**KONTROLLAMT DER STADT WIEN**
**Rathausstraße 9**
**A-1082 Wien**

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@mka.magwien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA II - 11-3/06

# MA 11, Prüfung der Organisation des Verfahrens zur Abklärung von Gefährdungen des Kindeswohls

Tätigkeitsbericht 2006

## KURZFASSUNG

*Im Rahmen des Gefährdungsabklärungsverfahrens wird von diplomierten Sozialarbeitern (DSA) in dezentral eingerichteten Regionalstellen der Magistratsabteilung 11 - Amt für Jugend und Familie jede Meldung über den Verdacht der Vernachlässigung, der Misshandlung, des Quälens oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen dahingehend überprüft, ob Kinder und Jugendliche von Gewalt bedroht werden und ob Leistungen im Sinn des Kinderschutzes zu gewähren sind.*

*Zur kooperativen Abwicklung dieses Verfahrens bestehen angemessene organisatorische Voraussetzungen innerhalb der Abteilung. Verbesserungen sind jedoch sowohl durch eine vollständige Einarbeitung von Verfahrensstandards in das dafür vorgesehene Handbuch als auch durch spezifische Fortbildungsveranstaltungen auf der Grundlage von evaluierten Falldokumentationen möglich. Weitere Empfehlungen betrafen regionalspezifische Unterschiede der Öffentlichkeitsarbeit, die Datenbasis für die Personalbemessung und Verteilung der Arbeitsbelastung sowie die Informationsverarbeitung durch Weiterentwicklung einer zentralen Datenbank.*

INHALTSVERZEICHNIS

1. Grundlagen der Gefährdungsabklärung ..... 5
1.1 Rechtliche Grundlagen ..... 5
1.2 Fachliche und methodische Grundlagen ..... 7
1.3 Feststellungen des Kontrollamtes ..... 11
2. Aufbauorganisation der Gefährdungsabklärung ..... 12
2.1. Geschäftseinteilung und Leitbild ..... 12
2.2 Abteilungsstruktur ..... 13
2.3 Produkte in den Regionalstellen ..... 14
2.4 Feststellungen des Kontrollamtes ..... 15
3. Personelle Ressourcen ..... 15
3.1 Personelle Ausstattung ..... 15
3.2 Belastungsausgleich ..... 17
3.3 Feststellungen des Kontrollamtes ..... 18
4. Leistungsdarstellung der Gefährdungsabklärung ..... 19
4.1 Befassungsstatistik ..... 19
4.2 Leistungsentwicklung ..... 20
4.3 Feststellungen des Kontrollamtes ..... 21
5. Statistische Grundlagen für die Gefährdungsabklärung ..... 22
5.1 Datenbank ..... 22
5.2 Weiterentwicklung der Datenbank ..... 23
5.3 Feststellungen des Kontrollamtes ..... 23
6. Ablauforganisation der Gefährdungsabklärung ..... 24
6.1 Prozessbeschreibung ..... 25
6.2 Organisationsformen der Regionalstellen ..... 27
6.3 Feststellungen des Kontrollamtes ..... 29
7. Qualitätsstandards der Gefährdungsabklärung ..... 30
7.1 Anwendung der Standards ..... 31
7.2 Empfehlungen des Kontrollamtes ..... 32
8. Kommunikation ..... 33

8.1 Interne Kommunikation.....33
8.2 Externe Kommunikation.....33
8.3 Empfehlungen des Kontrollamtes.....35

Anhang

ALLGEMEINE HINWEISE.....37
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....38

# PRÜFUNGSERGEBNIS

## 1. Grundlagen der Gefährdungsabklärung

Im Zuge der Prüfung der Gefährdungsabklärung wurden zunächst die rechtlichen Grundlagen und die fachlichen Rahmenbedingungen des Verfahrens einer näheren Betrachtung unterzogen.

### 1.1 Rechtliche Grundlagen

1.1.1 Der Magistrat hat gem. § 2 a des Wiener Jugendwohlfahrtsgesetzes 1990 (WrJWG 1990) jede Meldung über den Verdacht der Vernachlässigung, der Misshandlung, des Quälens oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen, die nach § 37 des Jugendwohlfahrtsgesetzes 1989 (JWG) auf Grund berufsrechtlicher Ermächtigungen, Verpflichtungen oder von Dritten erfolgt ist, zu überprüfen.

Da lt. § 4 Abs. 1 WrJWG 1990 die Durchführung der in diesem Gesetz geregelten Aufgaben der Landesregierung und dem Magistrat als Bezirksverwaltungsbehörde obliegt, ist in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien (Stand 1. April 2006) festgelegt, dass die Magistratsabteilung 11 für die Vollziehung des Jugendwohlfahrtsgesetzes des Bundes und des Landes Wien - mit Ausnahme der Agenden der Magistratsabteilung 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung - zuständig ist. Daher ist es auch lt. § 2 Abs. 2 WrJWG 1990 eine Aufgabe der Magistratsabteilung 11, öffentliche Jugendwohlfahrt zu gewähren, wenn und insoweit die Erziehungsberechtigten das Wohl des Minderjährigen nicht gewährleisten.

Eine Orientierungshilfe zur Definition des Kindeswohls bietet dabei der § 146 Abs. 1 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), welcher besagt, dass unter Pflege des minderjährigen Kindes vor allem die Wahrung des körperlichen Wohls und der Gesundheit sowie die unmittelbare Aufsicht, die Erziehung und besonders die Entfaltung der körperlichen, geistigen, seelischen und sittlichen Kräfte, die Förderung der Anlagen, Fähigkeiten, Neigungen und Entwicklungsmöglichkeiten des Kindes sowie dessen Ausbildung in Schule und Beruf zu verstehen ist.

1.1.2 Auf Grund einer Meldung oder eigenen Feststellung einer vermuteten Gefährdung des Wohls eines Minderjährigen wird vom Dezernat 2 "Soziale Arbeit mit Familien" der Magistratsabteilung 11 (im Folgenden kurz Dezernat 2 genannt) ein Verfahren zur Gefährdungsabklärung eingeleitet. Im Zuge eines solchen Abklärungsverfahrens wird überprüft, ob Kinder oder Jugendliche vernachlässigt oder von körperlicher, psychischer oder sexueller Gewalt bedroht werden. Im Sinn des § 2 Abs. 1 WrJWG 1990 wird darüber hinaus erhoben, ob bzw. welche Leistungen der Jugendwohlfahrt zu gewähren sind, um Familien bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten und zu unterstützen. Der Zuständigkeitsbereich der Magistratsabteilung 11 erstreckt sich dabei lt. § 5 WrJWG 1990 auf alle Personen, die ihren Aufenthalt in Wien haben.

Gemäß § 2 Abs. 3 WrJWG 1990 darf die Magistratsabteilung 11 als Träger der öffentlichen Jugendwohlfahrt in familiäre Bereiche und Beziehungen nur insoweit eingreifen, als dies zum Wohl des Minderjährigen notwendig ist. Andererseits hat der Jugendwohlfahrtsträger gem. § 215 ABGB zur Wahrung des Wohles eines Minderjährigen die erforderlichen gerichtlichen Verfügungen im Bereich der Obsorge zu beantragen. Bei Gefahr in Verzug kann er die erforderlichen Maßnahmen der Pflege und Erziehung vorläufig mit Wirksamkeit bis zur gerichtlichen Entscheidung selbst treffen, wobei er diese Entscheidung unverzüglich, jedenfalls innerhalb von acht Tagen zu beantragen hat. Im Umfang der getroffenen Maßnahmen ist dann der Jugendwohlfahrtsträger vorübergehend mit der Obsorge betraut.

1.1.3 Die dem Abklärungsverfahren zu Grunde liegenden Gefährdungsmeldungen stammen großteils von Privatpersonen (z.B. von Nachbarn, Familienangehörigen) und von Personen, die auf Grund ihrer beruflichen Tätigkeit mit Minderjährigen in Kontakt kommen (z.B. Ärzte, Krankenschwestern, Lehrer, Kindergärtnerinnen, klinische Psychologen).

Eine Verpflichtung zur Meldung einer Gefährdung des Kindeswohls an den Jugendwohlfahrtsträger besteht lt. § 37 Abs. 1 JWG für Behörden (bzw. den Stadtschulrat), soweit sie für Einrichtungen zur Betreuung und zum Unterricht von Minderjährigen zu-

ständig sind, und für Organe der öffentlichen Aufsicht (bzw. Horte, Kindertagesheime). Die Zusammenarbeit mit dem Stadtschulrat für Wien, den Schulleitern und Lehrern sowie den sonstigen Einrichtungen des Schulbereiches und dem Schulerhalter ist vom Jugendwohlfahrtsträger darüber hinaus gem. § 11 WrJWG 1990 zu pflegen.

Weiters müssen die Berufsgruppe der Ärzte gemäß Ärztegesetz 1998 und die Angehörigen eines medizinischen Gesundheitsberufes sowie die in der Jugendwohlfahrt tätigen oder von ihr beauftragten Personen, die auf Grund berufsrechtlicher Vorschriften zur Verschwiegenheit verpflichtet sind (klinische Psychologen, Gesundheitspsychologen und Psychotherapeuten), gem. § 37 Abs. 2 JWG Gefährdungsmeldungen erstatten. Im Sinn des Bundesgesetzes zum Schutz vor Gewalt in der Familie 1996 wird die Magistratsabteilung 11 von der Polizei weiters informiert, wenn ein Betretungsverbot nach einer Gewaltanwendung verfügt wird (Wegweisung), wobei dies wie eine Gefährdungsmeldung gehandhabt wird.

1.1.4 Alle einlangenden Meldungen über den Verdacht der Vernachlässigung, der Misshandlung, des Quälens oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen sind - wie bereits erwähnt - gem. § 2 a Abs. 1 WrJWG 1990 zum Zweck der Abwehr von Gefährdungen des Kindeswohls von der Magistratsabteilung 11 zu überprüfen. Bleibt ein Verdacht bestehen, sind die gemeldeten Daten personenbezogen zu verarbeiten, wobei diese Daten nur an andere Jugendwohlfahrtsbehörden zur Abwehr der Gefährdung des Wohles eines bestimmt bezeichneten Kindes übermittelt werden dürfen und diese periodisch wiederkehrend, mindestens jedoch einmal jährlich auf ihre Richtigkeit zu überprüfen sind. Mit dem Erreichen der Volljährigkeit der betroffenen Minderjährigen werden die Daten von Amts wegen gelöscht. Außerdem hat die Magistratsabteilung 11 organisatorische Vorkehrungen zu treffen, die den Schutz der Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen im Sinn des Datenschutzgesetzes garantieren, wobei insbesondere die Eintragung von Daten nur nach dem Vieraugenprinzip vorgesehen ist.

1.2 Fachliche und methodische Grundlagen

1.2.1 Gemäß § 6 Abs. 1 WrJWG 1990 ist die öffentliche Jugendwohlfahrt von DSA vorzunehmen, die für den jeweiligen Tätigkeitsbereich ausgebildet und geeignet sind. Für

die zuständigen Ausbildungsstätten wurde ein Lehrplan lt. BGBl.Nr. 991/1994 mit dem allgemeinen Bildungsziel verordnet, wonach berufliches, soziales Handeln mit gesellschaftspolitischem Bezug durch die Mitgestaltung von gesellschaftlichen Bedingungen, das Erkennen und Aufdecken von sozialen Problemen und die Mitarbeit bei der Lösung von persönlichen und gesellschaftlichen Konflikten zu fördern ist. Diese Ausbildung soll u.a. psychologische, pädagogische, medizinische, rechtliche Kenntnisse vermitteln und den DSA zum Erschließen vorhandener Hilfsquellen, zum Erarbeiten neuer Lösungsmodelle sowie zur Entwicklung von kommunikativen Fähigkeiten verhelfen. Aus diesem Grund sind für die DSA z.B. Unterrichtsveranstaltungen in den Bereichen Persönlichkeitsbildung, Entwicklungspsychologie, Gruppendynamik, Psychopathologie sowie im Bereich der berufsbezogenen Reflexionsfähigkeit von Wahrnehmungs-, Orientierungs-, Denk- und Handlungsmustern vorgesehen. Des Weiteren wird die Aus- und Fortbildung des mit der öffentlichen Jugendwohlfahrt befassten Personals im § 6 Abs. 9 WrJWG 1990 geregelt, wobei die wissenschaftlich anerkannten Grundsätze der jeweiligen Fachgebiete und die Erfordernisse der Praxis zu berücksichtigen sind.

1.2.2 Neben diesen gesetzlich festgelegten Bestimmungen wurden für die Tätigkeit der DSA fachliche und methodische Standards in einem Qualitätshandbuch vom dafür zuständigen Dezernat 2 festgelegt. Dieses Qualitätshandbuch, das seit 1. Februar 2002 als Dienstanweisung einen verbindlichen Status aufweist, enthält im Wesentlichen das für das Dezernat relevante Fachwissen sowie die festgeschriebenen oder gelebten Regeln und Handlungsabläufe. Die Entwicklung von Qualität und Standards durch die "Fachentwicklung" - das ist ein Teilbereich des Referates Fachentwicklung und Organisation im Dezernat 2 - wird darin lt. der dafür verantwortlichen Dezernatsleiterin als ein laufender Prozess dargelegt, in den alle Mitarbeiter involviert sind und der nie abgeschlossen sein dürfe.

1.2.2.1 Im Qualitätshandbuch sind z.B. neben den wesentlichen rechtlichen Grundlagen auch das Anforderungsprofil der DSA, die Festlegungen für die einjährige Einschulung und der fünf vorgeschriebenen Fortbildungstage pro Jahr sowie die Leitlinien zur Fortbildung enthalten. Ebenfalls ist darin ein Case-Management-Prozess beschrieben, mit dem unterstützende Maßnahmen erarbeitet und zum Funktionieren gebracht werden

sollen. Damit wird ein Verständnis der sozialen Arbeit festgeschrieben, das strukturierte Abläufe und gezielte Problemlösungen mit Mitteln der Planung und Organisation vorsieht. Darüber hinaus sind darin auch einige fachliche Definitionen in allgemeiner Form zum Thema Gewalt am Kind, in der Familie und zu den Formen der Gewalt beschrieben. Im Anhang des Qualitätshandbuches finden sich dazu außerdem Beiträge, Beschreibungen und Checklisten für diagnostische Fragen, Klärung von Symptomen und zur Risikoeinschätzung, die eine Hilfestellung beim Erkennen und Bewerten von Gewaltformen sowie für die Auswahl jeweils nächster Arbeitsschritte bieten sollen.

1.2.2.2 Bezüglich der Durchführung des Abklärungsverfahrens wurde im Qualitätshandbuch festgelegt, dass dessen Einleitung stets fachlich zu begründen ist, mit dem leitenden DSA zu besprechen sowie die weitere Vorgangsweise zu bestimmen ist. Vom leitenden DSA ist ein Vorlagetermin zu setzen und sodann die Erstmeldung in der so genannten "Zentralen Meldestelle" durchzuführen. Weiters ist das Verfahren lt. Qualitätshandbuch zügig zu bearbeiten und nach Klärung so rasch wie möglich abzuschließen, wobei die Dauer des Verfahrens ein halbes Jahr keinesfalls überschreiten darf. Im Verfahren ist mit dem Obsorgeberechtigten Kontakt aufzunehmen und mit dem Minderjährigen ein Gespräch zu führen. Hausbesuche müssen jedenfalls in Erwägung gezogen werden. Alle Schritte im Laufe des Verfahrens sind fachlich zu begründen und zu dokumentieren. Das Ergebnis muss begründet, nachvollziehbar und vom leitenden sowie vom fallführenden DSA unterzeichnet werden.

Im Qualitätshandbuch ist auch festgelegt, dass die Tätigkeit durch die von diesem Verfahren betroffenen Personen (z.B. verfahrensbeteiligte Obsorgeberechtigte und Minderjährige) nicht behindert werden darf und Organe und Mitarbeiter öffentlicher Träger und Behörden sowie anerkannter Träger der Jugendwohlfahrt zur Mitarbeit und Auskunftserteilung verpflichtet sind. Im Interesse des Kindes ist weiters zu prüfen, ob eine Anzeige bei der Polizei oder eine Sachverhaltsdarstellung bei der Staatsanwaltschaft - falls dies zum Schutz des Kindes notwendig ist - erfolgen soll.

Eine weitere wichtige Festlegung im Qualitätshandbuch sah das Kontrollamt darin, dass Kollegen sowie andere professionelle Helfer zur Gewährleistung eines möglichst um-

fassenden Bildes über die Familien- und Gefährdungssituation beizuziehen sind. Mit der Einleitung der angemessenen Hilfen zur Erziehung oder mit dem Abschluss des Verfahrens ohne weitere Maßnahmen endet lt. Qualitätshandbuch das Abklärungsverfahren, wobei das Ergebnis der "Zentralen Meldestelle" weiterzuleiten ist und die Unterlagen abzulegen sind.

1.2.2.3 Für das Gefährdungsabklärungsverfahren wird außerdem den im Qualitätshandbuch getroffenen Festlegungen hinsichtlich der Dokumentation der Tätigkeiten besondere Bedeutung beigemessen. In einer so genannten "Handanweisung" ist die als Modulsystem zu führende Dokumentation mit den dafür vorgesehenen Dokumentationsblättern 1 - 8 beschrieben. Die für das Gefährdungsabklärungsverfahren relevanten Dokumentationsblätter sind das Stammdatenblatt (Dokument 1) für den Beginn jeder Befassung, das Problemdefinitionsblatt (Dokument 2) zur Darstellung der Problemlage, das verpflichtend auszufüllende Dokumentationsblatt (Dokument 4) zur Aufzeichnung einer Meldung bzw. einer Vermutung der Gefährdung, das Dokumentationsblatt (Dokument 5) zum Abschluss von Vereinbarungen mit dem Obsorgeberechtigten hinsichtlich etwaiger Hilfen zur Erziehung und das Reflexionsblatt (Dokument 6) für das Abschließen einer Zusammenarbeit oder für die Modifizierung einer Vereinbarung als Ergänzung zum Dokument 2. Die Chronologie der Betreuung wird in dem Dokumentationsblatt (Dokument 7) aufgezeichnet und ist verpflichtend auszufüllen. Im Abtretungsfall oder nach Anforderung der Abteilungs- bzw. Dezernatsleitung ist mittels des Dokumentationsblattes (Dokument 8) ein zusammenfassender Bericht zu legen.

Eine gemeinsame Dokumentation für mehrere Kinder eines Familienverbands ist nur dann zulässig, wenn bei diesen Kindern absolut das gleiche Problem vorliegt. Pro Kind ist dann eine Dokumentation zu führen, wenn unterschiedliche Bedürfnisse auf Grund des Alters bestehen und auch unterschiedliche Interventionen geplant sind.

1.2.3 Festlegungen bezüglich des Gefährdungsabklärungsverfahrens wurden vom Dezernat 2 auch im Zuge einer Produktbeschreibung getroffen. Die zusammengefassten, aktualisierten und erweiterten Mindeststandards (Stand Jänner 2006) befanden sich zum Zeitpunkt der Prüfung noch nicht im Qualitätshandbuch, lauten aber wie folgt:

- Gefährdungsmeldung muss vorliegen.
- Dokumentation entsprechend der "Handanweisung" (lt. Qualitätshandbuch).
- Vieraugenprinzip (mindestens zwei interne Fachgespräche mit leitendem DSA).
- Mindestens ein persönlicher Kontakt jeweils mit dem Minderjährigen und dem Obsorgeberechtigten.
- Zwingend vorgeschriebener Hausbesuch bei allen 0 bis 6-Jährigen.
- Vorstellung bei einem Kinderarzt bei allen 0 bis 3-Jährigen bevorzugt in einer Elternberatungsstelle.
- Zwingend vorgeschriebene Erarbeitung von Perspektiven mit den Obsorgeberechtigten.
- Helferkonferenzen und Krisengespräche bei Unterbringung in einem Krisenzentrum oder bei Krisenpflegeeltern; Fallverlaufskonferenzen mit entsprechender Dokumentation.

1.2.4 Darüber hinaus wurden auf der Grundlage von Erkenntnissen der "Fachentwicklung" oder aus Anlass eines eintretenden, massiven Gefährdungsfalles einzelne Weisungen - z.B. hinsichtlich der Behandlung von Beschwerden, Weiterleitung von Berichten - in den monatlichen Leitersitzungen erteilt, an denen die Leiterin des Dezernates 2, fallweise die Abteilungsleiterin oder Stabsstellenleitungen und die leitenden DSA der Regionalstellen teilnehmen. Des Weiteren wurde auf der Grundlage einer mündlichen Weisung der Dezernatsleitung die maximale Dauer des Gefährdungsabklärungsverfahrens von einem halben Jahr auf drei Monate reduziert.

1.3 Feststellungen des Kontrollamtes

Zusammenfassend war auf der Grundlage der Einschau des Kontrollamtes festzustellen, dass hinsichtlich der fachlichen Standards und Weisungen nicht alle getroffenen Festlegungen in schriftlicher Form und aktualisiert im dafür vorgesehenen Qualitätshandbuch vorlagen. Es wurde daher der Magistratsabteilung 11 empfohlen, das Referat Fachentwicklung und Organisation des Dezernates 2 möge neben der Weiterentwicklung der Sozialarbeit auch die unmittelbare Einarbeitung von Standards im Rahmen eines laufenden Prozesses vornehmen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:
Auch die in den Sitzungen der leitenden DSA kommunizierten fachlichen Standards werden in den Sitzungsprotokollen schriftlich festgehalten. Die Einarbeitung dieser Weisungen in das Qualitätshandbuch wurde veranlasst.

## 2. Aufbauorganisation der Gefährdungsabklärung

Im Rahmen der Einschau wurde die organisatorische Strukturierung der Gefährdungsabklärung auf Grundlage der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien, des Leitbildes sowie des Organigramms der Magistratsabteilung 11 und dem Produktverzeichnis aus dem internen Leistungskontrakt untersucht.

### 2.1. Geschäftseinteilung und Leitbild

2.1.1 Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien obliegt der Magistratsabteilung 11 auf Grund der Vollziehung des Jugendwohlfahrtsgesetzes des Bundes und des Landes neben der Einleitung und Durchführung von Hilfen zur Erziehung u.a. das Führen von Heimen und regionalen Krisenzentren sowie des psychologischen Dienstes für Kinder, Jugendliche und Familien. Eine wichtige Aufgabe besteht überdies auch in der Übernahme von Vertretungen für Minderjährige in dem den Jugendwohlfahrtsträger z.B. nach ABGB obliegenden Angelegenheiten sowie in der Öffentlichkeitsarbeit für den Tätigkeitsbereich der Abteilung sowie in der Planung und Forschung im Rahmen der Jugendwohlfahrt.

2.1.2 Das im Jahr 2000 von der Magistratsabteilung 11 erarbeitete Leitbild stellt den Kinderschutz im Sinn der Stärkung der Rechte der Kinder und Jugendlichen in den Mittelpunkt. So besteht die Verpflichtung und das Recht für die Abteilung, gegen Gewalt an Kindern und Jugendlichen einzuschreiten. Des Weiteren wird in diesem ausgeführt, dass präventive Maßnahmen einen besonderen Stellenwert einnehmen würden.

Zu den im Leitbild verankerten Grundsätzen zählt neben dem Selbstverständnis der Magistratsabteilung 11 als lernende Organisation auch die Reflexion des beruflichen Handelns. Als Kennzeichen der Qualität der Arbeit sollen dabei zukunftsorientierte

Planungen, wissenschaftliche Erkenntnisse und laufende Evaluierungen das Handeln bereichern. Zusätzlich wird die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Experten als wesentlicher Bestandteil der Arbeit bezeichnet, wobei gegenseitige Akzeptanz und konstruktive Kritik als für die Arbeit wichtiger Impuls bezeichnet wird. Als Kennzeichen der Kommunikation nach innen und nach außen wird Transparenz und Glaubwürdigkeit betont. Die Angebote der Abteilung sollen aktiv in die Öffentlichkeit getragen werden.

2.2 Abteilungsstruktur

2.2.1 Um die Vielzahl der Aufgaben erfüllen zu können, ist die Magistratsabteilung 11 in verschiedene Organisationseinheiten, nämlich

- in neun Stabsstellen, u.zw. für Dokumentation und familienpolitische Grundsatzfragen, Controlling, Grundlagenforschung, dem Fortbildungszentrum sowie der Servicestelle und den Gruppen Recht, Finanz, Personal und Kanzlei
- und in fünf Dezernate, nämlich für Rechtsfürsorge, für Soziale Arbeit mit Familien, für Eltern, Säuglinge, Kleinkinder, weiters für den Psychologischen Dienst und für die Sozialpädagogischen Einrichtungen

unterteilt.

2.2.2 Im Zusammenhang mit dem Gefährdungsabklärungsverfahren sind auf Ebene der Abteilungsleitung die in der Geschäftseinteilung der Abteilung vom 26. April 2005 angeführten Tätigkeiten wie z.B. Grundsätzliche Organisation der Dienste, Koordination der Ziel- und Leitbildformulierung, Controlling, Koordination der Information innerhalb der Abteilung und nach außen, Koordination von Stellungnahmen, Öffentlichkeitsarbeit, Bearbeitung von Agenden z.B. der LandesjugendwohlfahrtsreferentInnenkonferenz und dem Wiener Familienforum relevant.

Auf Ebene der Stabsstellen sind für das Abklärungsverfahren z.B. die Tätigkeitsbereiche der Stabsstelle Servicestelle (Führung des MAG ELF Servicetelefons, Erstberatung bei Familienkonflikten und Krisen), der Stabsstelle Grundlagenforschung (Interne Beratung in Bezug auf Methoden- und Standardentwicklung sowie Einführung von qualitätssichernden Maßnahmen und einer Gesamtstatistik), der Stabsstelle Fortbil-

dungszentrum (Planung, Koordination und Evaluierung von abteilungsinternen Bildungsaktivitäten) und der Gruppe Recht (Rechtliche Beratung der Organisationseinheiten der Abteilung) sowie der Gruppe Personal (Personalplanung) von Bedeutung.

Das u.a. für die Gefährdungsabklärung zuständige Dezernat 2 besteht neben der Dezernatsleitung aus dem Referat für Adoptiv- und Pflegekinder, aus dem Referat für Fachentwicklung und Organisation, aus einem Sekretariat und aus 18 Regionalstellen, die das Abklärungsverfahren durchführen, wobei die Bezirke Wiens diesen im Hinblick auf die Anzahl der gemeldeten Minderjährigen, der Bevölkerungsstruktur und der Anzahl der Befassungen zugeordnet sind. Die Aufgaben der Dezernatsleitung gemäß Geschäftseinteilung der Abteilung bestehen u.a. aus der Planung, Organisation, Koordination sowie dem Qualitätsmanagement für den Fachbereich und aus Fachentwicklungsmaßnahmen, fachbezogener Dokumentation und Öffentlichkeitsarbeit sowie aus Personalentwicklungsmaßnahmen.

2.3 Produkte in den Regionalstellen

Weil der Aufgabenerfüllung der Magistratsabteilung 11 seit dem Jahr 2004 ein intern gültiger Leistungskontrakt zu Grunde liegt, ist ihre Arbeit in Form von Produkten, Leistungen und Vorhaben beschrieben. Das Gefährdungsabklärungsverfahren stellt nach den Angaben der Abteilungsleitung eine grundlegende Kernaufgabe dar und bildet gemäß dem Leistungskontrakt das Produkt 2 "Abklärungsverfahren". Darüber hinaus stehen z.B. folgende Produkte in engem Zusammenhang mit diesem Verfahren:

- "Soziale Dienste" als Produkt 1 sind Leistungen im Bereich der persönlichen, familiären oder sozialen Bedürfnisse von Hilfe Suchenden, die sowohl von der Magistratsabteilung 11 selbst als auch von Auftragnehmern erbracht werden und vorbeugend, freiwillig, kurzfristig und lösungsorientiert wirken sollen.
- Die "Unterstützung der Erziehung" als Produkt 3 wird von der Regionalstelle eingeleitet, wenn eine Gefährdung von Minderjährigen im Abklärungsverfahren festgestellt wurde oder diese auf Grund der festgestellten Risikofaktoren notwendig erscheint und dadurch eine gewaltfreie Erziehung beim Verbleib im Familienverband gewährleistet werden soll. Dabei werden mit den Obsorgeberechtigten Vereinbarungen gem.

WrJWG 1990 abgeschlossen, in der Ziele klar formuliert und die Art der Durchführung festgelegt wird.

- Die "Volle Erziehung" in Form der "Unterbringung in einer Wohngemeinschaft, einem Heim oder in einer Pflegefamilie" (für 0 bis 3-Jährige) als Produkte 4, 9 und 10 kommt für einen Minderjährigen infrage, wenn ambulante Maßnahmen zur Beendigung der Gefährdungssituation nicht ausreichen. Dabei übt die Magistratsabteilung 11 für die Zeit der Unterbringung die Obsorge zumindest im Bereich der Pflege und Erziehung aus. Die Regionalstelle muss die weitere Form der Fremdunterbringung in Zusammenarbeit mit dem Dezernat für "Sozialpädagogische Einrichtungen" bzw. die Vermittlung von Pflegefamilien vorbereiten oder Rückführungsmöglichkeiten in den Familienverband mit den Obsorgeberechtigten im Rahmen von Fallverlaufskonferenzen erarbeiten.

2.4 Feststellungen des Kontrollamtes

Hinsichtlich der Aufbauorganisation der Gefährdungsabklärung war zusammenfassend festzustellen, dass die Festlegung des Aufgabenbereiches im Leitbild der Magistratsabteilung 11, die aufgabenorientierte Strukturierung der Abteilung und die Tätigkeitsbeschreibung in Form von Produkten im Sinn des New Public Managements dahingehend aufeinander abgestimmt wurden, dass auf den Ebenen der Abteilungsleitung, der Stabsstellen, der Dezernate und der Regionalstellen angemessene Voraussetzungen zur kooperativen Abwicklung von Gefährdungsabklärungsverfahren geschaffen wurden.

Die Magistratsabteilung 11 fühlt sich durch diese Feststellung des Kontrollamtes auf ihrem Weg der Umsetzung moderner Managementmethoden bestätigt.

3. Personelle Ressourcen

3.1 Personelle Ausstattung

3.1.1 Die den 18 Regionalstellen im Dezernat 2 zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen für die Gefährdungsabklärung und die damit in engem Zusammenhang stehenden Produkte umfassten mit 292 Dienstposten (lt. Angaben der Gruppe Personal vom 31. März 2006) die Vollzeitäquivalente (VZÄ) von 18 leitenden DSA, von 238 DSA

(davon 18 stellvertretende leitende DSA) der Regionalstellen und von 36 Kanzleibediensteten. Zusätzlich wurden neun Mitarbeiter der Personalausgleichsstelle in Kanzleien einiger Regionalstellen eingesetzt.

In den Regionalstellen arbeiteten außerdem drei DSA als Springer im Fall von Karenzen bzw. Langzeitkrankenständen, die jedoch lt. Dienstpostenplan dem Dezernat 2 zugeordnet waren.

Darüber hinaus stand den Regionalstellen die Leistung von 18 Psychologen mit insgesamt 434 Wochenstunden, d.s. rd. 24 Stunden je Regionalstelle, zur Verfügung, die fachlich und organisatorisch jedoch dem Dezernat 4 "Psychologischer Dienst" zugeordnet waren. Weiters versahen in allen 18 Regionalstellen zwei Konsiliarfachärzte für Psychiatrie mit insgesamt 56 Wochenstunden ihren Fachdienst.

3.1.2 Für die Personalplanung wurde hinsichtlich der DSA von der Dezernatsleitung eine Liste über die Verteilung der zugeteilten und tatsächlich besetzten VZÄ sowie der Wochenstunden pro Regionalstelle geführt. In folgender Tabelle sind diese Zahlen zum 31. März 2006 aufgelistet:

| Regionalstellen für die Bezirke | Zugeteilte Posten (VZÄ) | Besetzte Posten (VZÄ) | Besetzte Wochenstunden |
|---|---|---|---|
| 1/4/5 | 12,00 | 11,00 | 440 |
| 2 | 14,75 | 15,00 | 600 |
| 3 | 10,50 | 10,37 | 415 |
| 6/7/8/9 | 13,00 | 13,00 | 520 |
| 10 A | 13,00 | 13,00 | 520 |
| 10 B | 12,25 | 12,25 | 490 |
| 11 | 16,00 | 14,00 | 560 |
| 12 | 13,50 | 13,50 | 540 |
| 13/14 | 12,00 | 11,13 | 445 |
| 15 | 11,25 | 11,00 | 440 |
| 16 | 12,50 | 12,25 | 490 |
| 17/18/19 | 17,35 | 17,25 | 690 |
| 20 | 14,25 | 12,45 | 498 |
| 21 A | 13,25 | 11,75 | 470 |
| 21 B | 13,25 | 12,00 | 480 |
| 22 A | 14,75 | 13,75 | 550 |
| 22 B | 12,75 | 12,00 | 480 |

| Regionalstellen für die Bezirke | Zugeteilte Posten (VZÄ) | Besetzte Posten (VZÄ) | Besetzte Wochenstunden |
|---|---|---|---|
| 23 | 10,50 | 10,50 | 420 |
| Gesamt | *) 236,85 | 226,20 | 9.048 |

*)die auf 238 VZÄ fehlenden Posten wurden der Dezernatsleitung gewidmet

Wie aus der Tabelle ersichtlich ist, wichen die den Regionalstellen zur Verfügung stehenden Wochenstunden der DSA teilweise stark voneinander ab. So standen etwa den Regionalstellen des 2. und des 17., 18., 19. Bezirks um 19,3 % bzw. um 37,2 % mehr Wochenstunden zur Verfügung als es dem Durchschnittswert aller Regionalstellen in der Höhe von 503 Wochenstunden entsprach. Demgegenüber waren die Wochenstunden für den 3. und den 23. Bezirk um 17,5 % bzw. 16,5 % geringer als der Durchschnittswert.

Aus der Tabelle geht weiters hervor, dass 10,65 Posten zum genannten Stichtag auf Grund laufender Nachbesetzungen vakant waren. Darüber hinaus zeigte sich aus detaillierten Auflistungen der Regionalstellen, dass 7,5 Dienstposten auf Grund von Langzeitkrankenständen zwar besetzt waren, die diesbezüglichen Wochenstunden jedoch tatsächlich nicht erbracht werden konnten.

Die absolute Anzahl der DSA betrug 254 Personen, wovon rd. ein Drittel als Teilzeitkräfte eingesetzt waren. Die Regionalstellen wiesen im Durchschnitt 14 DSA auf, demgegenüber wich die Regionalstelle des 2. und des 17., 18., 19. Bezirks - bedingt durch mehr teilzeitbeschäftigte Mitarbeiter - mit 17 bzw. 19 DSA sowie des 11. Bezirks mit 16 DSA am deutlichsten vom Durchschnitt ab.

Durch die unterschiedliche Verteilung der personellen Ressourcen sollte lt. Angaben des Dezernates 2 einerseits auf die in den Bezirken unterschiedliche Anzahl der Minderjährigen sowie auf die jeweilige Bevölkerungsstruktur Bedacht genommen werden.

### 3.2 Belastungsausgleich

Mit dem Ziel einer gleichmäßigen Verteilung der Arbeitsbelastung wurde Anfang des Jahres 2006 hinsichtlich der 238 im Dienstpostenplan vorgesehenen VZÄ der DSA ein

so genannter Belastungsausgleich durchgeführt. Hiefür wurden Ende 2005 auf Grundlage der Anzahl der Befassungen (Anzahl der geleisteten Produkte) pro Regionalstelle für vier abgelaufene Quartale Berechnungen angestellt. Je nach Priorität der Aufgabenstellungen bzw. Produkte (z.B. Gefährdungsabklärung, "Unterstützung der Erziehung", "Volle Erziehung") wurden die Befassungszahlen mit einem Gewichtungsfaktor von eins bis vier multipliziert und aufsummiert. Die Summe der gewichteten Befassungszahlen wurde mit der Anzahl der VZÄ (der besetzten Posten) einer Regionalstelle in Beziehung gesetzt. Überstieg die Abweichung dieser regionalstellenspezifischen Kennzahl den diesbezüglichen Durchschnittswert aller Regionalstellen um mehr als 20 %, erfolgte mit Jahreswechsel eine Umschichtung der Wochenstundenanzahl zwischen den Regionalstellen. Im Zuge dessen wurde in neun Regionalstellen (z.B. für den 17., 18., 19. Bezirk, 3. Bezirk, 23. Bezirk) die Anzahl der VZÄ um 9,15 vermindert und in sechs Regionalstellen (z.B. im 11. und 21. Bezirk) um neun erhöht.

Durch diese Vorgangsweise eines Belastungsausgleichs sollte lt. Dezernat 2 auch in Hinkunft jährlich eine gleichmäßige Verteilung der Arbeitsbelastung hergestellt werden. Somit würde die mit den VZÄ in Beziehung gesetzte, gewichtete Anzahl der Befassungen neben der Anzahl der Minderjährigen in den Bezirken das primäre Kriterium für eine die Regionalstellen betreffende Personalzuteilung bilden, zumal die zeitmäßige Bewertung einzelner Befassungen in der Sozialen Arbeit auf Grund der unterschiedlichen Intensität und Dauer sowie der Nichtsteuerbarkeit von Befassungen im Kinderschutz gemäß den Erfahrungen des Dezernates 2 kein wirklich taugliches Instrument wäre.

### 3.3 Feststellungen des Kontrollamtes

Nach Ansicht des Kontrollamtes würden gerade die von den DSA zu führenden Arbeitszeitaufzeichnungen eine wesentliche Grundlage für eine Personalbedarfsplanung und einen Belastungsausgleich bilden, weil damit festgestellt werden kann, wie hoch der angefallene Zeitaufwand für die einzelnen Befassungen und Produkte tatsächlich ist. Zur Darstellung des für ein Produkt anfallenden Aufwandes mit einem produktbezogenen Leistungsindikator ist grundsätzlich die Verwendung von den zur Verfügung stehenden VZÄ in Kombination mit der absoluten Anzahl von gewichteten Befassungen deswegen nicht aussagekräftig genug, weil damit weder Zeitabschläge z.B. durch Langzeit-

krankenstände noch die regionalspezifisch unterschiedlichen Wegzeiten im Rahmen des Gefährdungsabklärungsverfahrens berücksichtigt werden.

Das Kontrollamt empfahl daher, die Magistratsabteilung 11 möge in Hinkunft Leistungsaufzeichnungen so gestalten, dass produkt- bzw. aufwandsorientierte Leistungsindikatoren berechnet werden können, die den zur Erbringung eines Produkts tatsächlich notwendigen Aufwand regionalspezifisch widerspiegeln. Auf dieser Grundlage sollte sodann auch die Personalbemessung und die Verteilung der Arbeitsbelastung vorgenommen werden.

Die Magistratsabteilung 11 wird sich auch in der Zukunft mit der Frage von produkt- und aufwandsorientierten Leistungskennzahlen beschäftigen. Die Dienststelle betrachtet dies als einen Prozess, dessen Aussagekraft und praktische Anwendbarkeit u.a. von den verfügbaren technischen Möglichkeiten abhängt. Die Magistratsabteilung 11 ist dabei bestrebt, aus Erfahrungen vergleichbarer Abteilungen zu lernen.

## 4. Leistungsdarstellung der Gefährdungsabklärung

### 4.1 Befassungsstatistik

Vom Dezernat 2 wird zur Betrachtung der Leistungsentwicklung eine Befassungsstatistik für die erbrachten Produkte geführt. Diese wird quartalsweise auf Basis von Einträgen in der seit dem Jahr 2001 dezentral in den Regionalstellen geführten Datenbank Jugendwohlfahrtsmaßnahme (Datenbank JUMA) erstellt. In dieser werden grundlegende Informationen über die Minderjährigen, entscheidende Termine zur Fallführung sowie unterschiedliche Befassungsarten mit jeweiligem Beginn und Ende eingetragen. Davor erfolgte die Erfassung der Daten auf Grundlage von händischen Einträgen.

Im Jahr 2003 erfuhr die statistische Grundlage des Produkts Gefährdungsabklärung bereits eine Veränderung, indem in der Datenbank JUMA die Gefährdungskategorien von einer Vielzahl auf nunmehr vier beschränkt wurden. Andererseits wurde die Erfassung von Minderjährigen dahingehend ausgeweitet, als im Zuge der Verarbeitung einer Ge-

fährdungsmeldung auch für weitere Kinder desselben Familienverbandes eigene Dokumentationen anzulegen und als eigene Befassungen zu zählen sind.

Des Weiteren wurde seit dem Jahr 2003 die Gesamtanzahl der im Jahr bearbeiteten Befassungen in neue Befassungen, die im jeweiligen Jahr begonnen werden, und offene Verfahren des Vorjahres gesplittet.

4.2 Leistungsentwicklung

4.2.1 Im Jahresbericht 2004 der Magistratsabteilung 11 wurde der Anstieg der Abklärungsverfahren für den Betrachtungszeitraum 2001 bis 2004 wie folgt dargestellt: Während für den Verdacht der Vernachlässigung oder Misshandlung der Jahre 2001, 2002 und 2003 mit 5.277 bzw. 6.485 und 6.756 noch die Gesamtanzahl der Befassungen herangezogen wurde, ist im selben Diagramm für das Jahr 2004 mit 7.994 nur mehr die Anzahl der neuen Befassungen ausgewiesen worden. Somit wurden unterschiedlich definierte Befassungszahlen in einer Zeitreihe abgebildet.

Als Gründe für den Anstieg der Gefährdungsfälle wurden im Jahresbericht 2004 von der Magistratsabteilung 11 die zunehmende Sensibilität der Bevölkerung gegenüber Gewalt und Vernachlässigung und die verstärkte Informationstätigkeit zu dieser Thematik aber auch vermehrte soziale Belastungssituationen angeführt.

4.2.2 In der folgenden Tabelle werden auf Grundlage der Daten der Befassungsstatistik neben der Entwicklung der Anzahl der Gefährdungsabklärungsverfahren und ihrer Aufteilung auf Gefährdungsarten auch die im Pkt. 4.1 erwähnten Veränderungen der statistischen Basis abgebildet:

| Gefährdungsarten | Anzahl der Gefährdungsabklärungen *) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
| Gefährdungen davon : | 3.500 | 5.277 | 6.485 | 5.609 | 7.994 | 8.715 |
| Physische Gewalt | - | 14,3% | 13,6% | 20,0% | 18,0% | 16,0% |
| Psychische Gewalt | - | 3,9% | 3,9% | 26,0% | 25,0% | 28,0% |
| Sexuelle Gewalt | - | 4,9% | 4,4% | 3,1% | 4,0% | 3,0% |
| Vernachlässigung | - | 23,9% | 25,2% | 50,9% | 53,0% | 53,0% |
| andere Gefährdungs-kategorien | - | 53,0% | 52,9% | - | - | - |

*) 2000 bis 2002: Gesamtzahl der Befassungen; 2003 bis 2005: Anzahl der neuen Befassungen

Aus den übermittelten Daten der Befassungsstatistik würde ein Anstieg der Anzahl der Gefährdungen um rd. 149 % von 3.500 im Jahr 2000 auf insgesamt 8.715 des Jahres 2005 hervorgehen, wobei darauf hinzuweisen war, dass der Gesamtzahl der Befassungen im Jahr 2000 die Anzahl der neuen Befassungen im Jahr 2005 gegenüberstand. Der Anstieg der Befassungen im Jahr 2001 gegenüber 2000 und die Veränderung der Verteilung auf Gefährdungen innerhalb des Betrachtungszeitraumes wäre lt. Mitteilung der Magistratsabteilung 11 durch die Einführung der Datenbank JUMA im Jahr 2001 bedingt, wobei die Fälle der so genannten "anderen Gefährdungskategorien" - wie z.B. anlässlich polizeilicher Einsätze bei Gewalt in der Familie, bei von Kindertagesheimen oder Schulen herangetragenen Problemen, Straffälligkeit von Minderjährigen, Krankheit von Erziehungspersonen, Alkohol- und Suchtgiftmissbrauch - ab dem Jahr 2003 auf die Kategorien Vernachlässigung sowie psychische und physische Gewalt aufgeteilt wurden.

Das Betrachtungsjahr 2003 zeigte zwar durch die neu eingeführte Zählweise weg von der Gesamtzahl hin zu den neuen Befassungen einerseits einen Rückgang gegenüber dem Jahr 2002, andererseits in den Jahren 2004 bzw. 2005 - durch die seit diesem Zeitpunkt einheitliche Datenerfassung - einen nicht unbedeutenden Anstieg der Gefährdungsfälle. Dieser Anstieg war gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 11 sowohl auf die im Pkt. 4.1 dargestellte Veränderung in der Zählweise der Befassungen für Minderjährige als auch auf die Zunahme der polizeilichen Meldungen über Wegweisungen von gewalttätigen Familienangehörigen zurückzuführen.

### 4.3 Feststellungen des Kontrollamtes

Nach Ansicht des Kontrollamtes konnte einer wie im Jahresbericht 2004 (s. Pkt. 4.1.2) vorgenommenen Interpretation der Leistungsentwicklung auf Grundlage der Daten aus der Befassungsstatistik nicht gefolgt werden. Die Gründe für den Anstieg der Gefährdungsabklärungen der einzelnen Jahre konnten nämlich wegen der mehrfach erfolgten und zum Teil parallel vorgenommenen Veränderungen der statistischen Grundlage nicht voneinander abgegrenzt werden. Somit bot weder die im Jahresbericht 2004 der Magistratsabteilung 11 noch die in Pkt. 4.2.2 ausgewiesene Zeitreihe ein aussagekräftiges Bild der Leistungsentwicklung.

Wenngleich die Auflistung der neu eröffneten Verfahren bzw. neuen Befassungen für interne Zwecke der Magistratsabteilung 11 eine wertvolle statistische Grundlage bildete, war diese für die Darstellung der Leistungsentwicklung im Bereich der Gefährdungsabklärungsverfahren keine geeignete Kennzahl. Im Sinn der Ergebnisorientierung vertrat das Kontrollamt dazu die Meinung, dass die Anzahl der im jeweiligen Jahr abgeschlossenen Verfahren bzw. beendeten Befassungen eine wesentlich höhere Aussagekraft besitzen würde. Es wurde daher der Magistratsabteilung 11 empfohlen, neben der Erfassung der bestehenden Kennzahlen für die Darstellung der Leistungsentwicklung auch ergebnisorientierte Kennzahlen über einen längeren Zeitraum zu verwenden.

Der Aufbau einer aussagekräftigen Statistik ist der Magistratsabteilung 11 ein großes Anliegen. Je nach Perspektive des Betrachters sind andere Fragen relevant. Für die Öffentlichkeitsarbeit steht die Anzahl der neu angefallenen Gefährdungsmeldungen im Vordergrund. Aus Sicht einer ergebnisorientierten Leistungsentwicklung ist zweifellos die Anzahl der in einer Periode abgeschlossenen Fälle interessanter.

Die Definition sinnvoller und aussagekräftiger Kennzahlen ist eine wichtige Vorarbeit für den Aufbau eines EDV-gestützten Dokumentations- und Statistiksystems.

## 5. Statistische Grundlagen für die Gefährdungsabklärung

### 5.1 Datenbank

Die Datenbank JUMA, die dezentral in den Regionalstellen geführt wird, war gemäß den Angaben der Magistratsabteilung 11 von Beginn an als Übergangslösung konzipiert. Im Jahr 1998 wurden Vorschläge für eine "Dokumentation neu" im Rahmen eines Qualitätszirkels präsentiert, welche als Modulsystem (s. Pkt. 1.2.2.3) einzelne Arbeitsschritte aufzeichnen, die bisherige Aktenführung ablösen und systematische sowie übersichtliche, elektronisch unterstützte Abfragen ermöglichen sollte. Diese Dokumentation sollte somit als wichtige Orientierungshilfe für die DSA, als Leitfaden für die Fallführung und als Arbeitsnachweis genauso herangezogen werden können wie als Instru-

ment zur Selbstevaluation und Ergebniskontrolle, als Leistungsnachweis und Planungsgrundlage sowie für das Berichtswesen.

Weil die Datenbank JUMA auf Access-Basis erstellt wurde und diese nur dezentral den Regionalstellen zur Verfügung steht, können die verwerteten Informationen zwar als Leitfäden und Arbeitsnachweise herangezogen werden, erlauben jedoch lediglich eine dezentrale Auswertung für eine Ergebniskontrolle und für das Berichtswesen. Für Zwecke der Planung und Evaluation und um wienweite Auswertungen zu erarbeiten, müssen die Daten jedoch erst zeitaufwändig zusammengestellt werden.

5.2 Weiterentwicklung der Datenbank

Aufbauend auf die vorangegangenen Arbeiten wurde im Jahr 2002 mit der Entwicklung einer zentralen Datenbank "MAG ELF DIGITAL" begonnen, mit der zentrale wienweite wie auch dezentrale, regionalstellenspezifische Auswertungen ermöglicht werden sollten. Innerhalb von zwei Jahren wurde eine gemeinsame Datenmaske definiert, die erwünschten Auswertungsmöglichkeiten, Aufbewahrungsfristen und Zugriffsmöglichkeiten wurden erarbeitet, Geschäftsprozesse und Verfahrensabläufe dargestellt, und ein umfassendes Pflichtenheft als Voraussetzung für die Programmierung der Datenbank wurde erstellt. Aus budgetären Gründen konnte das Projekt im Jahr 2005 nicht beauftragt werden. Deshalb wurde von der Magistratsabteilung 11 die Eigenerstellung einer auf die wichtigsten Produkte (Gefährdungsabklärungsverfahren, "Unterstützung der Erziehung" und "Volle Erziehung") reduzierten Variante der ursprünglich geplanten zentralen Datenbank in Angriff genommen. Eine interne Projektgruppe arbeitete zum Zeitpunkt der Einschau des Kontrollamtes an der Umsetzung dieses Vorhabens.

5.3 Feststellungen des Kontrollamtes

Das Kontrollamt begrüßte den mit der abteilungsinternen Erarbeitung von Grundlagen für eine zentrale Datenbank geleisteten Beitrag zur Organisationsentwicklung der Magistratsabteilung 11, musste jedoch feststellen, dass mangels Finanzierbarkeit die Erstellung der Datenbank "MAG ELF DIGITAL" nicht in vollem Ausmaß verwirklicht werden konnte, wodurch es der Fachdienststelle nicht möglich war, die geplante Verarbeitung der Informationen auf Basis einer zentralen Datenbank mit den bereits im Jahr

1998 beabsichtigten Funktionen einer Dokumentation - nämlich der Orientierungshilfe, Evaluation, Ergebniskontrolle und Planungsgrundlage - vorzunehmen. Der Magistratsabteilung 11 blieb mit der fehlenden Verarbeitung der Informationen aller Produkte auf Basis einer zentralen Datenbank daher ein unverzichtbarer Bestandteil der gesamthaften Planung und Steuerung vorenthalten.

Da die Funktionen der zentralen Datenbank nach Ansicht des Kontrollamtes das Managementsystem der Magistratsabteilung 11 aber unterstützen würden, sollte über die dahingehende Verwendung der zur Verfügung stehenden Ressourcen das Einvernehmen zwischen der Geschäftsgruppe und der Fachdienststelle hergestellt werden.

Die Programmierung und Implementierung von "MAG ELF DIGITAL" konnte vor allem auf Grund der Komplexität nicht in der ursprünglich vorgesehenen Zeit und im seinerzeit geplanten Umfang umgesetzt werden. Die Vorarbeiten dazu waren aber keineswegs verlorener Aufwand, sondern haben wichtige Impulse für eine Organisationsentwicklung in der Magistratsabteilung 11 geliefert. So wurden sämtliche abteilungsinterne Abläufe einer Geschäftsprozessanalyse unterzogen. Aus der kritischen Reflexion der "Ist-Prozesse" wurden Vorschläge für sinnhafte "Soll-Prozesse" entwickelt. An diesen Diskussionen waren Vertreter aus allen Ebenen der Magistratsabteilung 11 beteiligt. Viele verfahrensbeschleunigende und verfahrensvereinfachende Maßnahmen konnten so identifiziert und umgesetzt werden.

Eine bereits konstituierte Projektgruppe wird nun eine reduzierte Variante einer zentralen Datenbank realisieren.

## 6. Ablauforganisation der Gefährdungsabklärung

Zur Erhebung der Funktionsweise des Verfahrensablaufes wurde eine entsprechende Prüfungseinschau in acht der insgesamt 18 Regionalstellen der Magistratsabteilung 11 vorgenommen. Zu diesem Zweck wurden seitens des Kontrollamtes auch 33 Falldokumentationen unter Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes analysiert.

6.1 Prozessbeschreibung

6.1.1 Mit dem im Zuge der Vorarbeiten des vorhin erwähnten Projektes "MAG ELF DIGITAL" erstellten Prozessablaufdiagrammes (Stand Februar 2004) wurde neben den einzelnen Arbeitsschritten auch das systematische Zusammenwirken der fallführenden DSA mit den dezernatsinternen und -externen Beteiligten sowie fallentscheidende Ereignisse dargestellt. Die Gestaltung der Informationsverarbeitung in den dafür vorgesehenen Dokumenten und Datenträgern (s. Pkt. 1.2.2.3) war darin ebenfalls übersichtlich ausgewiesen.

6.1.2 Demgemäß wird nach dem Einlangen einer Gefährdungsmeldung - unabhängig ob von einem abteilungsinternen oder -externen Beteiligten (z.B. Dezernate 3 und 4, Schule, Kindergarten, Privatperson, Polizei) - die Zuständigkeit der Magistratsabteilung 11 geprüft und die Information der Meldung im Dokument 4 aufgezeichnet; sodann wird eine Eintragung in der Datenbank JUMA sowie im "Zentralen Melderegister" vorgenommen. Falls die Magistratsabteilung 11 als nicht zuständig befunden wird, erfolgt die Weiterleitung der Meldung an die zuständige Stelle. Bei Zuständigkeit der Magistratsabteilung 11 wird das Verfahren in der dem Wohnort des Minderjährigen entsprechenden Regionalstelle des Dezernates 2 einem fallführenden DSA übertragen. Von diesem wird mit dem leitenden DSA die weitere Vorgangsweise festgelegt und geprüft, ob eine Gefährdungsabklärung notwendig ist oder nicht. Gegebenenfalls wird das zuständige Eltern-Kind-Zentrum des Dezernates 3 - Eltern, Säuglinge, Kleinkinder beigezogen. Die dabei gewonnenen Informationen werden vom fallführenden DSA im Dokument 1 und Dokument 4 verarbeitet.

Wenn die Durchführung einer Gefährdungsabklärung erforderlich ist, wird vom leitenden DSA den weiteren Schritten (z.B. Hausbesuche) des fallführenden Sozialarbeiters ein Termin gesetzt und in der Datenbank JUMA eingegeben. Weiters wird geprüft, ob der Minderjährige im Familienverband bleiben kann oder ob eine Unterbringung in ein Krisenzentrum oder bei Krisenpflegeeltern notwendig ist. In diesem Fall ist ein Antrag an das Bezirksgericht zu stellen. Bei Gefahr in Verzug kann der fallführende DSA nach Absprache mit dem leitenden DSA selbst erforderliche Maßnahmen zur Pflege und Erziehung - wie z.B. Unterbringung eines Minderjährigen in einem Krisenzentrum - treffen.

6.1.3 Auf der Grundlage dieser Entscheidung wird das Abklärungsverfahren entweder stationär - d.h. der Jugendwohlfahrtsträger übernimmt die Obsorge, und der Minderjährige kommt während des Verfahrens altersabhängig in ein Krisenzentrum oder zu Krisenpflegeeltern - oder ambulant - d.h. der Minderjährige bleibt während des Verfahrens im Familienverband - durchgeführt. Vor der Aufnahme in ein Krisenzentrum wird jedenfalls versucht, das Einverständnis mit dem Obsorgeberechtigten über die weitere Vorgangsweise herzustellen und eine Einverständniserklärung zu erarbeiten. Falls dies nicht gelingt, wird ein Gerichtsantrag gestellt sowie die zuständige Regionalstelle Rechtsfürsorge informiert.

Die Aufnahme in ein bzw. Entlassung aus einem Krisenzentrum wird statistisch erfasst und geht mit einer händischen Eintragung in einem Meldebuch und in der Datenbank JUMA einher. Im Laufe der Abklärung wird im Krisenzentrum Protokoll geführt und eine Falldokumentation sowohl vom Krisenzentrum als auch von den beigezogenen Psychologen des Dezernates 4 geführt. Der Aufenthalt von Minderjährigen bis zu drei Jahren bei Krisenpflegeeltern wird ebenfalls in einer Falldokumentation erfasst.

6.1.4 Das Abklärungsverfahren in ambulanter Form stellte nach Ansicht des Kontrollamtes vor allem in qualitativer Hinsicht einen Schwerpunkt der Tätigkeit der DSA dar. Hiezu war anzumerken, dass sowohl in der stationären als auch in der ambulanten Abklärung die Tätigkeit selbst durch effizientes und effektives Handeln unter ständiger Wahrung sozialarbeiterischer Gesichtspunkte gekennzeichnet ist. Bei Bedarf und je nach Gewaltform ist seitens der DSA sowohl beim ambulanten als auch beim stationären Verfahren eine enge Zusammenarbeit mit Fachkräften interner Dienststellen der Magistratsabteilung 11 und mit externen Einrichtungen zu pflegen, um so rasch wie möglich ein klares Verfahrensergebnis erarbeiten zu können. Diverse Gutachten und Stellungnahmen sind bei Bedarf stets von eigenen und externen Fachkräften bzw. -stellen sowohl über schutzbedürftige Minderjährige als auch über deren Obsorgeberechtigte einzuholen und der Falldokumentation beizuschließen.

Die damit verbundenen Verfahrensschritte sowie Lösungs- bzw. Entscheidungsfindungen werden in der Dokumentation erfasst und stets in enger Zusammenarbeit mit

dem leitenden DSA getroffen. Nach Wertung der extern angeforderten Hilfestellungen, z.B. der medizinischen Diagnosen durch Ärzte in Eltern-Kind-Zentren des Dezernates 3, und unter Berücksichtigung der eigenen Erkenntnisse sind die Erhebungen zu beenden und die Ergebnisse zu dokumentieren.

6.1.5 Schließlich wird eine Entscheidung dahingehend getroffen, ob das Abklärungsverfahren abgeschlossen werden kann und ob das Ergebnis des Verfahrens weitere Maßnahmen zum Schutz des Kindes bedingt, die z.B. in eine Unterstützung der Erziehung durch Sozialpädagogen der Regionalstelle münden. Nach Veranlassung weiterer fachbezogener Maßnahmen ist die Falldokumentation und das Abklärungsverfahren abzuschließen und eine Eintragung in der Datenbank JUMA vorzunehmen.

6.2 Organisationsformen der Regionalstellen

Die Einschau des Kontrollamtes in den acht Regionalstellen bezüglich des Gefährdungsabklärungsverfahrens ergab, dass die Organisation der Arbeitsteilung hinsichtlich des oben beschriebenen Verfahrensablaufes unterschiedlich erfolgte.

6.2.1 So erfolgte die Zuteilung der Gefährdungsabklärungsfälle auf einen fallführenden DSA entweder auf Basis einer Sprengeleinteilung, bei der DSA jeweils für Gebiete bzw. Sprengel innerhalb eines Bezirks zuständig sind, oder auf Basis einer teamorientierten Clearingorganisation. Bei dieser Organisationsform wird die Fallzuteilung auf Grundlage einer terminbezogenen Diensteinteilung, nach inhaltlichen Gesichtspunkten und nach freien Kapazitäten vorgenommen.

Persönliche Anliegen, aber vor allem Gefährdungsmeldungen werden bei der Clearingorganisation von einem Journaldienst entgegengenommen, der täglich von mindestens zwei DSA der Regionalstelle auf Basis eines monatlich - unter Berücksichtigung der Wochenstundenverpflichtung - erstellten Dienstplanes wahrgenommen wird. Die DSA des Journaldienstes führen neben den Erstberatungen und der Erstaufzeichnung bei Gefährdungsmeldungen auch Hausbesuche durch, die bei Gefahr in Verzug sofort erfolgen müssen.

Der mit einem beim Journaldienst einlangenden Anliegen erstbefasste DSA wird in einer Clearingorganisation dann zum fallführenden DSA, wenn in der wöchentlich abgehaltenen Sitzung kein interner Belastungsausgleich vorgenommen werden muss und zusätzlich schriftlich einlangende Fälle (z.B. Obsorgefälle, Gerichtsakten) problemlos aufgeteilt werden können. Jene Regionalstellen, die eine Fallzuteilung nach Sprengeleinteilung vornehmen, führen bei Bedarf einen Belastungsausgleich im Rahmen von internen Arbeitssitzungen durch. Auch längerfristige Verschiebungen einzelner Gebiete der Sprengel sind lt. Auskunft der leitenden DSA möglich, wenn die Arbeitsbelastung von DSA über einen längeren Zeitraum deutlich ansteigt.

Daneben existierten aber auch Mischformen aus Sprengel- und Clearingorganisation, in der die Regionalstelle z.B. aus ein paar Großsprengeln, die jeweils von einem Team betreut werden und aus Einzelsprengeln, die jeweils von einem DSA betreut werden, bestehen. Während innerhalb eines Großsprengels die Arbeit entsprechend der vorhandenen Kapazität und der inhaltlichen Schwerpunkte bzw. Spezialkenntnisse der DSA verteilt wird, betreuen die DSA der Einzelsprengel die Minderjährigen bzw. Obsorgeberechtigten in allen den Regionalstellen obliegenden Aufgaben.

6.2.2 Ebenso regionalspezifisch wie die organisationsbedingte Fallzuteilung wurde auch der regionalstelleninterne Belastungsausgleich zur Verteilung der Betreuungsfälle auf die DSA innerhalb der Regionalstellen gehandhabt.

Als statistische Grundlage wurden dafür z.B. monatliche Auswertungen der Datenbank JUMA herangezogen, aus denen hervorging, von welchem DSA mit welchem Beginn und gegebenenfalls Ende, welche Anzahl der Minderjährigen mit welchem Inhalt der Betreuungs- und Gewaltformen aktuell bearbeitet wurde. Anhand dieser Informationen wurde vom leitenden DSA der Regionalstelle entschieden, wie viele Fälle von den DSA noch übernommen werden können oder abgegeben werden sollten. Darüber hinaus gab es teilweise in Regionalstellen Jahresstatistiken über die Leistungserbringung, anhand dieser ausgewiesen wird, wie viele Abklärungsverfahren beendet, an andere Regionalstellen abgetreten, mit nachfolgenden Maßnahmen der "Unterstützung der Erziehung" bzw. "Vollen Erziehung" beendet werden oder noch in Bearbeitung stehen und wie viele Hausbesuche durchgeführt wurden.

In einigen Regionalstellen wurde den unterschiedlich hohen Wochenstundenverpflichtungen der DSA bei der Erarbeitung der statistischen Grundlage für den regionalstelleninternen Belastungsausgleich Rechnung getragen, in dem die tatsächlich angefallenen Befassungszahlen der DSA auf eine einheitliche Wochenstundenzahl bezogen und somit vergleichbar gemacht wurden. Hiezu wurde von einigen leitenden DSA mitgeteilt, dass einer Teamentscheidung der DSA folgend jede Befassung - unabhängig von den durch sie verursachten Zeitaufwand - gleich gewertet wird. Demgegenüber wurde in einer anderen Regionalstelle genau jene Vorgangsweise des Belastungsausgleichs auf der Grundlage der gewichteten Befassungszahlen angewendet, die auch auf Ebene des Dezernates 2 für den Belastungsausgleich zwischen den Regionalstellen eingesetzt wurde (s. Pkt. 3.2). Unabhängig davon betonten die meisten leitenden DSA, dass statistisch nicht erfassbare Informationen wie z.B. die aktuelle Lebenssituation der DSA oder die Bearbeitungsintensität bei schwierigeren Gefährdungsabklärungsverfahren für sie nicht unbedeutende Kriterien bei der gezielten Steuerung darstellen würden.

6.2.3 Die Prüfungseinschau hat ferner ergeben, dass die im Qualitätshandbuch beschriebene Methode des Case-Managements (s. Pkt. 1.2.2.1) in den Regionalstellen unterschiedlich gehandhabt wurde. Während nämlich in einzelnen Regionalstellen der bei einer Gefährdungsabklärung fallführende DSA den beteiligten Minderjährigen oder Obsorgeberechtigten auch bei weiterführenden Maßnahmen wie bei einer "Unterstützung der Erziehung" betreute, ging in anderen Regionalstellen die Zuständigkeit für einen Minderjährigen nach Beendigung des Abklärungsverfahrens vom fallführenden DSA des Clearingteams an das Betreuungsteam über. Das Clearingteam ist primär für Abklärungsverfahren, Neuanfälle im Bereich "Soziale Dienste" und für Sachverständigentätigkeiten verantwortlich und das Betreuungsteam für Maßnahmen in den Bereichen "Unterstützung der Erziehung" und "Volle Erziehung" zuständig.

## 6.3 Feststellungen des Kontrollamtes

Zusammenfassend gewann das Kontrollamt bei der Erhebung in den Regionalstellen den Eindruck, dass die Gefährdungsabklärungsverfahren von engagierten DSA in zwar unterschiedlicher, aber dem Tätigkeitsbereich der Regionalstelle angemessenen Form durchgeführt wurden.

Dennoch war festzuhalten, dass sich aus den regionalspezifischen Ausprägungen der Organisationsformen, der Fallzuteilung, des regionalspezifischen Belastungsausgleiches und des Case-Managements unter Federführung des Referates Fachentwicklung und Organisation des Dezernates 2 eine Best-practice-Organisationsform ableiten ließe, der sich alle Regionalstellen gleichsam annähern könnten. Eine wesentliche Voraussetzung dafür wäre die Erzielung einer Einigung über die Anwendung der im Qualitätshandbuch festgelegten Methode des Case-Managements zwischen den Regionalstellen. Darüber hinaus wurde empfohlen, jene bereits im Pkt. 3.3 vorgeschlagene Vorgangsweise für die Verteilung der Arbeitsbelastung auch in den Regionalstellen einheitlich anzuwenden.

Wie das Kontrollamt feststellt, werden die Aufgaben in den Regionalstellen zwar in unterschiedlichen Organisationsformen, aber in angemessener Weise durchgeführt.

Das Fachdezernat gibt die fachlichen und formalen Erledigungsstandards vor, die leitenden DSA sind für deren Einhaltung verantwortlich. Welche Form der Arbeitsverteilung und Fallorganisation in den einzelnen Regionalstellen gewählt wird, wird weit gehend der örtlichen Leitung und ihrem Team überlassen. Im Sinn einer "Führung durch Vorgaben und Ziele" und einer "Mitarbeiterorientierung", die akzeptiert, dass nicht alle Mitarbeiter gleich gut in Teams arbeiten (können), hat sich diese Form bewährt und kreative und innovative Organisationsformen hervorgebracht. Die regionale Organisation ist immer wieder Gegenstand von Diskussionen unter den regionalen Leitern. Auf diese Weise werden mittelfristig bewährte Best-practice-Modelle von anderen Teams übernommen.

## 7. Qualitätsstandards der Gefährdungsabklärung

Im Rahmen der Einschau wurde weiters anhand von 33 Falldokumentationen für das Gefährdungsabklärungsverfahren untersucht, inwiefern die im Pkt. 1.2.2 dargelegten

Standards des Qualitätshandbuches bzw. die jeweils gültigen Weisungen eingehalten wurden.

7.1 Anwendung der Standards

7.1.1 So konnte festgestellt werden, dass die fachlich begründete Einleitung des Verfahrens unter dem Vieraugenprinzip, die erste Terminsetzung und die Durchführung der Erstmeldung in der "Zentralen Meldestelle" in jedem Fall vorgenommen wurde. Der Abschluss des Verfahrens selbst wurde jedoch teilweise nicht so rasch wie möglich durchgeführt, da eine scharfe Abgrenzung zwischen Gefährdungsabklärung und weiterführenden Maßnahmen, die eindeutig einem anderen Produkt - z.B. "Unterstützung der Erziehung" - zuzuordnen gewesen wären, ausgeblieben war. In diesem Zusammenhang sollte aber nicht unerwähnt bleiben, dass die oftmals längeren Wartezeiten auf abteilungsinterne oder -externe Fachkräfte für psychologische bzw. psychiatrische Begutachtungen die Verfahrensdauer teilweise nicht unmaßgeblich beeinflussten.

7.1.2 Die Kontaktaufnahmen erfolgten in allen untersuchten Fällen mit den beteiligten Obsorgeberechtigten und Minderjährigen, wobei Hausbesuche mittlerweile zwingend für Minderjährige im Alter bis zu sechs Jahren vorzunehmen sind und mindestens ein ärztlicher Termin für Minderjährige im Alter bis zu drei Jahren vorgeschrieben ist. In jenen Fällen, bei denen ein Hausbesuch erfolglos verlief, wurden den Beteiligten Ladungen für den jeweils nächsten Tag hinterlassen.

7.1.3 Bezüglich der Entscheidung zwischen einer ambulanten oder stationären Führung eines Abklärungsverfahrens wurden bei der Fallanalyse regionalspezifisch unterschiedliche Entscheidungskriterien hinsichtlich der Unterbringung von Minderjährigen in ein Krisenzentrum festgestellt. Während in einigen Regionalstellen betont wurde, stets familiäre Ressourcen im Zuge einer ambulanten Abklärung in den Vordergrund zu stellen - im Übrigen würde diese Maßnahme auch das gelindeste Mittel darstellen - wurde z.B. in einer anderen Regionalstelle trotz vorhandener familiärer Ressourcen und Kooperationsbereitschaft eine stationäre Abklärung durchgeführt, obwohl der Verdacht einer strukturellen Gefährdung des Kindeswohls nicht erhärtet werden konnte.

7.1.4 Des Weiteren konnte erhoben werden, dass alle eingesehenen Fälle ordnungsgemäß auf Basis des modulartig aufgebauten Dokumentationssystems festgehalten wurden, jedoch fallentscheidende Schritte, die aus regionalstelleninternen Gesprächen resultierten, teilweise in den chronologischen Aufzeichnungen des Dokumentationsblattes 7 nicht vermerkt wurden.

Die Verfahrensergebnisse wurden in allen Fällen begründet, waren nachvollziehbar und ordnungsgemäß unterzeichnet. Bezüglich der Ablage der Dokumentation wurde seitens der DSA darauf verwiesen, dass der zentralen Ablage der Unterlagen in der Regionalstelle gegenüber der dezentralen Ablage beim jeweils fallführenden DSA der Vorzug einzuräumen wäre, da bei mehrmaligen Gefährdungsmeldungen die diesbezügliche Dokumentation einfacher greifbar wäre.

7.2 Empfehlungen des Kontrollamtes

Auf Grundlage der vorgenommenen Fallanalysen empfahl daher das Kontrollamt, einerseits eine einheitliche Vorgangsweise bei der Beendigung des Verfahrens bzw. bei der Abgrenzung der Gefährdungsabklärung zu anderen Produkten anzuwenden und andererseits der Erfassung von wesentlichen internen Entscheidungen des Verfahrens im Dokumentationsblatt 7 besonderes Augenmerk zu widmen.

Weiters erachtete es das Kontrollamt als notwendig, aufbauend auf geeigneten Falldokumentationen eine sozialarbeiterische und rechtliche Evaluierung der Anwendung des gelindesten Mittels bei der Entscheidung zwischen ambulanter und stationärer Abklärung vorzunehmen und eine dezernatsweite Fortbildungsveranstaltung durchzuführen, bei der die praktische Anwendung des gelindesten Mittels für einen Minderjährigen im Mittelpunkt steht.

Darüber hinaus wurde wegen längerer Wartezeiten auf psychologische und psychiatrische Expertisen bei der Gefährdungsabklärung der Magistratsabteilung 11 empfohlen, diesbezüglich als Grundlage für die Leistungsbemessung eine wienweite Bedarfserhebung der psychologischen und psychiatrischen Leistungen für den Kinderschutz in enger Zusammenarbeit mit dem Krankenanstaltenverbund anzustreben.

Die Magistratsabteilung 11 wird der einheitlicheren Vorgangsweise bei Beendigung des Abklärungsverfahrens und einer Adaptierung des Dokumentationsblattes 7 besonderes Augenmerk widmen.

Das "gelindere Mittel" als Rechtsbegriff wird im Zentrum einer bereits konzipierten Fortbildungsveranstaltung stehen. Vertreter der "Gruppe Recht" in der Magistratsabteilung 11 werden über die jüngste Rechtsprechung zu diesem Thema referieren.

Hinsichtlich der Kapazitäten externer Experten und Gutachter wird Kontakt zu den Planungsstellen im Gesundheitsbereich aufgenommen.

## 8. Kommunikation

### 8.1 Interne Kommunikation

Für einen gelungenen Ablauf des Gefährdungsabklärungsverfahrens wurde von den leitenden und fallführenden DSA die funktionierende interne Kommunikation in den z.B. wöchentlich durchgeführten Teambesprechungen, wöchentlichen Vergabesitzungen für den Belastungsausgleich in Clearingorganisationen und in den monatlichen Sitzungen zwischen den verschiedenen Clearing- und Betreuungsteams hervorgehoben. Diese nach regionalspezifischen Bedürfnissen durchgeführten Besprechungen wurden als besonders wertvoll für die Qualitätssicherung bzw. für die Reflexion und Intervision genannt. Besonders hilfreich erschienen mehreren befragten DSA in diesem Zusammenhang auch die Zusatzausbildungen von Kollegen zu sein, die z.B. im therapeutischen Bereich, im Bereich der Supervision oder Mediation ihre durch Eigenfinanzierung erworbenen Spezialkenntnisse anderen DSA ihrer Regionalstelle zugute kommen ließen.

### 8.2 Externe Kommunikation

Für den Verfahrensverlauf entscheidend ist auch die Fähigkeit der DSA mit den unmittelbar beteiligten Minderjährigen und Obsorgeberechtigten zu kommunizieren und mit den unterschiedlichen, beteiligten so genannten Netzwerkpartnern zu kooperieren.

8.2.1 Die Gruppe der Netzwerkpartner besteht gemäß den Angaben der Regionalstellen einerseits aus Personen, die z.B. von sich aus eine Gefährdungsmeldung erstatten und aus Vereinen, die als freie Träger der Jugendwohlfahrt Gefährdungsmeldungen erstatten müssen sowie andererseits aus meldepflichtigen Berufsgruppen (z.B. Ärzte, Krankenschwestern), meldepflichtigen Institutionen (z.B. Kindergärten) und aus nicht meldepflichtigen Institutionen (z.B. Vereine, die nicht freie Träger der Jugendwohlfahrt sind, Schulen), weiters aus abteilungsinternen Fachkräften (Dezernate 2 und 4, Eltern-Kind-Zentren) und aus abteilungsexternen Gutachtern (z.B. Fachärzte für Psychiatrie, Psychotherapeuten), die eine unterstützende Funktion im Verfahren einnehmen, sowie aus den Polizeikommissariaten und den Interventionsstellen, die im Zusammenhang mit Wegweisungen von gewalttätigen Familienangehörigen tätig werden. Zu den Netzwerkpartnern gehören weiters Rechtsvertreter von Beteiligten, Polizeijuristen, Bezirksrichter, Bezirksvorsteher, Schulinspektoren, Kindergarteninspektoren, Frauenhäuser und die mit gefährdeten Minderjährigen in engem Kontakt stehenden Beratungslehrer und Schulpsychologen.

Die Aufgabe der DSA der einzelnen Regionalstellen besteht gegenüber diesen Netzwerkpartnern vor allem darin, den Verlauf des Verfahrens als Träger der Jugendwohlfahrt so zu steuern, dass die Gefährdung des Kindeswohls eindeutig festgestellt werden kann. Dabei ist darauf zu achten, dass der Schutz des Kindes gewahrt wird und die Abwicklung des Verfahrens innerhalb des rechtlichen Rahmens erfolgt.

8.2.2 Dieser Aufgabenstellung wurde - wie das Kontrollamt festgestellt hat - von den fallführenden und leitenden DSA der Regionalstellen im Rahmen der so genannten Netzwerkarbeit als Teilgebiet der Öffentlichkeitsarbeit regionalspezifisch unterschiedlich entsprochen. So wurden neben den im Verfahren fallbezogenen Kontaktaufnahmen der fallführenden DSA von den leitenden DSA zum Teil regelmäßige Treffen für einen Informationsaustausch auf unterschiedlicher Ebene durchgeführt. Während nämlich in einigen Regionalstellen solche Zusammenkünfte mit wesentlichen Netzwerkpartnern wie z.B. Schulinspektoren, Schuldirektoren, Kindergartenleitern, Polizeijuristen, Bezirksvorstehern periodisch wiederkehrend durchgeführt wurden, pflegten leitende DSA anderer Regionalstellen solche Kontakte nur anlassbezogen.

8.2.3 Des Weiteren zeigte sich, dass von den Regionalstellen für Schulen und teilweise auch für Kindergärten des jeweiligen Bezirks maßgebliche Informationen hinsichtlich der Abwicklung von Gefährdungsabklärungsverfahren in so genannten "Schulmappen" zusammengestellt und an Institutionen dieses Bereiches weitergeleitet wurden. Diese Mappen waren regionalspezifisch unterschiedlich gestaltet und enthielten u.a. die Namen und Telefonnummern der Ansprechpartner der Regionalstelle, die regionale Bezirksaufteilung, eine Darstellung relevanter Aspekte der Organisation wie z.B. das Organigramm der Magistratsabteilung 11, Sprechstunden und Aufgabengebiete der DSA, Telefonlisten sowie Informationen über die Organisationsform der Regionalstelle. Darüber hinaus befanden sich in einigen dieser Mappen unterschiedlich gestaltete Formblätter für eine schriftliche Gefährdungsmeldung sowie eine Schilderung der zu wählenden Vorgangsweise im Fall eines Gefährdungsverdachts und zum Teil auch Beschreibungen von Symptomen oder Risikofaktoren für eine Gefährdung.

8.2.4 Darüber hinaus konnte vom Kontrollamt festgestellt werden, dass auch Unterschiede hinsichtlich der Netzwerkarbeit auf Ebene der Regionalstellen erkennbar waren. So wurden von den Regionalstellen im Rahmen der Erhebung als Netzwerkpartner teilweise verschiedene Institutionen angegeben, wobei diese Abweichungen nur zum Teil regionalspezifisch zu begründen waren. Was z.B. die im WrJWG 1990 geregelte Zusammenarbeit mit Schulen (s. Pkt. 1.1.3) betraf, wurde nämlich festgestellt, dass in manchen Regionalstellen z.B. alle Schulen (öffentliche und private Pflichtschulen, Bundesgymnasien, Polytechnische Lehrgänge etc.) der relevanten Bezirke als Netzwerkpartner bezeichnet, demgegenüber in anderen Regionalstellen darunter nur öffentliche Volks- und Hauptschulen subsumiert wurden. Dementsprechend unterschiedlich fielen auch die Adressaten für die von den Regionalstellen erstellten Informationsmappen aus, die ebenfalls unterschiedliche - nicht allein auf regionalspezifische Gründe zurückzuführende - Inhalte aufwiesen.

8.3 Empfehlungen des Kontrollamtes

Auf Grund der festgestellten Unterschiede in der Kommunikation mit den Netzwerkpartnern empfahl das Kontrollamt, die Magistratsabteilung 11 möge unter Federführung der "Fachentwicklung" des Dezernates 2 eine wienweite umfassende Aufstellung aller

relevanten Netzwerkpartner erarbeiten, mit denen gleichermaßen die Zusammenarbeit von allen Regionalstellen im Sinn eines erfolgreichen Verfahrensablaufes gepflegt werden soll. Darin sollten auch jene Netzwerkpartner enthalten sein, bei denen tatsächlich regionalspezifisch unterschiedliche Vorgangsweisen angemessen sind. Im Rahmen der "Fachentwicklung" wären sodann mit den Regionalstellen einheitliche Grundlagen bzw. praktikable Vorgehensweisen zu entwickeln, um sicherzustellen, dass die Öffentlichkeitsarbeit nur dort regionalspezifische Unterschiede aufweist, wo dies angezeigt ist.

Die Empfehlung hinsichtlich einheitlicher Kommunikation mit Netzwerkpartnern wird aufgegriffen.

Die Stellungnahme der geprüften Einrichtung ist den jeweiligen Berichtsabschnitten zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Erich Hechtner
Wien, im September 2006

## ALLGEMEINE HINWEISE

Soweit in diesem Bericht personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

# ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABGB ..... Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
Datenbank JUMA ..... Datenbank Jugendwohlfahrtsmaßnahme
DSA ..... Diplomierte(r) Sozialarbeiter
EDV ..... Elektronische Datenverarbeitung
JWG ..... Jugendwohlfahrtsgesetz 1989
VZÄ ..... Vollzeitäquivalent(e)
WrJWG 1990 ..... Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990