



365 TAGE IM JAHR FÜR DEN KINDERSCHUTZ

5+1 Jahre Bereitschaftsdienst

[graz.at/jugendamt-
bereitschaftsdienst](https://graz.at/jugendamt-bereitschaftsdienst)

GRAZ

Inhalt

Impressum

Herausgeberin

Stadt Graz | Amt für Jugend und Familie

Für den Inhalt verantwortlich

Sarah Kouba, Praktikantin im Amt für Jugend und Familie
jugendamt@stadt.graz.at
graz.at/jugend_familie

Fotografien

Umschlag: Adobe Stock © Maria Sbytova
Wenn nicht anders vermerkt: Sarah Kouba

Gestaltung/Layout

achtzigzehn – Konzept & Gestaltung GmbH

Druck

MEDIENFABRIK GRAZ GmbH
Dreihackengasse 20, 8020 Graz
mfg.at

1. Auflage, Juni 2021. In dieser Dokumentation wird
allgemein auf akademische Titel verzichtet.

Vorwort	3
Kinderschutz rund um die Uhr	4
Ein Tag im Bereitschaftsdienst	6
Nachtbereitschaft	8
Teamplay	10
Außergewöhnliche Herausforderungen	12
Ein besonderes Jahr	14
Im Gespräch mit ...	16
Ich hab' Mut	19
Kooperationen	20
Häufige Fragen	23
Zahlen, Daten, Fakten	24
Nachwort	26
Auch das ist der Bereitschaftsdienst	27

Vorwort

Liebe Leser und Leserinnen,
der Bereitschaftsdienst arbeitet rasch, unmittelbar
und professionell. Auf der einen Seite kooperiert
er mit ProfessionistInnen aus Schulen, Kinderbil-
dungs- und -betreuungseinrichtungen sowie dem
Gesundheitsbereich, die ihn schnell kontaktieren
können und so eine unmittelbare Unterstützung
erhalten, die letztendlich den Kindern und Jugend-
lichen zugutekommt. Auf der anderen Seite wenden
sich auch Einzelpersonen an den Bereitschafts-
dienst. Entweder weil sie selbst Unterstützung
benötigen oder weil sie erkennen, dass in ihrem
Umfeld Hilfe gebraucht wird. Die Rückmeldungen
der KooperationspartnerInnen in den vergange-
nen Jahren haben gezeigt, dass die Einführung des
Bereitschaftsdienstes eine Bereicherung für die
BürgerInnen in Graz ist. Unser Ziel ist es, dass der
Bereitschaftsdienst immer ausreichend personelle
Ressourcen bekommt, die er für diese anspruchs-
volle Arbeit benötigt.



© Sabine Hoffmann

Ingrid Krammer
Abteilungsleiterin



*Der Bedarf an einem
Bereitschaftsdienst ist
durchaus gegeben, wie
man an den Zahlen der
vergangenen sechs Jahre
erkennen kann.“*

Kinderschutz rund um die Uhr

Familien in Krisenzeiten zu unterstützen – so lautet der Auftrag des Bereitschaftsdienstes im Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz.

Das Amt für Jugend und Familie hat sich bereits vor mehr als 100 Jahren den Schutz von Kindern und Jugendlichen zur Aufgabe gemacht. Mit dem Bereitschaftsdienst wird diese Aufgabe rund um die Uhr wahrgenommen.

Neben Beratungsgesprächen über alltägliche familiäre Fragen arbeitet der Bereitschaftsdienst auch eng mit Schulen, Krankenhäusern und Polizeistationen sowie anderen Einrichtungen, die sich mit Kindern und Jugendlichen beschäftigen, zusammen.

Permanenzdienst

Angefangen hat alles mit dem Tagesbereitschafts-

dienst und der direkten Erreichbarkeit für alle BürgerInnen von 7.30 bis 15.00 Uhr. Er wurde im Jahr 2000 durch eine Nacht- und Wochenendbereitschaft erweitert, die von allen KollegInnen geleistet wurde und über den Katastrophendienst der Feuerwehr erreichbar war.

Seit 2002 konnten die KooperationspartnerInnen wie Polizei, Krankenhäuser etc. den Permanenzdienst auch in der Nacht direkt über die Diensthandy erreichen. Die Idee von einem eigenständigen Bereitschaftsdienst war schon lange da, konnte jedoch aufgrund der Personalsituation nicht umgesetzt werden. 2015 gelang es, dieses Ziel endlich umzusetzen.

24 Stunden, 365 Tage im Jahr

Sechs KollegInnen nahmen sich mit vollem Eifer dieser neuen Aufgabe an. Diese ExpertInnen im Bereich „Erstkontakte“ waren nun rund um die Uhr erreichbar. Von einer einfachen telefonischen Informationsweitergabe bis hin zum Organisieren einer Soforthilfe im Kinderschutzbereich war alles dabei. Die durchgängige Bereitschaft trug zu einer wesentlichen Entlastung der MitarbeiterInnen im Sprengel bei. Geht eine Meldung über eine mögliche Kindeswohlgefährdung beim Bereitschaftsdienst ein, wird diese mit einem Kollegen oder einer Kollegin im Vieraugengespräch abgeklärt. Sind weitere Handlungsschritte notwendig, wird der Fall an die zuständigen SprengelsozialarbeiterInnen überge-

ben. Dieser Bereitschaftsdienst ist in Österreich in seiner Form einzigartig.

Fragen zu alltäglichen Themen

Tagtäglich gehen zahlreiche Anrufe zu den unterschiedlichsten Themen beim Team ein. Zahlreiche Fragen betreffend Obsorge und Kontaktrecht, Schulproblematik, psychische Probleme, Misshandlungen, Vernachlässigungen, Missbrauch sowie andere gewichtige Themen werden vom Bereitschaftsdienst professionell bearbeitet. Dabei ist eines ganz essenziell: Familien zu stärken und einen wichtigen Beitrag zum Kinder- und Jugendschutz in Graz beizutragen, für den es die Mitarbeit der Eltern braucht.



Ein Tag ...

... im Bereitschaftsdienst. Die SozialarbeiterInnen informieren, beraten und unterstützen im Sinne des Kinder- und Jugendschutzes.

7.30 – DIENSTANTRITT

Der Tag beginnt und das Team des Bereitschaftsdienstes schaltet zuallererst die PCs ein, aktiviert das Telefon, das über Nacht umgeleitet wird, und verschafft sich einen Überblick über die Situation.

Im Posteingang des E-Mail-Programms sind einige Meldungen eingelangt, die als Erstes bearbeitet werden. Dafür teilen die SozialarbeiterInnen die Meldungen untereinander auf und achten darauf, welche Fälle priorisiert werden müssen. Wenn eine akute Gefährdung besteht, ist eine sofortige Intervention notwendig. Dann setzt das Team schleunigst Maßnahmen.

9.00 – BETRETUNGSVERBOT

Eine Mail der Polizei ist eingelangt, die den Bereitschaftsdienst über ein Betretungsverbot informiert. Eine Sozialarbeiterin beginnt mit der amtsinternen Recherche. Sie findet heraus, dass die Familie bereits aufgrund weiterer Betretungsverbote bekannt ist. Bei der telefonischen Terminvereinbarung mit der Mutter und dem Vater wird ihr klar, dass die Kinder bei dem Vorfall, der zum Betretungsverbot führte, anwesend waren.

Der Vater hat bereits mit der Männerberatungsstelle Kontakt aufgenommen, um sich bei einer möglichen Scheidung über seine Rechte zu informieren.

11.00 – GESPRÄCH

Durch Gespräche mit den Kindern erfahren die SozialarbeiterInnen, dass diese Situation für die beiden nicht neu ist und sie schon einige gewaltvolle Auseinandersetzungen zwischen den Eltern miterlebt haben. Gemeinsam mit den zuständigen SprengelsozialarbeiterInnen, die den Fall nach den ersten Abklärungen durch den Bereitschaftsdienst übernehmen, wird an einer geeigneten Lösung gearbeitet.

13.00 – MELDUNGEN

Eine Schulsozialarbeiterin kommt ihrer Meldepflicht nach und ruft beim Bereitschaftsdienst an. Sie erzählt, dass ein Kind zu Hause mit Gewalt konfrontiert ist. Ein Sozialarbeiter und seine Kollegin

aus dem Bereitschaftsdienst machen sich direkt auf den Weg zur Schule, um mit der Schulsozialarbeiterin und der betroffenen Schülerin zu sprechen. Währenddessen kontaktiert die Schulleitung die Eltern und bittet sie, für ein Gespräch in die Schule zu kommen.

15.00 – GESPRÄCH MIT ELTERN

In einem gemeinsamen Gespräch, bei dem die Tochter ihre Situation erklärt, streiten die Eltern jegliche Vorwürfe ab. Die Schülerin ist sichtlich gekränkt und will auf keinen Fall nach Hause. Die SozialarbeiterInnen des Bereitschaftsdienstes klären mit den Eltern und der Tochter familiäre Ressourcen ab und bringen das Mädchen zu dessen Onkel, wo sie einige Zeit bleiben darf. Mit den Eltern und der Tochter wird ein weiterer Gesprächstermin in zwei Tagen vereinbart.

17.00 – DIENSTSCHLUSS

Nach einem langen Tag werden die PCs ausgeschaltet und das Telefon wieder auf die Diensthandys umgeleitet. Zwei KollegInnen übernehmen den Nachtbereitschaftsdienst. Rund acht Nachtbereitschaftsdienste sowie einen Wochenendbereitschaftsdienst übernimmt jede Person im Monat. Das Team teilt sich den Dienstplan gerecht und in eigener Verantwortung ein und wird auch regelmäßig von SozialarbeiterInnen aus den einzelnen Sprengeln bei Nachtdiensten unterstützt.

Nachtbereitschaft

17.30 – UNTERSTÜTZUNG BEI EINER EINVERNAHME

Die Polizeiinspektion Schmiedgasse meldet sich beim Bereitschaftsdienst. Ein Jugendlicher im Alter von 15 Jahren soll einvernommen werden. Der allein-erziehende Vater muss arbeiten. Ein Sozialarbeiter des Bereitschaftsdienstes geht zur Polizeistation und begleitet den Minderjährigen bei der Einvernahme.

20.00 – ERREICHBARKEIT

Ab 20 Uhr ist der Bereitschaftsdienst* über den Katastrophendienst der Feuerwehr erreichbar und Anrufe werden auf die Diensthandy 1 und 2 weitergeleitet. Die Polizeistationen und Krankenhäuser können den Bereitschaftsdienst weiterhin rund um die Uhr erreichen, da sie die Telefonnummern der Diensthandys haben.

02.15 – MELDUNG DER POLIZEI

Draußen hat es minus 12 Grad, als das Diensthandy der Sozialarbeiterin läutet. Ein Polizeibeamter erzählt von einem streitenden Paar in einer chaotischen Wohnung, in der auch Kinder leben. Er ersucht um Unterstützung des Bereitschaftsdienstes. Die Sozialarbeiterin kontaktiert daraufhin ihren Kollegen und erzählt ihm von dem Vorfall, zieht sich

an und macht sich auf den Weg. Währenddessen recherchiert der Sozialarbeiter, ob die Familie dem Jugendamt bereits bekannt ist.

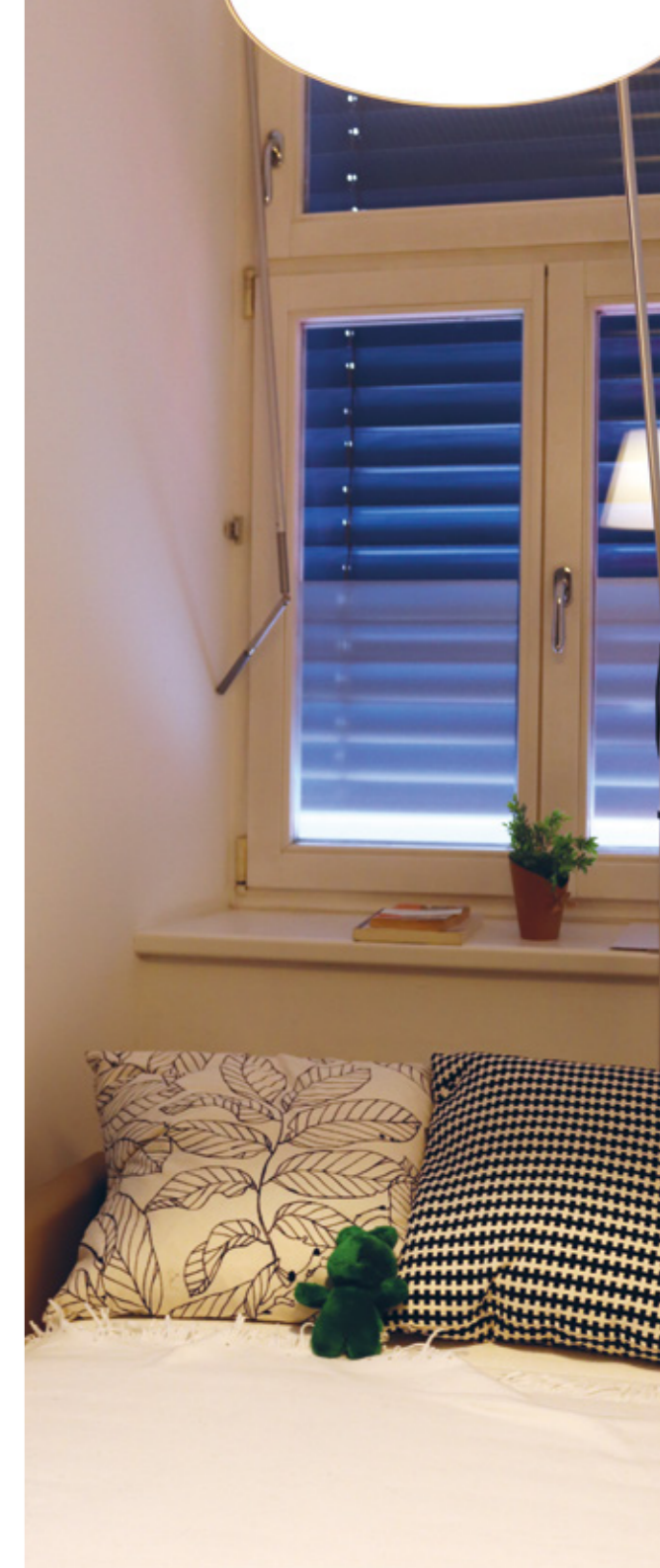
03.00 – VIER-AUGEN-PRINZIP

In der Wohnung angekommen, finden die zwei SozialarbeiterInnen eine schwer alkoholisierte Mutter und deren Lebensgefährten vor. Glasscherben, Zigarettenstummel und leere Flaschen sind auf dem Boden der Räumlichkeiten verteilt. In dieser verwahrlosten Wohnung liegt ein leicht bekleidetes Kleinkind auf der Couch und schläft.

Trotz der angespannten und hektischen Situation ist es wichtig, sich untereinander abzusprechen und die weitere Vorgehensweise teamintern und mit der Polizei zu koordinieren. Während sich eine Sozialarbeiterin um das Kind kümmert, organisiert ihr Kollege einen Krisenpflegeplatz, da keine familiären Ressourcen bekannt sind. Aufgrund der Verletzungsspuren des Kindes ist zunächst eine Untersuchung auf der Kinderklinik notwendig, bevor es zu einer Pflegefamilie gebracht wird. Die wenigen Krisenpflegeplätze verteilen sich über die gesamte Steiermark, weshalb die SozialarbeiterInnen oft mitten in der Nacht – mit den schlafenden Kindern – weite Wege zurücklegen.

06.00 – KEIN SCHLAF IN SICHT

Die SozialarbeiterInnen haben das Kind zur Pflegefamilie gebracht und sind auf dem Rückweg. Mit Blick auf die Uhr ist klar: An Schlaf ist jetzt nicht mehr zu denken, da um 7.30 Uhr für beide wieder der Dienst beginnt. Am darauffolgenden Tag wird der Fall von den SozialarbeiterInnen bearbeitet, indem sie den Fall dokumentieren, die obsorgeberechtigten Eltern zum Gespräch einladen und die zuständige Sprengelsozialarbeiterin/den zuständigen Sprengelsozialarbeiter kontaktieren.



Teamplay

Das Kernteam des Bereitschaftsdienstes ist Tag und Nacht im Einsatz. Oft werden sie dabei von KollegInnen aus anderen Bereichen unterstützt.

„Die Arbeit im Bereitschaftsdienst wäre ohne Unterstützung oft nicht möglich.“

Daher möchten wir uns herzlich bei unseren SpringerInnen bedanken, die uns während der Teambesprechungen, Supervisionen, Klausuren etc. im Büro vertreten und uns tatkräftig bei Nachtdiensten unterstützen! Mit euch ist vieles einfacher, ohne euch wäre einiges nicht machbar!

Ein großes Dankeschön gilt auch allen unseren KollegInnen in den Sozialräumen. Danke dafür, dass ihr oft von Anfang an bei Fällen mitarbeitet und dass sich die Zusammenarbeit so unkompliziert gestaltet.“



Das Kernteam
Stephan Magerl (vorne links), Birgit Seidl, Lisa-Marie Wieder, Christian Marczik (vorne rechts), Stefanie Kerschbaum (hinten links), Sabine Hurdax-Bachmann, Claudia Stummer, Helmut Sixt (hinten rechts)

Außergewöhnliche Herausforderungen

Jeder Fall, mit dem sich der Bereitschaftsdienst beschäftigt, ist in seiner Form einzigartig und trotzdem haben viele dasselbe Muster. In den vergangenen Jahren hat es aber auch Situationen gegeben, die sogar das eingespielte Team vor neue Herausforderungen stellten.

Mit dem Flüchtlingsstrom 2015 kamen zahlreiche unbegleitete minderjährige Fremde – Jugendliche, die ohne ihre Eltern den Weg in ein neues Leben angetreten haben – nach Graz. Der Bereitschaftsdienst kümmerte sich um sie – die Jüngsten waren damals acht Jahre alt. Das Team organisierte Schlafplätze und begleitete die Jugendlichen zu polizeilichen Einvernahmen. Von der Familie losgeschickt, sollen sie in fernen Ländern Fuß fassen, um den Verfolgungen im eigenen Land entkommen zu können. Bis heute kommt es in unregelmäßigen Abständen vor, dass die Fremden- und Grenzpolizei unbegleitete minderjährige Fremde entdeckt und den Bereitschaftsdienst kontaktiert.

Come in - komm herein" - so nennt sich seit Kurzem ein zuletzt ungenutztes Bürogebäude am Firmengelände des Grazer Messtechnik-Spezialisten Anton Paar. In den vergangenen Wochen wurde das Gebäude umgebaut, mehr als 140.000 Euro hat das Unternehmen investiert, seit Monatsbeginn dient es als Quartier für 40 minderjährige und unbegleitete Flüchtlinge aus Afghanistan und Syrien. Die Firma hat nicht nur das Gebäude adaptiert, sondern übernimmt in diesem Projekt auch sämtliche Kosten für das Haus, die Jugendlichen werden dabei sieben Tage die Woche 24 Stunden vom „alpha nova“ betreut. „Vom ersten Tag an haben wir mit intensiven Deutschkursen begonnen“, sagt Hausleiterin Andrea Prieschl.

© Kleine Zeitung, 10. 10. 2015

Eine weitere Spezialzuständigkeit des Bereitschaftsdienstes ist die Armutsmigration. Roma, die vor allem aus Rumänien und Ungarn kommen, leben in Graz meist in Abbruchhäusern, auf Industriegeländen oder unter Brücken. Aufgrund der wirtschaftlich schwierigen Lage in ihren Heimatländern kommen sie nach Österreich, da sie sich hier eine bessere Zukunft erhoffen oder um medizinische Behandlungen in Anspruch zu nehmen. Häufig nehmen die Eltern ihre Kinder mit auf die Reise. Der Bereitschaftsdienst wird gerufen, wenn die Kinder gefährdet sind und eine adäquate Wohnversorgung benötigen. Er hilft den Betroffenen und achtet darauf, dass im Bedarfsfall die Kinder sowie deren Eltern gemeinsam versorgt werden.

Im Juni 2016 informierte das Landesamt für Verfassungsschutz und Terrorismusbekämpfung (LVT) den Bereitschaftsdienst über die bevorstehende Inhaftierung von IS-Rückkehrern, deren Kinder danach versorgt werden mussten. Das Team des Bereitschaftsdienstes begleitete die acht Kinder auch im Rahmen des strafrechtlichen Verfahrens bei allen Einvernahmen durch die Polizei und Gerichte. Resultierend aus den Erfahrungen der Zusammenarbeit mit dem LVT war das gesamte Team des Bereitschaftsdienstes im Folgejahr am 26. 1. 2017 schließlich im Rahmen des Anti-Terror-Großeinsatzes mit vor Ort und begleitete die betroffenen Kinder vom Einsatzort zu den vorab organisierten Pflegeplätzen.

STEIERMARK
Anti-Terror-Razzia in Graz: Elf Verdächtige bleiben in U-Haft

Haftprüfung. Nach der groß angelegten Anti-Terror-Razzia vor rund zwei Wochen in Graz bleiben nach der Haftprüfungsverhandlung am Freitag elf Verdächtige in Untersuchungshaft, teilte Hansjörg Bacher von der Staatsanwaltschaft Graz mit. Ein Mann, ein österreichischer Staatsbürger, wurde entlassen. Gegen ihn werde laut Bacher aber weiter wegen des Verdachts einer terroristischen Vereinigung und der staatsfeindlichen Verbindung ermittelt.

Bei dem Zugriff am 26. Jänner wurden elf Männer und drei Frauen festgenommen. Zwei der Beschuldigten – ein Ehepaar – wurde bereits vor einigen Tagen aus der Untersuchungshaft entlassen. Gegen den Mann und die Frau sei der Tatverdacht zwar aufrecht, allerdings seien sie „gegen gelindere Mittel“ wieder auf freiem Fuß. Ihre Reisepässe mussten sie abgeben.

Den 14 bei den Hausdurchsuchungen vor zwei Wochen festgenommenen Verdächtigen wird zur Last gelegt, sie hätten in Österreich die Errichtung eines Gottesstaats geplant. Insgesamt ermittelt die Staatsanwaltschaft Graz in dieser Sache gegen 33 Beschuldigte.

© Kurier, 11. 02. 2017

”

Es war ein sonniger Tag im Frühling 2016, als der Anruf kam“, erinnert sich der 51-jährige Helmut Sixt. Er leitet in Graz die Sozialarbeit im Amt für Jugend und Familie. Die Polizei informierte ihn lapidar, dass acht Kinder von IS-Rückkehrern Betreuung nötig hätten. „Das überstieg alle vorherigen Krisenfälle“, sagt Sixt. Das gesamte sechsköpfige Team des Bereitschaftsdienstes wurde aktiv, schob Sonder-schichten, klärte rechtliche Fragen, suchte Krisenpflegeltern und bereitete den Empfang vor.“

© profil, Nr. 11, 10. 3. 2019

Ein besonderes Jahr

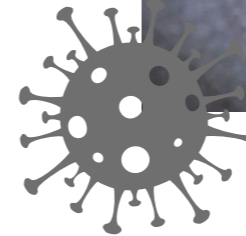
Die Corona-Pandemie stellte den Bereitschaftsdienst vor neue Herausforderungen. Trotz der enormen Umstellung gelang es dem Team, Grazer Familien weiterhin gut zu unterstützen.

Als die MitarbeiterInnen des Bereitschaftsdienstes zu Beginn des Jahres 2020 voller Zuversicht in das 5-jährige Jubiläum schritten, ahnten sie noch nicht, welche herausfordernde Zeit vor ihnen liegen würde. Innerhalb weniger Tage wurde die gesamte Arbeit zu Beginn der Pandemie umstrukturiert. Aufgrund der Maßnahmen war es am Anfang nur möglich, akute Fälle selbst abzuwickeln und sich vor Ort ein Bild zu machen. Alle weiteren Meldungen wurden aufgenommen und direkt an den zuständigen Sprengel zur Bearbeitung weitergeleitet.

Geteiltes Team


Eine der größten Umstellungen war die Teilung des siebenköpfigen Bereitschaftsdienstes. Zuerst wurde

das Team in drei, anschließend in zwei Teams geteilt, was eine enorme Veränderung für den Bereitschaftsdienst darstellte, da zuvor immer gemeinsam an einem Strang gezogen wurde. Dennoch bemühten sich alle, die Kommunikation untereinander so gut wie möglich aufrechtzuerhalten, um auch weiterhin fachlich als gemeinsames Team, mit demselben Standard, zu arbeiten. Vor allem die Themen der Beratungen änderten sich. Viele berufstätige Eltern wussten nicht, wo sie die Kinder während ihrer Arbeit betreuen lassen können, da die Schulen und Kindergärten geschlossen waren. Große Unsicherheit herrschte über die Kontaktregelungen: Welcher Elternteil darf die Kinder sehen und dürfen die Großeltern überhaupt auf ihre Enkel aufpassen?



Meldungen der Schulen blieben aus

Durch die Schließung der Schulen und Kinderbildungseinrichtungen war ein Rückgang der Gefährdungsmeldungen zu erkennen. Vereinzelt kamen Anrufe von LehrerInnen, wenn Eltern und Kinder nicht erreicht werden konnten. Als die Einrichtungen wieder aufsperrten durften, häuften sich die Meldungen und aufgrund der Sicherheitsmaßnahmen war die Abklärung vor Ort mit organisatorischen Umstrukturierungen verbunden. Zusätzlich machte sich das Team vermehrt Gedanken darüber, wie der

Kontakt zu Kindern und Eltern unter den vorgegebenen Sicherheitsbestimmungen weiterhin bestmöglich gestaltet werden kann. Die SozialarbeiterInnen mussten Masken tragen, Abstand halten und in Ausnahmefällen sogar Ganzkörperanzüge überziehen. Dies war vor allem in der Arbeit mit Kindern eine besondere Herausforderung, da sie altersbedingt nicht immer alle Absprachen verstehen konnten. Trotz aller Schwierigkeiten ist es dem Team auch im Jahr 2020 gelungen, Kinder und Jugendliche bestmöglich zu betreuen. 

Im Gespräch mit ...

... Helmut Sixt. Der Leiter des Bereitschaftsdienstes erzählt, wie wichtig es ist, rund um die Uhr für Kinder und Jugendliche da zu sein und was ein gutes Team ausmacht.

Warum ist ein Bereitschaftsdienst, der rund um die Uhr erreichbar ist, so wichtig?

Familiäre Krisen sowie Notlagen von Kindern und Jugendlichen finden nicht nur zu den üblichen Öffnungszeiten von Jugendämtern statt. Sie passieren häufig dann, wenn alle zu Hause sind, also am Abend, in der Nacht und am Wochenende. Ein verlässlicher, guter Dienst im Bereich Kinderschutz muss sich dem anpassen und somit rund um die Uhr gut erreichbar sein.

Wie sind Sie zu dieser Position gekommen und was haben Sie davor gemacht?

Ich habe 1996 im Jugendamt Graz als Sozialarbeiter im Sprengel zu arbeiten begonnen. Im Herbst 2000

wurde die Krisenarbeit außerhalb der üblichen Öffnungszeiten im Grazer Jugendamt eingeführt – die Nacht- und Wochenendbereitschaft hat mich von Anfang an interessiert. Mit meiner Übernahme der Leitung des Fachbereichs Sozialarbeit im Jahr 2002 wurde eine direkte Erreichbarkeit des Permanenzdienstes für KooperationspartnerInnen (Polizei, LKH etc.) eingerichtet. Der Bereitschaftsdienst ist dann als logische Weiterentwicklung insbesondere auch auf Initiative von einzelnen SozialarbeiterInnen und aus dem Fachbereich Sozialarbeit, den ich bis 2019 leiten durfte, entstanden.

Was macht ein gutes Team für Sie aus?

Die Summe unterschiedlicher Sichtweisen, Heran-

gehensweisen und Erfahrungen, die im Sinne der gemeinsamen Aufgabe Platz haben und somit zusammen mehr ergeben. Das war im Bereitschaftsdienst durch die Mischung an sehr erfahrenen und auch neuen KollegInnen bisher immer gut gegeben.

Wäre mehr Personal in Ihrem Interesse?

Über zusätzliches Personal kann man immer reden, aber ab einer bestimmten Größe beginnt ein Team automatisch Gruppen zu bilden, weshalb wir uns zusammen auf ein Maximum von sieben bis acht Personen geeinigt haben. Für den zusätzlichen Bedarf gibt es zahlreiche SpringerInnen aus den Sozialräumen, die uns immer wieder unterstützen, wenn wir zum Beispiel in einem Gruppenmeeting sind oder an einem Tag mehrere Einsätze gleichzeitig haben. Auch bei Nachtdiensten sind sie immer wieder dabei und entlasten das Team.

Gibt es einen Moment, der Sie besonders geprägt hat?

Die Pionierphase und das große Engagement des Anfangsteams werden mir immer in Erinnerung bleiben. Es gibt viele Momente, in denen gemeinsam mit dem Team und einzelnen Teammitgliedern außergewöhnliche Lösungen in herausfordernden Situationen gefunden werden konnten.



© N.N.

Ist es manchmal schwer, die Sorgen des Arbeitsalltags hinter sich zu lassen?

Wenn man diesen Job macht, muss man damit rechnen, dass nicht immer alles zurückgelassen werden kann. Wichtig ist, dass man darauf reagiert und die Tage, an denen Emotionen mit nach Hause genommen werden, nicht überwiegen. Ich denke, jeder hat seine eigene Art, damit umzugehen – ich gehe gerne regelmäßig laufen, um den Kopf freizubekommen. Auch in Zeiten des Homeoffice ist es wichtig, Rituale zu setzen, die einen auf andere Gedanken bringen.

Welche Wünsche haben Sie für die Zukunft?

Dass der Bereitschaftsdienst die erfolgreiche Arbeit fortsetzt und dass das gesamte Team das bestehende Engagement und das Interesse an Weiterentwicklung aufrechterhalten kann.



Ich hab' Mut

Mit der Kampagne „Ich hab' Mut“ des Amtes für Jugend und Familie und der Abteilung für Bildung und Integration werden Kinder dazu ermutigt, über erfahrene Gewalt zu sprechen.

2020 das erste Mal durchgeführt, will die Initiative GrazerInnen für den Kinderschutz sensibilisieren. Die kleinen „MutmacherInnen“ sind Stofftiere, die fabelhafte Wesen verkörpern und an Kinder der dritten Klassen in Grazer Volksschulen ausgeteilt werden. In der Bauchtasche befindet sich ein Etikett, auf dem alle wichtigen Informationen für die EmpfängerInnen stehen. Sie erfahren, dass sie jederzeit mit LehrerInnen oder dem Jugendamt über ihre Probleme sprechen können, denn Kinder haben ein Recht auf ein gewaltfreies Umfeld.

Die MutmacherInnen helfen

Mit einem Elternbrief, der den Stofftieren beiliegt, werden die Erziehungsberechtigten über die Aktion

informiert. Das Lehrpersonal wird durch den „Mutmacher“ angehalten, genauer hinzusehen, falls ihnen wesentliche Veränderungen bei einem Kind auffallen. Auch den Bereitschaftsdienst begleitet die „Mutmacherin“ in seiner täglichen Arbeit. Wenn Kinder Gewalt erfahren, trauen sie sich häufig nicht, direkt davon zu erzählen. In diesem Fall wird ihnen von den SozialarbeiterInnen das kleine Stofftier mitgegeben. Das kuschelige Wesen gibt es in männlicher und weiblicher Variante und soll Kindern zeigen, dass sie nicht alleine auf dieser Welt sind. Die kleinen „MutmacherInnen“ begleiten im Alltag, geben Kraft, trösten in schlimmen Situationen und sind treue FreundInnen, denen man sich anvertrauen kann.

Kooperationen

Der Bereitschaftsdienst arbeitet bereits seit Jahren mit zahlreichen Grazer Einrichtungen zusammen, um gemeinsam für den Schutz von Kindern und Jugendlichen zu sorgen. Zum Jubiläum wurden einige KooperationspartnerInnen gebeten, die Zusammenarbeit Revue passieren zu lassen.



Stefan Pawlata
Männerberatungsstelle

”

Die Zusammenarbeit mit dem Bereitschaftsdienst funktioniert sehr unkompliziert. Wir erreichen Männer, die wir sonst nicht erreichen würden und darüber sind wir froh. Alles Gute an den Bereitschaftsdienst – es ist wichtig, dass es diese Institution gibt.“



Sandra Jensen
Schulsozialarbeiterin

”

Wir sind sehr froh und dankbar, dass es den Bereitschaftsdienst gibt und die Zusammenarbeit so reibungslos abläuft. Wir hoffen, dass der Bereitschaftsdienst noch lange besteht, und freuen uns auf die weitere Kooperation.“



Marina Sorgo
Gewaltschutzzentrum

”

Da wir als Kriseneinrichtung immer schnell jemanden brauchen, der weiß, worum es geht, ist die Einführung des Bereitschaftsdienstes eine große Bereicherung für uns gewesen. Ich wünsche dem Bereitschaftsdienst, dass er weiterhin ein so gutes Team bleibt.“



Brigadier
Kurt Kemeter
Stadtpolizeikommandant

”

Es hilft, dass wir auch zu den Nachtstunden sowie an Sonn- und Feiertagen kompetente und entscheidungsbefugte Ansprechpersonen beim Jugendamt kontaktieren können. Dies sichert eine optimale Betreuung der betroffenen Personen. Danke für die gute Zusammenarbeit!“

”

Ein Nein hat es seitens des Bereitschaftsdienstes nie gegeben und immer war das Team in der Lage, die altersgemäße Unterbringung aus dem Nichts zu organisieren. Herzlichen Dank für Ihre Leistungen, Ihre Einsatzbereitschaft und vor allem für die freundschaftliche Zusammenarbeit.“

Landesamt für Verfassungsschutz und
Terrorismusbekämpfung Steiermark



Gabriele Waerder
Caritas Schlupfhaus

”

Wenn wir akut etwas brauchen, kommt der Bereitschaftsdienst sofort, übernimmt die KlientInnen und versorgt sie gut. Die Zusammenarbeit funktioniert wirklich hervorragend.“

”

Danke für euer offenes Ohr, euren Humor, eure Fachlichkeit und für eure Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft. Mir fallen viele Situationen ein, bei denen mir ohne euch der ‚Himmel auf den Kopf‘ gefallen wäre.“

Karl Martin Pichler, Pflegekinderdienst Graz

”

Lieber Bereitschaftsdienst, danke, dass ihr immer bereit seid. Danke für euren Einsatz!“

Johanna Schnabl
Regionales Jugendamt
Graz Südwest

”

Gemeinsam wurde ein Leitfaden erarbeitet, wie bei Verdachtsfällen vorzugehen ist. Der Bereitschaftsdienst ist eine rasche Unterstützung und ein guter Ansprechpartner. Ich wünsche dem Team, dass sie weiterhin die Mittel zur Verfügung haben, um uns und die Bevölkerung bestmöglich zu unterstützen.“

Sonja Punkenhofer
Amt für Bildung und Integration

SozialarbeiterInnen
des regionalen Jugendamtes Graz-Nordost

”

Es sind die KollegInnen mit Erfahrung, die auch in der Nacht und am Wochenende bereitstehen. Es sind die, die in den größten Krisen und Schwierigkeiten die Ersten an Ort und Stelle sind.“

”

Bei einem Einsatz standen wir vor verschlossenen Türen – kurz davor, diese aufbrechen zu lassen, da wir Angst um ein Kleinkind in der Wohnung hatten. Solche Einsätze täglich zu machen – davor habe ich großen Respekt.“

”

Seit der Einführung des Bereitschaftsdienstes übernimmt ein eigenes ExpertInnenteam Kinder-schutzarbeit rund um die Uhr. Dies hat zu einer wahrnehmbaren Aufwertung der Kinder- und Jugendhilfe geführt. Vielen Dank an die KollegInnen für ihren großartigen Einsatz!“

”

Das kompetente Team ist nicht selten mit äußerst schwierigen Situationen konfrontiert und geht trotzdem mit positivem Elan auf die tägliche Arbeit zu. Die Zusammenarbeit zwischen Sprengel und Bereitschaftsdienst hat zu einer qualitativen Familiensozialarbeit geführt.“

Häufige Fragen

Antworten zu den meist gestellten Fragen, bezüglich Meldungen zum Kinder- und Jugendschutz.

Wer kann sich beim Bereitschaftsdienst melden?

Wer immer sich Sorgen macht, dass das Wohl eines Kindes in Graz gefährdet ist.

Kontakt auf – also mit dem Kind und den Erziehungsberechtigten.

Wie muss die Meldung erfolgen und wann ist der richtige Zeitpunkt?

Sie melden die mögliche Gefährdung über eine der Kontaktmöglichkeiten* mit den Informationen, die Sie haben. Der richtige Zeitpunkt ist, wenn Sie Sorge haben, dass das Wohl eines Kindes gefährdet sein könnte. Es ist nicht notwendig, vorher „Beweise“ zu sammeln.

Wie erkenne ich eine Kindeswohlgefährdung?

In den meisten Fällen erzählen Kinder und Jugendliche von ihren Problemen und möglicher häuslicher Gewalt. Offensichtliche Verletzungen sind selten, daher können auch plötzliche Verhaltensänderungen bei Kindern ein Hinweis sein.

Muss ich eine mögliche Kindeswohlgefährdung melden?

Meldepflichtig sind Personen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten. Privatpersonen sind gesetzlich nicht zu einer Meldung verpflichtet.

Was sind die ersten Schritte nach (m)einer Meldung?

Jede Meldung wird ernst genommen und es wird jeder Meldung nachgegangen. Wird die Meldung dem Gefährdungsbereich zugeordnet, nimmt der Bereitschaftsdienst zuerst mit den Betroffenen

Wann erreiche ich den Bereitschaftsdienst?

Sie erreichen den Bereitschaftsdienst an jedem Tag des Jahres – rund um die Uhr!

* Alle Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite der Broschüre.

Zahlen, Daten, Fakten

Die wichtigsten Zahlen aus den vergangenen sechs Jahren, auf einen Blick zusammengefasst.

6.907 Informations- weitergaben

Anfragen und Entgegennahmen von Anliegen und Weitervermittlung an die richtigen AnsprechpartnerInnen und Abteilungen.

5.636 Kurzberatungen

Beratungen für alle ProfessionistInnen, Familienmitglieder, Minderjährige und sonstige Personen zu Themen, die Kinder, Jugendliche und Familien betreffen.

3.942 Meldungen

Eingegangene Meldungen zu möglichen Kindeswohlgefährdungen, denen anschließend durch Recherche und Abklärung vor Ort nachgegangen wird.

3.844 Nachtdienste

In den vergangenen sechs Jahren geleistete Nachtdienste. Kinderschutz rund um die Uhr nach dem Vier-Augen-Prinzip hat sich der Bereitschaftsdienst zur Aufgabe gemacht.

1.774 Gefährdungs- abklärungen

Abklärungen von Meldungen, die einen Hinweis auf eine mögliche Gefährdung eines Kindes oder eines/einer Jugendlichen beinhalten.

932 Befassungen

außerhalb der Öffnungszeiten: Meldungen bearbeitet, Beratungsgespräche durchgeführt und Jugendliche bei polizeilichen Einvernahmen begleitet.

719 Betretungsverbote

Meldungen, die den Ausspruch eines Betretungsverbotes/Annäherungsverbotes beinhalten, von Familien, die von häuslicher Gewalt betroffen sind.

220 Unbegleitete minderjährige Fremde

die ohne Eltern bzw. Obsorgeberechtigte nach Österreich kommen, werden von uns betreut.

194 Fremdunter- bringungen

bei Meldungen außerhalb der Öffnungszeiten; Minderjährige, die während eines Nachtdienstes fremduntergebracht wurden.

160 Fremdunter- bringungen

während der regulären Öffnungszeiten des Bereitschaftsdienstes; Minderjährige, die tagsüber fremd untergebracht wurden.

50 Roma

Meldungen oder Beratungen zu Familien, die von Armutsmigration betroffen sind und häufig in schwierigen Wohnsituationen leben.

Nachwort

Was hat sich seit Bestehen des Bereitschaftsdienstes in der Stadt Graz verändert?

Kinder- und Jugendschutz schläft nicht. Mit dem Bereitschaftsdienst ist es dem Amt für Jugend und Familie gelungen, ein niederschwelliges Service- und Beratungsangebot aufzubauen, dem österreichweit eine Vorreiterrolle zukommt. Mit der 24/7-Erreichbarkeit ist das Amt noch näher an die BürgerInnen herangerückt.

Was wünschen Sie dem Bereitschaftsdienst zum Jubiläum?

Die Umsetzung des Bereitschaftsdienstes war unglaublich innovativ. Wie sich Gesellschaft verändert, so verändern sich auch die Herausforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Deshalb wünsche ich dem Bereitschaftsdienst, dass er auch weiterhin diese Energie und Innovationskraft hat, um Angebote laufend anzupassen und Familien in Graz bestmöglich zu unterstützen.



Kurt Hohensinner
Jugend- und Familienstadtrat




Der Bereitschaftsdienst ist ein einzigartiges Service, das den BürgerInnen 24/7 zur Verfügung steht.“

Auch das ist der Bereitschaftsdienst

Bei der täglichen herausfordernden Arbeit des Bereitschaftsdienstes zieht das gesamte Team gemeinsam an einem Strang. Meistens ist es dabei mit schwierigen Situationen konfrontiert, für die eine schnelle Lösung gefunden werden muss. Aber auch Spaß und gemeinsame fröhliche Momente kommen beim Bereitschaftsdienst nicht zu kurz. Das Team ist wie eine große Familie: einer für alle und alle für einen.

Ein großes Dankeschön gilt unseren KollegInnen Judith Kollau, Reinhard Jerk, Regina Woldeck, Nina Jessenko und Eva Weiland, die in den vergangenen Jahren ein Teil des Kernteams waren.





Stadt Graz | Amt für Jugend und Familie
Bereitschaftsdienst

Kaiserfeldgasse 25, 8010 Graz
bereitschaftsdienst.jugendamt@stadt.graz.at

Mo.–Fr.: 7.30–20.00 Uhr,

Tel.: +43 316 872-3043

Nacht- und Wochenendbereitschaft:

Tel.: +43 316 872-5858

[graz.at/jugendamt-bereitschaftsdienst](https://www.graz.at/jugendamt-bereitschaftsdienst)