



## 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)

StRH II - 35/19

MA 11, Prüfung der Krisenzentren;

Nachprüfung

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte bereits im Jahr 2015 die Krisenzentren der Magistratsabteilung 11. Bei der gegenständlichen Nachprüfung wurden die nunmehr erfolgten Änderungen in diesem Bereich, die Leistungserbringung sowie die Entwicklung der Auslastung in den Jahren 2017 bis 2019 betrachtet.*

*Die Einschau zeigte, dass die damals beanstandeten hohen Auslastungszahlen weiter angestiegen und häufige, längerfristige Überbelegungen festzustellen waren. Weiters bestanden nach wie vor Diskrepanzen bei den Dienst- und Ruhezeiten. Diese Umstände sowie Mängel im Bereich der internen Standards und der eingesetzten Software führten zu mehreren Empfehlungen.*

*Mit dieser Prüfung beabsichtigte der Stadtrechnungshof Wien, insbesondere die Umsetzung der im Vorbericht ausgesprochenen Empfehlungen nachzuvollziehen sowie weitere Verbesserungspotenziale in der Krisenunterbringung aufzuzeigen.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Krisenzentren der Magistratsabteilung 11 einer Nachprüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien .....	6
1.1 Prüfungsgegenstand .....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungshandlungen .....	7
1.4 Prüfungsbefugnis .....	7
1.5 Vorberichte .....	7
2. Organisation.....	7
2.1 Aufbauorganisation.....	7
2.2 Einrichtungen.....	8
3. Bewilligungen und Überprüfungen .....	9
3.1 Bewilligungen .....	9
3.2 Aufsicht .....	11
3.3 Sonstige Überprüfungen .....	12
4. Personal.....	12
4.1 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen .....	12
4.2 Anzahl der Beschäftigten .....	13
4.3 Arbeitszeitgestaltung.....	15
4.4 Weiterbildung.....	17
4.5 Supervision .....	18
5. Krisenunterbringung .....	19
5.1 Interne Vorgaben.....	19
5.2 Dokumentation.....	22

5.3 Abläufe .....	25
6. Kosten und Leistungen .....	26
6.1 Kosten der Krisenzentren .....	26
6.2 Auslastung.....	28
6.3 Aufenthaltsdauern.....	34
7. Entwicklungen in der Krisenarbeit.....	35
8. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	37

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kosten der Krisenzentren .....	27
Tabelle 2: Durchschnittsauslastung aller Krisenzentren in den Jahren 2017 bis 2019 (in %) .....	29
Abbildung 1: Jahresauslastung je Krisenzentrum in den Jahren 2017 bis 2019 .....	30
Abbildung 2: Monatsauslastung von zwei Krisenzentren im Jahr 2019 .....	32

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
bzw. ....	beziehungsweise
EDV.....	Elektronische Datenverarbeitung
ELFADO.....	Elektronische Falldokumentation
etc. ....	et cetera
EUR.....	Euro
inkl. ....	inklusive
lt. ....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
MAG ELF.....	Magistratsabteilung 11

Mio. EUR .....	Millionen Euro
Nr. ....	Nummer
rd. ....	rund
s. ....	siehe
SPEVO .....	Verordnung der Wiener Landesregierung betreffend Sozialpädagogische Einrichtungen
StRH .....	Stadtrechnungshof
u.a. ....	unter anderem
VZÄ .....	Vollzeitäquivalent
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## GLOSSAR

### Setting

(englisch für "Anordnung", "Schauplatz") bezeichnet die spezifische Gestaltung der kontextuellen Bedingungen, wie z.B. die Umgebung, die Situation, das Arrangement und die Atmosphäre für Gespräche.

### Gefährdungsabklärung

Diese besteht aus der Erhebung jener Sachverhalte, die zur Beurteilung des Gefährdungsverdachts bedeutsam sind, und der Einschätzung, ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Wenn im Fall familiärer Krisen Kinder und Jugendliche in der Familie nicht mehr ausreichend geschützt sind, können sie vorläufig und befristet außerhalb der Familie untergebracht werden. Die Magistratsabteilung 11 betreibt für solche Fälle regionale und überregionale Krisenzentren. Der Stadtrechnungshof Wien hatte diese Einrichtungen bereits im Jahr 2015 einer Prüfung unterzogen und führte nunmehr eine Nachprüfung durch. Dabei wurden insbesondere die zwischenzeitlichen organisatorischen Änderungen in der Dienststelle, die Leistungserbringung sowie die Entwicklung der Auslastung betrachtet. Besonderes Augenmerk wurde auf die Umsetzung der im Vorbericht getätigten Empfehlungen gelegt.

Zu bemerken war, dass das Sonderkrisenzentrum Drehscheibe, welches für minderjährige Fremde ohne festen Wohnsitz in Wien eingerichtet worden war, nicht Gegenstand der Vorprüfung war. Da die Magistratsabteilung 11 dieses jedoch ab dem Jahr 2016 zu den Krisenzentren zählte, wurde es nunmehr in den Prüfungsgegenstand aufgenommen.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen. Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die Prüfung erfolgte im ersten Quartal des Jahres 2020. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der zweiten Jännerwoche statt. Die Schlussbesprechung wurde in der ersten Juliwoche durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2017 bis 2019.

### **1.3 Prüfungshandlungen**

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, statistische Auswertungen und Interviews in der Dienststellenleitung, in Regionsleitungen und in ausgewählten Krisenzentren.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

### **1.4 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

### **1.5 Vorberichte**

Der Stadtrechnungshof Wien behandelte das gegenständliche Thema bereits in seinem Bericht:

- MA 11, Prüfung der Krisenzentren, StRH II - 11-2/15.

## **2. Organisation**

### **2.1 Aufbauorganisation**

2.1.1 Im Betrachtungszeitraum der Vorprüfung war gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien die Magistratsabteilung 11 in Vollziehung des Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 und des Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 bei Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls für die Abklärung zuständig gewesen. Während die konkrete Gefährdungsabklärung in den Aufgabenbereich der jeweiligen Regionalstelle des Dezernates 2 gefallen war, war der damit verbundene institutionelle Aufenthalt von Minderjährigen in den Krisenzentren im Bereich des Dezernates 6 angesiedelt gewesen. Hierarchisch waren die Krisenzentren der Leitung des Dezernates 6 unterstellt gewesen. Die Zusammenarbeit der zuständigen fallführenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und der Mitarbeitenden des Krisenzentrums war daher dezernatsübergreifend erfolgt.

2.1.2 Zum Zeitpunkt der gegenständlichen Einschau war die Zuständigkeit der Magistratsabteilung 11 für die Abklärung bei Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien weiterhin gegeben. Die Aufbauorganisation stellte sich hingegen verändert dar. Grund dafür war ein Prozess zur Weiterentwicklung der Organisation, den die Magistratsabteilung 11 in den Jahren 2015 bis 2018 durchgeführt hatte und der u.a. eine stärkere Regionalisierung zum Ziel hatte. Damit sollte die gemeinsame Verantwortung aller Berufsgruppen sowie das regionale Arbeiten nach dem Motto "Familien stützen - Kinder schützen" gestärkt werden. Mitte des Jahres 2018 wurden die vormaligen Dezernate aufgelöst und durch sechs Regionen ersetzt, in denen eine multiprofessionelle Zusammenarbeit vorgesehen war. Innerhalb einer Region waren Teams für Rechtsvertretung, Soziale Arbeit, Wohngemeinschaften und Krisenzentren eingerichtet.

Einer Regionsleitung und ihrer Stellvertretung waren jeweils zwei regionale Krisenzentren unterstellt. Im Rahmen der Gefährdungsabklärung erfolgte die Zusammenarbeit der zuständigen fallführenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und der Mitarbeitenden des Krisenzentrums nunmehr grundsätzlich innerhalb einer Region.

Die überregionalen Krisenzentren für jugendliche Mädchen und Burschen sowie das Sonderkrisenzentrum Drehscheibe waren neben weiteren stationären Einrichtungen für Jugendliche dem Fachbereich Verselbstständigung zugeordnet.

## **2.2 Einrichtungen**

2.2.1 Zum Zeitpunkt der damaligen Einschau waren für Kinder im Alter von drei Jahren bis zum Ende der Schulpflicht zwölf regionale Krisenzentren mit je acht Plätzen betrieben worden. Für Jugendliche ab Beendigung der Schulpflicht bis zur Volljährigkeit waren ein überregionales Krisenzentrum mit 16 Plätzen für Mädchen und eines mit 10 Plätzen für Burschen vorgehalten worden. Insgesamt hatten die Krisenzentren somit über 122 Plätze verfügt.



2.2.2 Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2018 war die Anzahl der regionalen Krisenzentren und Plätze gleich geblieben. Veränderungen hatten sich durch die Umsiedelung von zwei Krisenzentren an neue Standorte und geringfügige Anpassungen der regionalen Zuständigkeiten ergeben.

Im Bereich der überregionalen Krisenzentren für Jugendliche wurde im Jänner 2016 eine zweite Einrichtung für Burschen mit acht Plätzen eröffnet. Dadurch erhöhte sich die Platzanzahl für männliche Jugendliche auf insgesamt 18 Plätze, die Versorgungssituation für weibliche Jugendliche blieb mit einem Krisenzentrum mit 16 Plätzen (zwei Gruppen) unverändert. Das nunmehr den Krisenzentren hinzugerechnete Sonderkrisenzentrum Drehscheibe verfügte unverändert über 10 Plätze.

Die Gesamtanzahl der Plätze der 16 Krisenzentren belief sich im Betrachtungszeitraum somit auf 140, wobei nur acht Plätze einen tatsächlichen Zuwachs darstellten, zehn Plätze waren auf die Hinzurechnung des Sonderkrisenzentrums Drehscheibe zurückzuführen.

### **3. Bewilligungen und Überprüfungen**

#### **3.1 Bewilligungen**

3.1.1 Innerhalb des Einschauezeitraumes der Vorprüfung hatten sich die Rechtsgrundlagen insofern geändert, als das zunächst gültige Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990 vom Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 abgelöst worden war. Mit Inkrafttreten dieser Bestimmungen war eine Bewilligung des Magistrats der Stadt Wien als Betriebsvoraussetzung für Krisenzentren notwendig geworden.

Bis zum Zeitpunkt der damaligen Einschau war der Betrieb lediglich eines Krisenzentrums entsprechend den Bestimmungen bewilligt worden, ein Zweites befand sich im Bewilligungsverfahren. Der Stadtrechnungshof Wien hatte daher empfohlen, die ausstehenden Bewilligungen gemäß Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 für den Betrieb der Krisenzentren umgehend zu erwirken. In der diesbezüglichen Stellungnahme und Maßnahmenbekanntgabe hatte die geprüfte Stelle von der Umsetzung der Empfehlung berichtet.

3.1.2 Die Rechtsvorschriften hatten sich zum Zeitpunkt der Einschau im Vergleich zur Vorprüfung insofern geändert, als die aufgrund des Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 erlassene SPEVO nunmehr in Kraft war. Diese regelte die Errichtung und den Betrieb von sozialpädagogischen Einrichtungen für Kinder und Jugendliche und konkretisierte die Voraussetzungen und das Verfahren der Bewilligung.

Die Einschau zeigte, dass für alle Krisenzentren Bewilligungsbescheide vorlagen. Zwei vor Inkrafttreten der SPEVO genehmigte Krisenzentren (Krisenzentrum für Jugendliche Burschen und Sonderkrisenzentrum Drehscheibe) waren für zehn Plätze bewilligt. Alle nachfolgend bewilligten Krisenzentren umfassten die Errichtung und den Betrieb der Einrichtung im Umfang der nunmehr zulässigen Gruppenhöchstzahl von acht Minderjährigen.

Bei der stichprobenweisen Einschau des Stadtrechnungshofes Wien fiel auf, dass der Genehmigungsbescheid für das zweite Krisenzentrum für männliche Jugendliche, welches im Jänner 2016 den Betrieb aufnahm, erst im April 2018 erging. Als einen Grund für die Verzögerung brachte die Magistratsabteilung 11 die hohe Arbeitsbelastung aufgrund der Flüchtlingswelle durch zahlreiche zusätzliche Genehmigungsverfahren vor.

Für jenes Krisenzentrum, welches im Jahr 2016 an den Standort Simmeringer Hauptstraße übersiedelte, erachtete die Magistratsabteilung 11 den aus dem Jahr 2001 vorliegenden Genehmigungsbescheid der dort zuvor ansässigen Wohngemeinschaft als ausreichend. Die Einsicht in die Akten ergab, dass zusätzlich zu der inhaltlichen Neuausrichtung der sozialpädagogischen Einrichtungen auch bauliche Änderungen erfolgten. Im Zuge dieser wurde eine benachbarte Wohneinheit für betreutes Wohnen in das Krisenzentrum integriert. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien war der Betrieb des Krisenzentrums in der konkreten Ausgestaltung nicht vom Genehmigungsbescheid der Wohngemeinschaft umfasst.

Im Zuge der Prüfung teilte die geprüfte Stelle dem Stadtrechnungshof Wien mit, dass sie eine entsprechende bescheidmäßige Richtigstellung bereits in die Wege geleitet hätte.

### **3.2 Aufsicht**

3.2.1 Der gemäß Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 vorgeschriebenen Verpflichtung zur mindestens jährlichen Überprüfung war im Einschauzeitraum der Vorprüfung insofern nachgekommen worden, als alle Krisenzentren im Jahr 2014 von der Gruppe Recht der Magistratsabteilung 11 einer Revision unterzogen worden waren.

3.2.2 Einer Aufstellung der Magistratsabteilung 11 war zu entnehmen, dass in den Jahren 2017 bis 2019 in allen Krisenzentren jährliche Revisionen stattgefunden hatten. Bei diesen wurden u.a. die personelle und räumliche Ausstattung, Eckpunkte des pädagogischen Konzeptes und der Qualitätssicherung, die ärztliche Versorgung sowie Unfallverhütungsmaßnahmen, Brandschutz und Hygiene der Einrichtungen überprüft. Eine stichprobenweise Einschau in die Revisionsberichte zeigte, dass die Übereinstimmung mit den in der SPEVO vorgeschriebenen Erfordernissen großteils bestätigt wurde. In Teilaspekten wurden allerdings Mängelbehebungsaufträge erteilt.

So kritisierten die Mitarbeitenden der Gruppe Recht mehrfach den fehlenden Nachweis bzw. die unzureichende Erfüllung der Fortbildungsverpflichtung. Gemäß SPEVO hatten pädagogische Fachkräfte fachspezifische Fortbildungsmaßnahmen im Ausmaß von mindestens 14 Stunden pro Jahr - innerhalb eines Durchrechnungszeitraumes von zwei Jahren - zu absolvieren. Die Unterlagen zeigten, dass dies nicht durchgängig gegeben war. Die Mitarbeitenden der Gruppe Recht berichteten von Anfangsschwierigkeiten bei der Umsetzung dieser relativ neuen Verpflichtung, eine Verbesserung der Situation wäre aber mittlerweile eingetreten. Zur verstärkten Bewusstseinsbildung über die gesetzliche Fortbildungsverpflichtung und zur besseren Überprüfbarkeit hatte die Gruppe Recht für die Leitungen der Krisenzentren eine Information und eine Vorlage zur Dokumentation erstellt.

### **3.3 Sonstige Überprüfungen**

Im Zuge der gegenständlichen Prüfung stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass die Volksanwaltschaft im Rahmen der präventiven Menschenrechtskontrolle den Krisenzentren im Betrachtungszeitraum - so wie auch im Zeitraum der Vorprüfung - weitere Besuche abgestattet hatte. Die stichprobenweise Einschau in den Schriftverkehr der Volksanwaltschaft mit der Magistratsabteilung 11 sowie die veröffentlichten Berichte der Volksanwaltschaft zeigten mehrfache Kritik an den wiederholten Überbelegungen der Krisenzentren.

Des Weiteren erfolgten im Betrachtungszeitraum zahlreiche Monitoringbesuche durch die Ombudsstelle der Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft. Zusätzliche Revisionen wurden von einem für die Bewohnervertretung zuständigen Verein durchgeführt. Diese Überprüfungen von Freiheitsbeschränkungen erfolgten aufgrund einer Änderung des Heimaufenthaltsgesetzes im Jahr 2017, wodurch der Geltungsbereich nunmehr auch die Krisenzentren umfasste.

Insgesamt ging aus den Aufzeichnungen der Magistratsabteilung 11 eine hohe Kontrolldichte im Bereich der Krisenzentren hervor.

## **4. Personal**

In beiden Betrachtungszeiträumen waren in den Krisenzentren vorrangig Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen aber auch Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter als sozialpädagogisches Personal und in Leitungsfunktionen beschäftigt. Zusätzlich waren Wirtschaftshelferinnen bzw. Wirtschaftshelfer, Zivildienstleistende und Praktikantinnen bzw. Praktikanten tätig.

### **4.1 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen**

4.1.1 Die Vorprüfung hatte gezeigt, dass für alle in den Krisenzentren tätigen Mitarbeitenden Anforderungsprofile und Arbeitsplatzbeschreibungen vorgelegen waren. Diese waren in Übereinstimmung mit den zu verrichtenden Aufgaben gestanden.

4.1.2 Im Zuge der gegenständlichen Einschau konnte der Stadtrechnungshof Wien feststellen, dass die Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen den magistratsweit ab dem Jahr 2018 zu verwendenden Vorlagen angepasst waren. Die grundsätzlich gleich gebliebenen Hauptaufgaben des sozialpädagogischen Personals waren nunmehr detaillierter ausformuliert.

Darüber hinaus berichteten Leitungen der Krisenzentren von einer konkreten Veränderung ihrer Aufgaben. So hätten sie in Folge der Organisationsänderung nun mehr Aufgaben im Zusammenhang mit der Suche nach Plätzen in voller Erziehung übernommen. Diese Kontaktaufnahme mit in Frage kommenden Wohngemeinschaften tätigten zuvor meist die Regionsleitungen. Diese Verschiebung der Aufgaben an Personen, die direkten Kontakt zu den Minderjährigen hatten, wurde vom Stadtrechnungshof Wien als positiv erachtet, da so eine stärkere Abstimmung auf die individuellen Bedürfnisse der Betreuten möglich schien.

## **4.2 Anzahl der Beschäftigten**

4.2.1 Zum Zeitpunkt der Vorprüfung waren in den regionalen Krisenzentren neben der Leitung jeweils sechs Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen mit je 45 Wochenstunden und jeweils eine Sozialpädagogin bzw. ein Sozialpädagoge mit 30 Wochenstunden tätig gewesen. Im Krisenzentrum für jugendliche Burschen waren neun Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen mit je 45 Wochenstunden eingesetzt worden. Im Krisenzentrum für jugendliche Mädchen waren für die beiden Gruppen gemeinsam Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen im Ausmaß von zehnmal 45 und dreimal 30 Wochenstunden zugeteilt gewesen. Die Leitung wurde im Bereich der Jugendlichen von einer Person wahrgenommen.

Jedes Krisenzentrum bzw. jede Gruppe hatte über eine Wirtschaftshelferin mit jeweils 40 Wochenstunden verfügt, welche vor allem für Hauswirtschaftsagenden und Reinigungstätigkeiten zuständig war.

Insgesamt waren in den Jahren 2012 bis 2014 in den Krisenzentren (ohne dem Sonderkrisenzentrum Drehscheibe) jährlich Mitarbeitende im Ausmaß von 133 VZÄ bis 135,25 VZÄ tätig gewesen.

4.2.2 Die nunmehrige Einschau zeigte wenig Veränderung in der Personalausstattung der einzelnen Krisenzentren. Während die Anzahl der Mitarbeitenden in den regionalen Krisenzentren und dem Krisenzentrum für jugendliche Mädchen grundsätzlich gleich blieb, änderte sich diese im Bereich der jugendlichen Burschen. Durch die Aufteilung der Zielgruppe auf zwei Standorte verfügten nunmehr beide Einrichtungen neben der Leitung über je acht sozialpädagogische Mitarbeitende und eine Wirtschaftshelferin.

Im neu hinzugerechneten Sonderkrisenzentrum Drehscheibe waren neben der Leitung sieben sozialpädagogische Mitarbeitende und eine Wirtschaftshelferin tätig.

Insgesamt waren in den Krisenzentren (inkl. Sonderkrisenzentrum Drehscheibe) in den Jahren 2017 bis 2019 mit Stichtag 31. Dezember des jeweiligen Jahres Mitarbeitende im Ausmaß von 146,25 VZÄ bis 151,25 VZÄ beschäftigt.

In den im Zuge der stichprobenweisen Einschau besuchten Krisenzentren wurde von einer fallweise angespannten Personalsituation berichtet, die z.B. im Fall von längeren Ausfällen, z.B. durch Krankenstände und gleichzeitige Überbelegungen entstanden wäre. Zum Teil konnte in solchen Fällen auf Aushilfen innerhalb der Magistratsabteilung 11 zurückgegriffen werden. Fallweise wurden auch externe Aushilfskräfte für Wegbegleitungen sowie mobile Dienste, wie z.B. Pflegeunterstützung bei Kindern mit besonderen Bedürfnissen herangezogen.

Im Jahr 2019 wurden in den Krisenzentren insgesamt rd. 1.900 Überstunden und somit rd. die doppelte Anzahl der in den beiden Vorjahren geleisteten Überstunden erbracht.

### **4.3 Arbeitszeitgestaltung**

4.3.1 Im Betrachtungszeitraum der Vorprüfung hatten die Leitungen der Krisenzentren und die Wirtschaftshelferinnen ihre Arbeitszeit auf Grundlage einer Gleitzeitvereinbarung erbracht. Für die Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen (ausgenommen Teilzeitmitarbeitende) war ein Jahresarbeitszeitmodell zum Tragen gekommen. In einem Erlass waren diesbezügliche Bestimmungen geregelt worden.

Die Einschau hatte gezeigt, dass untermittags meist zwei Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen und in der Nacht eine Sozialpädagogin bzw. ein Sozialpädagoge ihren Dienst versehen hatten. Des Weiteren war festgestellt worden, dass bei Personalausfällen, erhöhter Belegung der Krisenzentren oder verstärktem sozialpädagogischen Bedarf die mit 25 Stunden festgelegten Hauptdienste z.T. wesentlich verlängert und gesetzlich vorgegebene Ruhe- und Ausgleichsruhezeiten in Einzelfällen nicht eingehalten worden waren.

Der Stadtrechnungshof Wien hatte daher empfohlen, bei Dienstplanänderungen verstärktes Augenmerk auf den Bedienstetenschutz zu legen und insbesondere Unterschreitungen der täglichen Ruhezeiten hintanzuhalten.

Der Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle war zu entnehmen, dass der Hinweis auf die gesetzliche Regelung in Bezug auf die Einhaltung der vorgeschriebenen Ruhezeiten in schriftlicher Form allen Leitungen zur Kenntnis gebracht worden war. Seitens des Fortbildungszentrums der Magistratsabteilung 11 würde jährlich eine Schulung zu aktuellen dienst- und disziplinarrechtlichen Fragen für die Leitungen der Krisenzentren stattfinden.

4.3.2 Im Betrachtungszeitraum der gegenständlichen Prüfung waren die erlassgemäß geregelten Arbeitszeitmodelle nach wie vor in Geltung. Der Stadtrechnungshof Wien konnte sich im Zuge seiner Einschau davon überzeugen, dass entsprechend der Maßnahmenbekanntgabe die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten den Leitungen zur

Kenntnis gebracht worden waren. Im Jahr 2018 war zudem eine Führungskräfte-schulung erfolgt, in der u.a. organisationsrelevantes Wissen aus dem Personalbereich behandelt wurde.

Eine stichprobenweise Einschau in die Dienstpläne und Stundenabrechnungen zeigte allerdings weiterhin überlange Dienste und Probleme bei der Einhaltung von Ruhe- und Ausgleichsruhezeiten. Dazu war zu bemerken, dass bei drei der vier überprüften Krisenzentren fallweise Überschreitungen um wenige Stunden vorlagen. Diese waren z.T. durch besondere Situationen (Vorfälle im Krisenzentrum, Krankenstandsvertretungen) begründet. Teilweise kamen sie jedoch durch geplante Verlängerungen von 25-Stunden-Diensten (etwa durch Einkäufe oder Teambesprechungen) zustande. Auf Nachfrage im Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation der Magistratsabteilung 11 konnten keine Vorgaben der Organisation zu solchen Dienstverlängerungen in Erfahrung gebracht werden. Dazu war ergänzend zu bemerken, dass in den Vorgaben für die Diensterteilung nach wie vor ausschließlich Dienste bis zu 24 Stunden geregelt waren, in Krisenzentren jedoch generell 25-Stunden-Dienste verrichtet wurden. Dementsprechend gab es keine Bestimmungen zur Berechnung von Ausgleichsruhezeiten nach 25-Stunden-Diensten bzw. nach darüber hinaus verlängerten Diensten sowie zur Zulässigkeit solcher Dienste.

In den stichprobenweise eingesehenen Stundenabrechnungen des vierten Krisenzentrums waren z.T. Dienste eingetragen, die weit über das vorgesehene Ausmaß hinausgingen. So versah eine Mitarbeiterin in einem Monat u.a. drei Dienste im Ausmaß von 48 Stunden bis 50 Stunden, die als geplant und geleistet eingetragen waren. Zu bemerken war, dass bei diesen langen Diensten zusätzlich nächtliche Befassungen vermerkt waren, daher "Nachtdienste ohne Schlaferlaubnis" vorlagen. Das führte dazu, dass die Mitarbeitende lt. Aufzeichnungen z.B. von 9.00 Uhr bis 11.00 Uhr des übernächsten Tages ihre Tätigkeiten versah.

In diesem Krisenzentrum fiel dem Stadtrechnungshof Wien weiters auf, dass Dienste bzw. die während der Dienste erbrachten Arbeitsstunden nicht zur Gänze nachvollziehbar waren. Ebenso stimmte der Dienstplan mit den in den Stundenabrechnungen



verzeichneten Diensten nicht überein. Dies konnte auch durch die wenigen krankheitsbedingten Ausfälle in diesem Monat nicht erklärt werden. Eine Nachfrage an die Leitung des Krisenzentrums brachte dahingehend keine Klärung, allerdings wurde vorgebracht, dass die Dienste teilweise individuell und ohne Rücksprache mit der Leitung mehrfach verändert worden wären, weshalb die Planung künftig wieder durch die Leitung erfolgen sollte.

Sowohl der Fachbereich Personal als auch der Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation teilten auf Nachfrage des Stadtrechnungshofes Wien mit, dass derartig lange und offensichtlich geplante Dienste keinesfalls stattfinden sollten. Die Dienst-einteilung wäre in der Verantwortung der Krisenzentrumsleitungen gelegen, Kontrollen wären bisher nur im Anlassfall erfolgt. Während der Prüfung wäre allerdings bereits die interne Revision der Magistratsabteilung 11 beauftragt worden, die Dienstplangestaltung der Krisenzentren zu überprüfen.

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte überlange Dienste und die Nichteinhaltung von Ruhe- und Ausgleichsruhezeiten sowohl aus bedienstetenschutzrechtlichen Gründen als auch in Bezug auf die Anforderungen der Tätigkeit in den Krisenzentren und die Verantwortung während der Dienstverrichtung äußerst kritisch.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, klare Grenzen für die Dauer von Diensten vorzugeben und die Einhaltung der Dienst- und Ruhezeiten regelmäßig zu überprüfen.

#### **4.4 Weiterbildung**

4.4.1 Die Vorprüfung hatte gezeigt, dass ab dem Jahr 2012 der Lehrgang "*Sozialpädagogische Krisenarbeit*" angeboten und von zahlreichen Mitarbeitenden absolviert worden war. Da für die Leitungen der Krisenzentren kein spezielles Angebot zur Verfügung gestanden war, empfahl der Stadtrechnungshof Wien ein spezielles Fortbildungsangebot für das Leitungspersonal zu schaffen. Der Maßnahmenbekanntgabe der Magistratsabteilung 11 war zu entnehmen, dass die Umsetzung der Empfehlung geplant und bereits ein entsprechendes Schulungskonzept in Vorbereitung war.

4.4.2 Im Zuge der aktuellen Prüfung stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass der Lehrgang *"Sozialpädagogische Krisenarbeit"* weiterhin eine Säule der Weiterbildung für Mitarbeitende darstellte. Darüber hinaus wurden von den Mitarbeitenden interne und externe Weiterbildungen in unterschiedlichem Ausmaß in Anspruch genommen (s. Punkt 3.2).

Für die Leitungen der Krisenzentren hatte die Magistratsabteilung 11 im Jahr 2018 eine mehrtägige Weiterbildungsveranstaltung mit speziellen führungsrelevanten Themen veranstaltet. Die vom Stadtrechnungshof Wien befragten Krisenzentrumsleitungen berichteten von einem hohen Mehrwert der Veranstaltung, der sich neben den Inhalten auch auf die Vernetzung und die daraus resultierende verbesserte Zusammenarbeit erstreckte. Laut Auskunft des Fachbereiches Qualitätssicherung und Organisation war im Jahr 2021 eine weitere derartige Veranstaltung geplant. Darüber hinaus wären Fortbildungen in Eigenverantwortung der Leitungen aus dem allgemeinen Fortbildungsprogramm zu absolvieren.

#### **4.5 Supervision**

4.5.1 Im Betrachtungszeitraum der Vorprüfung hatte für die in den Krisenzentren beschäftigten Mitarbeitenden grundsätzlich die Möglichkeit bestanden, Team- und Einzelsupervision in Anspruch zu nehmen. Aufgrund der teilweise über längere Zeiten fehlenden Teamsupervision war empfohlen worden, im Bedarfsfall die Inanspruchnahme magistratsinterner Expertinnen bzw. Experten anderer Dienststellen vermehrt zu nutzen. Die Magistratsabteilung 11 gab dazu bekannt, dass das Fortbildungszentrum bemüht wäre, vermehrt magistratsübergreifende Supervision zu ermöglichen bzw. den Zugang dazu zu erleichtern.

4.5.2 Nach den Vorgaben der geprüften Stelle hatten die Mitarbeitenden im Betrachtungszeitraum weiterhin die Möglichkeit Team- und Einzelsupervision in Anspruch zu nehmen. Einer Aufstellung der Magistratsabteilung 11 über die im Betrachtungszeitraum in den Krisenzentren erfolgte Teamsupervision war zu entnehmen, dass in allen Einrichtungen interne und bzw. oder externe Supervision stattgefunden hatte. In eini-

gen Einrichtungen wurden allerdings mehrmonatige Pausen festgestellt. In drei Krisenzentren hatte im Jahr 2019 gar keine Teamsupervision stattgefunden. Auch im Zuge dieser Prüfung wurde vorgebracht, dass es oft schwer wäre, für das Team passende Supervisorinnen bzw. Supervisoren zu finden.

Um allen Mitarbeitenden im Bedarfsfall Supervision zu ermöglichen, wurde lt. Auskunft des Fachbereiches Qualitätssicherung und Organisation allen Mitarbeitenden u.a. im Zuge des Bewerbungsgesprächs, des Mitarbeitenden-Qualifizierungsprogrammes und auch im Intranet der Magistratsabteilung 11 Einzelsupervision angeboten.

## **5. Krisenunterbringung**

In Anlehnung an den Vorbericht erhob der Stadtrechnungshof Wien die internen Vorgaben. Weiters ermittelte er, ob die Regelungen ausreichend, zweckmäßig und qualitätssichernd gestaltet waren, und überprüfte deren Anwendung im Zuge der stichprobenweisen Einschau. Darüber hinaus lag ein Schwerpunkt auf der Dokumentation der Krisenaufenthalte.

### **5.1 Interne Vorgaben**

5.1.1 Zum Zeitpunkt der Vorprüfung waren im ehemaligen Dezernat 6 *"Fachliche Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum"* verschriftlicht gewesen, welche die Grundlage der Krisenarbeit gebildet hatten. Darüber hinaus hatte es Arbeitsanweisungen, Verwaltungs- und Benutzerhandbücher und Erlässe gegeben, die als weitere Vorgaben für die Tätigkeit gedient hatten.

Die *"Fachlichen Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum"* hatten konkrete Vorgaben über den Ablauf und Eckpunkte während einer Krisenunterbringung, z.B. über Inhalte, Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer und die Frequenz von institutionalisierten Gesprächen enthalten.

Der Stadtrechnungshof Wien hatte damals festgestellt, dass interne Vorgaben in weiten Bereichen nicht konkretisiert waren bzw. fehlten, was in der Praxis zu unterschiedlichen Vorgehensweisen der einzelnen Krisenzentren führte. Ebenso waren die fachlichen Standards nicht aktualisiert worden und wesentliche Elemente eines zeitgemäßen sozialpädagogischen Konzeptes, wie z.B. Kinderrechte, Prinzipien der gendergerechten Pädagogik und Erkenntnisse der Traumaforschung hatten gefehlt. Eine Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards mit einer Schwerpunktsetzung auf die pädagogische Arbeitsweise war vom Stadtrechnungshof Wien als vordringlich erachtet worden.

In der Maßnahmenbekanntgabe zu gegenständlicher Empfehlung hatte die geprüfte Stelle berichtet, dass die Überarbeitung der Vorgabe *"Fachliche Standards für sozialpädagogische Einrichtungen der MAG ELF"* im Dezember 2015 abgeschlossen und allen Mitarbeitenden zur Kenntnis gebracht worden war.

5.1.2 Zum Zeitpunkt der Einschau waren die in der Maßnahmenbekanntgabe erwähnten *"Fachlichen Standards für sozialpädagogische Einrichtungen der MAG ELF"* in einer zuletzt im Jänner 2019 teilweise überarbeiteten Version in Kraft. Sie waren von den Mitarbeitenden aller sozialpädagogischen Einrichtungen der Magistratsabteilung 11 verbindlich einzuhalten. Darüber hinaus waren eine *"Gewaltpräventive Strategie"* und eine *"Sexualpädagogische Strategie"* verschriftlicht. Diese drei Dokumente stellten gemeinsam auch das in der SPEVO vorgeschriebene sozialpädagogische Konzept dar.

Die neuen fachlichen Standards enthielten rechtliche Rahmenbedingungen und Grundlagen der sozialpädagogischen Konzeption, wonach milieutherapeutische, traumapädagogische, sexualpädagogische, gewaltpräventive und genderpädagogische Erkenntnisse zu berücksichtigen waren. Weiters waren organisatorische Vorgaben sowie Festlegungen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität beschrieben. Ergänzt wurden diese durch Festlegungen zu den Abläufen, Settings, Dokumentationen und Verantwortlichkeiten.

Für das Sonderkrisenzentrum Drehscheibe gab die Leitung bekannt, dass das Konzept aus dem Jahr 2014 weiterhin gültig wäre.

5.1.3 Zunächst stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass die neuen *"Fachlichen Standards für sozialpädagogische Einrichtungen der MAG ELF"* nunmehr jene konzeptionellen Inhalte enthielten, die im Zuge der Vorprüfung in den Vorgaben vermisst wurden.

Anlass zu Kritik bot allerdings die Tatsache, dass die Vorgabe nicht in Übereinstimmung mit den durch die Organisationsentwicklung geänderten Gegebenheiten im Einklang stand und z.B. die aktuelle Regionalisierung noch nicht berücksichtigt war. Dies galt auch für das Konzept des Sonderkrisenzentrums Drehscheibe, welches noch für den damaligen Fachbereich erstellt worden war.

Vorgaben zum Ablauf der Krisenunterbringung waren in den fachlichen Standards im Kapitel *"Durchführung und Abläufe im sozialpädagogischen Zuständigkeitsbereich"* enthalten. Dieses umfasste Regelungen zur Aufnahme, zum ersten Krisenzentrumsgespräch und zum Übergang in eine Folgeeinrichtung bzw. nach Hause. Darüber hinausgehende Regelungen betreffend die während des Aufenthaltes zu verrichtenden Tätigkeiten waren hier nicht beschrieben. Hinweise auf diese Tätigkeiten konnten den in den Standards enthaltenen Beschreibungen des sozialpädagogischen Fallmanagements bzw. den Tätigkeitsbeschreibungen der Stellenbeschreibungen entnommen werden.

Insgesamt waren die Vorgaben jedoch wenig konkret und unpräziser als die zum Zeitpunkt der Vorprüfung geltenden Standards. So war z.B. an keiner Stelle mehr geregelt, wie oft Krisengespräche stattfinden sollten, von wem und innerhalb welcher Zeit sie zu dokumentieren waren. Die damals festgelegte Maximaldauer eines Krisenaufenthaltes von sechs Wochen war nicht mehr enthalten und auch durch keine andere Vorgabe bzw. durch keinen Richtwert ersetzt worden.

Diese Flexibilisierung der vorgesehenen Arbeitsweise war für den Stadtrechnungshof Wien nicht nachvollziehbar. Bereits im Vorbericht war festgestellt worden, dass *"interne Vorgaben in weiten Bereichen nicht konkretisiert waren bzw. fehlten, was in der Praxis zu unterschiedlichen Vorgehensweisen in den Krisenzentren führte"*. Ergänzend war zu bemerken, dass damals bereits ein Entwurf für konkretisierte fachliche Standards vorgelegen hatte, der jedoch nie in Geltung getreten war.

Auf Nachfrage des Stadtrechnungshofes Wien gab der Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation bekannt, dass bei den neuen Standards der Fokus auf Haltungen, wie z.B. eine wertschätzende Grundhaltung, gelegt worden war, weshalb die Vorgaben nun weniger konkret formuliert waren. Es wurde jedoch ergänzt, dass insbesondere im Bereich der Gefährdungsabklärung neue Vorgaben zu erstellen wären, welche auch die Aufgabenverteilung in der neuen Organisationsstruktur klarlegen sollten.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien waren die zum Zeitpunkt der Einschau gültigen Vorgaben nicht ausreichend, um die Qualität der sozialpädagogischen Arbeit im Krisenzentrum zu sichern. Ergänzend zu Haltungen und Zielrichtungen erschien es sinnvoll, Mindeststandards festzulegen und die konkreten Arbeitsschritte zu präzisieren. Dafür könnte sich u.a. eine Auseinandersetzung mit den Abläufen, Zuständigkeiten, Zusammenhängen und Kriterien für Entscheidungen in Form eines Prozessmanagements eignen. Ebenso sollten jedenfalls die Konzeptionen der Krisenzentren für Jugendliche und des Sonderkrisenzentrums Drehscheibe Berücksichtigung finden.

Es wurde daher empfohlen, die Vorgaben grundsätzlich neu zu strukturieren, zu konkretisieren und sie der neuen Organisation anzupassen.

## **5.2 Dokumentation**

5.2.1 Gegen Ende des Betrachtungszeitraumes der Vorprüfung war eine Umstellung der Dokumentation erfolgt. Dies hatte zur Folge, dass ab dem Jahr 2014 die Krisenzentren in ELFADO, einem Programm, das zuvor bereits in der Sozialen Arbeit in Verwendung war, ihre Aufzeichnungen getätigt hatten.

Die Prüfung hatte gezeigt, dass diese Umstellung die Datenqualität erhöht hatte. Allerdings waren auch Unsicherheiten in der Anwendung aufgezeigt worden, wodurch teilweise händische Hilfsaufzeichnungen oder Einträge in falschen Kategorien erfolgt waren. Ein Verbesserungsbedarf war auch in der Einbindung der in den Krisenzentren verwendeten Formulare in ELFADO, einer fallbezogenen chronologischen Darstellung des gesamten Krisenaufenthaltes und ergänzenden Schulungsmaßnahmen erkannt worden.

5.2.2 Die aktuelle Prüfung zeigte, dass das Programm nunmehr umfassend im Einsatz war. Schulungsmaßnahmen und ein ausführliches Benutzerhandbuch hatten dazu beigetragen, die Datenqualität zu erhöhen. Die Einschau ergab, dass in den Einrichtungen der Stichprobe eine umfassende Dokumentation in diesem Programm erfolgte und keine parallelen, händischen Hilfsaufzeichnungen geführt wurden.

Bei einer genaueren Betrachtung der Aufzeichnungen wurden jedoch Schwächen der Dokumentation ersichtlich. Eine grundlegende Problematik sah der Stadtrechnungshof Wien in der die Formulare betreffenden Arbeitsweise. So waren beispielsweise für Krisengespräche eigene Formulare vorgesehen, die nicht in ELFADO erstellt werden konnten. Daher mussten sämtliche Daten in dem Formular eigens erfasst werden, die Abspeicherung erfolgte in einem auf das jeweilige Kind bezogenen elektronischen Ordner, der getrennt von ELFADO geführt wurde. Bei der Dokumentation der Krisengespräche war die Mitwirkung der Sozialen Arbeit wie z.B. Ergänzungen der fallführenden Sozialarbeiterin bzw. des fallführenden Sozialarbeiters vorgesehen. Nachfolgend sollte das ausgefüllte Formular in ELFADO hochgeladen werden.

Die Einschau zeigte, dass diese Vorgehensweise fehleranfällig war und nicht alle Formulare in ELFADO hochgeladen waren, die vollständige Dokumentation daher nur unter Hinzuziehung der im elektronischen Ordner vorhandenen Daten sichergestellt werden konnte. Als Nachteil erachtete der Stadtrechnungshof Wien, dass bei Veränderungen des Datenbestandes nicht eindeutig nachvollziehbar war, durch welche Mit-

arbeitende bzw. welchen Mitarbeitenden diese erfolgten. Insgesamt erschien der Dokumentationsaufwand hoch und durch die aktuelle EDV-Lösung - etwa durch fehlende Synergien zwischen ELFADO und dem Formularwesen - nicht optimal unterstützt.

Zu der täglich in ELFADO erfolgten Dokumentation war zu bemerken, dass dafür verschiedene Bereiche - z.B. Gesundheit, Bildung, soziale und persönliche Entwicklung, Termine etc. - zur Verfügung standen. Durch Anklicken der verschiedenen Registerkarten konnte zwischen den Bereichen gewechselt werden. Der Stadtrechnungshof Wien vermisste eine Funktion, mithilfe derer ein Überblick über alle Bereiche erstellt werden konnte, um z.B. auf einen Blick zu einem Kind alle Einträge eines Tages sehen zu können. Suchfunktionen über die dokumentierten Inhalte standen ebenfalls nicht zur Verfügung.

Die Tatsache, dass aufgrund unterschiedlicher Berechtigungen zwischen den Mitarbeitenden der Sozialen Arbeit und dem Krisenzentrum nicht von allen Beteiligten alle Einträge gesehen werden konnten, wurde von einigen Mitarbeitenden als problematisch beurteilt. So waren z.B. Einträge im Feld "Vorfälle" nicht für die Mitarbeitenden der Sozialen Arbeit einsehbar. Sofern diese Einträge - welche meist mehrere Minderjährige betrafen - auch für die fallführende Sozialarbeiterin bzw. den fallführenden Sozialarbeiter eines bestimmten Kindes von Bedeutung waren, mussten sie zusätzlich in einem anderen Bereich vermerkt werden.

5.2.3 Zusammenfassend stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass sich im Vergleich zur Vorprüfung die Qualität der Dokumentation erhöht hatte, die eingesetzte Software jedoch Mängel in Bezug auf Übersichtlichkeit und Bedienbarkeit aufwies.

Der Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation teilte dazu mit, dass für die gesamte Magistratsabteilung 11 in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 01 eine neue Softwarelandschaft geplant wäre, die u.a. ELFADO ablösen würde. Ziel wäre die Schaffung einer zeitgemäßen und möglichst einheitlichen Lösung für die Applikationslandschaft sowie für die Verarbeitung und Speicherung der elektronischen Daten.



Bereits im Herbst 2019 hatte eine entsprechende Kick-off-Veranstaltung zur Vorstudie MAG ELF Digital stattgefunden. Bis Sommer 2020 sollten in den Clustern Soziales, Bildung und Verwaltung insbesondere die Anforderungen und Wünsche an die Datenbanken beschrieben sowie die wichtigsten Schnittstellen und Zusammenhänge definiert werden. Als Zeitrahmen bis zur Umsetzung veranschlagte die Magistratsabteilung 11 drei bis fünf Jahre.

Der Stadtrechnungshof Wien begrüßte die Planung einer umfassenden, zeitgemäßen Softwarelösung und empfahl die Umsetzung zügig voranzutreiben.

### **5.3 Abläufe**

5.3.1 Im Zuge der Vorprüfung war vom Stadtrechnungshof Wien anhand der stichprobenweisen Einschau in die Dokumentationen im Wesentlichen die Einhaltung der internen Vorgaben für die sozialpädagogische Arbeit in den Krisenzentren festgestellt worden. Abweichungen zu den fachlichen Standards hatten sich im Abstand der einwöchig vorgesehenen Krisengespräche, in Überschreitungen des Zeitrahmens von vier Wochen bis zum Entscheidungsgespräch und in oftmaligen Verlängerungen der vorgesehenen Unterbringungsdauer gezeigt.

5.3.2 Die Einschau ergab, dass wie bereits erwähnt, die Vorgaben nunmehr weniger konkret ausgestaltet waren. Dementsprechend konnte vom Stadtrechnungshof Wien keine vergleichende Betrachtung über die Einhaltung interner Vorgaben angestellt werden. In den ausgewählten Krisenzentren wurden daher Gespräche mit den Leitungen geführt sowie eine stichprobenweise Einsicht in die Dokumentationen vorgenommen.

Diese zeigten, dass die Krisenaufenthalte mit den Abläufen der Vorprüfung grundsätzlich vergleichbar waren. So hatte auch die Organisationsänderung wenig Auswirkung auf die konkreten Tätigkeiten, die interne Zusammenarbeit erfolgte nach wie vor zwischen Krisenzentrumsmitarbeitenden und den fallführenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern.

Bemerkenswert erschien dem Stadtrechnungshof Wien, dass z.T. verpflichtende wöchentliche Krisengespräche, der Zeitrahmen von sechs Wochen als Richtwert für den Krisenaufenthalt oder die Erstellung eines sozialpädagogischen Abschlussberichtes von den Mitarbeitenden als Vorgabe angegeben wurden. Demnach hatten die Mitarbeitenden z.T. eigene Qualitätsstandards fortgeführt bzw. festgelegt. Der Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation folgte der Meinung des Stadtrechnungshofes Wien, wonach eine einheitliche Qualität dienststellenweit zu sichern wäre und nicht im Ermessensspielraum der einzelnen Krisenzentren bzw. Regionen liegen sollte.

Zusammenfassend stellte der Stadtrechnungshof Wien wie bereits bei der Vorprüfung fest, dass die wenig konkreten Vorgaben zu einer unterschiedlichen Qualität der sozialpädagogischen Arbeit führten und verwies daher auf die unter Punkt 5.1 getätigte Empfehlung.

## **6. Kosten und Leistungen**

### **6.1 Kosten der Krisenzentren**

6.1.1 Die Vorprüfung hatte gezeigt, dass sich die Personal- und Sachkosten der Krisenzentren im Betrachtungszeitraum indexkonform leicht ansteigend entwickelt hatten. Die jährlichen Gesamtkosten hatten rd. 8 Mio. EUR betragen. Bei einer gleichbleibenden Anzahl an systemisierten Plätzen war die Anzahl der durchschnittlich belegten Plätze leicht gesunken.

6.1.2 Das Controlling der Magistratsabteilung 11 stellte dem Stadtrechnungshof Wien die auch im Vorbericht dargestellten, für die Krisenzentren relevanten Kosten und Leistungen zur Verfügung.

Nachfolgend wurden die im Betrachtungszeitraum auf den Kostenstellen der Krisenzentren insgesamt angefallenen Kosten und daraus errechnete Durchschnittswerte tabellarisch dargestellt:

Tabelle 1: Kosten der Krisenzentren

	2017	2018	2019
Personalkosten (in EUR)	8.191.676,40	8.033.168,43	8.767.797,58
Sachkosten (in EUR)	1.701.649,41	2.307.985,87	1.881.229,00
Gesamtkosten (in EUR)	9.893.325,81	10.341.154,30	10.649.026,58
Aufnahmen	966	883	913
Gesamtkosten/Aufnahme (in EUR)	10.241,54	11.711,39	11.663,78
Anzahl der systemisierten Plätze	140	140	140
Kosten pro Tag und Kind je systemisierten Platz (in EUR)	193,61	202,37	208,40
Anzahl der durchschnittlich belegten Plätze	134	134	140
Kosten pro Tag und Kind je belegten Platz (in EUR)	202,28	211,43	208,40

Quelle: Magistratsabteilung 11, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Aus der Tabelle 1 ist abzuleiten, dass im Betrachtungszeitraum der Jahre 2017 bis 2019 die Personalkosten um 7 % und die Sachkosten um 10,6 % stiegen, was zu einer Erhöhung der Gesamtkosten um 7,6 % führte. Der Anstieg der Sachkosten im Jahr 2018 wurde mit der Adaptierung eines Krisenzentrums sowie verstärkten Instandsetzungsarbeiten begründet. Gegenüber dem letzten Jahr der Vorprüfung (2014) stiegen die Gesamtkosten schließlich um 32,5 %. Dazu war anzumerken, dass zwischenzeitlich sowohl Plätze für männliche Jugendliche geschaffen wurden als auch das im Vorbericht nicht betrachtete Sonderkrisenzentrum Drehscheibe nunmehr den Krisenzentren zugerechnet wurde.

Analog zu den Gesamtkosten stiegen auch die Kosten pro Tag und Kind je systemisierten Platz um 7,6 %, da diese Plätze im Betrachtungszeitraum keine Veränderung erfahren hatten. Zum Jahr 2014 betrug die diesbezügliche Kostenerhöhung 15,4 %.

Die Anzahl der durchschnittlich belegten Plätze erhöhte sich innerhalb des Betrachtungszeitraumes um 6 Plätze bzw. 4,5 %. Daraus resultierte auch die vergleichsweise moderate Erhöhung der Kosten pro Tag und Kind je belegten Platz von 3 %.

## 6.2 Auslastung

6.2.1 Der Stadtrechnungshof Wien hatte im Betrachtungszeitraum der Vorprüfung eine hohe Auslastung der Krisenzentren festgestellt. Bei einer Schwankungsbreite der durchschnittlichen Monatsauslastung von 60,7 % bis 111,6 % hatte die jährliche Durchschnittsauslastung bei rd. 90 % gelegen. Einzelauswertungen der Einrichtungen hatten gezeigt, dass im Jahr 2014 in insgesamt 1.686 Fällen Überbelegungen stattgefunden hatten, die Krisenzentren daher in rd. einem Drittel der Tage überbelegt gewesen waren. Das Ausmaß der Überbelegungen erstreckte sich auf ein bis vier Minderjährige pro Einrichtung und oftmals über mehrere Wochen.

Gemäß SPEVO war ein Überschreiten der Gruppenhöchstzahl in Krisenzentren nur in begründeten pädagogischen Notsituationen zulässig gewesen, worunter gemäß den erläuternden Bemerkungen zu dieser Verordnung kurzfristige, zur Sicherung des Kindeswohls erforderliche Überschreitungen zu verstehen gewesen waren.

Da dies durch die vorgefundene Situation nicht gesichert schien, hatte der Stadtrechnungshof Wien eine neue verordnungskonforme interne Regelung zur Handlungsweise bei Überbelegungen empfohlen, durch welche Überschreitungen der Gruppenhöchstzahl nur in pädagogischen Notsituationen zuzulassen gewesen wären. Ebenso sollten alle Möglichkeiten zur Vermeidung von Aufnahmen in Krisenzentren ausgeschöpft werden.

In der Maßnahmenbekanntgabe hatte die geprüfte Stelle berichtet, dass aufgrund von Erkenntnissen und Maßnahmen im Zusammenhang mit der Flüchtlingskrise und der anhaltenden Herausforderungen eine erlassmäßige Regelung nicht als probates Mittel gesehen wurde. Es wurde angeführt, dass das Platzangebot in den Krisenzentren grundsätzlich zielführend wäre, aber aufgrund der Aufgaben von Krisenzentren flexibel bleiben müsse. Das weitere Krisenzentrum für jugendliche Burschen würde zudem zur besseren Ressourcenverteilung beitragen.

6.2.2 Der Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation erfasste im berichtsgegenständlichen Betrachtungszeitraum die tägliche Belegung der Krisenzentren und

erstellte Monatsstatistiken über die durchschnittliche Belegung. Nachfolgend stellte der Stadtrechnungshof Wien die monatliche Durchschnittsauslastung der Krisenzentren im Betrachtungszeitraum dar.

Tabelle 2: Durchschnittsauslastung aller Krisenzentren in den Jahren 2017 bis 2019 (in %)

	2017	2018	2019
Jänner	87,3	98,3	94,5
Februar	86,4	100,6	99,6
März	91,7	111,1	108,7
April	93,6	111,6	106,3
Mai	101,3	109,7	104,4
Juni	103,5	103,5	107,5
Juli	101,4	90,0	89,3
August	88,2	76,7	89,1
September	86,8	71,4	83,6
Oktober	101,1	91,0	99,6
November	105,9	97,4	107,5
Dezember	103,6	94,4	112,0
Durchschnitt der Monatsauslastungen	95,9	96,3	100,2

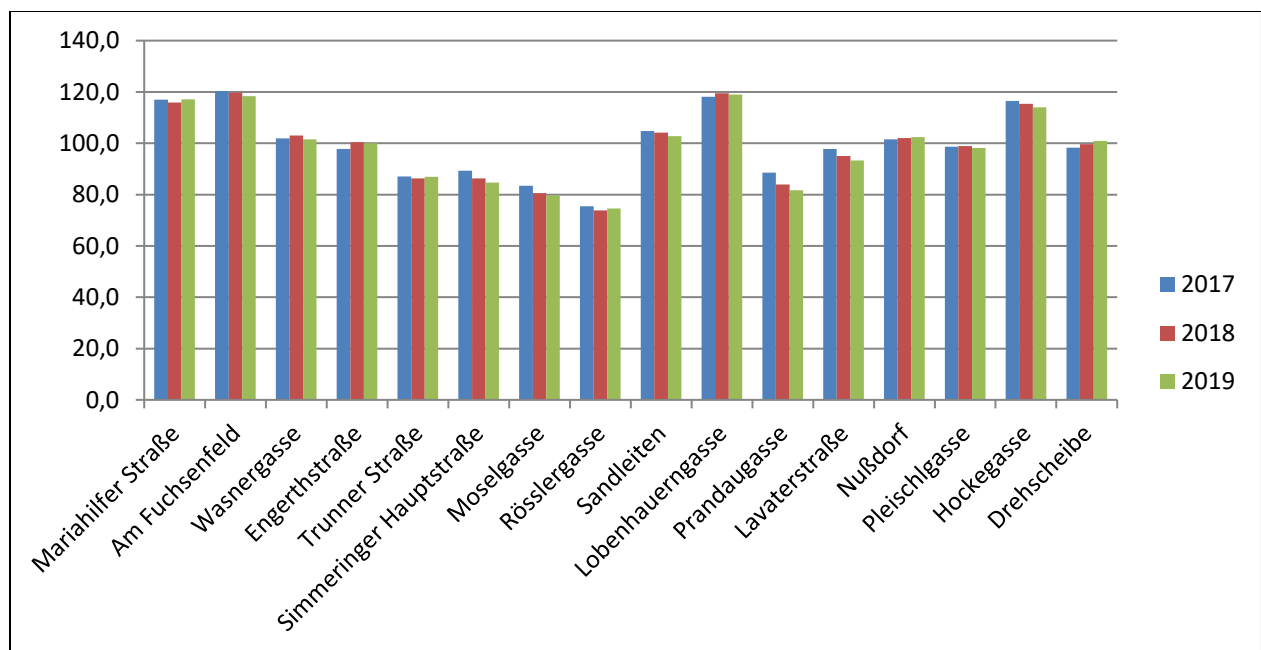
Quelle: Magistratsabteilung 11, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Tabelle zeigt, dass die monatliche Durchschnittsauslastung zwischen 71,4 % und 112 % lag. Die Schwankungen im Jahresverlauf zeigten eine besonders hohe Auslastung im zweiten Quartal und eine vergleichsweise niedrigere Belegung in den Monaten August und September. Dies erklärten die Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 mit einer Zunahme von Gefährdungsmeldungen und Maßnahmensetzungen gegen Ende des Schuljahres und einer ebenfalls im Schuljahresverlauf begründeten Entspannung der Situation im Spätsommer.

Im jährlichen Durchschnitt war nach einem hohen Ausgangswert im Jahr 2017 eine weitere Steigerung im Betrachtungszeitraum zu verzeichnen, was dazu führte, dass die Durchschnittsauslastung im Jahr 2019 über 100 % lag.

6.2.3 In einem weiteren Schritt betrachtete der Stadtrechnungshof Wien die Unterschiede zwischen den Krisenzentren und stellte die betreffenden Jahresdurchschnitte nachfolgend dar:

Abbildung 1: Jahresauslastung je Krisenzentrum in den Jahren 2017 bis 2019



Quelle: Magistratsabteilung 11, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Aus der Abbildung ist zu entnehmen, dass bei geringen Schwankungen in den einzelnen Jahren deutliche Unterschiede zwischen den Krisenzentren zu vermerken waren. Die Bandbreite der jährlichen Durchschnittsauslastung lag dabei zwischen 73,8 % (Krisenzentrum Rösslergasse im Jahr 2018) und 120,4 % (Krisenzentrum Am Fuchsenfeld im Jahr 2017).

Zur Verteilung der Kinder zwischen den Krisenzentren fiel auf, dass die mit dem neuen Organisationskonzept erfolgte stärkere Regionalisierung, wonach Kinder nur mehr in Krisenzentren der eigenen Region aufzunehmen waren, zu keiner wesentlichen Änderung in der Verteilung geführt hatte. Dies war darauf zurückzuführen, dass bereits zuvor die regionale Zuordnung priorisiert wurde und z.T. höhere Belegungen in Kauf genommen wurden, um die Minderjährigen in der gewohnten Umgebung zu betreuen. Aus Gesprächen mit den Mitarbeitenden der Krisenzentren ging hervor, dass diese Regionalisierung insbesondere zum Vorteil der Minderjährigen erfolgte. Überdies war diesen auch im Sinn der Eltern, des Umfeldes (wie z.B. Schulen) und nicht zuletzt auch

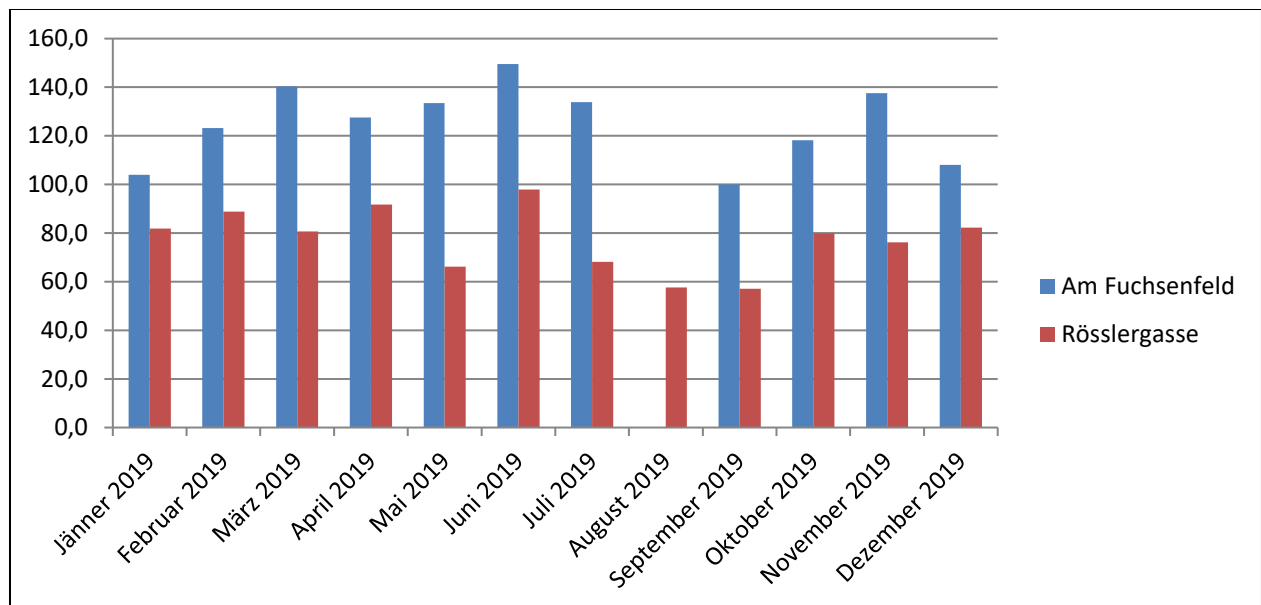
der Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen, da dadurch Mehrbelastungen durch lange Anfahrtswege hintangehalten werden konnten.

Dem Stadtrechnungshof Wien schienen die Vorteile der regionalen Versorgung plausibel. Auffallend war allerdings, dass die Krisenzentren der Regionen West (Mariahilfer Straße und Am Fuchsenfeld) und Nord-West (Sandleiten und Lobenhauergasse) in allen drei Jahren im Jahresdurchschnitt Auslastungen von über 100 % verzeichneten, die Ressourcen folglich nicht dem Bedarf entsprachen.

Für den Bereich der männlichen Jugendlichen war zu bemerken, dass das Krisenzentrum Pleischlgasse für zehn Plätze, das Krisenzentrum Hockegasse für acht Plätze genehmigt war. Die unterschiedliche Auslastung ergab sich daraus, dass nach Angaben des Leiters der beiden Krisenzentren aufgrund von vergleichbaren Raum- und Personalressourcen die Jugendlichen gleichmäßig verteilt wurden, was aufgrund der unterschiedlichen genehmigten Platzanzahl zu verschiedenen Auslastungen führte.

6.2.4 Um einen Einblick in die Belegungen im Jahresverlauf zu bekommen stellte der Stadtrechnungshof Wien exemplarisch für die beiden Krisenzentren, die im Jahr 2019 die niedrigste bzw. die höchste Auslastung verzeichneten, die Monatsdurchschnittswerte dar:

Abbildung 2: Monatsauslastung von zwei Krisenzentren im Jahr 2019



Quelle: Magistratsabteilung 11, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Abbildung zeigt, dass das Krisenzentrum Rösslergasse mit Werten zwischen 57,1 % und 97,9 % im Monatsdurchschnitt keine Überbelegungen aufwies. Die Monatsauslastungen des Krisenzentrums Am Fuchsenfeld waren hingegen mit Werten von 100 % bis 149,6 % durchwegs sehr hoch. Im August 2019 wurde dieses Krisenzentrum aufgrund von personellen Engpässen gesperrt und mit dem zweiten Krisenzentrum der Region (welches folglich eine Auslastung von 153,6 % verzeichnete) temporär zusammengelegt.

Insgesamt war erkennbar, dass Überbelegungen z.T. kontinuierlich gegeben waren und in manchen Krisenzentren bereits eine Alltagsrealität darstellten.

6.2.5 Um über die Durchschnittswerte hinaus einen besseren Einblick in konkrete Belegungs- und damit verbundene Belastungssituationen für das Personal - aber auch für die betreuten Minderjährigen - zu erlangen, wertete der Stadtrechnungshof Wien die detaillierten Belagszahlen des Jahres 2019 aus.



Die Auswertungen der Tagesbelegungen gaben Aufschluss darüber, dass an 364 Tagen des Jahres 2019 eine Überbelegung in mindestens einem Krisenzentrum gegeben war und durchschnittlich rd. 16 Minderjährige auf nicht genehmigten Plätzen betreut wurden. Am Tag mit der höchsten Überbelegungsrate waren dies wienweit 36 Kinder.

Eine Betrachtung der einzelnen Krisenzentren zeigte, dass diese an 26 bis 267 Tagen überbelegt waren. In den regionalen Krisenzentren waren in einigen Fällen bis zu 14 Kinder aufgenommen, was einer Überbelegung von sechs Kindern und einer Auslastung von 175 % entsprach. Im gesamten Jahresverlauf und über alle Krisenzentren betrachtet, kam es 2.539 mal zu einer Überschreitung der genehmigten Gruppengröße, was bedeutet, dass die einzelnen Einrichtungen an durchschnittlich 43,5 % aller Tage überbelegt waren.

6.2.6 Zusammenfassend war zu bemerken, dass die Auslastung der Krisenzentren im Vergleich zum Einschauzeitraum der Vorprüfung gestiegen war und es in den Jahren 2017 bis 2019 zu einem hohen Ausmaß an Überbelegungen kam.

Stark überbelegte Krisenzentren stellten nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien keine optimalen Bedingungen für die Betreuung von Minderjährigen dar, die sich in einer hoch belasteten Situation befanden. Diese Einschätzung wurde von den Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 geteilt, da die sehr hohen Belagszahlen eine konstruktive Krisenarbeit sehr erschweren würden.

Darüber hinaus entsprach die Situation nach wie vor nicht den Vorgaben der SPEVO (s. Punkt 6.2.1).

Um der Verordnung zu entsprechen sowie den Anforderungen der Minderjährigen und Mitarbeitenden gerecht zu werden, sollten nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien Überbelegungen nur in Ausnahmefällen erfolgen.

Es wurde daher empfohlen, Maßnahmen zu setzen, die eine verordnungskonforme Belegung der Krisenzentren sicherstellen.

### 6.3 Aufenthaltsdauern

6.3.1 Im Zuge der Vorprüfung war festgestellt worden, dass die in den damaligen fachlichen Standards festgelegte maximale Aufenthaltsdauer von sechs Wochen in rd. 40 % der Fälle überschritten worden war und die längste Aufenthaltsdauer bei 345 Tagen gelegen war. Die verlängerten Aufenthaltsdauern waren meist mit dem Fehlen passender Plätze in Folgeeinrichtungen begründet worden.

6.3.2 Wie im Punkt 5.1 beschrieben, war nunmehr keine maximale Aufenthaltsdauer festgelegt. Da die sechs Wochen allerdings weiterhin vielfach als Richtwert berücksichtigt wurden und um eine Vergleichbarkeit zu erzielen, orientierte sich der Stadtrechnungshof Wien bei nachfolgenden Betrachtungen an dieser Zeitspanne.

Der Fachbereich Qualitätssicherung und Organisation stellte dem Stadtrechnungshof Wien die Aufenthaltsdauern jener Minderjährigen zur Verfügung, die im Jahr 2019 ein Krisenzentrum verlassen hatten. Diesen Zahlen war zu entnehmen, dass bei Werten zwischen 1 und 539 Tagen die durchschnittliche Aufenthaltsdauer bei rd. 43 Tagen lag. Bei rd. 39 % der Kinder und Jugendlichen betrug die Aufenthaltsdauer mehr als sechs Wochen.

Zu bemerken war allerdings, dass im neu hinzugerechneten Sonderkrisenzentrum Drehscheibe vergleichsweise kurze Aufenthaltsdauern vorlagen. So verließen rd. 63 % der Betreuten die Einrichtung bereits innerhalb einer Woche. Abzüglich dieses Krisenzentrums lag der Anteil der Minderjährigen, die sich mehr als sechs Wochen in einem Krisenzentrum aufhielten bei rd. 43 % und somit über den Werten der Vorprüfung.

Eine genauere Betrachtung der Daten zeigte, dass die Krisenzentren für Jugendliche längere Aufenthaltsdauern als die regionalen Krisenzentren aufwiesen. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der weiblichen Jugendlichen betrug 56 Tage, die der männlichen Jugendlichen 75 Tage. Als Grund dafür wurde insbesondere das Fehlen von Nachfolgeeinrichtungen für Minderjährige mit besonderem Betreuungsbedarf, z.B. in sozialpsychiatrischen Wohngemeinschaften genannt.

6.3.3 Der Stadtrechnungshof Wien sah in den z.T. langen Aufenthaltsdauern einen wesentlichen Faktor für die hohen Belagszahlen und verwies dazu auf die unter Punkt 7. dargelegten Steuerungsmöglichkeiten.

## **7. Entwicklungen in der Krisenarbeit**

7.1 Zum Zeitpunkt der Vorprüfung hatte die Magistratsabteilung 11 Ausbaupläne und Veränderungen in die Wege geleitet. Neben der damals in Planung befindlichen Eröffnung eines zusätzlichen Krisenzentrums für männliche Jugendliche fielen darunter vor allem organisatorische Veränderungen. Diese betrafen die Projekte "Intensive ambulante Krisenarbeit", "Bedarfsorientierte stationäre Gefährdungsabklärung" sowie die "Weiterentwicklung der Organisation der MAG ELF".

Der Stadtrechnungshof Wien hatte darüber hinaus laufende Verbesserungen in der Krisenarbeit empfohlen. Diese inhaltlich-fachliche Weiterentwicklung befand sich zum Zeitpunkt der Maßnahmenbekanntgabe noch in Umsetzung, da im Jahr 2015 große Herausforderungen im Bereich der minderjährigen Flüchtlinge zu bewältigen waren.

7.2 Die Nachprüfung zeigte, dass die Weiterentwicklung der Organisation (s. Punkt 2.1) bereits abgeschlossen war. Aus dem Projekt "Bedarfsorientierte stationäre Gefährdungsabklärung" wurde eine Flexibilisierung der Dauer der Gefährdungsabklärung wienweit übernommen und die Regionalisierung verstärkt.

Die "Intensive Ambulante Krisenarbeit" konnte nach wie vor in Familien, die ihren Wohnsitz im 2., 20., 21. oder 22. Wiener Gemeindebezirk haben, eingesetzt werden. Eine Ausweitung für alle Regionen erfolgte lt. Auskunft der geprüften Stelle - in erster Linie aufgrund mangelnder personeller Ressourcen - nicht. In den übrigen Regionen könne als ambulantes Angebot im Bedarfsfall externe Familienhilfe zugeschaltet werden. Dieses Angebot war nach Auskunft der Magistratsabteilung 11 ausgebaut worden, um weniger Kinder in Krisenzentren aufnehmen zu müssen.

Um bei Engpässen in der Betreuung durch Krisenpflegeeltern die Aufnahme von Kleinkindern in regionalen Krisenzentren möglichst zu vermeiden, wurde gemeinsam mit einer externen Organisation das Projekt eines Kleinkinder-Krisenzentrums gestartet. Dabei war die Unterbringung von Kindern unter drei Jahren, die pädagogische und im Bedarfsfall auch die pflegerische Betreuung durch ein möglichst stabiles, drei Personen umfassendes Team geplant. Insgesamt sollten sechs Plätze zur Verfügung stehen. Die notwendigen Räumlichkeiten sollten von der Magistratsabteilung 11 zur Verfügung gestellt werden. Das Projekt startete Mitte des Jahres 2019.

Weiters war der Ausbau von zusätzlichen sozialtherapeutischen, sozialpsychiatrischen und Kleinkind-Wohngemeinschafts-Plätzen geplant. Die Eröffnung eines weiteren Krisenzentrums wurde von der Magistratsabteilung 11 zum Zeitpunkt der Einschau nicht angedacht.

In Bezug auf neue interne Forschungsergebnisse in der Krisenarbeit informierte die Magistratsabteilung 11 den Stadtrechnungshof Wien, dass seit der Vorprüfung keine Untersuchungen, Befragungen, Forschungsberichte oder Studien zu den Krisenzentren erstellt worden waren.

7.3 Zusammenfassend stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass seit der Vorprüfung einige Ausbaupläne und Veränderungen umgesetzt worden waren und die Magistratsabteilung 11 zur Verbesserung der Situation weitere Schritte geplant hatte. Durch eine Stärkung der ambulanten Angebote und Nachfolgeeinrichtungen sollte die Anzahl der Krisenaufenthalte verringert und die Aufenthaltsdauern verkürzt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte die aktuelle Situation im Bereich der Krisenzentren kritisch, da trotz der bisher gesetzten Maßnahmen die Überbelagszahlen der Krisenzentren im Vergleich zur Vorprüfung stark angestiegen waren.

Der Stadtrechnungshof Wien erachtete es daher als dringend notwendig, dieser Entwicklung gegenzusteuern. Auswirkungen auf die Belagszahlen der Krisenzentren hät-

ten dabei u.a. die Schaffung von zusätzlichen Krisenzentren, eine Stärkung der Sozialen Arbeit, der ambulanten Ressourcen sowie vermehrte Kapazitäten in Folgeeinrichtungen.

Welche Maßnahme bzw. welches Maßnahmenbündel dafür bestmöglich geeignet wäre, sollte jedenfalls aufgrund einer Analyse der aktuellen Situation und möglicher Verbesserungspotenziale erfolgen. Dabei wären neben den fachlich-inhaltlichen Kriterien und den Kosten jedenfalls die aktuellen Zahlen sowie die Auswirkungen des Bevölkerungszuwachses auf die Kapazitäten der Krisenzentren zu berücksichtigen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, mithilfe geeigneter Untersuchungen Entscheidungsgrundlagen für wirksame Maßnahmensetzungen gegen die Überbelegung der Krisenzentren zu erarbeiten.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Für die Dauer von Diensten wären klare Grenzen vorzugeben und die Einhaltung der Dienst- und Ruhezeiten wäre regelmäßig zu überprüfen (s. Punkt 4.3.2).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Leiterinnen bzw. Leiter der Krisenzentren wurden bereits in der Vergangenheit mehrmals schriftlich darauf hingewiesen, dass eine Verletzung der Ruhezeiten nur in Notsituationen, wie z.B. Krankenständen, erfolgen sollte und jedenfalls zu dokumentieren ist.

Eine Überprüfung der Internen Revision der Magistratsabteilung 11 hat ergeben, dass sich 13 Krisenzentren an diese Weisungen gehalten haben und es nur sehr vereinzelt zu Verletzungen der Ruhezeiten gekommen ist.

In den beiden Burschen-Krisenzentren sowie in einer Mädchen-Krisengruppe haben hingegen die jeweiligen Leitungen den Dienstaustausch von Mitarbeitenden nicht ausreichend kontrolliert, sodass es vermehrt zu Verstößen gegen die Ruhezeiten gekommen ist. Es wurden disziplinarrechtliche Schritte eingeleitet.

Empfehlung Nr. 2:

Die Vorgaben zur Sicherung der Qualität der sozialpädagogischen Arbeit in den Krisenzentren wären grundsätzlich neu zu strukturieren, zu konkretisieren und der neuen Organisation anzupassen (s. Punkt 5.1.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Vorgaben zur Sicherung der Qualität der sozialpädagogischen Arbeit in den Krisenzentren werden von der Stabsstelle Qualitätssicherung und Organisation im Sinn der Anregung des Stadtrechnungshofes Wien überarbeitet werden.

Empfehlung Nr. 3:

Die Umsetzung einer umfassenden, zeitgemäßen Softwarelösung sollte zügig vorangetrieben werden (s. Punkt 5.2.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 arbeitet derzeit unter Federführung der Magistratsabteilung 01 an einer neuen Softwarelandschaft "MAG ELF Digital", die alle Applikationen umfassen soll. Mit einer Umsetzung ist in 3 bis 5 Jahren zu rechnen, die Magistratsabteilung 11 wird die Umsetzung zügig vorantreiben.

Empfehlung Nr. 4:

Es wären Maßnahmen zu setzen, die eine ordnungskonforme Belegung der Krisenzentren sicherstellen (s. Punkt 6.2.6).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 hat in der Vergangenheit laufend Maßnahmen gesetzt, die zur Entlastung der Krisenzentren führen sollen. So wurden u.a. im Jahr 2019 die ambulanten, elternunterstützenden Angebote massiv ausgebaut, damit weniger Kinder in Krisenzentren überstellt werden müssen.

Einen Hauptgrund für die Belastung der Krisenzentren stellt der Mangel an sozialtherapeutischen und sozialpsychiatrischen Wohngemeinschaften dar, sodass Kinder oft länger als 6 Wochen auf einen Nachfolgeplatz warten müssen. Die Magistratsabteilung 11 hat bereits im Jahr 2020 mit dem Ausbau der sozialtherapeutischen und sozialpsychiatrischen Plätze begonnen, dieser Weg soll im Jahr 2021 fortgesetzt werden.

Zusätzlich dazu soll im Jahr 2021 ein weiteres Krisenzentrum errichtet werden, die ambulanten Angebote weiter ausgebaut sowie die Soziale Arbeit personell gestärkt werden.

### Empfehlung Nr. 5:

Mithilfe geeigneter Untersuchungen sollten Entscheidungsgrundlagen für wirksame Maßnahmensetzungen gegen die Überbelegung der Krisenzentren erarbeitet werden (s. Punkt 7.3).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Es wurde von der Forschung der Magistratsabteilung 11 eine Befragung der Leiterinnen bzw. Leiter der Krisenzentren sowie der Regionsleitungen durchgeführt, welche sozialtherapeutischen und sozialpsychiatrischen Plätze neu geschaffen werden müssen, um die Kinder in den Krisenzentren schneller in Nachfolgeeinrichtungen betreuen zu können.

Weiters wurde eine Befragung der Leiterinnen bzw. Leiter der 18 Regionalstellen Soziale Arbeit mit Familien durchgeführt, welche ambulanten Angebote weiter ausgebaut werden müssen, damit weniger Kinder in "Volle Erziehung" übernommen werden müssen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2020