolg	-18.068	-100.586	-53.527	-172.181
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-18.068</b>	<b>-100.586</b>	<b>-53.527</b>	<b>-172.181</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-18.068</b>	<b>-100.586</b>	<b>-53.527</b>	<b>-172.181</b>

2013	Grundversorgung	Wohnen für Menschen mit Behinderung	Wohnungslosenhilfe	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	29.113	16.773	77	45.964
Sonstige Erlöse	109	0	506	615
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>29.222</b>	<b>16.773</b>	<b>583</b>	<b>46.579</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-39.865	-110.957	-49.844	-200.665
Personalaufwand	-853	-539	-457	-1.849
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.923	-210	-120	-3.253
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-43.640</b>	<b>-111.706</b>	<b>-50.421</b>	<b>-205.767</b>
Betriebserfolg	-14.418	-94.933	-49.837	-159.188
Finanzerfolg	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-14.418</b>	<b>-94.933</b>	<b>-49.837</b>	<b>-159.188</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-14.418</b>	<b>-94.933</b>	<b>-49.837</b>	<b>-159.188</b>

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>

	2012	2013	2014
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	40.400	45.964	44.833
Sonstige Erlöse	614	615	546
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>41.014</b>	<b>46.579</b>	<b>45.380</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-187.155	-200.665	-215.216
Personalaufwand	-1.513	-1.849	-1.655
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-835	-3.253	-689
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-189.503</b>	<b>-205.767</b>	<b>-217.561</b>
Betriebserfolg	-148.489	-159.188	-172.181
Finanzerfolg	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-148.489</b>	<b>-159.188</b>	<b>-172.181</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-148.489</b>	<b>-159.188</b>	<b>-172.181</b>

## Leistungsförderungen und -finanzierungen

14	-215.216
13	-200.665
12	-187.155

# Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung

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

2014	Beschäftigung & Tagesstruktur	Bildung, Beratung & Assistenz	Mobilität & Transportdienste	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	3.327	50	432	3.809
Sonstige Erlöse	0	121	0	121
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>3.327</b>	<b>171</b>	<b>432</b>	<b>3.930</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-79.383	-42.302	-23.770	-145.455
Personalaufwand	-443	-400	-219	-1.063
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-146	-78	-44	-269
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-79.973</b>	<b>-42.780</b>	<b>-24.033</b>	<b>-146.787</b>
Betriebserfolg	-76.646	-42.609	-23.601	-142.856
Finanzerfolg	0	1	-1	0
<b>EGT</b>	<b>-76.646</b>	<b>-42.608</b>	<b>-23.602</b>	<b>-142.856</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-76.646</b>	<b>-42.608</b>	<b>-23.602</b>	<b>-142.856</b>

2013	Beschäftigung & Tagesstruktur	Bildung, Beratung & Assistenz	Mobilität & Transportdienste	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	2.866	-22	743	3.586
Sonstige Erlöse	0	135	0	135
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>2.866</b>	<b>114</b>	<b>743</b>	<b>3.722</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-71.190	-32.036	-23.055	-126.281
Personalaufwand	-362	-416	-242	-1.020
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-127	-61	-42	-230
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-71.679</b>	<b>-32.513</b>	<b>-23.339</b>	<b>-127.531</b>
Betriebserfolg	-68.813	-32.399	-22.596	-123.809
Finanzerfolg	0	-1	0	-1
<b>EGT</b>	<b>-68.813</b>	<b>-32.400</b>	<b>-22.596</b>	<b>-123.810</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-68.813</b>	<b>-32.400</b>	<b>-22.596</b>	<b>-123.810</b>

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>

	2012	2013	2014
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	4.156	3.586	3.809
Sonstige Erlöse	122	135	121
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>4.278</b>	<b>3.722</b>	<b>3.930</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-120.912	-126.281	-145.455
Personalaufwand	-1.037	-1.020	-1.063
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-538	-230	-269
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-122.488</b>	<b>-127.531</b>	<b>-146.787</b>
Betriebserfolg	-118.210	-123.809	-142.856
Finanzerfolg	-3	-1	0
<b>EGT</b>	<b>-118.213</b>	<b>-123.810</b>	<b>-142.856</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-118.213</b>	<b>-123.810</b>	<b>-142.856</b>

## Leistungsförderungen und -finanzierungen

14	-145.455
13	-126.281
12	-120.912

# KundInnenservice

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

2014	Beratungszentrum Pflege und Betreuung	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Weitere KundInnenservicebereiche*	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	55	11	2	183	250
Sonstige Erlöse	0	0	0	0	0
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>183</b>	<b>250</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0	0	0
Personalaufwand	-8.236	-2.250	-865	-5.599	-16.950
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.379	-495	-204	-3.755	-6.832
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-10.615</b>	<b>-2.744</b>	<b>-1.068</b>	<b>-9.354</b>	<b>-23.782</b>
Betriebserfolg	-10.560	-2.733	-1.067	-9.171	-23.532
Finanzerfolg	0	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-10.560</b>	<b>-2.733</b>	<b>-1.067</b>	<b>-9.171</b>	<b>-23.532</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-10.560</b>	<b>-2.733</b>	<b>-1.067</b>	<b>-9.171</b>	<b>-23.532</b>

\*Kostenbeitragsverrechnung, Ombudsstelle

2013	Beratungszentrum Pflege und Betreuung	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Weitere KundInnenservicebereiche	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	45	0	0	160	205
Sonstige Erlöse	0	0	0	0	0
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>	<b>205</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0	0	0
Personalaufwand	-8.962	-2.143	-869	-5.270	-17.244
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.430	-461	-242	-3.723	-6.856
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-11.392</b>	<b>-2.604</b>	<b>-1.110</b>	<b>-8.994</b>	<b>-24.100</b>
Betriebserfolg	-11.347	-2.604	-1.110	-8.834	-23.895
Finanzerfolg	0	0	0	0	0
<b>EGT</b>	<b>-11.347</b>	<b>-2.604</b>	<b>-1.110</b>	<b>-8.834</b>	<b>-23.895</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-11.347</b>	<b>-2.604</b>	<b>-1.110</b>	<b>-8.834</b>	<b>-23.895</b>

2012	Beratungszentrum Pflege und Betreuung	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	Weitere KundInnenservicebereiche	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	3	0	0	132	135
Sonstige Erlöse	0	5	0	0	5
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>141</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0	0	0
Personalaufwand	-7.324	-1.751	-676	-3.980	-13.731
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.749	-527	-204	-4.382	-7.862
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-10.073</b>	<b>-2.278</b>	<b>-880</b>	<b>-8.363</b>	<b>-21.594</b>
Betriebserfolg	-10.070	-2.273	-880	-8.231	-21.453
Finanzerfolg	0	0	0	-3	-3
<b>EGT</b>	<b>-10.070</b>	<b>-2.273</b>	<b>-880</b>	<b>-8.233</b>	<b>-21.456</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-10.070</b>	<b>-2.273</b>	<b>-880</b>	<b>-8.233</b>	<b>-21.456</b>

	2012	2013	2014
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	135	205	250
Sonstige Erlöse	5	0	0
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>141</b>	<b>205</b>	<b>250</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	0	0	0
Personalaufwand	-13.731	-17.244	-16.950
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-7.862	-6.856	-6.832
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-21.594</b>	<b>-24.100</b>	<b>-23.782</b>
Betriebserfolg	-21.453	-23.895	-23.532
Finanzerfolg	-3	0	0
<b>EGT</b>	<b>-21.456</b>	<b>-23.895</b>	<b>-23.532</b>
Rücklagenbewegung	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>-21.456</b>	<b>-23.895</b>	<b>-23.532</b>

# Tochtergesellschaften des FSW

Finanzdarstellung der GmbHs

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

2014	"wieder wohnen" GmbH	Schuldnerberatung GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	LGM	AWZ Soziales Wien	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	16.707	2.492	26.094	486	1.326	47.105
Sonstige Erlöse	746	27	328	25	1.518	2.645
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>17.453</b>	<b>2.519</b>	<b>26.422</b>	<b>511</b>	<b>2.845</b>	<b>49.749</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-211	0	-2.761	0	0	-2.972
Personalaufwand	-11.773	-1.981	-15.917	0	-1.468	-31.139
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.657	-538	-7.701	-357	-1.277	-15.530
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-17.642</b>	<b>-2.519</b>	<b>-26.378</b>	<b>-357</b>	<b>-2.744</b>	<b>-49.641</b>
Betriebserfolg	-189	0	44	154	100	108
Finanzerfolg	-24	0	0	-1	0	-24
<b>EGT</b>	<b>-213</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>84</b>
Rücklagenbewegung	213	0	-44	-149	-100	-80
Gewinn-/Verlustvortrag	0	0	0	-3	10	7
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

2013	"wieder wohnen" GmbH	Schuldnerberatung GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	LGM	AWZ Soziales Wien	Summe
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	16.344	2.377	24.224	57	1.062	44.064
Sonstige Erlöse	396	35	280	1	293	1.004
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>16.740</b>	<b>2.411</b>	<b>24.505</b>	<b>57</b>	<b>1.355</b>	<b>45.068</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-128	0	-2.487	0	0	-2.616
Personalaufwand	-11.364	-1.938	-15.729	0	-1.070	-30.101
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.216	-474	-6.139	-60	-275	-12.165
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-16.709</b>	<b>-2.412</b>	<b>-24.355</b>	<b>-60</b>	<b>-1.345</b>	<b>-44.881</b>
Betriebserfolg	31	0	150	-3	10	187
Finanzerfolg	-22	0	2	0	0	-20
<b>EGT</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>152</b>	<b>-3</b>	<b>10</b>	<b>167</b>
Rücklagenbewegung	-9	0	-152	0	0	-160
Gewinn-/Verlustvortrag	0	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-3</b>	<b>10</b>	<b>7</b>

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	-10.735
<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
Gewinn-/Verlustvortrag	0	0	0	0	0	0
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

	2012	2013	2014
Erlöse aus Kostenersätzen und -beiträgen	38.881	44.064	47.105
Sonstige Erlöse	2.093	1.004	2.645
<b>Erlöse Gesamt</b>	<b>40.973</b>	<b>45.068</b>	<b>49.749</b>
Leistungsförderungen und -finanzierungen	-2.251	-2.616	-2.972
Personalaufwand	-26.552	-30.101	-31.139
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-10.735	-12.165	-15.530
<b>Aufwendungen Gesamt</b>	<b>-39.539</b>	<b>-44.881</b>	<b>-49.641</b>
Betriebserfolg	1.434	187	108
Finanzerfolg	0	-20	-24
<b>EGT</b>	<b>1.434</b>	<b>167</b>	<b>84</b>
Rücklagenbewegung	-1.424	-160	-80
Gewinn-/Verlustvortrag	0	0	7
<b>Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

# Prüfung des Gebarungsabschlusses

## Gebarungsbilanz

Fonds Soziales Wien, Wien

### GEBARUNGSBILANZ zum 31. Dezember 2014



#### Aktiva

	31.12.2014	31.12.2013
	EUR	TEUR
<b>A. Anlagevermögen</b>		
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>		
1. Software und Nutzungsrechte	265.115,27	294
2. geleistete Anzahlungen	0,00	22
	265.115,27	316
<b>II. Sachanlagen</b>		
1. Investitionen in fremden Gebäuden	1.548.069,51	1.837
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	592.379,10	466
3. geleistete Anzahlungen	66.658,35	0
	2.207.106,96	2.303
<b>III. Finanzanlagen</b>		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	3.396.300,00	3.364
2. sonstige Ausleihungen	3.336.540,42	3.319
	6.732.840,42	6.683
	9.205.062,65	9.302
<b>B. Umlaufvermögen</b>		
<b>I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>		
1. Forderungen aus Leistungen	34.461.945,57	30.553
2. Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen	2.119.421,44	2.107
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	58.627.963,39	36.506
	95.209.330,40	69.166
<b>II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten</b>	272.852.893,37	253.265
	368.062.223,77	322.431
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	2.064.696,59	1.977
	379.331.983,01	333.710

#### Passiva

	31.12.2014	31.12.2013
	EUR	TEUR
<b>A. Gebarungskapital</b>		
<b>I. Gebarungskapital</b>	7.174.069,46	7.174
<b>II. satzungsmäßige Rücklagen</b>	15.973.663,93	15.849
	23.147.733,39	23.023
<b>B. Zweckgebundene Mittel</b>	13.545.003,00	9.891
<b>C. Rückstellungen</b>		
1. Rückstellungen für Abfertigungen	3.061.733,00	3.061
2. sonstige Rückstellungen	82.507.147,57	69.429
	85.568.880,57	72.490
<b>D. Verbindlichkeiten</b>		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	223.033.883,71	184.279
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	17.642.770,65	25.748
3. sonstige Verbindlichkeiten, davon aus Steuern EUR 692.365,41 (Vorjahr: TEUR 632), davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 807.465,87 (Vorjahr: TEUR 673)	11.548.711,69	18.279
	252.225.366,05	228.307
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	4.845.000,00	0
	379.331.983,01	333.710

# Prüfung des Gebarungsabschlusses

## Gebarungsrechnung



Fonds Soziales Wien, Wien

### GEBARUNGSRECHNUNG für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2014

	2014 EUR	2013 TEUR
1. Umsatzerlöse		
a) Folgedotationen der Stadt Wien	843.964.409,00	781.507
b) Dotationen Pflegefonds	48.067.000,00	40.896
c) Projektförderungen	46.808,00	5
d) Sonstige Erlöse und Kostenersätze	354.080.264,73	333.582
	1.246.158.481,73	1.155.990
2. sonstige betriebliche Erträge		
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen	2.325,00	0
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	1.481.739,64	4.874
c) übrige	75.889.671,14	66.063
	77.373.735,78	70.937
3. Aufwendungen für bezogene Leistungen		
a) Kostenzuschüsse an Einzelpersonen und Asylwerber	-1.173.916.579,95	-1.079.952
b) Betriebsförderungen	-65.822.853,13	-70.734
c) Projektförderungen	-16.960.844,42	-9.059
d) Investitionszuschüsse	-5.156.410,29	-7.960
	-1.261.856.687,79	-1.167.705
4. Personalaufwand		
a) Gehälter	-25.801.200,67	-26.942
b) Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	-264.966,38	-534
c) Aufwendungen für Altersversorgung	-2.158.615,42	-2.086
d) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	-5.782.974,76	-5.310
e) sonstige Sozialaufwendungen	-561.318,13	-542
	-34.569.075,36	-35.414
5. Abschreibungen auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-1.217.569,72	-1.238
6. sonstige betriebliche Aufwendungen		
übrige	-23.626.845,09	-24.839
<b>7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6 (Betriebsergebnis)</b>	<b>2.262.039,55</b>	<b>-2.269</b>
8. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	1.565.469,89	958
9. Aufwendungen aus Finanzanlagen, davon Aufwendungen aus verbundenen Unternehmen EUR 46.000,00 (Vorjahr: TEUR 46)	-46.000,00	-46
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-3.398,72	-2
<b>11. Zwischensumme aus Z 8 bis 10 (Finanzergebnis)</b>	<b>1.516.071,17</b>	<b>910</b>
<b>12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit = Jahresüberschuss/-fehlbetrag</b>	<b>3.778.110,72</b>	<b>-1.359</b>
13. Auflösung von satzungsmäßigen Rücklagen	0,00	274
14. Zuweisung zu satzungsmäßigen Rücklagen	-124.110,72	0
15. Auflösung zweckgebundener Rücklagen	46.000,00	4.885
16. Zuweisung zu zweckgebundenen Rücklagen	-3.700.000,00	-3.800
<b>17. Bilanzgewinn</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>

# Prüfung des Gebarungsabschlusses Bestätigungsvermerk

## 6. Bestätigungsvermerk

Wir haben den beigefügten Gebarungsabschluss des Fonds Soziales Wien, Wien, für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2014 unter Einbeziehung der Buchführung geprüft. Dieser Gebarungsabschluss umfasst die Gebarungsbilanz zum 31. Dezember 2014 und die Gebarungsrechnung für das am 31. Dezember 2014 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 2014 sowie der Ertragslage des Fonds für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis zum 31. Dezember 2014 in Übereinstimmung mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung.

Wien, den 16. April 2015

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

  
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.

0.0734324.001/BB



# Unsere Partnerorganisationen 2014

„HIVmobil“, Verein für HIV-spezifische Hauskrankenpflege und Sozialbegleitung für Menschen mit HIV/Aids • „Junge Panther“ Verein zur Verbesserung der Lebensbedingungen hilfs- und pflegebedürftiger Menschen • „Rosmarin“ Seniorenbetreuungsgesellschaft m.b.H. • "wieder wohnen" – Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH • „Auftakt“ GmbH • „Wie daham“ Seniorenschlössl Atzgersdorf Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH • „Wie daham“ Seniorenschlössl Brigittenau Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH • „Wie daham“ Seniorenschlössl Donaustadt Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH • „Wie daham“ Seniorenschlössl Simmering Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH • 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 Nichtsesshaftenhilfe Wien • Ärzteheim Betriebsgesellschaft m.b.H. • ASSIST – Sozialwirtschaftliche Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung – gemeinnützige GmbH. • Association for Democracy in Africa, Vereinigung für Demokratie in Afrika (ADA) • Asylkoordination Österreich • 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 • Barmherzige Schwestern Pflege GmbH • biv – die Akademie für integrative Bildung • BIZEPS – Behindertenberatungszentrum, Zentrum für Selbstbestimmtes Leben • Blinden- und Sehbehindertenverband Wien, Niederösterreich und Burgenland • CARDO GmbH • Care Systems, gemeinnütziger Verein, mobile Hauskrankenpflege • Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not • Caritas der Erzdiözese Wien (Caritasverband) gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung • Caritas Socialis Schwesterngemeinschaft • CaSa Leben im Alter gemeinnützige GmbH • CBMF – Club behinderter Menschen und ihrer Freunde • Context – Impulse am Arbeitsmarkt GmbH • CS Caritas Socialis GmbH • DAS BAND – gemeinsam vielfältig, Verein für unterstütztes Arbeiten und Wohnen • Diakonie – Flüchtlingsdienst gemeinn. GmbH • Döblinger Senioren- und Pflegeresidenz Armbrustergasse GmbH • Döblinger Senioren- und Pflegeresidenz Obersteinergasse GmbH • EISELER & LÖFFLER Gesellschaft m.b.H. • equalizent Schulungs- und Beratungs GmbH • Evangelisches Diakoniewerk Gallneukirchen • FEM (Zentrum für Frauen- und Männergesundheit) • Fonds der Wiener Kaufmannschaft • FSW – Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH • Gesellschaft für soziale Dienste, SOZIALGesmbH • HABIT – Haus der Barmherzigkeit Integrationsteam GmbH • Haller & Felsing Gesellschaft m.b.H. • 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- und Reisen Gesellschaft m.b.H. • Hilfgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs • 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 • Institut Haus der Barmherzigkeit • ITA GmbH (Individualisierte Teilausbildungen & Arbeitsintegration) • Jugend am Werk Begleitung von Menschen mit Behinderung GmbH • Jugend am Werk Berufsausbildung für Jugendliche GmbH • Karl Schubert Bauverein Dorfgemeinschaft Breitenfurt • Kolping Altenpflege Wien-Leopoldstadt GmbH • Kolping Österreich • Kolpinghaus-für betreutes Wohnen-GmbH • KOMIT GmbH • Konvent der Barmherzigen Brüder (Kritzendorf) • Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Wien • Kuratorium Fortuna zur Errichtung von SeniorInnen-Wohnanlagen • Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien • Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser • Kursana Residenzen GmbH • Lebenshilfe Wien, Verein für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung • Login – Verein zur Gesundheitsförderung und sozialen Integration • MEN (Zentrum für Frauen- und Männergesundheit) • MIK-OG • Missionsschwestern vom Heiligsten Erlöser • MOKI-Wien Mobile Kinderkrankenpflege • Mühlauer Taxi GmbH • Multiple Sklerose Gesellschaft Wien • neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen • NEUSTART – Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit

• NINLIL – Empowerment und Beratung für Frauen mit Behinderung • ÖBW Österreichische Blindenwohlfahrt gem GmbH • ÖHTB – Fahrtendienst gemeinnützige GmbH • ÖHTB Arbeiten GmbH • ÖHTB Wohnen GmbH • Österreichische Autistenhilfe • Österreichische Gesellschaft für Muskelkranke • Österreichische Jungarbeiterbewegung, ÖJAB • Österreichische Kinderfreunde – Landesorganisation Wien • ÖVSE – ÖSTERREICHISCHER VERBAND FÜR SPASTIKER-EINGLIEDERUNG (Pädagogische Mehrfachtherapie für cerebral Bewegungsge-störte und Mehrfachbehinderte nach Petö und Keil) • pro mente Wien – Gesellschaft für psychische und soziale Gesundheit • Psychosoziale Zentren GmbH • Psychosoziales Zentrum ESRA • RAINMAN'S HOME – Verein zur Rehabilitation und Integration autistisch und anders behinderter Menschen • Regenbogen – Verein zur gegenseitigen Hilfe • REINTEGRA – Berufliche ReIntegration psychisch kranker Menschen gemeinnützige GmbH • Rettet das Kind – Landesverband Wien • Samariterbund Wien Rettung und Soziale Dienste gemeinnützige GmbH • SANATORIUM MAIMONIDES-ZENTRUM Elternheim, Pflegewohnheim, Tagesstätte und Krankenanstaltsverwaltungsgesellschaft m.b.H. • Schranz Gesundheits- und Krankenpflege GmbH • Schuldnerberatung Wien 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. Carolus GmbH • 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 (gem.) GmbH • Universitätsklinik für Kinder- und Jugendheilkunde – Abteilung Neonatologie • Verein „better future Austria“ – gemeinnütziger Verein zur Schaffung und Umsetzung maßgeschneiderter Zukunftsperspektiven für Familien und Einzelpersonen in Lebensnot • Verein „Gemeinsam Leben – Gemeinsam Lernen – Integration Wien“ • Verein „Wiener Taubstummens-Fürsorge-Verband“ – „WITAF“ • Verein BALANCE – Leben ohne Barrieren • Verein Contrast – Frühförderung für blinde, sehbehinderte und mehrfachbehindert-sehgeschädigte Kinder • Verein Dialog • Verein DON BOSCO Flüchtlingswerk Austria • Verein GIN (Gemeinwesenintegration und Normalisierung) • Verein Hemayat – Betreuungszentrum für Folter- und Kriegsüberlebende • Verein Karl Schubert Schule für Seelenpflege-bedürftige Kinder und Jugendliche in Wien • Verein Kleine Soziale Netze – Wien • Verein Kolpingsfamilie Wien – Alsergrund • Verein Kriseninterventionszentrum • Verein LOK – Leben ohne Krankenhaus • Verein Österreichisches Hilfswerk für Taubblinde und hochgradig Hör- und Sehbehinderte – ÖHTB • Verein Projekt Integrationshaus • Verein REINTEGRATION – Sozialtherapeutische Wohngemeinschaft GmbH • Verein Tempus • Verein Ute Bock • Verein Verantwortung und Kompetenz für besondere Kinder und Jugendliche (VKKJ) • Verein zur Schaffung alternativer Beschäftigungsmöglichkeiten für psychisch Kranke – VAB • Volkshilfe Wien • VOX – Schwerhörigenzentrum Wien • WAG – Assistenzgenossenschaft gemeinnützige e. Gen. • waka Fahrtendienst GmbH • Waldorf Behindertenbetreuung GmbH • Wien Work – integrative Betriebe und AusbildungsgmbH • Wiener Hilfswerk • 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 Alten- und Pflegedienste GmbH • Wiener Sozialdienste Förderung & Begleitung GmbH • Windhorse – Gesellschaft zur Förderung psychischer Gesundheit und ganzheitlicher Therapie psychotischer Leidensformen • WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung • Wohngemeinschaft Pension Bettina – Vereinigung zur Schaffung von sozialtherapeutischen Wohnheimen • ZEIT!RAUM – Verein für soziokulturelle Arbeit, Wien

# Adressen des Fonds Soziales Wien



**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

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

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

19., Heiligenstädter Straße 31/  
Stiege 3/1. OG  
Tel.: 01/24 5 24

22., Rudolf-Köppl-Gasse 2  
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 behinderter DienstnehmerIn- nen 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



**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

## Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

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

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

Tageszentrum Oriongasse  
Schwerpunkt Demenz  
11., Oriongasse 9  
Tel.: 01/40 00 – 66 852

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

Tageszentrum Baumgarten  
14., Seckendorfstraße 1  
Tel.: 01/40 00 – 60 730

Tageszentrum  
Sechshauser Straße  
15., Sechshauser Straße 33  
Tel.: 01/40 00 – 15 845

Tageszentrum  
Winarskystraße  
20., Winarskystraße 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 Str.  
185)  
Tel.: 01/40 00 – 22 845

Tageszentrum  
Stadlau  
22., Miriam-Makeba-Gasse 9  
Tel.: 01/40 00 – 66 812

Tageszentrum  
Liesing  
23., Haekkelstraße 1a  
Tel.: 01/40 00 – 66 984

## 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., Lieblgasse 3/7  
Tel.: 01/40 00 – 66 741

Soziale Arbeit Süd  
15., Graumannsgasse 7/B/2  
Tel.: 01/40 00 – 60 701

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., Graumanngasse 7/A/2. OG  
Tel.: 01/40 00 – 59 112  
Internet: www.wiederwohnen.at

**Vor:Ort**

aXXept  
6., Windmühlgasse 30  
Tel.: 01/40 00 – 59 345

Tageszentrum Ester  
6., Gumpendorfer Straße 64/  
Ecke Esterhazygasse  
Tel.: 01/40 00 – 59 295

JOSI – Tageszentrum  
für Obdachlose  
und Straßensozialarbeit  
8., U6-Station Josefstädter  
Straße  
Tel.: 01/40 00 – 59 335

**Zwischen:Zeit**

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

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

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

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

**Wohn:Raum**

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

Haus Felberstraße  
15., Felberstraße 116  
Tel.: 01/40 00 – 59 351

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

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



**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  
Internet: 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



**AWZ Soziales Wien GmbH,  
Sitz der Geschäftsführung**  
3., Schlachthausgasse 37  
Tel.: 01/891 34 – 15 802  
E-Mail: office@awz-wien.at  
Internet: www.awz-wien.at

**AWZ Soziales Wien GmbH,  
Bildungsakademie**  
3., Schlachthausgasse 37  
Tel.: 01/891 34 – 15 823  
E-Mail: bildungsakademie@awz-wien.at  
Internet: www.awz-wien.at

**Wiener Schule  
für Sozialberufe**  
3., Schlachthausgasse 37  
Tel.: 01/891 34 – 15 861  
E-Mail: office@wisoz.at  
Internet: www.wisoz.at

**Sozial- und Gesundheitsberufe**  
3., Schlachthausgasse 37  
Tel.: 01/891 34 – 15 806  
E-Mail: office@awz-wien.at  
Internet: www.awz-wien.at

**Impressum:**

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, 3., Guglgasse 7–9, Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at, Web: www.fsw.at, Artikel Nr. 1289

Redaktion, Gestaltung und Fotos (wenn nicht anders angegeben): Stabsstelle Unternehmenskommunikation, Mag<sup>a</sup> Petra Lepuschitz (Leitung), Druck-, Satzfehler und Irrtümer vorbehalten.

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).



