



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - 11-2/15

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 11, Prüfung der Krisenzentren

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht der Magistratsabteilung 11 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	5
Empfehlung Nr. 1 .....	5
Empfehlung Nr. 2 .....	5
Empfehlung Nr. 3 .....	6
Empfehlung Nr. 4 .....	7
Empfehlung Nr. 5 .....	7
Empfehlung Nr. 6 .....	8
Empfehlung Nr. 7 .....	9
Empfehlung Nr. 8 .....	10
Empfehlung Nr. 9 .....	10

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
ELFADO .....	Elektronische Falldokumentation
E-Mail .....	Elektronische Post
lt. ....	laut
MAG ELF .....	Magistratsabteilung 11
Nr. ....	Nummer
rd. ....	rund
SPEVO .....	Verordnung der Wiener Landesregierung betreffend Sozialpädagogische Einrichtungen

### **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Krisenzentren der Magistratsabteilung 11 einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 11. Februar 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. Februar 2016, Ausschusszahl 38/16 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

### **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Von der Magistratsabteilung 11 wurden im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 zwölf regionale Krisenzentren für Kinder bis zum Ende der Schulpflicht sowie zwei Krisenzentren für Jugendliche betrieben. Insgesamt wurden in diesen Einrichtungen, die während der Abklärung eines Verdachtes der Gefährdung des Kindeswohls zur Unterbringung zur Verfügung standen, 122 Plätze vorgehalten.*

*Im Zuge der Einschau konnte sich der Stadtrechnungshof Wien im Wesentlichen von der Einhaltung der internen Vorgaben für die sozialpädagogische Arbeit in den Krisenzentren überzeugen. Da die geltenden fachlichen Standards jedoch nicht an geänderte Bedingungen angepasst waren und wesentliche Elemente eines zeitgemäßen sozialpädagogischen Konzeptes fehlten, wurde zur Sicherung einer hohen Arbeitsqualität die Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards als notwendig erachtet.*

*Die Auslastung der Krisenzentren lag im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt bei rd. 90 %. Eine vertiefte Prüfung zeigte jedoch, dass in diesen Einrichtungen zum Teil über längere Zeiträume Überbelegungen gegeben waren. Um eine Überschreitung der Gruppenhöchstzahl und dadurch entstehende personelle, räumliche und gruppendynamische Probleme künftig hintanzuhalten, wurde der Magistratsabteilung 11 empfohlen, ihre Maßnahmen zur Senkung der Aufnahmezahlen zu verstärken.*

**Bericht der Magistratsabteilung 11 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	5	55,6
In Umsetzung	2	22,2
Geplant	2	22,2
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Die Bewilligungsverfahren gemäß Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 für den Betrieb der Krisenzentren wären umgehend abzuschließen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde entsprochen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

### **Empfehlung Nr. 2**

Bei Dienstplanänderungen sollte verstärktes Augenmerk auf den Bedienstetenschutz gelegt und insbesondere Unterschreitungen der täglichen Ruhezeiten hintangehalten werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zum Anlass genommen, nicht nur die Mitarbeitenden, sondern auch deren direkte Vorgesetzte darauf hinzuweisen, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten unbedingt einzuhalten sind, insbesondere dann, wenn keine unabwendbaren Notwendigkeiten für dienstliche Anwesenheit gegeben sind. Das Jahresarbeitszeitmodell gilt im Sinn des Bedienstetenschutzes auch für die Krisenzentren. Der Hinweis auf diese gesetzliche Regelung ist in schriftlicher Form ergangen.

Des Weiteren wird der Hinweis des Stadtrechnungshofes Wien, dass das Leitungspersonal der Krisenzentren das Bedienstetenschutzgesetz unterschiedlich interpretiert, zum Anlass genommen, in Kooperation mit dem Fortbildungszentrum und der Gruppe Personal eine Schulung für diesen Themenbereich in den Jahren 2015/16 durchzuführen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Hinweis auf die gesetzliche Regelung in Bezug auf die Einhaltung der vorgeschriebenen Ruhezeiten wurde in schriftlicher Form allen koordinatorischen Leitungen zur Kenntnis gebracht (E-Mail vom 14. August 2015).

Seitens des Fortbildungszentrums der Magistratsabteilung 11 findet jährlich eine Schulung zu aktuellen dienst- und disziplinarrechtlichen Fragen für pädagogische und koordinatorische Leitungen der Krisenzentren statt.

**Empfehlung Nr. 3**

Die Schaffung eines speziellen Fortbildungsangebotes für das Leitungspersonal der Krisenzentren mit fachlichen, arbeitsrechtlichen und weiteren führungsrelevanten Schwerpunkten wurde angeregt.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bereits im Jahr 2015 wurde begonnen, sowohl für Koordinatorsches als auch für Pädagogisches Leitungspersonal eine Fortbildung für die in der Empfehlung Nr. 3 festgehaltenen Punkte zu konzeptionieren. Der erste Fortbildungslehrgang wird im Frühjahr 2016 stattfinden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Ein Vorschlag für ein umfassendes Führungskräfte-Schulungskonzept liegt seit Ende des Jahres 2015 vor, das auch - im Rahmen des Organisationsweiterentwicklungsprozesses - in die Arbeit der Projektgruppe "*Personalentwicklung*" einfließt. Mit Ende September 2016 wird die Projektgruppe ihre Arbeit abschließen und in der Folge wird das Management-Team der Magistratsabteilung 11 über den Umfang der Schulungsmaßnahmen entscheiden. Es ist davon auszugehen, dass noch im Jahr 2016 ein erster Lehrgang stattfinden wird.

#### **Empfehlung Nr. 4**

Wenn externe Supervision aufgrund von Ressourcenknappheit nicht zeitnah erfolgen kann, sollte die Inanspruchnahme magistratsinterner Expertinnen bzw. Experten anderer Dienststellen vermehrt genutzt werden.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird entsprochen.

##### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das Fortbildungszentrum ist bemüht, vermehrt magistratsübergreifende Supervision zu ermöglichen bzw. den Zugang dazu zu erleichtern. Eine Inanspruchnahme ist allerdings recht schwierig, da es in anderen Dienststellen kein ähnlich gut organisiertes System (Übersicht aller Supervisorinnen bzw. Supervisoren) gibt.

#### **Empfehlung Nr. 5**

Eine Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards mit einer Schwerpunktsetzung auf die pädagogische Arbeitsweise wurde als vordringlich erachtet.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards unter Berücksichtigung auch der im Bericht des Stadtrechnungs-

hofes Wien erwähnten sozialpädagogischen Fragestellungen wurde durch das Dezernat in Auftrag gegeben und wird mit Ende des Jahres 2015 abgeschlossen sein und in einer entsprechenden Präsentation den Mitarbeitenden vorgestellt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Überarbeitung der "*Fachlichen Standards für sozialpädagogische Einrichtungen der MAG ELF*" wurde im Dezember 2015 abgeschlossen. Die Standards wurden allen Mitarbeitenden zur Kenntnis gebracht und auf der Homepage der Magistratsabteilung 11 veröffentlicht.

**Empfehlung Nr. 6**

Um sämtliche Informationen eines Krisenaufenthaltes in einem Programm zu erfassen und diese benutzerinnen- bzw. benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen, wurden ein weiterer Ausbau von ELFADO und begleitende Schulungsmaßnahmen angeregt.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Für den weiteren Ausbau von ELFADO wurde den Dezernaten 2 und 6 sowie der internen EDV bereits ein weiterer Projektauftrag erteilt. In Halbjahresschritten wird das Programm bis zur vollen Umsetzung auf weitere Organisationseinheiten ausgedehnt und es werden auch laufend Verbesserungen eingearbeitet. Im Dezernat 6 werden für die Mitarbeitenden weiterhin Schulungen zur Handhabung des Programmes durchgeführt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

ELFADO wird weiter ausgebaut, der Projektauftrag läuft bis 31. Dezember 2016 und wurde aktuell mit 10. Mai 2016 modifiziert. Es erfolgen laufend Schulungen für neue Mitarbeitende sowie Auffrischkurse für bestehendes Personal.



**Empfehlung Nr. 7**

Um Überschreitungen der Gruppenhöchstzahl hintanzuhalten, sollten eine neue verordnungskonforme Regelung zur Handlungsweise bei Überbelegungen in Kraft gesetzt und darüber hinaus alle Möglichkeiten zur Vermeidung von Aufnahmen in Krisenzentren ausgeschöpft werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und ein Erlass als verordnungskonforme interne Regelung zur Handlungsweise bei Überbelegung ausgearbeitet, damit künftig Überschreitungen der Gruppenhöchstzahl nur in pädagogischen Notsituationen zulässig sind.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die zur Empfehlung Nr. 7 abgegebene Stellungnahme der Magistratsabteilung 11 vom August 2015 wurde aufgrund von Erkenntnissen und Maßnahmen im Zusammenhang mit der Flüchtlingskrise (noch) nicht umgesetzt. Nach Analyse der Magistratsabteilung 11 ist das Platzangebot in den Krisenzentren grundsätzlich zielführend, muss aber aufgrund der Aufgabe von Krisenzentren (akuten Versorgungsbedarf abdecken) flexibel bleiben. Die Flüchtlingskrise, vor allem die Versorgung unbegleiteter, minderjähriger Flüchtlinge, konnte die Magistratsabteilung 11 nur mittels Überbelegung der Krisenzentren meistern. Die Magistratsabteilung 11 sieht aufgrund der anhaltenden Herausforderungen eine erlassmäßige Regelung derzeit nicht als probates Mittel. Zudem hat mit 22. Jänner 2016 ein weiteres Krisenzentrum (für jugendliche Burschen) seinen Betrieb aufgenommen. Mit dieser Maßnahme wird ebenfalls zur besseren Ressourcenverteilung beigetragen.

Es wird abschließend darauf hingewiesen, dass verordnungskonform die Aufsicht der sozialpädagogischen Einrichtungen täglich über die Belagszahl in den Krisenzentren informiert wird und damit der Meldepflicht lt. § 7 der SPEVO bei Überbelegungen aus Notsituationen nachgekommen wird.

**Empfehlung Nr. 8**

In Anbetracht der Tatsache, dass bis zum Zeitpunkt der Einschau durch unbegleitete minderjährige Fremde, minderjährige Haftentlassene und psychisch Erkrankte der Platzbedarf für jugendliche Burschen zunehmend im Ansteigen begriffen war, sollte die Schaffung eines zusätzlichen Krisenzentrums in diesem Bereich ehestmöglich erfolgen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Den erhöhten Versorgungsbedarf im Bereich männlicher Jugendlicher wird - wie bereits seit dem Frühjahr 2015 geplant - Rechnung getragen.

Das neu adaptierte Krisenzentrum für Burschen in Wien 18, Hockegasse 41 wird Anfang des Jahres 2016 voraussichtlich zur Verfügung stehen. Bereits Ende Oktober 2015 wird jedoch eine Zwischenlösung im ehemaligen Krisenzentrum der Region 2 in Wien 21, Baumergasse 10, eingerichtet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das neu adaptierte Krisenzentrum für Burschen in Wien 18, Hockegasse 41, ging mit 22. Jänner 2016 in Betrieb.

**Empfehlung Nr. 9**

Da für die umfassende Organisationsentwicklung im Rahmen des Projektes "*Weiterentwicklung der Organisation der MAG ELF*" zwei Jahre eingeplant waren, wären im Interesse der Betroffenen auch in diesem Zeitraum laufend Verbesserungen zu erwirken und etwaige Ergebnisse bzw. Projektanpassungen bei einer dezernatsübergreifenden Neustrukturierung der Krisenarbeit zu integrieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Rahmen der laufenden Organisationsweiterentwicklung der Magistratsabteilung 11 werden erste Zwischenergebnisse, auch von der Projektgruppe "*Multiprofessionelle Krisenarbeit*", mit Anfang des Jahres 2016 vorliegen. Im Ablaufplan der Organisationsentwicklung ist vorgesehen, inhaltliche Verbesserungen bzw. leicht umsetzbare Veränderungen bereits im laufenden Prozess durchzuführen. Angemerkt wird, dass aufgrund der komplexen und einander beeinflussenden fachlichen Abläufe (Schnittstellen) bei Veränderungen aber auch der Gesamtprozess im Auge behalten werden muss.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im Sommer/Herbst 2015 hatte die Magistratsabteilung 11 große Herausforderungen hinsichtlich der Versorgung, der Ausübung der Obsorge sowie der rechtlichen Vertretung im Asylverfahren minderjähriger Flüchtlinge zu bewältigen. Diese Aufgaben binden bis heute umfangreiche Kapazitäten.

Inhaltlich-fachliche Weiterentwicklungen wie sie im Rahmen der Organisationsweiterentwicklung angestrebt werden, waren aus personellen und zeitlichen Gründen deshalb noch nicht in großem Ausmaß möglich. Im Rahmen einer Verstärkung des multiprofessionellen Arbeitens startet aber das Projekt "*Kollegiale Fallberatung*", bei dem ein besonderes Setting der Fallreflexion neue Möglichkeiten der Bearbeitung schwieriger Fälle eröffnen soll.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im November 2016