

## Bildung, Jugend, Soziales, Information und Sport

### Amt für Jugend und Familie (MA 11)

#### Organisations- und Qualitätsentwicklung

Der Schwerpunkt in diesem Jahr war die Erstellung der Unterlagen für den Abschluss eines **Leistungskontraktes** mit der Geschäftsgruppe und der Magistratsdirektion. Der Kontrakt setzt sich aus einer Basisdarstellung mit den aktuellen Daten, der Definition der Ziele der Abteilung unter Einbeziehung der Geschäftsgruppen- und Verwaltungsziele sowie der Operationalisierung dieser Ziele nach Inhalt, Ausmaß, Zeitbezug, Indikatoren und Kennzahlen zusammen.

Das 2002 begonnene **Projekt MAG ELF DIGITAL** dient dazu, einheitliche Standards der Dokumentation und Statistik für alle Fachdezernate auf der Basis elektronischer Datenspeicherung und -verwaltung zu entwickeln. Aufgaben in diesem Jahr waren die Analyse der unterschiedlichen Aufbewahrungs- und Skartierungsregelungen und eine genaue Geschäftsprozessanalyse des Ist-Standes.

Eine ungewöhnlich hohe Beteiligungsrate kennzeichnete die **Mitarbeiter/innenbefragung 2003**: Fast 60 Prozent der Mitarbeiter/innen beteiligte sich daran. Die Zufriedenheit ist gegenüber 2001 noch leicht angestiegen. 92 Prozent sind mit ihrem Arbeits- und Fachgebiet zufrieden, 81 Prozent mit ihrer tatsächlichen Tätigkeit. Es zeigte sich, dass die Zufriedenheit um so höher ist, je besser das Arbeitsklima in der jeweiligen Dienststelle ist. Aufgeschlüsselt nach Teilbereichen besteht die größte Zufriedenheit in der Beziehung zu Kolleg/innen (die auch in der Wichtigkeit am höchsten eingeschätzt wird) und zu unmittelbaren Vorgesetzten.

Neben fünf Ausgaben der **MAG ELF-Intranet-Mitarbeiter/innenzeitung „Inside“** mit Diskussionsmöglichkeit gab es drei Diskussionsveranstaltungen zu Fachthemen im „MAG ELF-Forum“.

Die Veranstaltungen des **Fortbildungszentrums** erfreuten sich großen Interesses. An die 1.000 Mitarbeiter/innen besuchten die angebotenen Vorträge, Kurse und Seminare. Für die gesamte Abteilung berechnet, entfielen auf jede/n Mitarbeiter/in im Schnitt etwa 18 Fortbildungsstunden. Besonders gefragt waren rechtliche Inhalte und der Themenbereich Gewalt, Aggression, abweichendes Verhalten. Über 50 Berufsanfänger/innen erhielten in drei Blockveranstaltungen eine Einführung in die Organisationsstruktur und -kultur der Abteilung.

Drei Diplomarbeiten behandelten mit Unterstützung der **Grundlagenforschung** Themen aus dem Bereich der MAG ELF: Arbeitsorientierungen von Sozialarbeiter/innen im Spannungsfeld von Service- und Schutzauftrag, Grundhaltungen von

Medienberichten über Kindstötung und Kindesaussetzung, Verfügbarkeit und Zugang zu Angeboten der MAG ELF. Beim 8. Europäischen Kongress für Psychologie stellte die Grundlagenforschung einen multidisziplinären Ansatz zum Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen, Zufriedenheitsforschungen in der Jugendwohlfahrt und einen Ansatz zur Längsschnittanalyse von psychosozialen Betreuungen vor.

#### Public Relations

Durch eine Ausschreibung mit drei Bewerbern wurde ein passendes **Werbe- und Kommunikationskonzept für den Bereich Pflegeeltern** erstellt und eine Werbekampagne durchgeführt, um neue Pflegeeltern zu gewinnen, das Image der Pflegeeltern und die Kommunikation mit ihnen und untereinander zu verbessern. Die eingesetzten Mittel waren Verkehrsmittelwerbung, gezielte Inserate, Poster, eine Informationsbroschüre, neue Internet-Seiten und verschiedene Folder. Der Information der Pflegeeltern dient ein neu entwickeltes Pflegeelternmagazin. Ergänzend zur allgemeinen Kampagne wurde versucht, Pflegeeltern für die Betreuung von Risikokindern zu gewinnen.



#### Wien sucht Pflegemamas und Pflegepapas.

Kinder lieb haben ist leicht. Pflegemama und -papa sein ist ein anspruchsvoller Job. Wenn Sie das zusammenbringen: 01/319 66 66, [www.pflegemama.at](http://www.pflegemama.at), [www.pflegepapa.at](http://www.pflegepapa.at)

StoDt:Wien  
Wien ist anders.  
Foto: Votava

Mit einer Informationskampagne macht die MA 11 auf den Bedarf an Pflegeeltern aufmerksam und würdigt zugleich die große Leistung der Pflegemamas und Pflegepapas.

Die Gründung der ersten Berufsvormundchaftsstelle in Wien Ottakring vor 90 Jahren war der Anlass für die Herstellung einer Wander-Ausstellung „90 Jahre Jugendwohlfahrt in Wien“

und die Produktion eines gleichnamigen Kurzfilms. Außerdem erschien eine Broschüre zu diesem Thema, die die bewegte Entwicklung der Jugendwohlfahrt in Wien ausführlich aus der Sicht einer Sozialarbeiterin dokumentiert.

Die Herstellung der **Dokumentenmappen**, die an werdende Eltern ausgegeben werden, erfolgte für ein weiteres Jahr. In Zusammenarbeit mit der MA 53 konnten auch andere Magistratsdienststellen ihre Informationen an werdende Eltern darin unterbringen.

Eine Reihe **gesamtösterreichischer Veranstaltungen** organisierte diesmal die MAG ELF: Landesfamilienreferentenkonferenz, Jugendwohlfahrtstagung, Kindergarteninspektor/innen-tagung, 50. Psychologentagung (mit einer Ausstellung „Psychologie in der Jugendwohlfahrt“).

Für ein **Relaunch der MAG ELF-Internetseiten** in wien.at erfolgte als erster Schritt die Erstellung eines Grafik- und Strukturkonzeptes und eine neue Textierung. Die **Servicestelle** verzeichnete rund 25.000 Informations-, Beratungs- und Medienkontakte. Am häufigsten werden die Themen „Trennung und Scheidung“ sowie „Vorbereitung auf die Geburt“ bzw. „Betreuung von Säuglingen und Kleinkindern“ angefragt, gefolgt von „materielle Hilfen“ und „Erziehung von Kindern im Schulalter und von Jugendlichen“.

Bei 291 Kontakten mit Medienvertreter/innen standen je nach Medium Familienprobleme, Erziehungsfragen, soziale Einzelschicksale im Bereich der Jugendwohlfahrt, anonyme Geburt/Babyklappe, Heime und Wohngemeinschaften, Adoptiv- und Pflegekinder im Vordergrund. Die MAG ELF präsentierte sich und ihre relevanten Aufgabefelder im Rahmen von insgesamt 16 größeren Veranstaltungen.

Das **Wiener Kindertelefon** hatte insgesamt 3.146 Kontakte, 42 Prozent davon mit Erwachsenen, 36 Prozent mit Jugendlichen, 9 Prozent mit Kindern und 13 Prozent mit professionellen Anrufer/innen. 83 Prozent der Anrufer/innen waren weiblich.

## Legistik, Genehmigungen und Aufsicht

Das **Wiener Kindertagesheimgesetz** und die Wiener Kindertagesheimverordnung traten in Kraft. Die neue Formulierung der Aufgaben der Kindertagesheime trug den gesellschaftlichen Entwicklungen der letzten Jahre Rechnung. Als eine der wesentlichen Aufgaben der Kindertagesheime wurde die Integration behinderter Kinder ebenso wie die gemeinsame Erziehung von Kindern unterschiedlicher kultureller und sozialer Herkunft gesetzlich verankert. Neben der Betreuung und Erziehung soll auch die Bildung der Kinder wesentlicher Bestandteil des pädagogischen Konzeptes eines Kindertagesheimes sein. Eine Verbesserung der Qualität in der Kinderbetreuung wurde durch eine Senkung der maximalen Kinderhöchstzahl pro Gruppe erreicht. Gleichzeitig wurde das Mindestmaß an bespielbarer Bodenfläche erhöht, das jedem Kind zur Ver-

fügung stehen muss. Auch die Mindestanzahl der Betreuungspersonen in den Gruppen wurde erhöht, die Unterstützung des pädagogischen Personals durch Helferinnen ist jetzt verpflichtend vorgeschrieben.

Die Zahl der Begutachtungen von Gesetzen, Verordnungsentwürfen und sonstigen Normen betrug 98. Zwei neue **freie Träger der Jugendwohlfahrt** wurden durch Bescheid anerkannt. Die Zahl der bescheidmäßigen Bewilligungen nach dem Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (Auftrittsbewilligungen) betrug 65.

Das **Referat für Genehmigungen und Aufsicht** erteilte 48 neue Bewilligungen für Tageseltern und 20 neue Betriebsbewilligungen für Kindergruppen. Zum Jahresende gab es in Wien 355 Tagesmütter/-väter und 131 Kindergruppen. Die regelmäßigen Überprüfungen zeigten, dass das Wiener Tagesbetreuungsgesetz zu einer signifikanten Qualitätsverbesserung im Bereich der Kindergruppen und Tagesmütter/-väter geführt hat.

Mit Jahresende gab es in Wien 860 Kindertagesheime mit 74.999 bewilligten Betreuungsplätzen. 202 Bescheide betrafen den Bereich Kindertagesheime (davon 24 Erstbescheide), weiters wurden sieben Anträge auf Bewilligung einer sozialpädagogischen Einrichtung positiv abgeschlossen.

## Familienpolitische Aktivitäten

Die MAG ELF organisierte die diesjährige **Landesfamilienreferentenkonferenz** am 15. und 16. Mai in Wien. Zu einer Reihe wichtiger familienpolitischer Fragen wurden Beschlüsse gefasst, so zum Kinderbetreuungsgeld, der Dynamisierung der familienrelevanten Leistungen, Pensionsvorsorge der Eltern, Familie und Verschuldung, Ehe-recht u. a.

## Serviceangebote für Familien

Die Gesamtfrequenz der **Eltern-Kind-Zentren** stieg gegenüber dem Vorjahr wieder an, und zwar auf 65.982 Teilnahmen. Gestiegen sind insbesondere die Teilnahmen bei Aktivitäten, die sich an Eltern mit 1 bis 3-jährigen Kindern bzw. mit Geschwisterkindern richten, wie Krabbelgruppe, Elternrunde und Elterncafé.

Das 2002 begonnene **DAPHNE-EU-Projekt** zur Verhinderung von Gewalt gegen Kinder konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Durch die Fortbildung und den Austausch mit den Partnerländern erreichten die Mitarbeiter/innen eine Kompetenzsteigerung. Die Elternarbeit mit dem Ziel, die Sicherheit und Kompetenz der Eltern zu stärken, konnte verbessert werden. Die Arbeits-hypothese, dass das Thematisieren von Gewalt in der Familie keine negativen Reaktionen bei den Eltern auslöst, hat sich bestätigt. In den Eltern-runden wird das Thema „Gewalt in der Familie“ deshalb zukünftig verstärkt aufgegriffen.

Im **Klinikverbindungsdienst** erfolgte eine Schwerpunktsetzung auf die Geburtsspitäler. Seit Juni 2003 besteht die Möglichkeit, das Wäschepaket bei den Sozialarbeiterinnen im Geburtsspital anzumelden. Durch diese Serviceleistung eröffnet sich den Mitarbeiterinnen die Chance, mit den Schwangeren frühzeitig ins Gespräch zu kommen, problematische familiäre Entwicklungen zu erkennen und diese in einem frühen Stadium durch zielorientierte Interventionen abzufangen. Insgesamt führten die Sozialarbeiterinnen in den Geburtsspitalern 8.411 Informations- und 12.037 Beratungsgespräche mit Schwangeren und Wöchnerinnen durch. Bei 972 Frauen waren 1.124 problemorientierte Beratungen erforderlich.

Die Kliniksozialarbeiterinnen gaben 12.835 Säuglings- bzw. Kleinkinderwäschepakete aus, die Regionalstellen Soziale Arbeit mit Familien und das Referat Adoptiv- und Pflegekinder 3.091.

Im Rahmen der Sozialen Dienste gemäß Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz erteilten die **Sozialarbeiter/innen der Regionalstellen für Soziale Arbeit mit Familien** 46.963 allgemeine Auskünfte zu den verschiedensten Fragen oder vermittelten weitere Beratungsangebote in und außerhalb der MAG ELF. Außerdem führten sie zahlreiche intensivere Beratungen und Hilfestellungen durch, und zwar bei wirtschaftlichen Problemen 12.098, Fragen der Kindererziehung 4.345, Trennung von Eltern 3.553, Fragen rund um die Geburt eines Kindes 43. Die Zahl der bei Erkrankungen der Eltern, Risikoschwangerschaften etc. vermittelten Einsätze von Familienhelferinnen betrug 725.

Die **Psycholog/innen des Psychologischen Dienstes** berieten insgesamt 7.496 Kinder, Jugendliche und Familien. Psycholog/innen werden vermehrt bei sehr komplexen Fragestellungen der Jugendwohlfahrt mit einbezogen. Häufige Gründe für die Kontaktnahme sind Überlastungs- und Überforderungssituationen der Eltern in der Kindererziehung, Schwierigkeiten bei Trennung/Scheidung und Obsorgeregelungen sowie klinisch-psychologische Abklärungshilfen in Zusammenhang mit Vernachlässigung, Gefährdung sowie Lebenskrisen von Kindern und Familien. Familien mit Kindern finden den Zugang zu psychologischen Leistungen zu 33 Prozent auf Eigeninitiative, bei 67 Prozent (+ 6 Prozent) vermittelten Sozialarbeiter/innen und Sozialpädagog/innen aus dem eigenen Bereich den Kontakt.

Ein sehr niederschwelliges Angebot für Jugendliche stellt die Internetberatung unter [www.talkbox.at](http://www.talkbox.at) dar. Auf 172 Anfragen gab es hier 364 Beratungskontakte mit einer Psychologin.

Die vier **Ehe- und Familienberatungsstellen** der Stadt Wien bieten kostenlose und anonyme psychosoziale, therapeutische und juristische Beratungen durch Psychotherapeut/innen, Jurist/innen, Sozialarbeiter/innen, Psycholog/innen und eine Psychiaterin an. Die Zahl der Beratungen stieg gegenüber dem Vorjahr um 13 Prozent auf

6.184 an (inklusive Familienplanungsberatung). Bei den Gründen für die Inanspruchnahme der Beratung stehen familiäre Konflikte und Trennungs-/Scheidungsprobleme im Vordergrund.

Das **Institut für Ehe- und Familientherapie** hielt 1.881 Therapiesitzungen ab. Die fünf **Institute für Erziehungshilfe** führten bei 257 Kindern Therapien durch, wovon 31 Prozent von MAG ELF-Einrichtungen zugewiesen wurden. Die Neuvorstellungen betragen 546. Das Institut in der Stadt des Kindes wurde nach 11., Geystraße 2, verlegt. Kostenübernahmen durch Krankenkassen konnten erfolgreich eingeführt werden.

Die **Schuldnerberatung** führte im Rahmen eines E-Government-Projekts die Online-Anmeldung ein und konnte dadurch die Wartezeit auf einen Erstgesprächstermin verkürzen. Der Zugang über das Internet mit entsprechenden Vorinformationen wird von den Ratsuchenden sehr gut angenommen.

Die **Regionalstellen Rechtsfürsorge** führen rechtliche Vertretungen von Minderjährigen, insbesondere bei Unterhalts- und Vaterschaftsfragen durch. Die Gesamtzahl der laufenden Betreuungsfälle betrug zum Jahresende 28.846 (2003: 28.586). Die Gesamtzahl der von Unterhaltspflichtigen hereingebrachten Beträge betrug rund 37,3 Mio. EUR (2003: 37,5 Mio. EUR).

Für eine Neustrukturierung des Berufsanfängerseminars führte die Grundlagenforschung eine Evaluation durch. Rechtsfürsorger/innen müssen nicht nur über allgemeines Verwaltungswissen verfügen, sie müssen Kinder und Jugendliche insbesondere in Unterhaltsverfahren und in Abstammungsverfahren vor Gericht und anderen Behörden bestmöglich vertreten. Das erfordert Gesprächsführungskompetenz, Verhandlungsgeschick und umfangreiche Kenntnisse in den entsprechenden Rechtsmaterien. Der neu gestaltete Theoriekurs und die praktische Ausbildung durch die Ausbildungsverantwortlichen in den Regionalstellen führt zu einer entsprechenden Qualifizierung. Angebote des Fortbildungszentrums tragen zur Abrundung der Ausbildung bei.

Einen **Wiener Familienzuschuss** erhielten 3.521 Familien. Die Summe der ausgezahlten Beträge betrug rund 5,5 Mio. EUR.

Die zentrale Aufgabe der Jugendwohlfahrt ist der **Schutz von Kindern und Jugendlichen**. Allen Meldungen über eine Gefährdung wird nachgegangen und im Rahmen eines **Abklärungsverfahrens** geprüft, ob und welche Gefährdung vorliegt bzw. welche Maßnahme notwendig ist. Von 6.756 Abklärungsverfahren bezogen sich 57 Prozent auf die Vernachlässigung von Kindern und Jugendlichen, 22 Prozent auf psychische Gewalt, 17 Prozent auf physische Gewalt, 4 Prozent auf sexuellen Missbrauch. Zum Schutz vor weiterer Gefährdung wurden 974 Kinder und Jugendliche während der Abklärung in einem regionalen **Krisenzentrum** untergebracht, weiters 109 Säuglinge und Kleinkinder bei **Krisenpflegeeltern**.

Nach Abschluss eines Abklärungsverfahrens wird, wenn erforderlich, mit den Obsorgeberechtigten eine Vereinbarung über notwendige Schritte zur Abwendung der Gefährdung und der Verbesserung der Lebenssituation der Kinder und Jugendlichen getroffen. Diese Vereinbarung bezieht sich auf die **Unterstützung der Erziehung** gemäß Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz. Wenn die Obsorgeberechtigten eine solche Vereinbarung verweigern, kann die Unterstützung der Erziehung auch auf der Basis eines Gerichtsbeschlusses durchgeführt werden. Für 3.582 Kinder begann im Laufe des Jahres eine Unterstützung der Erziehung. Nach einem neuen Konzept für die Familienhilfe ist es nunmehr möglich, auch Familienhelferinnen der Caritas zur Unterstützung der Erziehung einzusetzen.

Ein wichtiges Instrument der Unterstützung der Erziehung ist die **Intensivbetreuung**, die Familien bzw. Kinder oder Jugendliche in schwierigen und krisenhaften Situationen unterstützt und begleitet bzw. auch dann, wenn Kinder aus einer vorübergehenden Unterbringung in einem Krisenzentrum oder aus einer Wohngemeinschaft in die Familie zurückkommen. Rund ein Drittel aller Unterstützungen der Erziehung werden von der Intensivbetreuung durchgeführt.

Die Intensivbetreuung besteht in unterschiedlichen Angeboten wie Beratung der Eltern, Hilfestellungen bei der Klärung und Bewältigung familiärer Krisen, Arbeit mit Kindern oder Jugendlichen, Begleitung bei der Bewältigung praktischer Angelegenheiten wie z. B. der Kontakt mit Behörden und Schulen, Hilfe bei der Herstellung von Außenkontakten. Arbeitsziel ist die Stärkung oder Wiedererlangung der Eigenverantwortlichkeit der Obsorgeberechtigten und die Verbesserung der Entwicklungsmöglichkeiten für die Kinder und Jugendlichen.

Im Laufe des Jahres betreuten Intensivbetreuer 862 Familien. Bei den Kindern, auf die sich die Betreuung bezog, überwogen die 6 bis 14-Jährigen. Was die Lebensform betrifft, waren die Alleinerzieher/innen mit 50 Prozent die größte Gruppe, gefolgt von Kernfamilien und Stief-/Patchworkfamilien. Bei drei Viertel aller Betreuungen fanden zumindest wöchentliche Kontakte mit den Familienmitgliedern statt. Die durchschnittliche Betreuungsdauer lag knapp unter einem Jahr. Die ehrenamtliche Jugendintensivbetreuung durch Studierende psychosozialer Ausbildungseinrichtungen ergänzte das Angebot.

Der Psychologische Dienst übernahm die Koordination der von der MAG ELF finanzierten **psychotherapeutischen Behandlungen** von Kindern und Jugendlichen, die im Rahmen der Hilfen zur Erziehung betreut werden. Es wurden alle anerkannten freien Träger der Jugendwohlfahrt mit ihren Therapieangeboten eingebunden und Behandlungskontingente festgelegt. 579 Kinder und Jugendliche erhielten während des Jahres Psychotherapie oder eine vergleichbare Behandlung und konnten dadurch in ihrer Weiterentwicklung unterstützt werden. Weitere 43

Behandlungen konnten über erhöhtes Pflegegeld oder Aushilfen finanziert werden.

Die Gesamtzahl der außerhalb ihrer Familien **untergebrachten Kinder bzw. Jugendlichen** betrug zum Jahresende 2.525, wovon 613 nicht die österreichische Staatsbürgerschaft hatten. In sozialpädagogischen Einrichtungen befanden sich 1.417 (einschließlich unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge), bei Pflegefamilien in Wien 442 und außerhalb Wiens 666. Außerdem waren 227 Kinder bzw. Jugendliche über die Jugendwohlfahrt in Pflege bei Verwandten.

## Untergebrachte Kinder und Jugendliche

Ort der Unterbringung	Ende 2002	Ende 2003
In Sozialpädagogischen Einrichtungen der MAG ELF	732	761
In Sozialpädagogischen Einrichtungen – Vertrag etc.	654	656
In Sozialpädagogischen Einrichtungen gesamt	1.386	1.417
In Pflegefamilien gesamt	1.114	1.108
Bei Wiener Pflegefamilien	446	442
Bei auswärtigen Pflegefamilien	668	666
<b>Kinder und Jugendliche in stationärer Unterbringung insgesamt</b>	<b>2.500</b>	<b>2.525</b>

109 Kinder kamen im Lauf des Jahres zu einem vorübergehenden Aufenthalt in **Krisenpflegefamilien**, wovon 44 wieder in ihre Familie zurückkehren konnten. 78 Kinder kamen zu **Pflegefamilien**.

Das **Projekt „Angestellte Pflegeeltern“** bietet seit Jahresbeginn einem Pflegeelternanteil eine sozial-, pensions- und arbeitslosenversicherungsrechtliche Absicherung. Zum Jahresende bestanden 70 Anstellungsverhältnisse. Die Anstellung erfolgt beim Verein Eltern für Kinder Österreich mit 20 Monatsstunden und verpflichtet zur Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen, Supervision, Reflexionsgruppen und dem Führen einer Dokumentation. Das Fortbildungsangebot, das vom Referat für Adoptiv- und Pflegekinder organisiert wird, findet großen Anklang und steht auch allen interessierten nicht angestellten Pflegeeltern offen.

Die Zahl der Vermittlungen von Kindern zur **Adoption** betrug 28, 14 davon nach anonymen Geburten, zwei über das Babynest.

Das **Kompetenzzentrum für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge und Fragen des Aufenthaltsrechtes** vertrat weiterhin unbegleitete Minderjährige im Asylverfahren und organisierte Unterbringungsmöglichkeiten. Die Zahl der Vertretungen betrug 2.276. Rückläufig war das Problem der rumänischen und bulgarischen Kinder, die von der Polizei aufgegriffen wurden. 2003 handelte es sich um 66 rumänische Buben und 46 bulgarische Mädchen.

Gemäß einer Vereinbarung mit dem Bundesasylamt führte das Kompetenzzentrum bei der Hälfte der Neuanfälle Altersschätzungen durch. Bei einem Großteil wurde festgestellt, dass offensichtlich die Minderjährigkeit nicht gegeben ist und die Asylbehörde entsprechend informiert.

## Sozialpädagogische Einrichtungen

Zum Jahresende standen für die Unterbringung von Kindern und Jugendlichen in sozialpädagogischen Einrichtungen 1.365 Plätze zur Verfügung (2002: 1.370), davon 861 in sozialpädagogischen Einrichtungen der MAG ELF (einschließlich 50 Wohnplätzen im Haus Zohmannsgasse und 31 Wohneinheiten für Mütter mit Kindern), 112 in Krisenzentren der MAG ELF und 392 in Vertrags-einrichtungen. Die durchschnittliche Auslastung betrug in den sozialpädagogischen Einrichtungen der MAG ELF 88 Prozent, in den Krisenzentren 71 Prozent, im Vertragsbereich 100 Prozent. Für die Verselbständigung von Jugendlichen (Betreutes Wohnen) standen 65 Wohnungen zur Verfügung.

### Sozialpädagogische Einrichtungen – Systemisierte Plätze per 31. Dezember 2003

Region	stationäre Plätze MAG ELF	stationäre Plätze Vertrags-einrichtungen	Krisen-plätze MAG ELF
Region I	72	16	16
Region II	104	31	16
Region III	114	42	8
Region IV	102	46	8
Region V	32	56	16
Region VI	104	21	16
Überregion weibliche Jugendliche	136	–	16
Überregion männliche Jugendliche	197	–	16
Überregionale Behinderteneinrichtungen	–	180	–
<b>Insgesamt</b>	<b>861</b>	<b>392</b>	<b>112</b>

Das **Projekt Heim 2000** fand mit einer Veranstaltung für Mitarbeiter/innen seinen offiziellen Abschluss. Das Projekt hat sein Ziel erreicht, es konnten drei Großheime geschlossen werden und deren Gruppen in Wohngemeinschaften zu je acht Kindern und Jugendlichen mit vier Sozialpädagog/innen ausgelagert werden. Mit Projektschluss standen 53 Wohngemeinschaften, 20 sozialtherapeutische Wohnplätze und 12 Krisenzentren für Kinder und Jugendliche zur Verfügung.

Ein neuer „**Fachbereich Integration**“ koordiniert die Betreuung von Minderjährigen mit erhöhtem Förderbedarf. Insgesamt 12 bestehende Wohngemeinschaften werden in Integrations-Wohngemeinschaften umgewandelt und sollen in die bestehende Kindergruppe zwei Kinder mit definierten Behinderungen aufnehmen.

Im **Schulheim Gaaden** wurden für die Betreuung von Minderjährigen mit Lernschwächen und Verhaltensauffälligkeiten 18 Plätze im Bereich Soziale Dienste gemäß dem Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz systemisiert.

Erstmals konnten in den sozialpädagogischen Einrichtungen **Zivildienstleistende** eingesetzt werden. 10 Zivildienstleistende waren vor allem in Krisenzentren zur Unterstützung der sozialpädagogischen Arbeit tätig.

Zum Jahresende befanden sich 184 Kinder und Jugendliche auf der Basis von **Einzelverträgen** in sozialpädagogischen Einrichtungen. Ebenso wurden unbegleitete minderjährige Flüchtlinge auf Basis von Einzelverträgen bei privaten Trägern untergebracht.

## Bildungseinrichtungen

Das Jahr war durch den Übergang von der **Akademie für Sozialarbeit** zur Fachhochschule gekennzeichnet. Um auch den Student/innen der Akademie das volle Lehrangebot zur Verfügung stellen zu können, wurde mit der Fachhochschule eine gemeinsame Ressourcennutzung entwickelt. 47 neu ausgebildete Sozialarbeiter/innen erhielten ihr Diplom. Die **Bildungsanstalt für Sozialpädagogik** wird nach Abschluss der laufenden Kolleg-Ausbildung ihre Tätigkeit beenden.

Die **Lehranstalt für Heilpädagogische Berufe** führte zwei Ausbildungslehrgänge zur Behindertenbetreuer/in.

### Tagesbetreuung von Kindern, Kindertagesheime der Stadt Wien (MA 11A)

Neben der Betriebsführung 362 städtischer Kindertagesheime sowie der Errichtung neuer Kinderbetreuungseinrichtungen fördert die MA 11A private gemeinnützige Kindergärten, Kindergruppen, Tagesbetreuungsplätze und führt die Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik in 21., Patrizigasse 2.

### Platzangebot

Ende 2003 betrug die Versorgungsquote in Wien (Angebot von städtischen und privaten Einrichtungen) mit Krippenplätzen für Kinder von 1,5 bis 3 Jahren 56,36 Prozent und mit Kindergärtenplätzen für Kinder von 3 bis 6 Jahren 96,42 Prozent.

### Internetanmeldung

Die MA 11A hat ihre Angebotspalette für die Anmeldung erweitert. Anmeldungen für einen Platz in einer Krippe, einem Kindergarten oder Hort der Stadt Wien sind seit Dezember 2003 auch per Internet möglich.

Somit können sich Eltern nicht nur online über die verschiedenen Kinderbetreuungsmöglichkeiten informieren, sondern auch gleich die Anmeldung zu jeder Zeit bequem von zu Hause aus erledigen.

Alle weiteren Schreiben werden auf Wunsch per E-Mail oder Post zugestellt. Selbstverständlich können auch weiterhin in den neun Servicestellen Informationen persönlich, telefonisch, schriftlich oder per Fax eingeholt und die Anmeldung durchgeführt werden.

## PR-Star

Die MA 11A hat einen der begehrten PR-Stars für Leistungen der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Wien für das Projekt „Optimierung der Kommunikationswege hin zu einer kund/in-nengerechten Information“ als Sonderpreis für ihr Bemühen um das Kundenbeziehungsmanagement erhalten.

Im Rahmen des Projekts hat das Team der Öffentlichkeitsarbeit in den vergangenen zwei Jahren die pädagogische Arbeit, welche in den Kindertagesheimen der Stadt Wien geleistet wurde, in den unterschiedlichsten Medien dargestellt und Kund/innen über die Vielfalt der Betreuungsangebote informiert. Aufbauend auf grundlegende Überlegungen, in welchen verschiedenen Formen Kommunikation mit Kund/innen am besten stattfinden sollte, wurden die verschiedensten Printprodukte entwickelt.

Darüber hinaus zählt die MA 11A auch in der Kategorie „Interne Kommunikation“ zu den Favoriten und erhielt für das Projekt „Optimierung der Internen Kommunikationswege“ eine Urkunde.

## Woche der offenen Tür

Die „Woche der offenen Tür“ fand erstmals in der Zeit von 6. bis 10. Oktober 2003, täglich von 15.00 Uhr bis 18.00 Uhr, in den Wiener Kindergärten statt – zahlreiche private Kinderbetreuungseinrichtungen haben sich ebenfalls an dieser Aktion beteiligt. Nach schriftlicher Einladung der Eltern durch Frau Vizebürgermeisterin Grete Laska hatten jene in dieser Zeit die Möglichkeit, sich über die breite Angebotspalette der Kinderbetreuungseinrichtungen in Wien vor Ort zu informieren.

Die wichtigste Botschaft an die Eltern war: Kinder können im Kindergarten viele Erfahrungen in der Gemeinschaft von Gleichaltrigen sammeln und sich auf den nächsten wichtigen Lebensschritt, die Schule, vorbereiten. Aus pädagogischen und sozialen Gründen sollten Kinder daher zumindest zwei Jahre vor dem Schuleintritt einen Kindergarten besuchen.

## Steiermarkdorf am Rathausplatz – Aktion Apfelzweige

Am 28. März 2003 ließen steirische und Wiener Kinder am Wiener Rathausplatz einen Apfelbaum erblühen. In den vorangegangenen Wochen wurden von den Kindern aus der Steiermark tausende Apfelzweige gesammelt und in den städtischen Kindertagesheimen zum Blühen gebracht. Am 28. März wurden sie im Rahmen der steirischen Tage am Rathausplatz zu einem Baum gebunden. Als Dankeschön für die Kinder der städtischen Kindertagesheime erhielt die Abteilung einen Scheck über 3.000 EUR, der drei Integrationskindergärten zugute kam.

## Plätze in Kindertagesheimen

Einrichtungen	Städtische	Private	Gesamt
Kindertagesheime	362	498	860
Gruppen in Kindertagesheimen	1.647	1.672	3.319
Plätze in			
Krippen 0–3 Jahre	5.049	7.245	12.294
Kindergärten	20.557	22.616	43.173
Horten	10.527	9.005	19.532
<b>Ingesamt</b>	<b>36.133</b>	<b>38.866</b>	<b>74.999</b>

## Customer Relationship Management

Dieses Pilotprojekt wurde von der MA 11A gemeinsam mit der MA 53 gestartet. Customer Relationship Management umfasst den Aufbau, die kontinuierliche Optimierung sowie den Erhalt dauerhafter Kundenbeziehungen. Ziel des Projekts war die Entwicklung eines für alle Fachbereiche der Stadt Wien einheitlichen Kommunikationsstandards (Hardware, Software, Organisation), der es erlaubt, die Qualität von Produkten laufend zu beurteilen und damit Kundenbedürfnisse und Wünsche als Entscheidungsgrundlage für das Management zu erkennen.

## Bauliche Maßnahmen

Im Jahr 2003 konnten bei sechs städtischen Kindertagesheimen mit insgesamt 26 Gruppen umfassende Renovierungsarbeiten abgeschlossen werden. Für die Schaffung von sieben zusätzlichen Gruppen wurde mit den Arbeiten begonnen. Ein neues Kindertagesheim mit vier Gruppen befindet sich in Bau. Drei weitere Kindertagesheimneubauten befinden sich in Planung und es wurde zum Teil bereits mit den Bauvorbereitungsmaßnahmen begonnen.

## Neue Servicestellen

Die Servicestelle der MA 11A für den 1., 2., 8., 9. und 20. Bezirk übersiedelte von 9., Alserbachstraße 41 nach 9., Alserbachstraße 18 und nahm



Im Herbst eröffnete Vizebürgermeisterin Grete Laska ein neues Kindertagesheim sowie die Servicestelle im 22. Bezirk.

ab 5. Mai 2003 am neuen Standort den Betrieb auf. Die Servicestelle für den 22. Bezirk, Donau-  
stadtstraße 1 (Donauzentrum), wurde nach  
22., Bernoullistraße 7 verlegt und am 17. Jänner  
2003 neu eröffnet. Somit finden Kund/innen und  
Mitarbeiter/innen auch in diesen Einrichtungen  
ansprechende räumliche Bedingungen vor.

## Erhöhung der Zahl der Integrationsgruppen

Die gemeinsame Betreuung von behinderten und  
nicht behinderten Kindern weckt das gegenseitige  
Verständnis für den Umgang miteinander. Daher  
ist die MA 11A bestrebt, allen behinderten Kinder-  
garten- und Hortkindern einen Integrationsplatz  
anzubieten. 2003 konnte die Anzahl der  
Integrationsgruppen auf 113 Integrationskinder-  
gartengruppen und 116 Integrationshortgruppen  
erhöht werden.

## Mobile Dienste

Zur Unterstützung der Kinder mit besonderen  
Bedürfnissen in den Regelgruppen sind spezielle  
Fachkräfte (Psycholog/innen, Sonderkindergarten-  
und Sonderhortpädagog/innen, Sprachheilpäda-  
gog/innen, Physiotherapeut/innen) tätig, welche  
Eltern und Pädagog/innen in der Betreuung der  
Kinder beraten. Zu Beginn des Jahres 2003 wurden  
diese Mitarbeiter/innengruppen in das Referat  
Mobile Dienste zusammengefasst. Die Leitung des  
Mobilen Dienstes obliegt einer Kindergarten-  
psychologin.

Ein neu entwickelter Folder für die  
Mitarbeiter/innen in den Kindertagesheimen ver-  
schafft einen Überblick über die Leistungen des  
Referats.

## Pädagogisches Konzept der Gruppenöffnung: Vom Lebensraum Gruppe zum Lebensraum Kindergarten

Ziel der Kindergartenpädagogik sind selbst-  
ständige, verantwortungsbewusste Menschen, die  
es verstehen, in einer Welt voller Heraus-  
forderungen zu bestehen. Um dieses Ziel besser zu  
erreichen, haben Kinder die Möglichkeit, sich über  
die eigene Gruppe hinaus Spiel- und Aufenthalts-  
bereiche im gesamten Kindertagesheim zu suchen  
und entwickeln so ein größeres Maß an Selbst-  
und Sozialkompetenz. In diesem pädagogischen  
Konzept kommen die Stärken der einzelnen Mit-  
arbeiter/innen allen Kindern zugute.

## Soziale und kulturelle Integration von Kindern mit nicht deutscher Muttersprache

Um die Integration von Kindern mit Migrations-  
hintergrund zu optimieren, hat sich die MA 11A  
am Projekt Diversitymanagement der Stadt Wien  
beteiligt. Zusätzlich wurden Informationsfolder in  
mehreren Sprachen aufgelegt, um für den Kinder-  
gartenbesuch dieser Kinder zu werben.

## Geschlechtssensible Pädagogik

Ziel ist es, Pädagog/innen für die frühzeitige  
Prägung geschlechtsspezifischer Rollenmuster zu  
sensibilisieren und der Bildung und Verfestigung  
stereotyper Geschlechterrollen bei Kindern ent-  
gegenzuwirken.

Eine von Kindergartenpädagog/innen zusam-  
gestellte umfangreiche Arbeitsmappe mit vielen  
methodisch-didaktischen Inhalten unterstützt die  
Pädagog/innen in dieser Zielsetzung. Ent-  
sprechende Fortbildungsveranstaltungen tragen  
zur Wissensverbreiterung bei.

## Ferien im Hort

Die Kindertagesheime der Stadt Wien sind rund  
ums Jahr geöffnet. Der Sommer 2003 stand in den  
Kindertagesheimen der Stadt Wien unter dem  
Motto: „Abenteuer finden Stadt“. Die Hort-  
pädagog/innen der Stadt Wien bieten Kindern  
speziell in den Sommermonaten die Möglichkeit,  
sich in unterschiedliche Erlebnissituationen zu  
wagen. Theaterworkshops, Spielefeste auf der  
Donauinsel, Sportolympiaden, gemeinsame Wan-  
derungen und ein großes Abschlussevent im  
NationalparkCamp Lobau mit Übernachtungs-  
möglichkeit rundeten das Sommerprogramm 2003  
ab.

Kinder aus ganztägigen Schulformen werden in  
den Ferien in den städtischen Horten als Gäste  
aufgenommen. In den Semesterferien besuchten  
283 Kinder, in den Osterferien 247 Kinder und in  
den Hauptferien 962 Kinder als Gastkinder einen  
Hort der Stadt Wien.

## Förderungen von Gruppen in gemeinnützigen Kindergärten sowie von Kindergruppen und Tageseltern

Mit Stand 31. Dezember 2003 wurden bei 89  
gemeinnützigen privaten Vereinen 1.474 Kinder-  
gartengruppen mit insgesamt rund 42 Mio. EUR  
gefördert. Das entspricht einer Steigerung um 46  
Gruppen bzw. 3,22 Prozent gegenüber dem Vorjahr.  
Im Bereich der Kindergruppen in privaten  
gemeinnützigen Vereinen wurden 95 Gruppen mit  
rund 1,8 Mio. EUR gefördert (+ 12 Prozent). Bei  
vier privaten gemeinnützigen Vereinen wurden  
576 Kinder von 119 angestellten Tagesmüttern auf  
247 vierzigstündigen Tagesbetreuungsplätzen  
betreut, wofür rund 1,9 Mio. EUR an Fördermittel  
aufgewendet wurden.

### Förderung von privaten Kindertagesheimen, Kindergruppen und Tageseltern

Anzahl der geförderten privaten Kindertagesheimgruppen	1.474
Krippen 0-3 Jahre	269
Kindergarten ganztags	781
Kindergarten halbtags	81
Horte	343
Kindergruppen	95
Tagesmütter angestellt	119

## Zuschuss zu Elternbeiträgen in privaten Betreuungseinrichtungen

Die Gewährung von Ermäßigungen für Kindergartenplätze bei privaten Trägern analog den Ermäßigungen bei städtischen Kindertagesheimen wurde ausgeweitet und betrug mit Stand 31. Dezember 2003 rund 9.836 Plätze (2002: 8.830 Plätze), wofür ca. 14,3 Mio. EUR aufgewendet wurden.

## Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik

Die Schule der Stadt Wien ist die älteste noch existierende Bildungsanstalt in Österreich und wurde 1875 von der jüdischen Kaufmannschaft gegründet und 1921 von der Stadt Wien übernommen. Nach mehrfachem Standortwechsel ist sie 1978 nach 21., Patrizigasse 2, in ein neu gebautes Schulhaus übersiedelt.

Der Höhepunkt des Jahres 2003 waren somit die Feierlichkeiten für „25 Jahre Schulstandort in Floridsdorf“ mit allen am Schulleben Beteiligten und vielen Ehrengästen. In einer Festschrift hat die Bildungsanstalt ihre erfolgreich bewältigten Entwicklungsschritte dokumentiert und gleichzeitig den Aufbruch zur konstruktiven Weiterentwicklung signalisiert.

Mit der Einrichtung eines einjährigen Ausbildungslehrganges im Schuljahr 2003/04 wurde Kindergartenpädagog/innen der Stadt Wien die Möglichkeit geboten, eine Zusatzqualifikation als Hortleiterin zu erwerben. Dadurch soll sichergestellt werden, dass für die Führung von Hortgruppen auch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter/innen zur Verfügung stehen.

## Wien Sozial (MA 12)

Wie in den Vorjahren kam es im Berichtsjahr zu einer weiter gestiegenen Inanspruchnahme der Sozialhilfe. 70.333 Personen (das sind 4,53 Prozent der in Wien lebenden Menschen) erhielten im Jahr 2003 ein- oder mehrmalige Sozialhilfezahlungen. Ursache ist die anhaltend schlechte Wirtschafts- und Arbeitsplatzsituation.

2003 war das Europäische Jahr für Menschen mit Behinderungen, wodurch u. a. eine europäische Vernetzung vieler Akteure intensiviert werden konnte.

Im Rahmen des Nationalen Aktionsplans gegen Armut und soziale Ausgrenzung wurde die Stadt Wien für die bis 2006 angestrebten Ziele in der Obdachlosenintegration von der europäischen Kommission als „Best Practice“ Beispiel ausdrücklich hervorgehoben.

## Fachbereich Behindertenarbeit

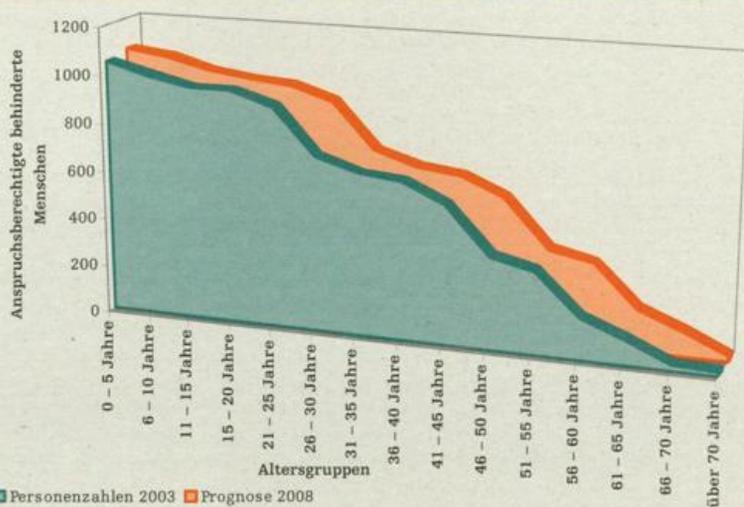
Im Europäischen Jahr für Menschen mit Behinderungen betraf ein wichtiger Arbeitsschwerpunkt die beratende Unterstützung bei einzelnen Projekten sowie die aktive Teilnahme an nationalen und internationalen Veranstaltungen.

Besonders zu erwähnen ist die Mitarbeit bei der Gestaltung der Servicemeile Meidling sowie die Teilnahme am Symposium „Selbstbestimmung und Integration in jedem Alter“ in Bratislava und am Internationalen Expertentreffen in Zagreb zum Thema „Professionelle Rehabilitation und Beschäftigung von Behinderten“. Dabei wurde die in Wien für behinderte Menschen geleistete Arbeit einem breiten Fachpublikum vorgestellt.

Die Reform der Bundessozialämter brachte beträchtliche Aufgabenveränderungen. Erfolgte die Finanzierung der beruflichen und der sozialen Rehabilitationsmaßnahmen vor dem 30. Juni 2003 gemeinsam mit dem Bundessozialamt und der jeweiligen Pensionsversicherungsanstalt, so veränderten sich die Aufgaben durch den Rückzug des Bundessozialamtes aus dem Bereich der sozialen Rehabilitation zu Lasten der MA 12. Dieser Mehraufwand konnte innerorganisatorisch zufriedenstellend bewältigt werden.

Die demographische Entwicklung im Behindertenbereich bedeutet für die Zukunft eine große Herausforderung. Während der Nazi-Diktatur wurden viele behinderte Personen ermordet. Jetzt wird diese fehlende Generation durch jüngere Jahrgänge ersetzt, wodurch der Anteil behinderter Menschen an der Gesamtbevölkerung tendenziell steigt. Zusätzlich steigt die durchschnittliche Lebenserwartung behinderter Menschen ebenso wie die der Gesamtbevölkerung.

Leistungsbezieher/innen der Behindertenhilfe 2003 und Prognose 2008



In den nächsten Jahren ist weiter mit einer signifikanten Steigerung der Zahl der Anspruchsberechtigten zu rechnen. Bei Aufrechterhaltung des vorhandenen Leistungsangebots ist für die nächsten Jahre eine beträchtliche Erhöhung der dafür gewidmeten Budgetmittel vorzusehen.

## Fachbereich Sozialarbeit und Sozialhilfe

Das Jahr 2003 war begleitet von einem weiteren Anstieg in der Sozialhilfe. Ein- oder mehrmalige

Geldleistungen aus der Sozialhilfe wurden innerhalb des Berichtsjahres von 70.333 Menschen (das sind 4,53 Prozent der in Wien lebenden Personen) in Anspruch genommen. (Die im Bericht des Vorjahres für das Jahr 2002 angegebene Zahl von 67.211 Bezieher/innen von Sozialhilfegeldern verringert sich durch die nachträgliche Bereinigung von Doppelnennungen auf die hier genannte Anzahl von 63.035 Personen.)

Fünf Sozialreferate und zwei Außenstellen für Sozialarbeit wurden geschlossen. Somit bestehen bereits sechs von zehn geplanten Zentren in Wien, welche die früheren 21 Bezirkssozialreferate und sechs Außenstellen für Sozialarbeit ersetzen sollen. Mit der Schaffung der Zentren hat sich die Qualität der Leistungen deutlich verbessert.

Diese Modernisierung entspricht den Zielen der Wiener Verwaltungsreform, aber auch den veränderten Anforderungen von Seiten der Kund/innen. Die Ausweitung des Publikums auf zusätzliche Bevölkerungsgruppen neben den „traditionellen“ Sozialhilfebezieher/innen erfordert zudem zusätzliche Maßnahmen zur Förderung des Ausstiegs aus der Sozialhilfe.

Wie in den Vorjahren hat sich die Zusammenarbeit mit JOBCHANCE bewährt, einem Arbeitsvermittlungprojekt für Sozialhilfebezieher/innen. Neu hinzugekommen sind die beiden Equal-Entwicklungspartnerschaften „ways to work“ und „Integration durch Arbeit“. Mit den einzelnen Projekten wird versucht, Sozialhilfebezieher/innen mit komplexeren Vermittlungsdefiziten wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Von Seiten der MA 12 ist durch die Einführung der Wiedereinstiegshilfe – einer befristeten Zuverdienstmöglichkeit für Sozialhilfebezieher/innen – ein geeignetes Förderinstrumentarium geschaffen worden.

Vereinbarungen mit NGO's, mit dem Ziel der Ressourcenoptimierung, wurden mit dem Verein für Sachwalterschaft, dem Verein Neustart (Haftentlassenenhilfe) sowie mit den Vereinen der ARGE „Betreut Wohnen“ erarbeitet. Mit der neu gegründeten „Plattform Materielle Grund-sicherung“, an der u. a. Caritas, Volkshilfe Wien, Wiener Hilfswerk, Aids Hilfe Wien und der Berufsverband diplomierter Sozialarbeiter/innen teilnehmen, wird eine bessere Vernetzung der involvierten sozialen Akteure angestrebt.

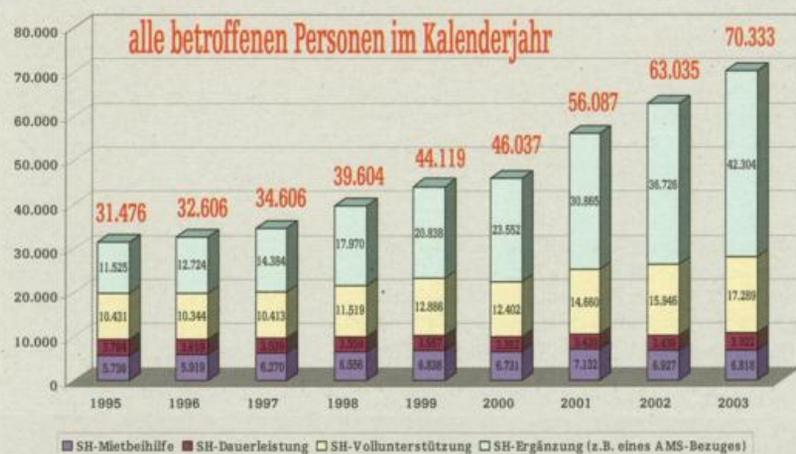
Auch in der Schuldnerberatung sind die nach wie vor schlechte wirtschaftliche Lage und die hohe Arbeitslosigkeit zu spüren. Durch die Implementierung eines neuen elektronisch unterstützten Anmeldesystems haben sich zwar Wartezeiten bei der Schuldnerberatung verkürzt, doch dieser Effekt wurde durch die steigende Nachfrage bald wieder egalisiert. Die Dienste dieser Einrichtung werden zunehmend von jüngeren Menschen mit noch eher geringen Schulden in Anspruch genommen.

Ebenfalls eine steigende Anzahl von Klient/innen verzeichnete die Fachstelle für Wohnungssicherung (Fawos), wobei die „traditionell“ hohe Erfolgsrate dieser Einrichtung (Wohnungssicherung in über 80 Prozent der betreuten Fälle) weiterhin gehalten werden konnte.

## Fachbereich Wohnungslosenhilfe

Die Realisierung der im Jahr 2000 formulierten Zielvorstellungen für 2006 – keine wohnungslosen Familien und keine langzeitobdachlosen Menschen in Wien – erfolgt weiterhin planmäßig und wird

## Sozialhilfebezieher/innen („offene Sozialhilfe“) in Wien 1995–2003



Die Zahl der Geldleistungsempfänger/innen an einem beliebigen Stichtag ist für 2003 in einer Größenordnung von 45.000 bis 50.000 Personen (ca. 30.000 Haushalte) anzugeben. Trotz des Einsatzes von 15 zusätzlichen Mitarbeiter/innen und administrativen Erleichterungen konnten die Wartezeiten auf den Erstvorsprachetermin nur geringfügig gesenkt werden. Die Einführung von Notfallsterminen und Soforthilfen hat jedoch den Druck sowohl bei den Kund/innen als auch bei den Mitarbeiter/innen reduziert und zur teilweisen Entspannung der Situation geführt.

Eine wichtige Verwaltungsvereinfachung bedeutete auch die Einführung der so genannten „Wiederkehrenden Leistungen“. Klient/innen mit längerer Betreuungsdauer erhalten die ihnen zustehenden Sozialhilfemittel entweder auf ihr Konto oder per Post angewiesen. Die früher zum Erhalt der Sozialhilfe notwendige monatliche Vorsprache ist in der Regel nur mehr alle sechs Monate erforderlich.

Mit dem Handbuch der Durchführungsbestimmungen zum Wiener Sozialhilfegesetz wurden die Regelungen über die Gewährung der Sozialhilfe mit Wirksamkeit 1. Mai 2003 neu zusammengefasst, womit erstmals ein umfassendes Kompendium über den Vollzug der Sozialhilfe vorliegt. Damit wurde ein wesentlicher Schritt in Richtung Vereinheitlichung des Vollzuges gesetzt und die Rechtssicherheit verbessert.

Im Mai 2003 wurden drei weitere Zentren für den Sozialhilfevollzug im 2., 3. und 10. Bezirk eröffnet.

auch von Seiten der EU explizit gewürdigt. Wichtige Umsetzungsschritte des Wiener Integrationsplans für Obdachlose sind der Abbau von veralteten Großeinrichtungen und ihr Ersatz durch zielgruppenorientierte Häuser. Der weitere Ausbau an bedarfsgerechten Dauerwohnplätzen macht alle dort einziehenden Menschen zu ehemaligen Obdachlosen. Nach der Schließung der Großeinrichtungen Haus Ruttenstockgasse (2001) bzw. Haus Gänsbachergasse Familien (2002) wurde im Berichtsjahr mit dem Haus Meldemannstraße eine weitere, nicht mehr zeitgemäße Unterkunft geschlossen. Die Schließung dieses Hauses erfolgte unter starker medialer Begleitung. Die Schließung dieser drei – um 1900 erbauten – seinerzeitigen Vorzeigeprojekte war erforderlich, um in Wien durchgehend zeitgemäße Unterbringungsstandards für wohnungslose Menschen sicherzustellen.

Die wichtigsten Maßnahmen im Jahr 2003:

- Eröffnung der Einrichtung Haus Esslinger Hauptstraße für ehemals obdachlose Senior/innen, Träger ARGE Wien (Februar)
- Eröffnung der Einrichtung Haus Allerheiligen für ehemals obdachlose Senior/innen, Träger Caritas Wien (März)
- Schließung des Bahnhof-Sozialdienstes der Caritas Wien (März)
- Eröffnung der zentralen Anlaufstelle für Obdachlose, P7 – Wiener Service für Obdachlose, Träger Caritas Wien (April)
- Schließung des Hauses Meldemannstraße, Träger MA 12 (November)
- Eröffnung des Hauses Siemensstraße, Träger MA 12 (November)
- Start des Wohnungs-Pools für obdachlose Familien, Träger MA 12 (Dezember)
- Fertigstellung der Umbau- und Erweiterungsarbeiten im Tageszentrum für Obdachlose, Josefstädterstraße, Träger MA 12 (Dezember).

Nach einer starken Reduktion der Betten bei den Übergangseinrichtungen im Vorjahr kam es in den ersten Monaten des Jahres 2003 zu einer deutlichen Zunahme des Angebotes an Dauerwohnplätzen für ehemals obdachlose Menschen. Dieses Gesamtangebot der Wiener Wohnungslosenhilfe wurde im Berichtsjahr in 4.304 Fällen in Anspruch genommen.

Bereinigt um Mehrfachnennungen betrug die Anzahl der auf Übergangsplätzen der Wiener Wohnungslosenhilfe innerhalb eines Jahres untergebrachten Personen im Berichtsjahr 3.372. Hinzugerechnet werden müssen ungefähr 250 wohnungslose Menschen, welche die ca. 200 Wohn- bzw. Schlafplätze außerhalb des Systems der Wiener Wohnungslosenhilfe nutzten. Somit betrug die Zahl der untergebrachten wohnungslosen Menschen während des Gesamtjahres 2003 ca. 3.622 Personen (2002: 3.786). Zusammen mit den 300 bis 500 in Wien auf der Straße lebenden Obdachlosen ergibt dies eine Zahl von ca. **4.000 wohnungslosen Personen innerhalb eines Jahres**. Durch die Fluktuation innerhalb eines Jahres (Wohnintegration von mehr als 500 Menschen, etwas weniger als 500 neue Wohnungslose pro Jahr) beträgt die Anzahl wohnungsloser

## Wohn- bzw. Schlafplatzangebot sowie Nutzung der Wiener Wohnungslosenhilfe

Angebot	Plätze (1. Jänner 2003)	Plätze (31. Dezember 2003)	Unterbringungs- fälle 2003
Angebote für ehemals wohnungslose Menschen			
Dauerwohnplatz tlw. selbstverwaltet	120	120	138
Dauerwohnplatz Seniorenheim	154	256	290
Dauerplätze insg.	174	376	428
Übergangsangebote für wohnungslose Personen			
Haus für Obdachlose	1.034	1.012	2.040
Haus Zielgruppe	259	271	621
Betreut Wohnen	562	562	1.143
Betreute Notunterkunft	12	12	72
Übergangsplätze	1.867	1.857	3.876
<b>Gesamtangebot</b>	<b>2.041</b>	<b>2.233</b>	<b>4.304</b>

Menschen in Wien an einem beliebigen Stichtag maximal 3.000 Personen. In dieser Zahl nicht berücksichtigt sind die in Wien untergebrachten Asylwerber/innen.

Vom Fachbereich Wohnungslosenhilfe werden auch die Agenden für Asylwerber/innen in Bundesbetreuung wahrgenommen. Durch den Abschluss acht neuer Verträge über diesbezügliche Unterbringungseinrichtungen stieg die Zahl dieser Unterkünfte in Wien auf 18, die für diese Personengruppe vorgesehenen Unterbringungsplätze stiegen von 1.165 auf rund 1.700. Damit wurde die Quote der von Wien zu erbringenden Unterbringungsverpflichtung für Asylwerber/innen im Jahr 2003 erfüllt.

### Strukturreform „Soziale Sicherheit in Wien“

Im Februar 2003 wurde – gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien – die Arbeit an einer Strukturreform der Sozial-, Pflege- und Behindertenbetreuung in Angriff genommen. Ziel der Reform „Soziale Sicherheit in Wien“ ist es, auch zukünftig bestmögliche und nachhaltige Betreuung, Versorgung sowie Service für alle Wiener/innen anbieten zu können.

Im Zuge der Strukturreform wurde die Magistratsabteilung 12 mit 31. Dezember 2003 aufgelöst und für das erste Halbjahr 2004 gemeinsam mit der MA 47 – Pflege und Betreuung zur neuen MA 15A – Soziales, Pflege und Betreuung umgewandelt.

### Bildung und außerschulische Jugendbetreuung (MA 13)

Die MA 13 ist für die Förderung der Erwachsenenbildung und von Jugendorganisationen zuständig. Sie führt außerdem das Landesjugendreferat, die media wien, die Musiklehranstalten Wien, die Modeschule Wien in Hetzendorf und die Büchereien Wien.

### Volksbildung und Bildungsprojekte

Im Bildungsbereich konnte insgesamt rund 90 Förderungsansuchen, von denen ca. zwei Drittel

Projektvorhaben betrafen, entsprochen werden. Einschließlich des Alternativsektors erhielten Vereine, Gruppen und Institutionen Mittel im Ausmaß von über 25 Mio. EUR.

Als weitaus größte Anbieter von Kursmaßnahmen mit einem sehr hohen Eigenaufbringungsanteil (deutlich mehr als 60 Prozent) wurden die im Verband Wiener Volksbildung zusammengeschlossenen **Wiener Volkshochschulen**, die seit über hundert Jahren auf Vereinsbasis arbeiten und dezentral in allen 23 Wiener Gemeindebezirken an über 150 Veranstaltungsorten tätig sind, mit einer **Betriebssubvention** in der Höhe von 20.363.300 EUR ausgestattet. Ihre Bildungsangebote umfassen berufsbildende und berufsbegleitende Kurse, EDV-Kurse, kaufmännische Kurse, Personal Business Skills, Kurse für Freizeitgestaltung und Gesundheit, Lehrgänge und abschlussorientierte Veranstaltungen z. B. für grafische und künstlerische Ausbildungen, Sprachkurse, Umweltbildung sowie den Zweiten Bildungsweg: AHS-Matura, Alphabetisierung (Schreiben, Lesen, Rechnen), B-Matura, Berufsreifeprüfung, Hauptschulabschluss und Studienberechtigungsprüfung.

**Sondereinrichtungen** mit speziellen Angeboten wie das Zeiss-Planetarium der Stadt Wien, die Urania- und die Kuffner-Sternwarte, die Kleine Galerie der Gesellschaft für Kunst und Volksbildung und die Künstlerische Volkshochschule ergänzen das reichhaltige Angebot, das darüber hinaus auch auf Behinderte und viele andere Zielgruppen ausgerichtet ist. Der Verband Wiener Volksbildung führt zudem die von der Stadt Wien in einer jahrzehntelangen Bauphase errichteten und der Wiener Volksbildung zur Verfügung gestellten **Volksheime und Häuser der Begegnung**. In ihnen sind durchwegs mehrere Einrichtungen wie Musikschulen oder Büchereien Wien untergebracht, und sie fungieren als multifunktionale Kultur- und Veranstaltungszentren. Die Bildungseinrichtungen der Volkshochschulen und des Verbandes Wiener Volksbildung wurden in der vergangenen Periode von rund 1,2 Mio. Personen besucht: Fast 8.000 Kursleiter/innen unterrichteten rund 180.000 Kursteilnehmer/innen in ca. 350.000 Unterrichtseinheiten; an ungefähr 8.000 weiteren Veranstaltungen, wie Symposien und Vortragsreihen, nahmen rund 480.000 Personen teil; der Rest verteilt sich auf die ca. 17.700 Veranstaltungen in den Volkshochschulen, deren Zweigstellen, Häusern der Begegnung und Volksheimen.

Im Rahmen eines kontinuierlichen **Sanierungsprogramms** wurden dem Verband Wiener Volksbildung erneut Förderungsmittel in der Höhe von 654.000 EUR zur Instandhaltung der von ihm geführten Bauten und zur Behebung aufgetretener Schäden zur Verfügung gestellt.

**Innovative Bildungsprojekte** etlicher Wiener Volkshochschulen, die im Folgenden noch näher beschrieben werden, konnten mit Hilfe von Unterstützungsleistungen im Ausmaß von 182.000 EUR durchgeführt werden. Für Aktivitäten des

Jüdischen Instituts für Erwachsenenbildung im Bereich der Wiener Volkshochschulen erhielt der Verband Wiener Volksbildung überdies noch eine Subvention in der Höhe von 10.900 EUR. Andere Volksbildungseinrichtungen, wie etwa der Sektor der konfessionellen Erwachsenenbildung, wurden ebenfalls mit insgesamt 50.550 EUR gefördert. Entsprechend ihrer Aufgabenstellung unterstützten die Vereine der Freunde der Musiklehranstalten Wien und der Freunde der Büchereien Wien sowie der Verein zur Förderung der Modeschule der Stadt Wien wieder die Arbeit der Institutionen. Im Volksbildungsbereich standen ihnen dafür Subventionsmittel in der Höhe von insgesamt 195.200 EUR zur Verfügung. Das Wiener Volksliedwerk erhielt eine Förderung im Ausmaß von 152.000 EUR. Finanziell unterstützt wurde unter anderem auch die Wiener Kunstschule mit 203.400 EUR, die in enger Verbindung mit der Künstlerischen Volkshochschule tätig ist. Dem Haus des Meeres wurde eine Subvention im Ausmaß von 87.200 EUR gewährt, und der Verein „Kinderhaus Hofmühlgasse“, die Dachorganisation der im Objekt 6., Hofmühlgasse 2, situierten Kinder- und Alternativschulgruppen, erhielt einen Förderungsbeitrag in der Höhe von 98.100 EUR. Auch andere Vereine, die zum Teil von allen Bundesländern subventioniert werden, erhielten finanzielle Unterstützungen. Auch Vorhaben im **Büchereiwesen**, z. B. die Großaktion „Lesen im Park“ oder die Betreuung von Patient/innenbüchereien in verschiedenen Krankenanstalten durch den Büchereiverband Österreichs wurden subventioniert.

Von den über 40 geförderten Bildungsaktivitäten im Volkshochschulbereich waren im **Jahr der Menschen mit Behinderungen** eine Reihe von Bildungsmaßnahmen außerordentlich wichtig, die ausgehend von dem Grundsatz, dass jeder Mensch ein Recht auf adäquate Weiterbildung und Allgemeinbildung hat, eigens für diese Zielgruppe durchgeführt wurden. Die Volkshochschulen boten spezielle Führungen, Lehrgänge und Kurse an und es wurden Begegnungsmöglichkeiten zwischen Behinderten und Nichtbehinderten geschaffen.

Breiten Raum nahm 2003 auch die **Entwicklung innovativer Lehr- und Lernmethoden** ein. So wurde mit der „Textwelt“ der Wiener Urania ein Schreibwerkstättenforum im Internet installiert. Kommunikation und Partizipation der Bevölkerung standen bei den beiden Projekten „Einrichtung eines Bildungshauses“ und „Kommunikationsknoten Leberberg“ der Volkshochschule Simmering im Vordergrund. Mit „Sprache ist mehr“ wurden Informationen rund um das Thema Sprache populärwissenschaftlich aufgearbeitet.

**Gesellschaftliche und kulturelle Themen** sind seit jeher ein wichtiger Bestandteil vieler Bildungsprojekte. Erstmals vergab die Kleine Galerie den Robert-Schmitt-Preis für Amateur/innenaquarelle, wobei das Interesse sowohl der Bewerber/innen als auch der Öffentlichkeit überaus groß war. Mit dem Projekt „Kunst für Grete Jost“ gelang es der Kleinen Galerie, diese

Widerstandskämpferin stärker im Bewusstsein der Bezirksbevölkerung zu verankern. Die Volkshochschule Hietzing hat mit dem Symposium zum 100. Geburtstag von Theodor W. Adorno bewiesen, dass auch eine Volkshochschule der Ort von fachlich hochwertiger Auseinandersetzung mit Geschichte und Philosophie sein kann. Mit dem Projekt „Wer ein Leben rettet“ hat das Jüdische Institut für Erwachsenenbildung eine internationale Ausstellung nach Wien gebracht, die das mutige Eintreten vieler Menschen für ihre verfolgten jüdischen Mitbürger/innen zum Thema hatte.

**Bildungsmaßnahmen für ältere Menschen**, wie z. B. das seit Jahren erfolgreiche Bildungsquiz „Wer weiß, gewinnt“, sind der Wiener Volksbildung ein wichtiges Anliegen. Mit „Mosaikbänke für den Jungbrunnen“ führte die Volkshochschule Hietzing ihre Bildungsarbeit im Geriatriezentrum am Wienerwald fort.

Im Rahmen des Sonderprojekts „**Weiterbildungsaspirationen**“ ließ die Volkshochschule Meidling in den südlichen Wiener Gemeindebezirken eine Befragung durchführen, die interessante Aufschlüsse für die zukünftige Weiterbildungsplanung gab. So zeigte sich, dass Bezirke mit einem Volkshochschulstammhaus eine überdurchschnittlich hohe Weiterbildungsbeteiligung aufweisen.

#### Landesjugendreferat

Als Koordinations- und Vernetzungsstelle für die zahlreichen Aspekte der Jugendarbeit in Wien entfaltete das Landesjugendreferat im Berichtszeitraum zahlreiche Aktivitäten, durch die die Weiterführung von bewährten Aktionen für Kinder, Jugendliche und Familien in Wien gewährleistet wurde. Durch gezielte Maßnahmen wurde den verschiedensten Gruppierungen der Jugendarbeit in der Stadt Gelegenheit zur Entwicklung und Umsetzung ihrer Programme geboten, wobei auch jugendrelevante Trends Berücksichtigung fanden.

Innerhalb des Budgetansatzes für „**kulturelle Jugendbetreuung**“ wurden dem Verein wienXtra und dem „Verein Wiener Jugendzentren“ die betragslich höchsten Subventionen zuerkannt. Mit Förderungsmitteln im Ausmaß von 11.943.740 EUR war es den **Wiener Jugendzentren** auch möglich, in den Bezirken Erdberg und Favoriten neu konzipierte Projekte zu initiieren, die nicht mehr im Trend liegende Großraumeinrichtungen ersetzen sollen und bereits mit Beteiligung von künftigen Nutzer/innen geplant werden. Geänderten konzeptiven Überlegungen folgend wurde auch der Betrieb im früheren Jugendzentrum Döbling beendet und nach Adaptierungsaktivitäten in ein Lokal im Bereich des Karl-Marx-Hofes verlagert. Im Programm von **wienXtra** wurden durch die Aktivitätenreihe „**kinderuni Wien**“ neue Akzente mit impulsgebendem Charakter für andere Einrichtungen gesetzt. Der über dieselbe Förderungsschiene ermöglichte „**Laju Navigator**“, der in Kooperation mit der jugendinfo

wien erstellt wurde, eröffnete eine neue Ebene der Informations- und Öffentlichkeitsarbeit mit den Chancen der neuen Medien (Internet).

Im **Förderungsbereich** wurden im Berichtszeitraum insgesamt 41 Anträge auf Subventionierungen von im Kinder- und Jugendbetreuungsbereich tätigen Vereinigungen genehmigt. In vier Sammelanträgen wurden Basis- und Projektförderungen gewährt, die verschiedenen Gruppierungen die Umsetzung von 68 Einzelprojekten ermöglichten. 75 eingereichte Förderungsansuchen mussten abgelehnt werden.

Ihrer Funktion als Informations- und Vernetzungsdrehscheibe entsprechend veranstaltete die MA 13 auch zahlreiche **Veranstaltungen zu jugendorganisationsrelevanten Themen**, wie z. B. dem neuen Vereinsgesetz oder den Aufgabebereichen der Bezirksjugendbeauftragten der Stadt Wien.

Auch im Bereich der **Jungbürger/innenveranstaltungen 2003** wurden den 13.050 Jungbürger/innen des Jahrgangs 1985 anlässlich ihres politischen Geburtstags nützliche Informationen und Tipps unter Einbindung der neuen medialen Möglichkeiten (CD-ROM) zur Verfügung gestellt. Mit Veranstaltungen wie „**City Night**“ oder dem Event „**School City**“ am 26./27. September 2003 wurden rund 12.000 jungen Besucher/innen neue trendige Veranstaltungen im Rathaus geboten. Die „**MTV Club Tour Vienna**“ stellte ebenso einen in dieser Form noch nicht angebotenen Veranstaltungstyp dar, der in fünf Lokalisationen zeitgleich stattfand. Die einzelnen Locations wurden dabei durch ein Shuttle-Service miteinander verbunden. Dem aktuellen Retro-Trend entsprach schließlich die im Rahmen der „**Jungbürger/innenveranstaltungen 2003**“ angebotene englische Produktion „**ABBAMANIA**“ im Wiener Museumsquartier, die rund 2.000 Besucher/innen verzeichnen konnte.

Mit „**STAGE4U**“, einer offenen Bühne für Kinder und Jugendliche am Stock-im-Eisen-Platz, wurde 35 Gruppen Gelegenheit geboten, ihr künstlerisches Können in Form von Tanz-, Theater-, Musikdarbietungen etc. vor Publikum in der Öffentlichkeit zu präsentieren.

Im Bereich des **Erfahrungsaustauschs auf internationaler Ebene** wurden die Kontakte mit Helsinki intensiviert und fanden Veranstaltungen mit den neuen EU-Beitrittswerberländern sowie Staaten des ehemaligen Jugoslawien statt. Über das Landesjugendreferat wurde zahlreichen Kindergruppen aus verschiedenen Städten, darunter Moskau, Gelegenheit zum Besuch der Bundeshauptstadt Wien geboten.

Mit der „**Koordinationsstelle-Mitbestimmung**“ in der MA 13 – Landesjugendreferat wurde die Bedeutung der Partizipationsarbeit innerhalb der Jugendarbeit in Wien betont. Der Partizipationsarbeitskreis (PAK) konnte zahlreiche Konzepte für Beteiligungsmodelle erarbeiten. Im Rahmen der „**Beteiligungsschule**“ wurde dazu ein Modell der

Beteiligung aller Schulpartner an einer Gartengestaltungsaktivität entwickelt und umgesetzt. Im Rahmen der Veranstaltung „Games and More“ wurde auf den bereits zehnjährigen Bestand der Wiener „Parkbetreuung“ hingewiesen und es konnten mehr als 30 Kooperationspartner/innen unter der fachlichen Begleitung der **Koordinationsstelle für M.A.S.T.A. (Mobile Jugendarbeit, Aufsuchende Kinder- und Jugendarbeit, Streetwork, Animative freizeitpädagogische Betreuung)** einige ihrer Aktivitäten präsentieren. Diese bereits seit fünf Jahren tätige Koordinationsstelle, die aktuelle Trends und Tendenzen in der Kinder- und Jugendarbeit der Stadt unterstützt und weiterentwickelt, setzte 2003 einen besonderen Arbeitsschwerpunkt im Bereich der Partizipation. Die Koordinationsstelle betreute im Rahmen ihrer pädagogischen Begleitung der „Parkbetreuung“ 19 verschiedene gemeinnützige Vereine mit 35 Projekten in allen Wiener Gemeindebezirken, die in insgesamt 85 Parkanlagen sowie auf 40 weiteren öffentlichen Flächen ihre Aktivitäten anboten. Durch Intensivierungen und konzeptive Änderungen im Rahmen dieser Gruppierungen stieg dabei die Zahl der ganzjährig agierenden Projekte auf 68 Prozent (2002: 55 Prozent).

Besondere Beachtung auch im medialen Bereich fand die im November 2003 veranstaltete „v.i.p.j.a.“ (VernetzungsInitiative professionelle Jugendarbeit), die – dem Jahresschwerpunkt entsprechend – unter dem Titel „It's my participation“ stand und wesentliche Impulse zu diesem Thema setzen konnte. Unter den innovativen Projekten von **media wien** ist im Bereich Telematik vor allem die strukturelle und grafische Kompletterneuerung der Homepage [www.mediawien.at](http://www.mediawien.at) hervorzuheben. Weiters erfolgte der Aufbau einer eigenen Bilddatenbank (ca. 600 Bilder), die dem Wiener Pflichtschulbereich zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung gestellt wird. Das Video-Online-Projekt konnte um 43 in thematische Module zerlegte Videos erweitert werden. Aufwändige Lernspiele in Flash-Programmierung wurden zudem für den interaktiven Online-Unterricht erstellt und Audio-/Video-Material aus medienpädagogischen Schulprojekten digitalisiert.

Im Bereich Medienpädagogik beteiligt sich **media wien** derzeit an zwei EU-Projekten als Partner:

- Die Ziele des EU-Projekts „**medi@culture online**“ bestehen darin, einen medienkulturellen Lern- und Erfahrungsraum zu schaffen – Konzeptionen, Inhalte und Materialien für die Anregung und Unterstützung medienkultureller (grenzüberschreitender) Projekte, Möglichkeiten der aktiv-kreativen Medienarbeit aufzuzeigen und eine Interaktions- und Produktionsplattform für grenzüberschreitende schulische Online-Projekte bereitzustellen. Ein weiteres Ziel ist die Vernetzung bestehender Maßnahmen, Projekte, Institutionen und Akteure auf europäischer Ebene, um dadurch weitergehende Aktionsmöglichkeiten zu erschließen und den Erfahrungsaustausch zu fördern. Das Projekt-Angebot richtet sich vor allem an

Akteure des schulischen und außerschulischen Bildungsbereichs, an Eltern, Lehrer/innen und Schüler/innen.

- Das EU-Projekt „**youth@europe**“ richtet sich an Jugendliche in Deutschland, Österreich, Frankreich und Slowenien im Alter von 12 bis 18 Jahren mit dem Ziel, diese für die EU-Erweiterung zu sensibilisieren. Es basiert auf einem Medienpaket mit Materialien für Schüler/innen und Lehrer/innen, das an Schulen in den beteiligten Ländern verschickt wird. In einem begleitenden Wettbewerb sind die Jugendlichen dazu aufgerufen, sich eigenständig mit Fragen zur EU-Erweiterung auseinander zu setzen. Sie sollen Reportagen über für sie relevante Fragestellungen zur EU-Erweiterung schreiben.

Eine Gruppe der von **media wien** betreuten **RADIO-BANDe** nahm am sozialpädagogischen Projekt der „Mirno More Friedensflotte“ teil und lieferte Beiträge direkt vom Schiff auf neun österreichische Radiosender und ins Internet. Die Aktion fand auch mediales Echo bei den Printmedien und im ORF. „**FON**“ war zu Jahresbeginn ein Pilotprojekt zur Medienkonvergenz. Schüler/innen brachten via Handy, unter Ausnutzung neuer Telekommunikationsmodule, Interviews und Statements direkt ins Internet. Die redaktionelle Betreuung erfolgte online. Das Projekt wurde wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Ab Oktober konnten nach einer konzeptionellen Überarbeitung die Kino-Vorführungen für Schulklassen wieder aufgenommen werden. Die Filmvorführungen bereichert nunmehr ein anschließendes medienpädagogischen Workshop-Angebot im Medienatelier.

Bei der PR-Star-Verleihung im Dezember wurde der von **media wien** produzierte und schon mehrfach ausgezeichnete **Universum-Beitrag über die Wiener Donauinsel** mit einem PR-Star als Sonderpreis bedacht.

Von den zahlreichen **Film- und Videoproduktionen** des Jahres 2003 sind zu nennen: „90 Jahre Jugendwohlfahrt Ottakring“, „Mamamio, alles bio!“ (Ökologie und Umweltschutz), Baudokumentationen des Ausbaus der U1 und der U2, ein Werbespot für die Gewerkschaft der Gemeindebediensteten, eine Dokumentation des weiteren Ausbaus des Großprojekts „Hochwasserschutz für Wien“, die englische Version des Films „Die Jahrhundertflut“ über das Hochwasser 2002 sowie eine Dokumentation aus dem Stadtsenats-sitzungssaal im Wiener Rathaus anlässlich der Ernennung der Wiener Innenstadt zum Weltkulturerbe durch die UNESCO. Aus dem reichen Bestand historischer Dokumentarfilme des Filmarchivs von **media wien** wurde für das Architekturzentrum Wien Material für eine Dokumentation über die Entwicklung der Architektur der letzten Jahrzehnte im städtischen Raum zur Verfügung gestellt.

#### Musiklehranstalten Wien

Die Schüler/innenbewegung am Konservatorium Wien, den Musikschulen und der Kindersing-

schule ergab mit Stichtag 30. November 2003 folgendes Bild: Konservatorium – 1.130 Studierende, Musikschulen – 5.491 Schüler/innen, Kindersingschule – 2.584 Teilnehmende. Die Gesamtschüler/innenzahl der Musiklehranstalten belief sich auf 9.205. Am Konservatorium wurden 81 Diplom- sowie 32 staatliche Lehrbefähigungsprüfungen abgelegt.

**Öffentliche Veranstaltungen** sind ein wesentlicher Bestandteil der Ausbildung an den Musiklehranstalten. Sowohl das traditionelle Jahreskonzert des Konservatoriums im Großen Musikvereinssaal als auch das „Festliche Singen“ der Kindersingschule wurden zu einem großen Erfolg. Weiters fanden diverse Faschings-, Jahres- sowie Adventkonzerte der Musikschulen in den Bezirken statt.

Aktivitäten wie die Abhaltung von Workshops für diverse Abteilungen des Konservatoriums und in den Musikschulen ergänzten den Unterricht. Im Jahr 2003 wurden 596 Konzerte, Vortragsabende und Aufführungen in repräsentativen Konzertsälen dargeboten. Der zweite Musikschulwettbewerb wies zudem eine erfreulich hohe Teilnehmer/innenzahl auf.

#### Modeschule Hetzendorf

Die Modeschule Hetzendorf konnte mit 188 einen Höchststand an Schüler/innen verzeichnen. Investitionsseitig bestanden die wesentlichsten Maßnahmen in der Behebung von Mängeln am Bauwerk und in der Installation einer Wegebeleuchtung im Park.

An **internen Aktivitäten/Schulpräsentationen** fanden am 14. März und am 19. November Tage der offenen Tür statt. Die jährliche Abschlussausstellung der Schüler/innen in den Prunkräumen zum Jahresthema „Was ist Mode“ wurde am 2. Juni eröffnet und dauerte ca. vier Wochen. Daneben präsentierte sich die Modeschule erstmals in Form eines außergewöhnlichen Jahrbuchs über das Schuljahr 2002/03. Bereits Tradition hat der am 1. Dezember im Schloss Hetzendorf abgehaltene vorweihnachtliche Bazar, bei dem speziell angefertigtes (von Kleidungsstücken über Accessoires und Schmuck bis hin zu Lampenschirmen) zu erwerben war.

Die traditionelle **Modeschau** der Schule vom 18. bis zum 22. Juni 2003 stand unter dem Motto: „TAKE OFF“. Gezeigt wurden im 1. Teil der Show ca. 100 Modelle unter Einbeziehung der fünf Ausbildungsschwerpunkte Kleidermachen, Strick- und Wirkmode, Modell-Modisterei, Modell-Lederwaren und Textildesign. Im 2. Teil führten die Diplomand/innen ihre eigenen Kollektionen inklusive handgearbeiteter Schuhe vor. Einen Beitrag zum Thema „Arbeitsbekleidung“ oder „Corporate Wear“ leistete das Projekt BOB des 1. Diplomlehrgangs.

Neben **Workshops und Seminaren** fanden im Jänner die Hetzendorf Gespräche, Teil IV, zum Thema „Was ist Mode?“ mit Vorträgen von Per-

sönlichkeiten aus Mode, Kunst und Kultur statt. Fortgesetzt wurden die Hetzendorf Gespräche im November mit Teil V zum Thema „Mode und Textil“.

Im Rahmen von **externen Aktivitäten/Kooperationen** haben sich Schüler/innen der Modeschule wieder an diversen Wettbewerben beteiligt, von denen besonders der World Fashion Contest Gifu in Japan mit jährlich rund 15.000 Teilnehmer/innen hervorzuheben ist.

Im Sommer hat die Modeschule erstmalig drei Wochen lang eine Sommerakademie beherbergt und interessierten Personen die Möglichkeit geboten, bei diversen Künstler/innen Kurse zu besuchen, die sich unter anderem mit der Technik des Filzens, mit dem Phänomen Hut, mit textilen Techniken im Schmuck, Schuhdesign etc. auseinandersetzen. Ende August bis Anfang September wurde im Schlosspark ein Teil des Kinofilms für Kinder mit dem Titel „Nicht zu vermieten“ (nach einem Buch von Christine Nöstlinger) gedreht; die titelgebende Villa war als Kulisse im Park aufgebaut. Die Wanderausstellung „Textiles St. Gallen“ machte in Schloss Hetzendorf als erster Einrichtung Station und gewährte den Besucher/innen Einblicke in die große Tradition der Schweiz im Bereich der Erzeugung und Verarbeitung von Spitze. Diese Ausstellung wird auch in Paris und New York zu sehen sein. Ein im Herbst begonnenes und Anfang 2004 beendetes Projekt ist die Entwicklung eines Pop Outfits für die Wiener Sängerknaben, das der Öffnung dieses Ensembles hin zur Populärmusik Rechnung tragen soll.

Zur **Reifeprüfung** traten 23 Schüler/innen an, von denen 21 die Prüfung erfolgreich ablegen konnten. Zehn Student/innen des 3-jährigen Diplomlehrgangs für Mode- und Strickmodedesign bestanden ihre **Diplomprüfung**. Erstmals wurde dabei den Student/innen die Möglichkeit geboten, für ihre Diplomarbeiten eine eigene Kollektion mit persönlicher Linie zu kreieren und im Rahmen der Modeschau 2003 zu präsentieren, wobei das hohe künstlerische Niveau der Absolvent/innen der Modeschule Hetzendorf einmal mehr bestätigt wurde.

#### Büchereien Wien

Im April 2003 konnte die **neue Hauptbücherei** eröffnet werden. Durch die besondere Lage mitten am Gürtel fand der über der U-Bahn errichtete Bau mit seiner „Büchertreppe“ großen Anklang bei den Wiener/innen und sorgte für ein gewaltiges Medieninteresse. Bereits am Eröffnungstag haben 7.000 Besucher/innen die neue Bücherei besichtigt und sich vor Ort von ihrer sowohl architektonischen wie bibliothekarischen Einzigartigkeit überzeugt. Auch während des Jahres nahm der Zustrom an Besucher/innen nicht ab. So konnte die Zahl der Neueinschreibungen in der Hauptbücherei mit knapp 30.000 neuen Leser/innen fast verzehnfacht werden. Auch bei den Besucher/innen und Entlehnungen wurden Zuwächse verzeichnet.

Parallel zur neuen Hauptbücherei ging unter [www.buechereien.wien.at](http://www.buechereien.wien.at) die neue Website der Büchereien Wien in Betrieb. Bei jungen Leser/innen erzielte speziell die Kinderhomepage KIRANGO – der Kinderplanet großen Anklang.



Am 7. April eröffneten Bürgermeister Dr. Michael Häupl und Vizebürgermeisterin Grete Laska die neue Hauptbücherei am Urban-Loritz-Platz.

Eine weitere serviceorientierte Innovation der Büchereien Wien war die **Einrichtung eines bibliothekarischen Auskunftsdienstes**, der telefonisch und/oder per E-Mail erreichbar ist. Acht Stunden täglich werden Anfragen, Wünsche und Beschwerden entgegengenommen und rasch und kompetent behandelt.

Neben der geplanten Renovierung der Zweigstelle in 15., Schwendergasse 39–43, der Adaptierung eines neuen Lokals in 23., Breitenfurterstraße 258, für eine Bezirksbücherei und den Vorbereitungsarbeiten für die Stützpunktbücherei in 12., Philadelphiabrücke, wurde nach einem Brand im Haus der Begegnung in 22., Bernoullistraße 1, auch die von diesem Ereignis betroffene Stützpunktbücherei einer Renovierung unterzogen. Damit stehen den Nutzer/innen der Büchereien Wien in nächster Zeit vier weitere moderne, sowohl technisch als auch bibliothekarisch sehr gut ausgerüstete Zweigstellen zur Verfügung.

Fünf Zweigstellen, die als Sonderformen geführt wurden, werden seit 2003 nicht mehr von den Büchereien Wien betrieben: Die Lehrlingsbüchereien in den Berufsschulen Mollardgasse, Scheydgasse und Längenfeldgasse werden von Vereinen weitergeführt; die beiden Patient/innenbüchereien im AKH wurden geschlossen.

Auch im Berichtsjahr haben die Zweigstellen der Büchereien Wien wieder vielfältige Aktivitäten auf dem **Veranstaltungssektor** gesetzt. Neben den regelmäßig angebotenen Veranstaltungen für

Schulen und Kindergärten gab es zahlreiche Abendveranstaltungen. Im Herbst fanden in der Hauptbücherei ebenfalls einige erfolgreiche Veranstaltungen statt: Buchpräsentationen, Podiumsdiskussionen, ein mexikanisches Totenfest, ein Jazzkonzert mit dem Mono-Blue-Quartett und ein feuriges Krippenspiel stießen auf reges Interesse.

Das „Lesofantenfest“, das große Kindertheaterfestival mit seinem überaus attraktiven Rahmenprogramm, konnte wieder viele kleine Besucher/innen verzeichnen. Veranstaltungsorte waren drei Zweigstellen und die Hauptbücherei, in der 2003 erstmals auch Workshops für Kinder abgehalten wurden.

## Bäder (MA 44)

Im Jahr 2003 verwaltete die Abteilung insgesamt 41 Standorte, die sich folgendermaßen zusammensetzen: 2 Volksbäder, 7 Saunabäder, 11 Hallenbäder, davon 7 so genannte Kombibäder mit angeschlossenen Sommerbad, 10 Sommerbäder und 11 Familienbäder. Am 8. Juli 2003 hat die Brauseabteilung des Weiselbades (21., Weissegasse) und am 7. August 2003 die Wannenabteilung des Hallenbades Floridsdorf (21., Franklinstraße) den Badebetrieb aufgrund zu geringer Frequenz endgültig eingestellt.

Im Jahr 2003 wurden in allen städtischen Bädern insgesamt 1.799.689 m<sup>3</sup> Wasser, 13.787 MWh Strom, 10.000 kg Heizöl (das entspricht 119 MWh), 1.076.089 m<sup>3</sup> Gas (das sind 10.761 MWh) und 46.584 MWh Fernwärme verbraucht.

Größere **Bauvorhaben** im Jahr 2003 waren die

- Sanierung der Gebäude und Außenanlagen Gänsehäufel
- Sanierung Erholungsbecken Krapfenwaldbad
- Errichtung eines Aufzuges im Barfußstiegenbereich des HB Floridsdorf
- Erneuerung der Küche im Restaurant Ottakringerbad
- Beachvolleyballplatz Ottakringerbad
- Sanierung der Wasserrutsche im SB Simmering.

## Besucherentwicklung

### Ganzjahresbäder

Der Besuch der Schwimmhallen lässt im Vergleich zum Vorjahr einen leichten Rückgang von 3,16 Prozent erkennen. Die Besucherzahlen in den Saunabädern verzeichneten ebenfalls einen Frequenzrückgang von 5,76 Prozent.

Die Besucherzahlen in den Wannenbädern weisen ein Minus von 16,83 Prozent auf. Auch bei den Brausebädern wurde ein weiterer Rückgang von 8,47 Prozent beobachtet.

### Sommer- und Familienbäder

In der Sommerbadesaison 2003 erlebten die Wiener Sommerbäder einen wahren Besucheransturm mit 3.134.519 Badegästen, was gegenüber dem Vorjahr einen Rekordanstieg um 29,2 Prozent

bedeutet. Die Familienbäder wiesen mit 334.547 Besuchern und somit einem Plus von 55,81 Prozent erneut einen beachtlichen Besucherzuwachs auf.

## Bäder für Kinder

Ferienspiel in den Wiener Bädern in Zusammenarbeit mit der MA 13

Im Rahmen des ermäßigten Eintritts während der Schulferien 2003 haben 304.940 Kinder und 81.598 Jugendliche die Wiener Hallen- und Sommerbäder besucht.

## Kindernachmittage

In vier Hallenbädern gab es an Wochenenden in den Monaten Jänner bis April in der Zeit von 13.00 bis 17.30 Uhr Kindernachmittage. Riesenschwimmtiere und ein buntes Animationsprogramm sorgten für Spaß und Action bei den jüngsten Bäderfans. Auf Grund der großen Beliebtheit wurden erstmals auch in drei Sommerbädern während der Sommerferien Kindernachmittage angeboten. Zusätzlich wurde auch in den Familienbädern ein eigener „Mini-Club“ eingerichtet. Zwei Animationsteams kümmerten sich abwechselnd in den sechs größten Familienbädern um unsere jüngsten Gäste.

## Kinderfest am Hl. Abend

Das Team des Hallenbades Donaustadt veranstaltete am 24. Dezember 2003 zum 16. Mal ein Kinderfest. Für mehr als 170 Kinder wurde ein abwechslungsreiches Spieleprogramm geboten und am Ende der Bewerbe eine Preisverleihung durch Bezirkspolitiker vorgenommen.

## Sport und Spaß im Bad

### Aktionen für Fitness & Wellness

In den Hallenbädern finden während der Wintermonate Oktober bis April verschiedene Aktionen statt: Seniorenschwimmen, Aqua-Rhythmik, Pool-Gymnastik, Versehrtenschwimmen, Warmbaden und Nacktbaden haben bereits viele treue Anhänger unter unseren Badegästen. Aufgrund der großen Nachfrage wurde die Pool-Gymnastik in den Hallenbädern Amalienbad und Jörgerbad wieder ganzjährig angeboten.

### Fortsetzung der Beach-Animation

In sechs städtischen Sommerbädern wurde an Juni-Wochenenden sowie in den Ferienmonaten Juli und August täglich ein Animationsprogramm geboten. Ein Animationsteam unterhielt Badegäste aller Altersgruppen mit Spiel, Spaß und Sport. Auf Grund der zahlreichen positiven Reaktionen wird auch 2004 an eine Fortsetzung gedacht.

## Bäderinfos für alle

### Bäderzeitung

Unter dem Titel „Bäder und mehr...“ wurde im Juni

## Vergleich der Besuchszahlen der Jahre 2001, 2002 und 2003

	2001	2002	+/- %	2003	+/-	+/- %
Schwimmhallen	1.105.306	1.124.646	+ 1,75	1.089.065	- 35.581	- 3,16
Saunabäder	425.313	407.209	- 4,26	383.771	- 23.438	- 5,76
Wannenbäder	6.685	5.615	-16,01	4.670	- 945	- 16,83
Brausebäder	66.994	57.742	-13,81	52.850	- 4.892	- 8,47
Sonnenbäder	3.087	2.781	- 9,91	2.509	- 272	- 9,78
Summe						
Ganzjahresbäder	1.607.385	1.597.993	- 0,58	1.532.865	- 65.128	- 4,08
Sommerbäder	2.351.737	2.426.016	+ 3,16	3.134.519	+ 708.503	+ 29,20
Familienbäder	139.615	214.718	+53,79	334.547	+ 119.829	+ 55,81
Summe						
Sommer- und Familienbäder	2.491.352	2.640.734	+ 6,00	3.469.066	+ 828.332	+ 31,37
Gesamtsumme	4.098.737	4.238.727	+ 3,42	5.001.931	+ 763.204	+ 18,01

eine Bäderzeitung mit einer Auflage von 100.000 Stück herausgebracht. Der Inhalt reichte von Infos über Bäderaktionen und -attraktionen bis zu Beiträgen über Einrichtungen und Angebote in den Wiener Bädern. Die Distribution erfolgte an stark frequentierten Plätzen in Wien sowie direkt in den städtischen Bädern.

## Bäderfolder

Auch 2003 wurden Infofolder für Sommerbäder und Hallenbäder produziert. Alles Wissenswerte über Angebote, Eintrittspreise, Attraktionen und Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist dort nachzulesen. Die Broschüren wurden wieder im faltbaren Scheckkartenformat (Z-Card) hergestellt und erfreuten sich auf Grund des handlichen Formats größter Beliebtheit.



Foto: MA 44

Beim 16. Kinderfest im Hallenbad Donaustadt wurde wieder ein abwechslungsreiches Spieleprogramm geboten.

## Bäder im Blickpunkt der Öffentlichkeit

### Messeteilnahme

Die MA 44 war 2003 auf etlichen Messeveranstaltungen präsent: Mitte März bei der Behindertenmesse „Jeder für jeden“ im Rathaus, Ende September am „Tag des Sports“ auf dem Wiener Heldenplatz sowie am Festumzug „111 Jahre Ottakring“, Anfang Oktober am 5. Wiener Senior/innentag im Rathaus und Mitte November bei der 7. Wiener Herbstseniorenmesse am Messegelände.

### Filmkulisse

Die Wiener Bäder sind wiederholt Schauplätze für Film- und Werbeaufnahmen. Im Sommer 2003 waren die Sommerbäder beispielsweise Kulisse für zahlreiche ORF- und ATV+-Produktionen.

### Kunden-Service

#### Bäderbus

Von Anfang Juni bis Anfang September wurde wieder ein Bus-Shuttle geführt, um unseren Badegästen einen bequemen und kostenlosen Transfer vom nächstgelegenen Verkehrsknotenpunkt ins Bad zu ermöglichen. Eine Linienführung ging täglich bei Schönwetter im 10-Minutentakt und verband die U1-Station Kaisermühlen ganztags mit dem Gänsehäufel. Eine zweite Buslinie passierte morgens und abends am Weg zwischen der U1-Station Alte Donau und der U6-Station Neue Donau das Strandbad Alte Donau und das Angeli-bad. Über die gesamte Betriebsdauer nutzten geschätzte 200.000 Badegäste alleine auf der Route Gänsehäufel diesen Shuttle-Service.

### Sportamt (MA 51)

Zu den wesentlichen Aufgaben des Sportamtes gehören die **Baumaßnahmen** auf dem Sportsektor und der **Betrieb von Sportstätten**. Das Investitionsprogramm in den von der Wiener Stadthalle-KIBA Betriebs- und Veranstaltungsgesellschaft mbH im Wege eines Geschäftsführungsauftrags betriebenen Sportanlagen der Stadt Wien wird weiterhin schrittweise verwirklicht. In einigen Fällen baut die Stadt Wien nicht selber, sondern unterstützt durch **Subventionen** den Neu- oder Umbau von Sportanlagen. So wurden dem ASKÖ-Landesverband Wien, der UNION und dem ASVÖ namhafte Subventionen für den Ausbau ihrer Verbandssportanlagen zur Verfügung gestellt. Das 1991 begonnene Sanierungsprogramm, das in Zusammenarbeit mit dem Wiener Fußballverband ausgearbeitet wurde, um die Wiener Fußballplätze in einen zeitgemäßen Zustand zu bringen, wurde auch 2003 fortgesetzt. Die Sanierungsarbeiten umfassten je nach Notwendigkeit die Sanierung des Rasenspielfeldes, die Errichtung von Kunstrasenfeldern oder die Neuerrichtung von Kabinengebäuden. Insgesamt wurden bisher 52 Sportanlagen fertig gestellt.

Auf Wunsch berät die Abteilung auch die Wiener Sportorganisationen bei der Durchführung von

Bauvorhaben. Seit dem Beitritt Wiens zum Österreichischen Institut für Schul- und Sportstättenbau ergibt sich die Möglichkeit, in eine umfangreiche Sportdokumentation Einsicht zu nehmen, sodass durch Vereinheitlichung und Systemisierung bei der Errichtung von Sportbauten die Voraussetzung für eine intensive Beratung geschaffen werden konnte.

Die Gremien der **Wiener Landessportorganisation** (Wiener Landessportrat, Landessportpräsidium, Wiener Landessportfachrat und Fachausschuss) stellen eine geeignete Plattform für alle zur Lösung der Probleme des Wiener Sports erforderlichen Beratungen dar. Der Wiener Landessportrat verteilt die Subventionsmittel für die Fachverbände und den Leistungssport. Den Teilnehmern an Europacupbewerben wurde rund ein Drittel der Fahrtkosten (15.000 EUR) ersetzt, wobei die Entschädigungshöhen je nach der Entfernung gestaffelt waren. Für die Förderung der Tätigkeit von Verbandstrainern, Nachwuchssportlern und Verwaltungsförderung der Fachverbände wurden 2003 400.000 EUR aufgewendet.

Die Abteilung betrieb im Jahre 2003 17 Jugendspielplätze und 14 öffentlich zugängliche Ball- und Kleinkinderspielplätze, die den städtischen Schulen, Kindergärten und Horten sowie privaten Jugend-, Turn- und Sportorganisationen zur Benützung überlassen wurden. Die 10 von der Stadt Wien verwalteten Sporthallen wurden den Dach- und Fachverbänden wochentags für Trainingszwecke und an Wochenenden für den Meisterschaftsbetrieb zur Verfügung gestellt. Weitere acht Spielplätze und 109 Sportanlagen wurden Wiener Sportorganisationen zur Verfügung gestellt. Die Sportanlagen in 10., Triester Straße, 10., Laxenburger Straße – Heuberggäßchenstraße, 10., Franz-Koci-Straße, 10., Eibesbrunnnergasse, 16., Kandlerstraße 38, 16., Roterstraße und 20., Lorenz-Müller-Gasse, werden von der Abteilung selbst geführt, ebenso das neu errichtete **Kanu- und Ruderzentrum** auf der Donauinsel. Seit 1966 verfügt die Stadt Wien über einen **Schlepplift** in 14., Mauerbachstraße 172 (Hohe Wand-Wiese), der von den Wintersportlern sehr gerne benützt wird. Aufgrund des großen Interesses am Langlaufsport wurden von der Stadt Wien bei Schneelage im Prater ab Ecke Hauptallee-Kaiserstraße, auf der Sofienalpe ab Parkplatz Hotel Sofienalpe, auf der Donauinsel abwärts der Steinspornbrücke, auf den Steinhofgründen ab dem Eingang in das Erholungsgebiet und im Donaupark ab dem Donauturm **Langlaufloipen** präpariert und der Bevölkerung zur Verfügung gestellt.

Die städtischen Turnsäle, Schwimmhallen, Sporthallen sowie die von der Wiener Stadthalle-Betriebs- und Veranstaltungsgesellschaft mbH verwalteten Trainings- und Wettkampfanlagen werden den Sportorganisationen im Ausmaß von 10.470 Stunden pro Woche zur Verfügung gestellt. Diese Organisationen werden bei der Errichtung von Baulichkeiten und der Durchführung von Sportveranstaltungen durch die Gewährung namhafter Subventionen unterstützt und erhalten

weitere Beihilfen für die Durchführung von Erhaltungs- sowie für die zum Betrieb notwendigen Verwaltungsmaßnahmen.

Mit den **Jugendsportaktionen** „Sportplatz der offenen Tür“, „Jugendeislaufaktion“, „Fahrt zum Schnee“, „Spielschwimmen“, „Talent-Leistungsschwimmen“, „Talent-Spezial“ und „Talent-Turnen“ wird der direkte Kontakt zur Wiener Jugend gesucht. Sehr gut angenommen wurde die vor allem für Hausfrauen gedachte Aktion **„Frau und Sport in Wien“**. Sie findet an Vormittagen und frühen Nachmittagen statt, und das Angebot reicht von Tennis, Squash, Schwimmen bis hin zur Selbstverteidigung. Für die Kinder wird eine eigene Betreuung angeboten. Diese Aktionen wurden in Zusammenarbeit mit diversen Sportverbänden durchgeführt. Die benötigten Anlagen wurden von der Stadt Wien zur Verfügung gestellt, oder zu bestimmten Terminen vermietet. Weiters wurden die organisatorischen Arbeiten, wie Anmeldung und Einteilung der Teilnehmer vorgenommen und die Tätigkeit der eingesetzten Mitarbeiter (Sportlehrer und -studenten sowie Verbandstrainer) überwacht.

Die Aufgaben und Tätigkeiten des Sportamtes umfassen eine breite Palette von Sportförderungsmaßnahmen direkter und indirekter Art und tragen beträchtlich zur Entwicklung des Wiener Sports bei.

## Presse- und Informationsdienst (MA 53)

Schwerpunkte der Tätigkeit des Presse- und Informationsdienstes (PID) waren im Jahr 2003

- Information der Bürger/innen durch die wien.at-Medien
- Koordination der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Wien
- Koordination der Internet-Informationen der Stadt Wien (wien.at online)
- Herausgabe von Periodika („wien.at“, „wien.at aktuell“, „wien.at amtsblatt“)
- Information der Medien über aktuelle Ereignisse und Entwicklungen in Wien (wien.at Rathaus-Korrespondenz, Medienkonferenzen, Kontakte mit in- und ausländischen Journalist/innen etc.)
- Schaltung von Inseraten, PR-Strecken, andere Imagemaßnahmen
- Unterstützung und Ausbildung von Öffentlichkeitsarbeiter/innen im Rahmen der Integrativen Öffentlichkeitsarbeit
- Informationskampagnen
- Entwicklung von Strategien
- Kooperation mit den im Auftrag der Stadt Wien tätigen Büros in den mittel- und osteuropäischen Hauptstädten
- Öffentlichkeitsarbeit im Interesse der Bezirke.

Als Kommunikationszentrale entwickelt der PID Strategien für verschiedene Gebiete der Öffentlichkeitsarbeit. 2003 waren das u. a.

- Konzept für die Medienbetreuung im Katastrophen- bzw. Krisenfall
- PR-Strategien Virtuelles Amt/E-Government (Innenwirkung)

- Strategien für die Öffentlichkeitsarbeit Studie „Leben in Wien“

## Informationskampagne Pass- und Fundservice

Die Stadt Wien übernahm mit 1. Februar 2003 die Zuständigkeit für das Pass- und das Fundservice (bisher Bundespolizeidirektion Wien). Dazu wurde eine umfassende Informationskampagne gemeinsam mit dem Büro Stadträtin Brauner, der Magistratsdirektion, der MA 62 und den Magistratischen Bezirksämtern durchgeführt. Neben den „traditionellen“ Bereichen der Medienarbeit und der PR (Medienkonferenz, RK-Aussendungen, Kleinplakate, Flugblätter, wien.at-Beilage, Inserate, Hotline, Beiträge in wien.at aktuell, Berichte in Internet & Intranet etc.) gab es auch einige außergewöhnliche Aktionen wie Mitarbeiter/innentage zur Motivation der beim Pass- und Fundservice eingesetzten Kolleg/innen.

## wien.at Medien – Kommunikation mit Bürger/innen und Mitarbeiter/innen

Die unter der Bezeichnung wien.at bekannten Medien der Stadt dienen der Information der Bürger/innen bzw. der internen Kommunikation.

**www.wien.at**, das Internet-Service der Stadt Wien, ist eine Erfolgsgeschichte. Was 1995 mit wenigen Seiten begonnen hat, ist mittlerweile zu Österreichs größtem kommunalem Internetangebot herangewachsen. Die Internetplattform wien.at zählt über 20.000 Seiten und 50 Datenbanken und über 16 Millionen Zugriffe pro Monat. Die Philosophie, die Information und Interaktion mit den Bürger/innen in den Mittelpunkt zu stellen, wird durch ein klares, einfaches Design unterstützt, was von 650.000 Usern pro Monat geschätzt und angenommen wird. Der PID ist dabei für die Grundsätze (Style-Guide, barrierefreies Web entsprechend den WAI-Web Accessibility Initiative-Richtlinien) und für die Koordination der Inhalte zuständig. Aufgabe des PID ist es auch, die Dienststellen über wirkungsvolle Webauftritte zu beraten, sowie sie technisch und redaktionell und auch bei der Einhaltung des **Corporate Designs** zu unterstützen. Vor allem der Bereich der Qualitätssicherung wird dabei immer wichtiger. So werden etwa sämtliche Anwendungen im Bereich e-Government von der Redaktion begleitet und im Hinblick auf Usability getestet. Die Präsentation dieser Services, die sich unter dem Titel **„Virtuelles Amt“** auf wien.at wiederfinden, obliegt ebenfalls dem PID. Der Internet-Auftritt des Presse- und Informationsdienstes der Stadt Wien selbst wurde 2003 sowohl in der deutschen Version als auch in der „english edition“ völlig neu gestaltet.

**wien.at – Das Infoblatt der Stadt** erschien 2003 mit 11 Ausgaben und geht an alle Wiener Haushalte. Die 24 Seiten werden mit Themenbeilagen wie beispielsweise „Demokratiepaket für Wien“, „Zukunft jetzt: Wiens Weg für mehr Arbeitsplätze“, „Mist ade! Infos und Tipps für ein sauberes Wien“ oder „Dezentralisierung: So funktioniert die Bezirkspolitik“ ergänzt. Monatlich wurden außer-

dem wien.at direct mails an aktive Senior/innen und älteren Mitbürger/innen mit Informationsbroschüren für die jeweilige Zielgruppe versendet. Der wien.at club betreut rund 27.000 Mitglieder.

Die **wien.at rathaus-korrespondenz (rk)** bietet täglich via Austria Presseagentur (APA) und Internet (www.wien.at) Nachrichten aus den Bereichen Kommunal- und Lokalgeschehen, Politik, Kultur, Wirtschaft, Sport sowie aus dem Wiener Gemeinderat und Landtag. In Zahlen: 2003 wurden 4.601 rk-Artikel verfasst, die gedruckte Ausgabe umfasste 5.223 Seiten. Zu diesen 250 Ausgaben der rk aktuell kamen 26 rk intern- und 30 rk spezial-Ausgaben (insgesamt rund 3,4 Millionen Blatt Papier); sie wurden 43.780 mal verschickt. Produziert wurden Flugblätter in einer Auflage von 451.000 Stück und 49.000 Stück Farbdrucke, 760 Fototermine wurden wahrgenommen, 294 Mediengespräche (darunter auch das diensttägliche des Bürgermeisters) samt Medieninformationen und Fotos veranstaltet. 443 kommunal relevante Pressekonferenzen von PID-Redakteur/innen waren zu besetzen bzw. war darüber zu berichten. „Wien im Rückblick“ liegt von 1945 bis 1965 vor.

Das **Amtsblatt der Stadt Wien** erscheint jeden Donnerstag, 2003 mit 52 Ausgaben mit 2.596 Seiten und einer Auflage von 6.000 Stück plus dem Index 2002. Vom **Landesgesetzblatt für Wien** wurden 69 Stück mit 343 Seiten teilweise mit erläuternden Bemerkungen sowie das Inhaltsverzeichnis 2002 herausgegeben und an 13.728 Adressen versendet.

**wien.at aktuell**, das Magazin für Mitarbeiter/innen sowie für Pensionist/innen der Stadtverwaltung und der Wiener Stadtwerke, enthält Informationen aus dem kommunalen Bereich, berichtet über die Arbeit der Organe der Stadt Wien, der Magistratsabteilungen, der Städtischen Unternehmungen und der Holding-Betriebe und erscheint in 18 Ausgaben mit je 24 Seiten. Die Job-Börse mit Postenausschreibungen, höherwertigen Dienstposten sowie Job-Wünschen wird von der wien.at aktuell-Redaktion auch im Intra-/Internet betreut. Weiters wird von der Redaktion das Diskussionsforum für Mitarbeiter/innen im Intranet administriert.

Tipps, Tricks & Hilfe auf den Gebieten Medienarbeit und Öffentlichkeitsarbeit bietet der PID u. a. auch mit seinem umfangreichen und ständig aktualisierten Informationsangebot im Intranet „**Der PID von A bis Z**“.

## WIN Wien Intern Neu

Die Grundlage für eine Neugestaltung und redaktionelle Betreuung des Intranets, nun WIN Wien Intern Neu genannt, wurde 2003 mit einem Redaktionskonzept geschaffen. Es wurde von Frühjahr bis Herbst 2003 von einer interdisziplinären Arbeitsgruppe der MA 14 und der MA 53 erstellt. WIN Wien Intern Neu – das Intranet-Angebot der Stadt Wien soll, aufbauend auf dem derzeitigen Intranet-Angebot, mittels einer Zentralredaktion

und entsprechender Themenredaktionen redaktionell betreut werden und eine neue Homepage (= Startseite) und neue Struktur erhalten.

## Medienspiegel

Der internen Information der Stadt Wien-Mitarbeiter/innen dient der **online-Pressespiegel**, ein gemeinsames Produkt der Austria Presse Agentur und der MA 53 in Zusammenarbeit mit der MA 14. Er bietet einen tagesaktuellen Überblick über Wien-relevante Berichte in Wiener Tageszeitungen, Zeitschriften und Magazinen. Ergänzend werden die audiovisuellen Medien für den online-Pressespiegel beobachtet. Ebenfalls für die Mitarbeiter/innen der Stadt Wien ist die „**Bezirksmedien-Rundschau**“ im Intranet mit Inhalten von Bezirkspublikationen bestimmt. Der PID gestaltet auch sowohl magistratsintern als auch über Internet einen **Auslandspressespiegel** mit Wien-Berichten in ausländischen Medien, für den 35 Tageszeitungen und 13 Wochenzeitungen sowie die täglichen Meldungen der MOE-Verbindungsbüros ausgewertet werden.

## Öffentlichkeitsarbeit

Basierend auf den im Corporate Design Handbuch der Stadt Wien festgelegten Rahmenbedingungen für den optischen Auftritt der Stadt Wien wurde für das Rathaus ein Leitsystem entwickelt. Ziel war es dabei, den Dienstleistungsanspruch der Stadt durch größtmögliche Nutzer/innenorientierung sichtbar zu machen.

Im Jahr 2003 wurden die Magistratsabteilungen 49, 56, und 69 beim Prozess der Erstellung von Leitbildern ihrer Abteilung begleitet.

## PR, Inserate, Imagemaßnahmen

Die Inserate zu den Themen Pass- und Fundservice und Wiener Wahlrecht, aber auch die Themen EU-Erweiterung, wien.at online, Wirtschaftsstandort Wien, Stadtplanung und Verkehr sowie Technologiestandort Wien sind nur einige Beispiele für die ungefähr 1.300 Inserate, PR-Artikel und Kooperationen, die via PID 2003 in ca. 300 Tages-, Wochen- und Monatszeitungen sowie in diversen unregelmäßig erscheinenden Publikationen veröffentlicht wurden. Weiters wurde für diverse Magistratsabteilungen und Geschäftsgruppen zu spezifischen Themen inseriert. Personalinserate wurden für den Wiener Krankenanstaltenverband und diverse Magistratsabteilungen geschaltet.

In Kooperation mit verschiedenen audiovisuellen Medien betreute der PID u. a. Infospots zum Thema Wahlrechtsreform und beteiligte sich an Produktionen wie „Die lange Nacht der Musik“ und „Vienna City Marathon“. Zu den PID-Aufgaben gehört auch die redaktionelle Betreuung und Koordination der Wien-Beiträge (insgesamt 280 Minuten) im englischsprachigen TV-Magazin „Hello Austria – Hello Vienna“, das weltweit über Satellit und Kabelnetze in ca. 900 Millionen Haushalten zu empfangen ist. Als lebendige Kulturmetropole präsentiert sich die Stadt Wien in der TV-Sendung

„Wetterpanorama“, die täglich in ORF 2, 3sat und TWI ausgestrahlt wird.

## Kundenbeziehungsmanagement

Die von der MA 53 durchgeführten **Meinungsumfragen** dienen einerseits zur Evaluierung der eigenen Arbeit, aber auch dem Ausbau des **Kund/innenbeziehungsmanagements** der Stadt Wien. Der PID beteiligte sich auch an der von der MA 18 durchgeführten Studie „Leben in Wien“. Diese lieferte ebenso wichtige Erkenntnisse für das Kund/innenbeziehungsmanagement wie das in Abstimmung mit der MD-OC durchgeführte Pilotprojekt, bei dem vier Magistratische Bezirksämter bei der Erhebung ihrer Kund/innenzufriedenheitsdaten an definierten Schnittstellen beraten und unterstützt wurden. Die dabei gewonnenen Erfahrungen sind Basis für die kontinuierliche Betreuung aller Dienststellen bei der Erfüllung dieses Teils ihrer Kontrakte. Ebenso wurden ein CRM-Pflichtenheft und ein CRM-Leitfaden erstellt.

## Wien spricht anders

Unter dem Motto „Wien spricht anders“ wurden vom PID in Abstimmung mit der Magistratsdirektion das Ziel, Bewusstsein für eine kund/innenorientierte Sprache der Verwaltung zu schaffen, angepeilt. Zu den Maßnahmen zählten Befragungen von Bürger/innen, Informationsveranstaltungen für Mitarbeiter/innen der Stadtverwaltung, Arbeitsgruppen und Projektinformationen und die Information der Öffentlichkeit.

## Öffentlichkeitsarbeiter/innen-Ausbildung, PR-Star, Information

Im Rahmen der Integrativen Öffentlichkeitsarbeit setzt der PID Initiativen zur Information und Ausbildung der Öffentlichkeitsarbeiter/innen. Gemeinsam mit der MD-VA wurden 25 Ausbildungsveranstaltungen angeboten und von 210 Mitarbeiter/innen besucht. Themen waren u. a. Grundlagen der kommunalen Öffentlichkeitsarbeit, der Kommunikation, der Werbung, PR, Medienarbeit, Interviews, Live-Auftritt usw. Ergänzt werden diese Angebote durch Monatstreffen mit den Öffentlichkeitsarbeiter/innen und Branchenkontakte (mit externem Praxisbezug). Bei den Monatstreffen werden Querschnittsthemen wie Medienrecht, Urheberrecht, Customer Relationship Management oder Vergabebestimmungen behandelt.

Mit der 2003 erstmals vergebenen Auszeichnung **PR-Star** wurde die Öffentlichkeitsarbeit der Stadtverwaltung seit Einführung der integrativen Öffentlichkeitsarbeit einer Bewertung durch externe Expert/innen unterzogen. 46 Dienststellen beteiligten sich mit 99 Projekten an dem Wettbewerb, der mit der PR Star-Veranstaltung im Rathaus abgeschlossen wurde.

Spezialinfos aus dem Medien- und PR-Bereich gibt es für die Öffentlichkeitsarbeiter/innen (und Abteilungsleiter/innen) mit der alle zehn bis vierzehn Tage erscheinenden e-Zeitung **PID INFO** bzw. **PID INFO SPECIAL**.



Foto: Votava

Im Dezember wurde im Rathaus erstmals der PR-Star vergeben.

## Medienservice Bezirke

Die Aktivitäten der 23 Wiener Bezirksvorsteher/innen wurden durch Aussendungen in der „wien.at rathaus-korrespondenz“ unterstützt. Im Bezirksbüro wurden 313 **Bezirksprojekte** betreut, darunter u. a. 171 Insertionen, 13 Veranstaltungen, 19 Flugblattverteilungen, 11 bezirksbezogene Buchankäufe, 23 Druckwerke, 62 PR/Kommunikations-Aktionen.

## Wiener Filmbüro

Das Wiener Filmbüro konnte auch 2003 wesentlich dazu beitragen, das Image der Bundeshauptstadt als Filmstadt zu fördern. 310 Film- und Fernsehprojekte in- und ausländischer Produktionsfirmen und Fernsehstationen sowie der Filmschule und Filmakademie wurden bearbeitet bzw. betreut. Für 1.299 Filmmotive wurden Drehgenehmigungen von der Wiener Stadtverwaltung erteilt (MA 53 und MA 46). Wichtige Produktionen waren u. a. Kommissar Rex, Trautmann, Medicopter und MA 2412.

## Rundfahrten, Services, Viennessen, Übersetzungsdienst

1.187 Rundfahrten „Modernes Wien“ für 45.129 Teilnehmer/innen wurden organisiert, dazu Sonder- und Fachführungen gestaltet. 68 Führungen

wurden für Gäste aus dem Ausland fremdsprachig abgehalten (es wurden Delegationen aus China, Aserbaidschan, Dänemark, Bosnien, Schweden, Ungarn, Italien, Frankreich etc. betreut). Außerdem wurden für 145 Veranstaltungen 337 Viennessen-einsätze organisiert.

Im Übersetzungsdienst wurden insgesamt 1.230 Übersetzungen in den Sprachen Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch für den gesamten Magistrat angefertigt bzw. für die verschiedenen Dienststellen des Magistrats Aufträge an externe Übersetzer/innen vergeben. 117 Konsekutiv- und Simultandolmetschleistungen vor allem in englischer, aber auch in französischer Sprache wurden im Rahmen von Tagungen, Konferenzen usw. durchgeführt.

An 2.506 Adressen wurden auf Anforderung verschiedene Informationsbroschüren verschickt. Bei Aussendungen von diversen Informationsmaterialien wurden 2.414 Adressen angeschrieben. An 11.606 Adressen wurden die neuesten Ausgaben von wien.at und anderen Broschüren versendet.

#### PID International

Im Rahmen von **Wien-Image-Maßnahmen** nützte der Presse- und Informationsdienst neben rund 20 Wien-Bällen bzw. kulturellen Veranstaltungen im Ausland zahlreiche publikumswirksame Veranstaltungen in Wien, wie etwa: Österreichische Radrundfahrt, Lifeball, Sommerkino Tribüne Krieau, Operettensommer, A Letter to the Stars oder Adventkalender am Wiener Rathaus als Plattform für imagefördernde und öffentlichkeitswirksame Werbeaktivitäten. Wien-Bälle und Auslandspräsentationen, u. a. in New York und Prag, die Koordination der PR-mäßigen Vermarktung internationaler Projekte der Stadt Wien im EU-, In- und Ausland sowie der Verbindungsbüros der Stadt Wien in den MOE-Ländern, Auslandsmedienbetreuung, Give aways als Wien-Werbung für Veranstaltungen, Bälle und Aktionen (rund 25.000 Bücher und 55.000 Handelswaren) sind weitere Beispiele für die umfangreichen Auslandsaktivitäten. Ergänzt werden sie durch Aktivitäten im Bereich GUS und Naher Osten.

Im Rahmen eines länderübergreifenden Projekts zum Thema EU-Erweiterung wurden Familien aus den Städten Bratislava, Budapest, Laibach und Prag nach Wien eingeladen, im Gegenzug Wiener Familien via ORF in die künftigen Beitrittsländer.

#### Bürgerdienst (MA 55)

Der Bürgerdienst wurde im Jahr 2003 in 230.505 Fällen von der Wiener Bevölkerung kontaktiert. Die Inanspruchnahme reichte von einfachen Informationen und Beratungen über Weiterleitung von Schadensmeldungen bis zu persönlichen Anliegen. Von diesen Bürgerkontakten entfielen 199.940, das sind rund 86 Prozent, auf Information und Beratung, wo zumeist in Telefonaten oder persönlichen Gesprächen umgehend geholfen wurde. Weiters wurden auf Informationen (Veranstaltungsdatenbank, FAQ's - kurze Frage/kurze Antwort), die von

der Stadtinformation bzw. dem Bürgerdienst online zur Verfügung gestellt wurden, 868.848 Zugriffe verzeichnet.

25.991 Mal wurden Anliegen behandelt, die vom Bürgerdienst entgegengenommen, an die zuständigen Stellen weitergeleitet und bis zur Erledigung weiterverfolgt wurden. Bei diesen Anliegen handelte es sich vor allem um Probleme im Wohnbereich und um Probleme im Straßensbereich. 3.999 mal wurden Straßenschäden gemeldet, 3.955 Fälle betrafen diverse Gebrechen, 6.008 Fälle Verunreinigungen, 5.191 Fälle Rechtsprobleme und 4.110 Fälle betrafen Probleme des Grünraumes und Parkanlagen. Verkehrsprobleme wurden 720 mal behandelt, bautechnische Probleme wurden 556 mal gemeldet. Um Lärmprobleme ging es in 1.438 Fällen, um Probleme mit Baustellen in 1.693 Fällen und um Gerüche/Luftschadstoffe in 526 Fällen.

Der Bürgerdienst betreut die FAQ's (Frequently Asked Questions - kurze Fragen/kurze Antwort) im [www.wien.at](http://www.wien.at) redaktionell, und konnte im Jahr 2003 dort 196.397 Zugriffe registrieren.

In Kooperation mit der Magistratsdirektion - Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen (MD-KS) entwickelt der Bürgerdienst das „**Zentrale Bürgeranliegen Management**“, das zur Erfassung von Bürgeranliegen bereits in vielen Abteilungen der Stadtverwaltung zum Einsatz kommt (MD-KS sowie in den Magistratsabteilungen 22, 33, 28, 36, 37, 42, 46, 48 und 49).

Der Bürgerdienst nahm an zahlreichen magistratsinternen und -externen Veranstaltungen teil (E-Government-Leistungsschau, Senior Aktuell 2003 in der Wiener Stadthalle, Seniorenmesse im Donauzentrum, Vortragsveranstaltungen in Kooperation mit dem Kuratorium Wiener Pensionistenwohnhäuser, Herbst-Seniorenmesse am Messegelände, Wiener Herbstmesse am Messegelände).

#### Bezirksbürgerdienststellen

Bürgerdienst für den ...	Anzahl der bearbeiteten Fälle
1. und 8. Bezirk	5.328
2. Bezirk	4.026
3. Bezirk	8.517
4. und 5. Bezirk	4.435
6. und 7. Bezirk	4.197
9. Bezirk	4.175
10. Bezirk	7.016
11. Bezirk	6.251
12. Bezirk	6.262
13. Bezirk	6.362
14. Bezirk	6.896
15. Bezirk	6.085
16. Bezirk	9.840
17. Bezirk	6.536
18. Bezirk	7.215
19. Bezirk	9.077
20. Bezirk	7.034
21. Bezirk	13.178
22. Bezirk	7.979
23. Bezirk	7.386
<b>Insgesamt</b>	<b>137.795</b>

Die Bezirksbürgerdienststellen wurden 2003 in 137.795 Fällen in Anspruch genommen. Die Aufteilung ist in der vorhergehenden Tabelle zu ersehen. Einzelne Bezirksbürgerdienststellen wirkten bei Bezirksveranstaltungen mit.

## Bürger-Service-Zentren

Im Bürger-Service-Zentrum Donaustadt wurden im Jahr 2003 zusätzlich zur Bürgerdiensttätigkeit 1.597 Anträge, im Bürger-Service-Zentrum Simmering 1.306 Anträge eingebracht. Die Anträge bezogen sich vorwiegend auf Staatsbürgerschaftsnachweise, Religionsaustritte, Lebensbestätigungen und Hundeabgaben.

## Stadtinformation

Im Jahr 2003 verzeichnete die Stadtinformation 78.578 Kundenkontakte. 53.375 Anfragen wurden telefonisch gestellt, davon 6.484 Anrufe im Rahmen des Telefonservices an Wochenenden und Feiertagen, 5.212 Anfragen kamen schriftlich (Brief, Fax oder e-mail) und 19.991 Kunden wurden bei einem persönlichen Besuch in der Schmidt-Halle informiert. Weiters verzeichnete die Stadtinformation im Jahr 2003 672.451 Online-Kundenkontakte. Davon entfielen 16.209 Internet-Zugriffe (FAQ) auf die Homepage und 656.242 Zugriffe auf die Veranstaltungsdatenbank der Wiener Stadtinformation, die über die offizielle Internet-Plattform der Stadt Wien ([www.wien.at](http://www.wien.at)) zu erreichen sind. Darüber hinaus wurden 835.620 Newsletter verschickt.

In 491 Führungen durch die Repräsentationsräume des Wiener Rathauses wurde 14.523 Personen (Schulklassen, Touristen und Gäste der Stadtverwaltung) die Geschichte des Hauses näher gebracht. Eine „virtuelle Rathausführung“ steht in deutscher Sprache unter <http://www.wien.gv.at/ma55/fuehrungen/index.htm> und unter <http://www.wien.gv.at/english/cityhall/> in englischer Sprache zur Verfügung.

Die Information ausländischer Wien-Besucher/innen ist der Stadtinformation ein besonderes Anliegen. In den Sommermonaten Juli und August werden auch Feriapraktikant/innen eingesetzt. Die **Rathausbroschüre** liegt in verschiedenen Sprachen (deutsch, englisch, französisch, spanisch und italienisch) auf.

## Sonderaktionen:

- Bis 20. Jänner wurde in den Räumlichkeiten der Stadtinformation die zwölf EU-Beitrittskandidaten mittels einer Wanderausstellung präsentiert.
- Am 14. Februar wurde eine Valentinsaktion – Verteilung von Primeln an Besucher der Stadtinformation – durchgeführt.
- Am 21. Februar wurde der Fremdenführertag zum 14. Mal in Wien abgehalten. Die Stadtinformation fungierte als Informationsstelle und Ausgabe des Buches „Fremdenführertag 2003“.
- Im Juni wurden kostenlose Zählkarten für das Eröffnungskonzert im Rahmen des „Wiener Blasmusikfestes“ ausgegeben.

- Ein Probealarm aller Warn- und Alarmsysteme wurde am 4. Oktober durchgeführt. Unter Mithilfe der Bevölkerung wurden mit zusätzlich eingerichteten Telefonleitungen technische Probleme des Alarmsystems aufgezeigt.
- Im November wurde der Entwurf zum Budgetvoranschlag zur Einsichtnahme in der Stadtinformation aufgelegt.
- Mitte November hat sich die Stadtinformation wieder bei der Aktion „Eine Stadt – ein Buch“ beteiligt und auch Gratisexemplare des Buches „Schritt für Schritt“ verteilt.
- Weiters wurden wieder „Kataloge“ zur Oster- und Adventzeit sowie für Wintersport, Silvester & Neujahr für die Bürger/innen und Gäste unserer Stadt sowohl in schriftlicher Form als auch in der Veranstaltungsdatenbank zusammengestellt.

## Mobilbüros

Unter dem Motto „Wir sind für die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt da“ standen die Mobilbüros des Bürgerdienstes in Wohngebieten, an frequentierten Plätzen und bei Verkehrsknotenpunkten für Wünsche und Anliegen der Wiener Bevölkerung zur Verfügung. Im Jahr 2003 verzeichneten die Mobilbüros 11.229 Kundenkontakte. In 10.695 Fällen konnten Anliegen durch Information und Beratung bzw. durch die sofortige Weiterleitung an die zuständige Fachabteilung der Wiener Stadtverwaltung, rasch erledigt werden. In 534 Fällen war eine längere Aktenbearbeitung (z. B. Beschwerden über einen Gewerbebetrieb, Wunsch nach verkehrstechnischen Maßnahmen, usw.) erforderlich.

## Sonderaktionen:

- „Rathausmänner unterwegs“: In Zusammenarbeit mit der MD-KS wurden Bezirke auf Missstände untersucht. Mitarbeiter des Dezernats für Sofortmaßnahmen waren in den Bezirken unterwegs. Die Mobilbüros waren stationär im Einsatz und dienten als Anlaufstelle für die Bürger/innen, die über diese Aktionen in ihrem Wohnbereich mittels Flugblätter informiert wurden. Schäden, die einer sofortigen Behebung bedurften, wurden per Funk den Mitarbeitern des Dezernats für Sofortmaßnahmen zur Überprüfung übermittelt.
- Gemeinsame Informationsveranstaltungen mit den „Helfern Wiens“, wobei die Aktionen im Schulbereich besonderen Anklang bei Schüler/innen, Lehrer/innen und Elternvereinen fanden.
- Teilnahme an Großveranstaltungen wie Donauinsselfest, Feuerwehrfest, Mistfest etc. und Veranstaltungen in den Bezirken (z. B. im Rahmen der Bezirksfestwochen).
- Teilnahme an der Senior/innenmesse
- Einsatz als Leit- und Anlaufstelle für Dienststellen und Betroffene nach Gasexplosionen, Bränden und Amtshandlungen größeren Ausmaßes in Zusammenarbeit mit dem Büro für Sofortmaßnahmen der MD-KS im Rahmen des Bereitschaftsdienstes
- Informationsveranstaltungen gemeinsam mit der MA 45 über Maßnahmen zur Sicherung des Grundwassers im Bereich des Tanklagers Lobau.

## Städtische Schulverwaltung (MA 56)

Im Schuljahr 2002/03 wurden 363 öffentliche allgemein bildende Pflichtschulen mit 3.966 Klassen und 89.389 Schüler/innen geführt, und zwar 221 Volksschulen (2.272 Klassen und 53.801 Schüler/innen), 96 Hauptschulen (1.139 Klassen und 28.402 Schüler/innen), 39 Sonderschulen (430 Klassen und 4.201 Schüler/innen) und 7 Polytechnische Schulen (125 Klassen und 2.985 Schüler/innen).

In den 24 öffentlichen berufsbildenden Pflichtschulen wurden im Schuljahr 2002/03 738 Klassen mit 17.096 Schüler/innen, in den privaten Fachschulen der Stadt Wien 20 Klassen mit 541 Schüler/innen und in der Uhrmacherlehrwerkstätte der Stadt Wien vier Jahrgangs-Klassen mit 44 Lehrlingen geführt. Im Pädagogischen Institut der Stadt Wien wurden im Jahr 2003 51.759 Teilnehmer/innen in 2.464 Veranstaltungen betreut.

Insgesamt wurden für Bauvorhaben rund 20 Mio. EUR aufgewendet. Die Instandsetzung der allgemein bildenden öffentlichen Pflichtschulen erfolgte auch im Jahr 2003 im Rahmen der Dezentralisierung über Bezirksbudgets. Von den Bezirken wurden rund 52 Mio. EUR zur Verfügung gestellt.

## Schulbauvorhaben im Jahr 2003

### Fertigstellungen:

1., Börsegasse 5/Renngasse 20	Dachgeschoßausbau für die Volks- und Hauptschule
2., Vorgartenstraße 208	10-klassiger Volksschulneubau 1 Turnsaal, 1 Kindertagesheim (Ersatzbau)
10., Maria-Rekker-Gasse 3 - 5	9-klassiger Volksschulneubau 1 Turnsaal, 1 Kindertagesheim

### In Bau befinden sich:

18., Scheibenbergstraße 63	Zubau für die Volksschule
----------------------------	---------------------------

Wie bereits in den vergangenen Jahren bezog sich auch im Verwaltungsjahr 2003 der Schwerpunkt der Bautätigkeit auf die **Generalsanierung** bestehender Schulgebäude. An neun von 33 Wiener Schulstandorten, die vom Generalsanierungsprogramm betroffen sind (geschätzte Gesamtinvestitionskosten von rund 102 Mio. EUR), wurden im Jahr 2003 Generalsanierungsarbeiten in der Höhe von rund 19 Mio. EUR durchgeführt, wobei 90 Prozent der Gesamtkosten den Bezirken refundiert werden.

Der Schwerpunkt der **EDV-Ausstattung der Wiener Pflichtschulen** lag auf Grund der Entwicklung der Pädagogik und vor allem der technischen Rahmenbedingungen im Bereich der Durchführung eines Softwareupdates auf die Microsoft-XP-Version im unterrichtsspezifischen Teil des Wiener Bildungsnetzes. Eine große Herausforderung hierbei war die Koordination und Organisation logistischer und wirtschaftlicher

Aspekte vor dem Hintergrund unterschiedlicher soft- und hardware-technischer Gegebenheiten an unseren Schulen. Darüber hinaus zeigte sich, dass auf Grund der steigenden Gefahr durch Computerviren den Sicherheitsstandards im gesamten EDV-Bereich ein erhöhter Stellenwert einzuräumen ist. Es wurden daher weitere zukunftsorientierte Schritte in die Security - wie Verteilung von Sicherheitsupdates via WBN-Netz - initiiert und in Form eines Pilotprojektes bereits teilweise umgesetzt.

Auch im Bereich der Verwaltungsvereinfachung wurden mittels EDV wichtige Ziele erreicht. Neben Adaptierungen bereits vorhandener Module der **Integrierten Schulverwaltung (ISV)** wurden auch neue Module bzw. Anwendungen geschaffen. So ist es ab dem Jahr 2003 den Schulkarten/innen der Stadt Wien möglich, ihre Bestellungen der Reinigungsmaterialien, Arbeitsbekleidung sowie Produkte für Schulküchen vollelektronisch abzuwickeln. Darüber hinaus ist es äußerst zweckmäßig, ISV auch als Datenträgermedium für den Transfer und die Meldung von Schüler/innendaten bei der Umsetzung des Bildungsdokumentationsgesetzes heranzuziehen. Aus diesem Grund erfolgte eine Anpassung der Integrierten Schulverwaltung in Richtung Trägermedium im Sinne des Bildungsdokumentationsgesetzes.

Das Schulbau- und Generalsanierungsprogramm erfordert auch ein entsprechendes Einrichtungsprogramm. Dieses reicht von den Schülertischen und -sesseln über die Spezialeinrichtung der Sonderunterrichtsräume bis zu den Einrichtungen der Freizeiträume und der Direktions- und Lehrerzimmer. Darüber hinaus ist auch die Beistellung von Lehrmitteln erforderlich. Die Ausstattung der bestehenden Schulen wird selbstverständlich ebenfalls laufend ergänzt bzw. modernisiert.

Insgesamt erwachsen der Stadt Wien im Jahr 2003 für die Erhaltung der allgemein bildenden Pflichtschulen (inklusive Lehrpersonalaufwand) Kosten in der Höhe von 607.944.501,19 EUR. Der Stadt Wien erwachsen für die Erhaltung der Berufsschulen Gesamtkosten in Höhe von 53.524.465,46 EUR. In diesem Betrag ist auch der Lehrpersonalaufwand enthalten, von dem der Stadt Wien vom Bund auf Grund des Finanzausgleichsgesetzes 50 Prozent rückerstattet werden. Der Gesamtaufwand für die Fachschulen der Stadt Wien betrug im Jahr 2003 rund 4.710.854,85 EUR. Auf Grund einer Subventionsvereinbarung werden der Stadt Wien für ihre Fachschulen vom Bund 80 Prozent des Lehrpersonalaufwands (Aktivbezüge) refundiert. Die Abteilung deckt auch den Lehrer/innenbedarf für den theoretischen Unterricht an den Vorbereitungslehrgängen der Allgemeinen Krankenpflegeschulen der Stadt Wien.

Die ganztägige Betreuung an allgemein bildenden Pflichtschulen erfolgt entweder in Form der **Ganztagschule** (Unterricht und Freizeit verschränkt) oder der **Offenen Schule** (Unterricht und Freizeit in getrennter Abfolge). Die Höhe des Betreuungsbeitrags ist sozial gestaffelt. Im Schuljahr 2002/03 wurden 46 Volksschulen, 33 Hauptschulen und 12

Sonderschulen ganztägig geführt. An jenen Schulstandorten, an denen die räumliche oder personelle Situation eine ganztägige Schulform nicht oder nicht kurzfristig zulässt, sind durch den von der Stadt Wien beauftragten Verein „Wiener Kinder- und Jugendbetreuung“ Lern- und Freizeitklubs eingerichtet. Lern- und Freizeitklubs sind an 18 Standorten eingerichtet. Die Höhe des Betreuungsbeitrags ist sozial gestaffelt.

An 216 Volks- und Sonderschulen wurde eine Frühaufsicht eingerichtet, damit die Kinder auch schon vor 7.45 Uhr zur Schule gebracht werden können, ohne dass sie den Gefahren des Verkehrs und der Witterung ausgesetzt sind. Im Rahmen der Frühaufsicht werden die Kinder von 7.15 Uhr (teilweise schon ab 7.00 Uhr) bis 7.45 Uhr beaufsichtigt. An 106 Schulen (zum Teil Schulen mit Integrationsklassen) wurde eine Mittagsaufsicht eingerichtet, die es den Schüler/innen ermöglicht, an den Schulen ein Mittagessen unter Aufsicht von Lehrer/innen einzunehmen und somit die Zeit bis zu einem allfälligen Nachmittagsunterricht zu überbrücken.

Das allgemein bildende öffentliche Wiener Pflichtschulwesen bietet eine breite Palette von pädagogischen Formen und fachlichen Schwerpunkten an. Informationen über die einzelnen Schulen finden sich im **Wiener Schulführer** (erhältlich über die Schulinfo-Wien des Stadtschulrates für Wien, 1., Wipplingerstraße 28, Tel. 525 25-7700). Im berufsbildenden Pflichtschulwesen werden der Schulversuch im Lehrberuf Bürokaufmann/frau mit dem Pflichtgegenstand „Wirtschaftsinformatik“ und der Schulversuch „Motorradtechnik“ im Lehrberuf Kraftfahrzeugtechnik weitergeführt.

Die schulischen Vorbereitungsmaßnahmen für einzuschulende Lehrlinge, die eine integrative Berufsausbildung in Form einer verlängerten Lehrzeit oder in Form einer Teilqualifikation absolvieren werden, wurden abgeschlossen. Die

Umsetzung der Maßnahmen erfolgte mit Beginn des Schuljahres 2003/04.

Die **Fachschulen der Stadt Wien** bieten für viele eine echte Alternative zur Matura. Nur wenige wissen, dass Abgänger/innen von Fachschulen sehr begehrte Arbeitskräfte sind. Fachschulen bieten Schüler/innen nach der 8. Schulstufe die Möglichkeit, dreijährige praxis- und fachbezogene Lehrgänge für wirtschaftliche Berufe (9., Hahngasse 35 und 12., Dörfelstraße 1) und für Mode und Bekleidungstechnik (15., Siebeneichengasse 17) zu absolvieren. Die wesentlichen Ziele der Ausbildung liegen im Bereich Persönlichkeitsbildung, Fähigkeit zur beruflichen Mobilität und Flexibilität, soziales Engagement, sowie der Bereitschaft zur ständigen Weiterbildung. Die Schüler/innen sollen – ausgebildet mit theoretischem Wissen und praktischem Können – befähigt werden, verantwortungsbewusst und ganzheitlich zu denken und zu handeln. Im Vordergrund steht die praxisnahe Ausbildung.

Ab dem Schuljahr 2003/04 bietet die Fachschule Siebeneichengasse im Schulversuch die Schwerpunkte Fashion Support und Fashion Styling an. Beide Zweige ermöglichen Schüler/innen, die anstelle einer Lehre eine praxisbezogene Fachausbildung suchen, fundiertes Wissen im Bereich der Informationstechnologie sowie im Design zu erwerben. Damit sind sie für die modernen Anforderungen in der Arbeitswelt gut gerüstet.

Das **Pädagogische Institut der Stadt Wien (PI)** ist eine von der Stadt Wien erhaltene Privatschule mit Öffentlichkeitsrecht und dient der Fort- und Weiterbildung der Lehrer/innen an allgemein bildenden Pflichtschulen und an allgemein bildenden höheren Schulen sowie der Kindergärtner/innen und Horterzieher/innen. Ferner beschäftigt sich das PI mit pädagogischer Tatsachenforschung, welche die Aufgaben der Schulforschung und Schulentwicklung wahrnimmt.