volkshilfe.
WIEN

Lagebericht 2025

volkshilfe. WIEN

Inhaltsverzeichnis

1 Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage 2
1.1 Bereich Pflege und Betreuung 2
1.2 Bereich Soziale Arbeit 3
1.3 Bereich Arbeit und Beschäftigung 6
1.3.1 Beschäftigungsprojekte 6
1.3.2 Betreuungs- und Beratungseinrichtungen (BBE) 6
1.3.3 Jugendmaßnahmen 7
2 Bericht über Zweigniederlassungen 7
3 Finanzielle und nichtfinanzielle Leistungsindikatoren 8
3.1 Finanzielle Leistungsindikatoren 8
3.1.1 Eigenkapitalquote 8
3.1.2 Kapitalumschlag 8
3.1.3 Personalkennzahlen 8
3.1.4 Geldflussrechnung 9
3.2 Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren 10
3.2.1 Unsere Mitarbeiter*innen 10
3.2.2 Umweltbelange 10
4 Voraussichtliche Entwicklung des Unternehmens 11
5 Wesentliche Risiken und Ungewissheiten 13
5.1 Personalrisiken / Chancen 13
5.2 Operative Risiken / Chancen 14
5.3 Rechtliche Risiken 15
5.4 Risikobericht über die Verwendung von Finanzinstrumenten 15
6 Berichterstattung über wesentliche Merkmale des Internen Kontroll- und Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess ... 16
7 Forschung, Entwicklung und Innovation 16

1 Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage

Die Gesellschaft betreibt drei operative Geschäftsbereiche:

1.1 Bereich Pflege und Betreuung

1.2 Bereich Soziale Arbeit

1.3 Bereich Arbeit und Beschäftigung

Bis Ende des 2. Quartals 2025 konnten die wesentlichen Fördergeberverhandlungen abgeschlossen werden und es ergab sich so eine valide Grundlage für die wirtschaftliche Ausrichtung. Bereits im Rahmen dieser Verhandlungen wurde jedoch klar, dass beginnend mit 2026, insbesondere aber in den Jahren 2027 und 2028 mit markanten Einschnitten zu rechnen ist. Der Fokus 2025 lag daher auf der wirtschaftlichen Optimierung, um vorausschauend für die schwierigen Folgejahre Vorsorge zu treffen.

Insgesamt wurde für 2025 ein positives Ergebnis erwirtschaftet. Jeder der operativen Geschäftsbereiche konnte für sich positiv abschließen.

1.1 Bereich Pflege und Betreuung

Der Bereich bietet die Dienstleistungen Heimhilfe, Hauskrankenpflege und Besuchsdienst mit mehrstündiger Alltagsbegleitung an. Als Alleinstellungsmerkmal unter den Trägerorganisationen werden zusätzlich die beiden spezialisierten Angebote Heimhilfe Sozialpsychiatrie und Hauskrankenpflege Sozialpsychiatrie geleistet.

Insgesamt kam es im Geschäftsjahr 2025 zu einem positiven Ergebnis von 144 kEUR (Vorjahr -759 kEUR). Ausschlaggebend für die positive Veränderung waren die getroffenen Maßnahmen zur Anhebung der Produktivität bei den Außen-dienstmitarbeiter*innen sowie zusätzliche effizienzsteigernde Maßnahmen. Ebenso wurde die direkte Kommunikation mit dem Fördergeber FSW, hinsichtlich der Vergabe von Neukund*innen betrifft, intensiviert und standardisiert, was den Stundenzufluss deutlich gesteigert hat.

1.1.1 Heimhilfe

Die Menge der Heimhilfe konnte im langjährigen Vergleich erstmals seit 2012 im Vergleich zum Vorjahr gesteigert werden – dies ergab für 2025 ein Wachstum von +5,44 %.

Die Verrechenbarkeit pro Monat und VZÄ konnte unterjährig von 118 auf 126 Stunden gesteigert werden.

Weitere Optimierung des Recruitings hat für ausreichend neue Kolleg*innen gesorgt. Die Situation am Arbeitsmarkt bleibt dennoch weiterhin herausfordernd.

Trotz dieser erfolgsfördernden Faktoren befindet sich die Volkshilfe Wien mit dieser Dienstleistung weiterhin in einem sich stark konkurrenzierenden Markt. Die Volkshilfe Wien ist seit 2025 zweitgrößter Anbieter der Dienstleistung Heimhilfe in Wien.

1.1.2 Hauskrankenpflege

In den Dienstleistungen der Hauskrankenpflege konnte 2025 erstmals ein leichter Überschuss erwirtschaftet werden. Ausschlaggebend dafür waren vor allem drei Faktoren: Reduktion der Personalfluktuation, Verbesserung der Auslastung und damit einhergehend eine deutliche Steigerung der Verrechenbarkeit. Im Vergleich zum Vorjahr konnte damit die Menge der Stunden um +8,7 % gesteigert werden.

Die Situation am Arbeitsmarkt ist weiterhin sehr angespannt. Wienweit wird unter den Mitbewerbern um jede Pflegekraft gerungen, da insgesamt deutlich zu wenig Pflegekräfte einem ständig wachsenden Bedarf gegenüberstehen.

Die Volkshilfe Wien muss daher ihren Ruf als gute Arbeitgeberin insbesondere für die Hauskrankenpflege weiter ausbauen.

1.1.3 Besuchsdienst und Mehrstündige Alltagsbegleitung

Besuchsdienst und mehrstündige Alltagsbegleitung haben sich weiterhin negativ entwickelt. Die Stundenentwicklung ist im Vergleich zum Vorjahr rückläufig (-11,3%).

Dadurch sind die Mitarbeiter*innen nicht voll ausgelastet, was wiederum weiteren negativen Einfluss auf die Kostendeckung bedeutet.

Die Volkshilfe Wien ist dazu im Austausch mit dem Fördergeber FSW, angestrebt wird eine Reduktion der Dienstleistung und parallel dazu eine Implementierung in die Dienstleistung Heimhilfe, um dort nicht ausgelastete Mitarbeiter*innen zu beschäftigen, was einerseits kostendämpfend wirkt und andererseits Wachstum in der Heimhilfe ermöglicht.

1.2 Bereich Soziale Arbeit

Der Bereich Soziale Arbeit ist geprägt durch ein vielfältiges Angebot in der Kinder- und Jugendhilfe, der Wohnungslosen-, Flüchtlings- und Behindertenhilfe, ergänzt um spezialisierte Beratungseinrichtungen und der Abwicklungsstelle Wohnschirm. Das Geschäftsfeld umfasst insgesamt 35 Einrichtungen und gliedert sich in vier Fachbereiche. Insgesamt konnte 2025 im Bereich Soziale Arbeit ein positives Ergebnis von 56 kEUR (Vorjahr 855 kEUR) erwirtschaftet werden, in Anbetracht der angespannten Lage in der Sozialwirtschaft eine erfreuliche Entwicklung, die nur durch gemeinsame Anstrengungen erreicht werden konnte. Für die nächsten Jahre werden weitere Sparpakete erwartet. Daher braucht es in Zukunft zusätzliche Maßnahmen, um Synergien zu heben und Effizienz voranzutreiben. Auch strukturelle Veränderungen stehen in den nächsten Jahren im Fokus, um für die kommenden Herausforderungen gut gerüstet zu sein.

1.2.1 Fachbereich Soziale Arbeit in stationären und teilbetreuten Wohnformen

Die durchschnittliche Auslastung in den beiden stationär betreuten Wohnhäusern Liesing und Franziska Fast lag bei rund 100 % und war damit sehr hoch. Die beiden Einrichtungen Notquartier und Tageszentrum Nordlicht waren während der Betriebszeit durchgehend zu 100 % ausgelastet.

Auch im Bereich der Behindertenhilfe bei Teilbetreut Wohnen lag die Auslastung bei 99 %. Der Bedarf in diesem Bereich ist unverändert hoch, sodass trotz hoher Fluktuation die Plätze immer sofort nachbesetzt werden konnten.

Das Erstankunftszentrum und Notquartier Schlossberg für Vertriebene aus der Ukraine verzeichnete eine durchschnittliche Auslastung von 86 %. Im August wurde vom Fördergeber beschlossen, dass der Betrieb mit Ende Februar 2026 eingestellt werden soll.

In den Senior*innen-WGs war es schwierig, freiwerdende Plätze nachzubesetzen. Aus diesem Grund wurde das Angebot in der Grellgasse mit Ende des Jahres eingestellt. Eine neue WG für queere Senior*innen in Zentrumsnähe wurde eröffnet. Damit wurde erstmalig für Wien ein Angebot für eine wichtige Zielgruppe geschaffen.

Die steigende psychische Belastung der Klient*innen aufgrund multipler Problemlagen war im gesamten Fachbereich deutlich zu spüren und schlug sich auch in erhöhtem Arbeitsaufwand nieder.

1.2.2 Fachbereich Soziale Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien

In den 13 sozialpädagogischen Wohngemeinschaften lag die durchschnittliche Auslastung bei 96 %. Ende 2025 erfolgte eine Prüfung der lohn- und gehaltsabhängigen Beiträge und Abgaben. Dabei wurde die Vorgehensweise einer steuerfrei ausgezahlten Nachtarbeitsbereitschaft als unzulässig rückgemeldet, wodurch auf Basis sämtlicher Auszahlungen im Prüfzeitraum 2020 bis 2024 eine Nachzahlung resultierte.

Bei den Tagesmüttern/-vätern lag die Auslastung wie im Vorjahr bei erfolgreichen 91%.

Die Frühen Hilfen konnten trotz anhaltender Auslastungsproblematik das Jahr 2025 positiv abschließen. Gutes Personalmanagement und engmaschiges Controlling waren wesentliche Erfolgsfaktoren.

Bei dem jüngsten Angebot des Fachbereichs, der Ambulanten Familienbetreuung, handelt es sich um ein multiprofessionelles lösungs- und ressourcenorientiertes Angebot für Kinder, Jugendliche, Familien, Eltern und Alleinerziehende, die aufgrund einer durch die Kinder- und Jugendhilfe festgestellten Gefährdung des Kindeswohls in multiplen Belastungssituationen Unterstützungsbedarf aufweisen. Die Einrichtung hat ihren Betrieb Mitte September 2024 aufgenommen und befindet sich nach erfolgreichem Aufbau nun im Ausbau.

1.2.3 Fachbereich Mobile Soziale Arbeit, Beratung und Wohnungssicherung

Alle Beratungseinrichtungen – insbesondere jene zur Wohnungssicherung und Delogierungsprävention – waren im Jahr 2025 stark nachgefragt.

FAWOS – die Fachstelle für Wohnungssicherung - ist nach wie vor sehr gut ausgelastet, der Andrang ist weiterhin sehr groß.

Die Wohndrehscheibe verzeichnete 2025 weiterhin sehr hohe Beratungszahlen. Seit 2025 ist in der Wohnberatung ein neues, erfolgreich etabliertes Modell in Betrieb: An zwei Wochentagen – Dienstag und Donnerstag – werden Journaldienste für Erstberatungen zur Wohnungssuche angeboten. Auch Abendtermine sind möglich. Die Sozial- und Energieberatung wird sehr gut angenommen und umfasst Angebote aus

den Projekten VHW Spendenmittel, KLIEN Energiesparberatung sowie Wien Energie Gutscheine.

Bei MoBeWo – Housing First hat der Fördergeber FSW nach Jahren des geforderten Ausbaus einen Ausbaustopp im Jahr 2025 verhängt. Mit Beginn 2026 gibt es nun wieder einen moderaten Kapazitätsausbau. Gleichzeitig wurde MoBeWo-Housing First als anerkannte Beratungsstelle im Programm Wohnschirm Housing First aufgenommen, um alternative Finanzierungswege zu sichern. Der Beratungsbedarf steigt weiter an, und es kommt vermehrt zu Wiederaufnahmen ehemaliger Klient*innen – da langfristiges Wohnen ohne Betreuung für die Zielgruppe häufig sehr herausfordernd ist.

Das Projekt Frauen*Wohnen im Volkshilfe hafen* läuft weiterhin sehr erfolgreich. Alle Plätze sind belegt, und die Nachfrage bleibt hoch. Das verstärkte mediale und politische Interesse hält ebenfalls an. Das Frauenministerium hat die geförderten Wohneinheiten auf insgesamt 19 erhöht. Im Haus leben 39 Frauen sowie mehr als 40 Kinder. Entsprechend liegen die Betreuungsschwerpunkte – neben der materiellen Absicherung – auf beruflicher Orientierung sowie intensiver Kinder- und Jugendarbeit. Das Modell gilt als zukunftsweisend und sollte erweitert werden.

Bei Sophie war die Zahl der direkt erreichten Personen 2025 niedriger als in den Jahren zuvor. Gleichzeitig blieb die Anzahl der Sozialberatungen nahezu gleich. Damit gab es pro Klientin mehr Beratungseinheiten, da die Begleitung zunehmend intensiver und längerfristig erfolgt. Besonders häufig treten gesundheitliche Themen (z. B. psychische Belastungen) sowie Fragen zur beruflichen Perspektive auf, die ausführliche Beratung erfordern, um nachhaltige Ergebnisse zu erzielen.

Im Sozialen Wohnungsmanagement ist 2025 ein Ausbaustopp verhängt worden. Dadurch war es notwendig, den Durchlauf der Bearbeitungen für unsere Klient*innen zu straffen und damit zu erhöhen.

1.2.4 Fachbereich Soziale Arbeit und Flüchtlingshilfe

Im Berichtszeitraum zeigte sich eine unterschiedlich hohe Auslastung der einzelnen Angebote. Im stationären Männerbereich lag die durchschnittliche Auslastung im spezialisierten Angebot für erhöhten Betreuungsbedarf bei 105 %, während sie im Regelbetrieb bei 89 % lag. In den beiden Einrichtungen für Familien betrug die durchschnittliche Auslastung 76 % bzw. 81 %. Im mobil betreuten Bereich (MoBeWo-GVS) wurde eine durchschnittliche Auslastung von 79 % erreicht. Insgesamt wird damit deutlich, dass insbesondere spezialisierte Angebote weiterhin sehr stark nachgefragt sind, während andere Bereiche stärker von den anhaltend niedrigen Asylzahlen beeinflusst sind.

Aufgrund dieser volatilen Rahmenbedingungen sind laufende Anpassungen in den betrieblichen Abläufen zur Kostenreduktion notwendig.

Parallel dazu gewann die Beratungstätigkeit weiter an Bedeutung. Neben PERSPEKTIVO für Vertriebene und AKOMPANO für Personen in der Grundversorgung ist auch die VIDO-Männerberatung ein wesentlicher Bestandteil des Fachbereichs. Dieses Angebot richtet sich insbesondere an geflüchtete und migrantische Männer und verbindet psychosoziale Beratung mit einem klaren Schwerpunkt im Bereich der Gewaltprävention.

Gleichzeitig zeigt sich, dass der Fachbereich flexibel auf sozialpolitische Rahmenbedingungen reagieren kann. Aufgrund laufender Anpassung und einer bedarfsorientierten Steuerung gelingt es, die Angebote weiterhin stabil und zielgerichtet auf die Bedürfnisse der Klient*innen auszurichten.

1.3 Bereich Arbeit und Beschäftigung

In diesem Bereich konnte 2025 ein positives Ergebnis von 28 kEUR (Vorjahr 22 kEUR) erwirtschaftet werden. 2025 zeigte der Bereich insgesamt eine stabile Entwicklung mit hoher Auslastung in nahezu allen Angeboten sowie guten Vermittlungsergebnissen. Unsere arbeitsmarktpolitischen Angebote konnten ihre Zielgruppen erreichen und leisteten weiterhin einen wichtigen Beitrag zur Integration in den Arbeitsmarkt. In allen Einrichtungen wurde 2025 ein großes Augenmerk auf Effizienzsteigerung gelegt, um drohenden Budgetkürzungen entgegenzuwirken. Dazu gehören u. a. neben KI-Implementierung auch Überlegungen zur Standortoptimierung.

1.3.1 Beschäftigungsprojekte

Alle vom AMS Wien vorgegebenen Ziele konnten 2025 erreicht werden. Wohnen mit Service entwickelte sich im Jahresverlauf positiv. Nach einer moderaten Auslastung zu Jahresbeginn stabilisierte sich diese ab dem dritten Quartal deutlich und erreichte zum Jahresende nahezu Vollauslastung. Auch die Vermittlung lag bei einem erfreulichen Wert von 40 %. Die TAV-Betriebe, unser sozialökonomischer Betrieb verzeichnete 2025 eine sehr hohe Auslastung und erfolgreiche Vermittlungen in reguläre Beschäftigung. Ein strategischer Schwerpunkt lag auf der Weiterentwicklung des Second-Hand-Bereichs, insbesondere auch durch die Neugestaltung des Shops in der Scheydgasse sowie durch Maßnahmen zur Stärkung der Kreislaufwirtschaft.

1.3.2 Betreuungs- und Beratungseinrichtungen (BBE)

Step2job, BBE-Deutsch und FAIR erreichten ihre Zielvorgaben des AMS Wien bzw. Niederösterreich weitgehend oder übertrafen diese. Besonders FAIR erzielte hohe Betreuungs- und Vermittlungszahlen. Diese Einrichtung wurde zudem als Best-Practice-Beispiel für Arbeitsmarktintegration bei der AMS-Bundesgeschäftsstelle präsentiert. Step2job konnte sich mit zielgruppenorientierten Infotagen für syrische Männer einerseits und Frauen andererseits gut positionieren.

Die Einrichtung Jobs plus Ausbildung ist ein vom Wiener Arbeitnehmer*innenfonds (WAFF) gefördertes Beratungsprojekt. Aufgrund der schlechten Wirtschaftsentwicklung und damit verbunden der geringen Nachfrage der Wirtschaftsbetriebe in Wien nach qualifizierten Mitarbeiter*innen kommt es mit Ende März 2026 zur Schließung dieser Beratungsstelle. Ein Großteil der Mitarbeiter*innen konnte in andere Einrichtungen im Bereich übernommen werden.

1.3.3 Jugendmaßnahmen

Dazu zählen zwei AusbildungsFit-Maßnahmen, Jobfabrik und Jobtrain, die im Auftrag des Sozialministeriumservice Wien zur Begleitung und Beratung von Jugendlichen mit psychischen und emotionalen Beeinträchtigungen mit und ohne Diagnose betrieben werden. Ziel dieser Projekte ist die Unterstützung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen beim Einstieg in Ausbildung oder Beschäftigung. Beide Einrichtungen verzeichneten 2025 eine stabile und hohe Auslastung. Beide Einrichtungen erhielten 2025 den Zuschlag für eine Fortführung im Rahmen eines ESF-Calls bis 2028.

Auch das vom Wiener Arbeitnehmer*innenfonds (WAFF) finanzierte Projekt Young Makers Mobilab zur Digitalisierungsunterstützung von arbeitsmarktfernen Jugendlichen entwickelte sich sehr positiv. Die Nachfrage nach Workshops blieb hoch und die geplanten Teilnehmer*innenzahlen wurden übertroffen. Parallel wurden Konzepte für eine mögliche Weiterentwicklung – etwa einen stationären Makerspace – ausgearbeitet. Eine Anschlussfinanzierung ab 1.April 2026 durch den WAFF konnte sichergestellt werden.

1.3.4 Kooperationsprojekte

Das Projekt Coll25+ wird gemeinsam mit den Wiener Volkshochschulen als Leadpartnerin und der Caritas Wien umgesetzt und unterstützt beim AMS Wien gemeldete arbeitsmarktferne Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte über 25 Jahre bei der Qualifizierung und Integration in Beschäftigung. Es werden 1.008 Plätze angeboten, die seit März 2025 voll ausgelastet waren. Durch umfangreiche und vielfältige Unternehmenskooperationen wurde bis Ende 2025 eine sehr gute Vermittlungsquote erzielt. Fördergeber*innen sind der WAFF (verwaltet die Mittel des Europäischen Sozialfonds), die MA 40 und der FSW. Das AMS Wien ist zuständig für die Abwicklung der Zuweisung der Teilnehmer*innen. Das Projekt wird bis Ende 2026 weiter finanziert, dies stellt einen großen Erfolg dar.

2 Bericht über Zweigniederlassungen

Es bestehen keine Zweigniederlassungen der Volkshilfe Wien gemeinnützigen Betriebs-GmbH.

3 Finanzielle und nichtfinanzielle Leistungsindikatoren

3.1 Finanzielle Leistungsindikatoren

	2025 in TSD€	2024 in TSD€
3.1.1 Eigenkapitalquote		
Eigenkapital laut Bilanz	11 056	8 956
Gesamtkapital	42 224	65 474
Investitionszuschüsse	-2 312	-2 408
Gesamtkapital	39 912	63 066
Eigenkapitalquote nach AFRAC		
(Eigenkapital*100/Gesamtkapital)	27,7%	14,2%
3.1.2 Kapitalumschlag		
Betriebsleistung	121 501	114 434
Gesamtkapital	39 912	65 474
Kapitalumschlag		
(Betriebsleistung/Gesamtkapital)	3,0	1,8
3.1.3 Personalkennzahlen		
Anzahl Arbeitnehmer*innen im Durchschnitt	1 790	1 761

Anzahl Vollzeitäquivalente im Durchschnitt	1 546	1 514
Betriebsleistung pro Arbeitnehmer*in	68	65
Betriebsleistung pro Vollzeitäquivalent	79	76

3.1.4 Geldflussrechnung

	2025 in TSD€	**2024** in TSD€
Ergebnis vor Steuern	**2 101**	**387**
Verlust / Gewinn aus dem Abgang von Vermögensgegenständen	-12	4
Abschreibungen / Zuschreibungen auf Vermögensgegenstände des Investitionsbereiches	1 322	1 494
Erträge aus der Auflösung von Bewertungsreserven aus Investitionszuschüssen	-401	-397
Geldfluss aus dem Ergebnis	**3 010**	**1 488**
Zunahme der Vorräte, der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie anderer Aktiva	-1 018	5 369
Abnahme/Zunahme von Rückstellungen	-833	221
Zunahme/Abnahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sowie anderer Passiva	-27 730	7 657
sonstige nicht zahlungswirksame Aufwände/Erträge	0	0
Netto-Geldzufluss aus laufender Geschäftstätigkeit (operatives Ergebnis)	**-26 572**	**14 735**
Netto-Geldzufluss aus der Investitionstätigkeit	**-1 189**	**-249**
Netto-Geldzufluss aus der Finanzierungstätigkeit	**26**	**-18**
Zahlungswirksame Veränderung des Finanzmittelbestandes	**-27 734**	**14 467**
Finanzmittelbestand am Anfang der Periode	41 267	26 797
Finanzmittelbestand am Ende der Periode	13 538	41 267

ENTWURF

3.2 Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren

3.2.1 Unsere Mitarbeiter*innen

Die Erbringung exzellenter Dienstleistungen ist ein strategisches Ziel der Volkshilfe Wien. Gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter*innen bilden dafür die Basis. Deshalb bietet die Volkshilfe Wien ihren Mitarbeiter*innen eine Vielzahl an Maßnahmen zur Förderung sowie Fort- und Weiterbildung an. Fachliche Seminare dienen der Erhaltung der Berufsberechtigungen, der Erweiterung von Management Skills und der Persönlichkeitsbildung. Spezielle Führungskräftetrainings werden regelmäßig veranstaltet.
Im Jahr 2025 wurden 365 Fortbildungen durch die Abteilung Personalentwicklung organisiert, an denen 2.319 Mitarbeiter*innen teilgenommen haben. Die Fortbildungen werden anhand von Bedarfserhebungen flexibel und zielorientiert organisiert.
Großer Wert wird auf einen internen Arbeitsmarkt gelegt, was Chancen für Kolleg*innen eröffnet, in der VHW-Karriere zu machen. Dabei geht es um die Entwicklung von Expert*innen genauso wie Führungskräften, oder auch eine Abwechslung zu ermöglichen.
Das Programm der betrieblichen Gesundheitsförderung mit seinem breiten Angebot wurde auch im Jahr 2025 weitergeführt. An den unterschiedlichen Gesundheitsangeboten und Veranstaltungen haben insgesamt 465 Mitarbeiter*innen teilgenommen.
Am Programm zum betrieblichen Eingliederungsmanagement nahmen 138 Mitarbeiter*innen teil. Es konnten alle 138 Beratungen erfolgreich abgeschlossen werden.
Neben den gesetzlich vorgeschriebenen Stunden der Arbeitsmedizin und der Sicherheitsfachkraft können bei Bedarf auch eine Betriebsärztin, eine Betriebspsychologin und die Dienstleistung einer externen Sozialarbeiterin anonym in Anspruch genommen werden. Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen ist ein wichtiger und nachgefragter Bestandteil unseres Angebots.
Da der Bedarf an gut ausgebildetem Betreuungs- und Pflegepersonal weiterhin hoch ist, wurden in Kooperation mit dem WAFF und Wiener Schulen für Sozialbetreuungsberufe sowie Schulen für Gesundheits- und Krankenpflege Aus- und Weiterbildungsangebote angeboten. Im Jahr 2025 konnten insgesamt 42 Heimhelfer*innen ausgebildet bzw. höherqualifiziert werden. Zudem hat in drei Kursen (15 Personen) eine Ausbildung bzw. Höherqualifizierung zur Pflegeassistenz gestartet.

Per 31. Dezember 2025 beschäftigte die Volkshilfe Wien 1.784 Mitarbeiter*innen (Jahresende 2024: 1.808 Mitarbeiter*innen). Davon entfielen 69,73 % (2024: 71,24 %) auf weibliche, 30,16 % (2024: 28,65 %) auf männliche und 0,11 % (2024: 0,11 %) auf diverse Mitarbeiter*innen. Der Anteil an Arbeiter*innen betrug im Jahr 2025 0,39 % (2024: 0,39 %).

3.2.2 Umweltbelange

Die Volkshilfe Wien ist mit rund 1.800 Mitarbeiter*innen eine der größten Sozialorganisationen Wiens und leistet somit einen wichtigen Beitrag zum Erreichen der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Sie fördert durch ihre Tätigkeit schon seit Jahren das Erreichen der 17 Ziele in Wien, etwa im Bereich der Armutsbekämpfung. Seit vier Jahren sind die SDGs in der Arbeit der Volkshilfe Wien fest verankert. Damit wurde ein Rahmen geschaffen, um die Ziele sozialer und ökologischer Nachhaltigkeit zu verbinden.

Das ist insofern von Bedeutung, da beide Aspekte eng miteinander verknüpft sind. So machen Armut und Marginalisierung besonders vulnerabel für die Auswirkungen der Klimakrise: Armutsbetroffene Personen haben oft unzureichende Möglichkeiten, ihren Wohnraum an die veränderten Klimabedingungen anzupassen und sich etwa vor Hitze zu schützen. Umgekehrt tragen beispielsweise die sozialökonomischen Betriebe der Volkshilfe Wien mit der Sortierung von Textilien und Einrichtungsgegenständen nicht nur zur Wiedereingliederung von Personen in den Arbeitsmarkt, sondern auch zur Förderung von Kreislaufwirtschaft und Ressourcenschonung bei.

Der Volkshilfe Wien kommt weiters aufgrund ihres breiten Angebots an Dienst- und Unterstützungsleistungen eine wichtige Rolle als Multiplikatorin für Nachhaltigkeitsthemen zu. Um dieser Rolle gerecht zu werden und da die Nachfrage nach Informationen zu Nachhaltigkeitsthemen und Vernetzung innerhalb der Volkshilfe Wien nach wie vor groß ist, wurde eine Kommunikationsstrategie für Nachhaltigkeitsthemen entwickelt. Als Teil davon wurde der "Grüne Punkt" im Mitarbeiter*innennewsletter im Jahr 2025 weiter fortgeführt, sowie ein eigener Austauschkanal in MS Teams geschaffen.

Der Fokus im Jahr 2025 lag wieder auf der Vorbereitung für die CSRD-Berichterstattung. Das Nachhaltigkeitsteam der Volkshilfe Wien hat im Rahmen einer doppelten Wesentlichkeitsanalyse bereits 2024 ihre wichtigsten Auswirkungen, Risken und Chancen unter Miteinbezug von Stakeholder*innen ermittelt. Anhand dieser Ergebnisse wurden Workshops mit Mitarbeiter*innen aus allen Bereichen abgehalten. In den Workshops wurden die erforderlichen Datenpunkte erläutert und ein Basiswissen zur Berichterstattung vermittelt. Weiters wurden Fortbildungen für Führungskräfte zu den Inhalten der CSRD konformen Berichterstattung abgehalten. Zusammen mit dem Datenmanagement der VHW wurden erste Schritte gesetzt, um frühzeitig eine automatisierte und systematische Erfassung von Nachhaltigkeitskennzahlen zu schaffen.

Zusätzlich wurden Maßnahmen zum betrieblichen Mobilitätsmanagement im Rahmen eines Workshops mit Vertreter*innen aus allen Bereichen, sowie den Wiener Linien zum Thema Carsharing erarbeitet. Die Ergebnisse des Workshops wurden in weiterer Folge in unser Mobilitätskonzept eingearbeitet.

Als neue, niederschwellige Fortbildung gab es die Möglichkeit für ganze Teams, ein „Klimapuzzle" gemeinsam mit dem Nachhaltigkeitsteam abzuhalten.

Ein weiterer Punkt war die interne und externe Vernetzung zu Nachhaltigkeitsthemen. Im Laufe des Jahres wurden mehrere Vernetzungstreffen mit den Nachhaltigkeitsabteilungen anderer Landesorganisationen der Volkshilfe oder externer Organisationen abgehalten.

Neben strategischen Aspekten kam es auch zu einigen praktischen Maßnahmen zur Förderung von Umweltbelangen in der Volkshilfe Wien. Das beste Beispiel dafür ist eine neue Kooperation mit der Energiegemeinschaft Sonnig, die ausschließlich Strom aus erneuerbaren Quellen erzeugt. Die Zusammenarbeit ermöglichte es, Energiespenden an armutsbetroffenen Klienten*innen der Volkshilfe Wien weiterzugeben. Damit reduzieren sich die Energiekosten der begünstigten Personen deutlich.

4 Voraussichtliche Entwicklung des Unternehmens

Die Entwicklung eines sozialen, gemeinnützigen Unternehmens wie der Volkshilfe Wien hängt primär und unmittelbar von politischen Rahmenbedingungen und Gesetzgebung ab. Budgetäre und inhaltliche Gestaltung unserer Fördergeber*innen spiegeln sich in

Aufträgen wider. Die Politik selbst sieht sich mit schnellen, teils unvorhersehbaren Veränderungen konfrontiert. Langfristige Planung tritt zugunsten aktuell möglicher Vorgehensweise in den Hintergrund. Investitionen werden zurückgehalten, um öffentliche Haushalte nicht mehr zu belasten. Das bedeutet noch nicht abschätzbare Konsequenzen für die Zukunft. Unser Umfeld ist damit weiterhin höchst volatil. Das Bekenntnis der öffentlichen Hand zu einem gut ausgebauten und somit auch ausreichend finanzierten Sozialstaat ist für uns ausschlaggebend, um in der bestehenden Breite und Qualität - mit Fachkräften - unsere Dienstleistungen und gesellschaftspolitischen Angebote zu erbringen.

Die Verwerfungen der hinter uns liegenden Krisenjahre waren bereits 2024 sehr stark spürbar und werden uns nicht nur 2025, sondern darüber hinausbegleiten. Einerseits stark zunehmende psychische Belastungen von Mitarbeiter*innen, Kund*innen und Klient*innen und andererseits drastisch fallende Budgetmittel zur Finanzierung von Maßnahmen und Strukturen werden uns hohe Innovationskraft abverlangen.

Um für die Navigation in der volatilen Landschaft gerüstet zu sein, wird die Organisation und Struktur der Volkshilfe Wien laufend angepasst. Stetiger Transformation wird offen begegnet, hohe Lernbereitschaft und Resilienz sind unabdingbar. Prozesse werden laufend definiert und optimiert, Kooperation und Verantwortung, insbesondere von und mit Führungskräften des Unternehmens, ausgebaut. Veränderung bildet die Konstante unserer Zeit und stellt alle damit vor große Herausforderungen. Unsere Branche ist der Sicherung von Stabilität verpflichtet, was durch rasche und permanente Veränderungen der externen Bedingungen besonders schwierig ist, teilweise der Stabilisierung entgegensteht.

Durch die laufende Professionalisierung in allen Bereichen und Dienstleistungen gelingt uns eine Positionierung als starke Partnerin der öffentlichen Hand, beispielsweise der Stadt Wien. Wir zeichnen uns durch Qualität, Leistung und Innovationskraft aus. Darüber hinaus ist uns Kooperation, Antizipation und Lösungsorientierung besonders wichtig. Wir übernehmen Verantwortung.

Quer über alle Geschäftsbereiche der Volkshilfe Wien wird durch Erweiterung, aber auch neue Vorhaben und Projekte das Spektrum der Angebote erweitert und insbesondere aber vertieft.

Der Bereich Pflege und Betreuung verfolgt in Kooperation mit dem FSW einen mehrjährigen Wachstumspfad in den beiden Dienstleistungen der Heimhilfe, wir werden den USP auf dem Gebiet der Sozialpsychiatrie weiter ausbauen. Die Schwerpunktsetzung liegt daher in der verstärkten Kund*innenakquise.

Nachhaltigkeit im Sinne von „Re-use", Kreislaufwirtschaft, Stärkung öffentlicher, nicht Kfz-gebundener Mobilität und "Raus aus Öl und Gas" (einem Plan der Stadt Wien folgend) sind zukunftsweisende und aktiv zu bearbeitende Themenfelder. Sinnvollerweise erfolgt das in enger Verzahnung mit den Plänen der öffentlichen Hand und im Rahmen des Wiener Klimagesetztes und durch Mitwirkung im Wiener Klimabeirat.

Die Volkshilfe Wien sieht sich als Akteur im Bereich Demokratiebildung, Stärkung von Partizipation, Mitwirkung & Citizenship bis hin zu Wahlrecht und Wahrung und Erweiterung sozialer Rechte der Wiener Bevölkerung. Mit dem Projekt Community Work hat die Volkshilfe Wien seit Frühjahr 2022 sowohl einen besonderen Ansatz in der Wiener Gemeinwesenarbeit und damit eine neue Dienstleistung entwickelt. Im Rahmen dieser Einrichtung werden gemeinsam mit Personen, die zivilgesellschaftlich tätig

werden wollen, unterschiedliche Initiativen entwickelt. Ziel ist die Förderung eines friedlichen, solidarischen und inklusiven Zusammenlebens im sozialen Nahraum. Sozialer Friede und Wirkmächtigkeit der Bevölkerung sichern insgesamt den Status als eine der lebenswertesten Städte der Welt für Wien.

Im Jahr 2024 gab es zahlreiche Kooperationen mit dem neu entstandenen Büro für Mitwirkung der Stadt Wien. Ein aktiver Diskurs rund um die Demokratiestrategie der Stadt Wien und Aktivitäten wie die aufsuchenden Werkstätten wurden entwickelt und realisiert. Die besondere Stärke der Community Work ist die hohe Credibility bei oft nicht bzw. wenig gehörten Menschen in Bezug auf Einbindung in die Gestaltung des Gemeinwesens. Mit diesem Ansatz gelingt es diese Menschen in die Gestaltung ihres Grätzls und die Stadt insgesamt einzubeziehen.

Die Entwicklung des Unternehmens ist in den nächsten Jahren sowohl auf Konsolidierung und Struktursicherung als auch auf mögliches sinnvolles Wachstum, fachliche Entwicklung und Innovation ausgelegt. Beides ist ein starker Treiber zur Entwicklung neuer und Vertiefung und Vernetzung bereits bestehender Dienstleistungen. Wir wollen Nachfrage erkennen – das bedeutet, die Bedarfe und Bedürfnisse der Wiener*innen zu kennen, zu antizipieren und dafür Lösungen bereit zu stellen. Bereichsübergreifendes Arbeiten ist erfolgskritisch, wird gelebt und besonders gefördert. Standortentwicklung als Teil der Geschäftsfeldentwicklung ist ebenfalls ein Teil der Managemententwicklung der unmittelbaren Zukunft.

Erklärtes Ziel der Volkshilfe Wien ist es weiterhin eine der größten sozialen Organisationen in Wien zu sein, stetig an Relevanz zu gewinnen und so Mitgestaltungsmöglichkeiten real werden zu lassen. Die strategischen Ziele der exzellenten Dienstleistungsqualität, der Stärkung des zivilgesellschaftlichen Engagements und der sinnvollen sozialen Innovation, auch durch Digitalisierung, tragen dem Rechnung. Unterstützt werden diese Ziele mit der Digitalisierung zahlreicher Prozesse und der Stärkung der digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter*innen. Klare Regeln zu Compliance und Governance begleiten diesen Prozess.

5 Wesentliche Risiken und Ungewissheiten

Die Volkshilfe Wien erbringt ihre Dienstleistungen zum allergrößten Teil für Einrichtungen der öffentlichen Hand bzw. für Einrichtungen, die unmittelbar der öffentlichen Hand nachgelagert sind. Daher liegen die wesentlichen Risiken im Bereich Personal und im politischen Umfeld, welches - wie zuvor bereits beschrieben - starken Veränderungen unterliegt. Die wirtschaftlichen Auswirkungen der multiplen Krisenjahre seit 2020 führen bereits zu merkbaren Budgetmittelkürzungen in allen Geschäftsbereichen.

Sowohl das Bundesbudget – ein Doppelbudget für die Jahre 2025 und 2026 – wie auch das Budget der Stadt Wien 2026 (Das Budget der Stadt Wien - Voranschläge und Rechnungsabschlüsse - Stadt Wien) ist auf Sparen ausgerichtet. Besonders auf den Radar werden Sozialausgaben genommen, die öffentliche Diskussion über Menschen in Not hat an Härte zugenommen, was sich auf den Gesetzgeber auswirkt.

5.1 Personalrisiken / Chancen

Als Dienstleisterin und Allrounderin der Sozialwirtschaft ist die Volkshilfe Wien besonders auf qualifizierte Mitarbeiter*innen angewiesen - sowohl für operative als

auch zentrale Leistungen. Fachkräftemangel und generell Arbeitskräftemangel sind eine stetige Herausforderung, die sogenannten Babyboomer gehen in Pension, jüngere Arbeitnehmer*innen haben eigene Anforderungen an ihren Job. Die Entwicklung der HR in den letzten Jahren wurde unter diesem Gesichtspunkt gestaltet und war bisher durchaus erfolgreich. Im Rahmen von gezieltem Recruiting erleben wir immer wieder, wie sehr die Marke Volkshilfe im Sinne eines positiven Employer Branding wirkt. Einerseits können wir interessante externe Bewerber*innen gewinnen, andererseits funktioniert auch der interne Arbeitsmarkt in der VHW sehr gut und bietet für Kolleg*innen Entwicklungs- und Aufstiegschancen.

Im Bereich Pflege und Betreuung konnte aufgrund des Aufbaus eines eigenen Recruiting Teams die Fluktuation reduziert und die Kooperation mit den Ausbildungsträgern in Wien intensiviert werden. Dank dieser Bemühungen hat sich die Volkshilfe Wien ein Standing als zuverlässige und kompetente Partnerin erworben, das weiter vertieft werden soll.

Schulungsprogramme in allen operativen und zentralen Bereichen, um Professionalisierung auf allen Ebenen zu gewährleisten, werden durchgeführt.

Ein Schwerpunkt wird auf Digitalisierung und KI gelegt, da klar ist, dass sie die Lebens- und Arbeitswelt maßgeblich beeinflussen und verändern wird. Noch fehlen nationale & europäische Strategien, der tatsächliche Impact von KI auf die Arbeitswelt wirkt spekulativ. Unsere Branche ist ein klares People Business, unsere Belegschaft stellt ihre Kompetenz, Fachlichkeit und besondere Begabung in den direkten Dienst von Menschen.

Diversitätsausrichtung, Gesundheitsmanagement und konsequente Führungskräfte-entwicklung sind zusätzliche, wertvolle Bausteine für ein erfolgreiches Employer Branding unserer Organisation.

5.2 Operative Risiken / Chancen

Es ist wiederholt festzustellen: Ein wesentlicher Teil des operativen Risikos liegt im politischen Umfeld. Bereits stattgefundene Wahlen 2024 auf EU und Bundesebene sowie die Wahl im April 2025 in Wien haben wesentlichen Einfluss auf die Finanzierung und Entwicklung unserer Dienstleistungsangebote. Die große Budgetmittelknappheit auf allen Ebenen und schlechte Wirtschaftsprognosen werden uns mittelfristig viel abverlangen und wesentlichen Einfluss auf die Finanzierung und Entwicklung unserer Dienstleistungsangebote haben.

Es entsteht eine Kluft zwischen kollektivvertraglichen Abschlüssen und deren Finanzierung. Der SWÖ (Sozialwirtschaft Österreich) Kollektivvertrag, dem wir unterliegen, konnte 2025/26 einen 2-jährigen KV-Abschluss erzielen, der von den Vertragspartnern mit Augenmaß abgeschlossen wurde. Nichtsdestotrotz wird diese Vereinbarung von der öffentlichen Hand nicht durchgehend ersetzt, also gefördert. Das löst Konsolidierungsprogramme im Unternehmen aus, die an Tiefe und Breite bis dato nicht zur Gänze absehbar sind.

Wir sehen Digitalisierung und KI als Chance, könnten wir selbst rasch und umfassend die Entwicklung in Managementbereichen des Unternehmens gestalten. Das Risiko liegt eindeutig in der Generierung der notwendigen Finanzmittel. Aktuell gibt es keine großen und finanziell sinnvoll ausgestatteten Strategien für diesen gesellschaftlichen Wandel.

Dabei geht es um sinnvolle Technikfolgenabschätzung, Antworten auf mögliche Jobabbau- oder -ersatzszenarien in unserer Arbeitswelt. Die VHW muss sich auf allen Ebenen fit machen: Die Begleitung unser Klient*innen und Kund*innen bei diesem gesellschaftlichen Wandel, Kompetenzaufbau in Management / Unternehmensservices / Verwaltung und Fachlichkeit in Pflege / Sozialer Arbeit / Sozialpädagogik.

Um Risiken und Chancen rechtzeitig zu erkennen, wird regelmäßig im Zuge der Quartalsberichterstattung eine Risikoanalyse der Geschäftsbereiche und Sparten durchgeführt und auf die aktuellen Entwicklungen des politischen Umfeldes Bezug genommen. Es werden die Entwicklung der eigenen Strukturkosten der VHW und notwendige Anpassungen miteinbezogen.

Operatives Risiko liegt in der täglichen Durchführung unserer Dienstleistungen. In den Geschäftsbereichen wurden individuelle Maßnahmen zur Qualitätssicherung durchgeführt. Unterstützt durch die Abteilung Qualitätsmanagement können durchgängig hohe Standards etabliert werden. Fördergeber-Audits bringen laufend sehr zufriedenstellende Ergebnisse. Die stete Optimierung von Prozessen, deren Einhaltung und praktische Anwendung erfordert viel Kommunikation und letztlich Disziplin. Laufende Evaluierungen und Verbesserungen sind notwendig, um Vorgaben und Richtlinien zu erfüllen und damit das vorhandene Risiko zu minimieren. Wir sind der Effizienz und Effektivität unserer Dienstleistungen verpflichtet, nicht zuletzt, weil wir mit Steuergeld und Spenden arbeiten.

5.3 Rechtliche Risiken

Generell sind wir bestrebt, rechtliche Risiken möglichst gering zu halten und zu kontrollieren. Wir haben notwendige Vorkehrungen getroffen, um Gefährdungen zu entdecken und - wenn notwendig - die Rechte der Volkshilfe Wien zu verteidigen.

Dennoch sind wir Risiken aus Rechtsstreitigkeiten bzw. –verfahren ausgesetzt, wie z.B. Risiken aus den Bereichen Steuerrecht und Datenschutzrecht.

Die richtige Verarbeitung großer Mengen an personenbezogenen Daten ist erfolgskritisch. Cybercrime nimmt rasant zu, Cyberangriffe auch auf Unternehmen der Sozialwirtschaft sind keine Seltenheit mehr. Wichtig ist hier im Austausch zu bleiben, rasch und akkurat zu reagieren, ein Klima in der Organisation zu schaffen, wo Fehler oder Krisen schnell angesprochen werden und Lösungen gefunden werden können. Transparenz wird großgeschrieben, so kann schnell reagiert werden. Wir sehen hier ein rechtliches wie auch operatives Risiko.

5.4 Risikobericht über die Verwendung von Finanzinstrumenten

Zu den im Unternehmen bestehenden Finanzinstrumenten zählen im Wesentlichen Wertpapiere, Forderungen, Verbindlichkeiten und Guthaben bei Bankinstituten.

Auf Grund der Struktur unserer Fördergeber kommen Forderungsausfälle im größeren Ausmaß nicht vor. Verbindlichkeiten werden innerhalb der vereinbarten Zahlungsfristen beglichen.

Das derzeitige Portfolio an Wertpapieren entspricht den Vorgaben der Anlagerichtlinie, die vom Aufsichtsrat beschlossen wurde.

6 Berichterstattung über wesentliche Merkmale des Internen Kontroll- und Risikomanagement-systems im Hinblick auf den Rechnungs-legungsprozess

Das interne Kontrollsystem (IKS) der Volkshilfe Wien regelt die Sicherstellung der Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung, die Einhaltung gesetzlicher und unternehmensinterner Richtlinien sowie die Abbildung von Risiken außerhalb der Bilanz und GuV.

Die Aufbau- und Ablauforganisation der Volkshilfe Wien bildet die wesentliche Basis für das Kontrollumfeld und das IKS im Unternehmen.

Im Bereich der Aufbauorganisation bestehen eindeutige Kompetenz- und Verantwortungszuweisungen auf den unterschiedlichen Führungs- und Hierarchie-ebenen.

Es existieren Regeln für die Ablauforganisation und diese sind die Basis für ein Kontrollumfeld und ein Kontrollsystem. Revisionsaufträge werden anlassbezogen extern vergeben.

Zu diesem Thema unterstützt einerseits die im Herbst 2023 geschaffene Abteilung Immo und Recht, andererseits auch der Bereich Qualität und Governance insbesondere durch die Abteilung Qualitätsmanagement. In einem weiteren Entwicklungsschritt wird Recht ab Ende Q1 2026 dem Bereich Qualität und Governance zugeordnet, um hier noch besser in Wirkung zu kommen.

Laufendes Monitoring und bedarfsorientierte Anpassung führt zu einem stabilen Handling des IKS.

7 Forschung, Entwicklung und Innovation

Die Stabstelle Innovation, Diversität, Digitalisierung und Entwicklung (IDE) hat ihre Rolle als wichtige Impulsgeberin auch im Jahr 2025 wahrgenommen. Es wurden wichtige Initiativen für die Weiterentwicklung der Volkshilfe Wien, besonders im Bereich Demokratieentwicklung und Gemeinwesenarbeit gesetzt. Die gute Zusammenarbeit der Geschäftsbereiche mit den zentralen Stabstellen ist eine Garantie für einen reibungslosen Ablauf und unsere Erfolge.

Die Stabstelle IDE entwickelt in Kooperation mit den Geschäftsbereichen sowohl additive wie auch innovative Projekte. Mit dem Bereich Soziale Arbeit wurde die Kooperation im Bereich europäische Projekte und Einreichungen verstärkt und mit dem Bereich Beschäftigung intensivierte sich die Kooperation im Bereich Calls.

Die Beschäftigung mit KI und den Auswirkungen und Wirkungen der sogenannten virtuellen Welt auf unser Unternehmen und unsere Kund*innen/Klient*innen werden

als Querschnittsthema überall mitgedacht und entwickelt. Zum Themenfeld Digitalisierung und KI wurde auch personell aufgestockt und es wurden interne Angebote wie die Sprechstunde KI und eine Arbeitsgruppe CoPilot entwickelt.

Auch der Austausch mit anderen Organisationen zum Einsatz von KI war ein Schwerpunkt im Jahr 2025.

Weiters gelang es im Jahr 2025 Partner*innen in einem europäischen Förderprogramm DUT (Driving Urban Transition) zu werden. Dies stärkt unsere Rolle als Partner*in für Projekt- und auch Forschungsvorhaben, die eine Basis sind für Erkenntnisgewinn für weitere Aufgaben, Entwicklungen und neue Angebote.

Die Gesellschaft ist darüber hinaus nicht in herkömmlicher Forschung und Entwicklung tätig.

Wien, im 29.05.2026

Mag.ª (FH) Tanja Wehsely, DSA
Geschäftsführerin