



VOLKSANWALTSCHAFT

# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag

2018



Bericht der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag  
2018

Band  
Kontrolle der öffentlichen Verwaltung



## Vorwort

Will ein Staat mit seinen Aktivitäten größtmöglichen Nutzen erzielen, so muss die Verwaltung gut funktionieren. Die staatliche Verwaltung ist dann gut, wenn sie rechtskonforme und nachvollziehbare Entscheidungen trifft, Verfahren schnell durchführt und serviceorientiert ist. Aus diesem Verständnis ergibt sich, dass jede demokratische Ordnung auch dafür zu sorgen hat, dass den Bürgerinnen und Bürgern das Recht auf gute Verwaltung gewährleistet wird. Das ist auch deshalb wichtig, weil jede Person in ihrem privaten wie auch beruflichen Leben viele Male mit Behörden in Kontakt treten muss. Dabei erleben die Bürgerinnen und Bürger unmittelbar, wie die Verwaltung funktioniert.

Um negative Vorkommnisse zu verhindern oder zumindest zu korrigieren, ist eine wirksame Kontrolle der Verwaltung unabdingbar. Das ist eine der Hauptaufgaben der Volksanwaltschaft. Ihre Funktion gewinnt zusätzlich an Bedeutung, wenn gesellschaftliche Umbrüche und wirtschaftliche Herausforderungen die öffentliche Verwaltung verstärkt unter Druck setzen.

Viele dieser Veränderungen erfordern Reaktionen des Gesetzgebers. Die Qualität der Gesetze und das Ausmaß der Änderungen haben maßgeblichen Einfluss auf die Arbeitsweise, Serviceorientierung und Effizienz der öffentlichen Verwaltung. Wenn Gesetze unter Zeitdruck entstehen und Begutachtungsfristen verkürzt werden, steigt die Fehleranfälligkeit. Wie kaum eine andere Institution ist die Volksanwaltschaft mit den konkreten Auswirkungen neuer gesetzlicher Regelungen konfrontiert. Mit gutem Grund kann man davon ausgehen, dass die Anzahl der Beschwerden ein deutliches Anzeichen dafür ist, wie unzufrieden die Bevölkerung mit den Leistungen des Staates bzw. der Behörden ist.

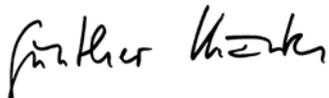
Die vorrangige Funktion dieses Berichts ist, über die von der Volksanwaltschaft im Jahr 2018 geleistete Arbeit Rechenschaft zu geben. Sie drückt sich in den wichtigsten Kennzahlen zum Geschäftsanfall und zu den Erledigungen aus. Die Feststellungen und Erkenntnisse aus der nachprüfenden Kontrolle dokumentieren die inhaltlichen Schwerpunkte der Tätigkeit. Sie zeigen aber auch, wo das Recht auf gute Verwaltung noch unzureichend verwirklicht ist und Handlungsbedarf besteht.

Berichtet wird auch über die Arbeit der Rentenkommission, die im Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft eingerichtet wurde. Sie ist mit Fragen zur Entschädigung von Heimopfern befasst und setzt sich dafür ein, Betroffenen zu berechtigten Ansprüchen zu verhelfen. Auf Betreiben der Volksanwaltschaft wurde 2018 das Heimopferrentengesetz novelliert und der Kreis der Anspruchsberechtigten erweitert. Jahrzehntlang wurde das Leiden vieler ehemaliger Heim- und Pflegekinder, die Misshandlungen, Missbrauch und Demütigungen erleben mussten, totgeschwiegen oder verharmlost. Die Heimopferrente ist eine wichtige finanzielle Hilfe für die Betroffenen. Sie hat aber auch symbolische Bedeutung, weil der Staat damit die Verantwortung für die Geschehnisse übernimmt.

Der vorliegende Band befasst sich nur mit einem Teil der Aufgaben der Volksanwaltschaft. Der zweite Band berichtet über die präventive Menschenrechtskontrolle. Er ent-

hält ausführliche Darstellungen über Menschenrechtsverletzungen und Gefährdungen, die im Zuge der Kontrollen festgestellt wurden, sowie daraus abgeleitete Empfehlungen.

Die in diesem Bericht dokumentierten Ergebnisse wären nicht ohne das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft zustande gekommen. Ihnen gebührt großer Dank. Die Volksanwaltschaft bedankt sich bei den Bundesministerien und den übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden für die Zusammenarbeit im vergangenen Jahr. Die Volksanwaltschaft möchte mit diesem Bericht auch einen Beitrag für die weitere vertrauensvolle Kooperation leisten.



Dr. Günther Kräuter



Dr. Gertrude Brinek



Dr. Peter Fichtenbauer

Wien, im April 2019

# Inhalt

Einleitung.....	9
1 Leistungsbilanz .....	11
1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung.....	11
1.2 Tätigkeit der Rentenkommission .....	14
1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle .....	15
1.4 Budget und Personal .....	16
1.5 Bürgernahe Kommunikation .....	18
1.6 Themenschwerpunkte 2018 .....	18
1.7 Öffentlichkeitsarbeit.....	21
1.8 Internationale Aktivitäten .....	22
1.8.1 International Ombudsman Institute (IOI) .....	22
1.8.2 Internationale Zusammenarbeit .....	24
2 Prüftätigkeit.....	31
2.1 Magistratsdirektion .....	31
2.1.1 Überlange Verfahrensdauer beim Landesverwaltungsgericht Wien in Dienstrechtsangelegenheiten .....	31
2.1.2 Unzureichende Fachaufsicht über das Rechtspflegerpersonal im Lan- desverwaltungsgericht Wien .....	31
2.2 Geschäftsgruppe für Bildung, Integration, Jugend und Personal .....	33
2.2.1 Heimopferrente .....	33
2.2.2 Kinder- und Jugendhilfe.....	35
2.2.3 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts.....	43
2.2.4 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts.....	46
2.2.5 Lange Verfahrensdauer beim Landesverwaltungsgericht.....	49
2.3 Geschäftsgruppe für Finanzen, Wirtschaft, Digitalisierung und Internationales .....	51
2.3.1 Säumigkeiten der Gewerbebehörde .....	51
2.4 Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport.....	54
2.4.1 Beisetzung im Armengrab .....	54
2.4.2 Bedarfsorientierte Mindestsicherung .....	55
2.4.3 Grundversorgung von Asylwerbenden .....	60
2.4.4 Heimbewohner- und Behindertenrecht .....	61

2.4.5	Ablehnung von Therapiekosten bei frühkindlichem Autismus .....	65
2.4.6	Lange Wartezeit im Kaiser-Franz-Josef-Spital.....	65
2.4.7	„Esoterik-Auftrag“ im Krankenhaus Nord .....	66
2.4.8	Weiterhin keine Strategie zur Vermeidung von Übergewicht bei Kindern .....	67
2.4.9	Entschädigung für Betroffene von Gewalt in Einrichtungen des KAV.....	68
2.4.10	Keine Psychotherapie für Wiener Heimopfer .....	69
2.5	Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung.....	71
2.5.1	Mangelnde Barrierefreiheit der Wiener U-Bahn .....	71
2.5.2	Fehlende Information über Standorte von barrierefreien Toilettenanlagen .....	72
2.5.3	Station der Badner Bahn nicht behindertengerecht .....	73
2.5.4	Falsche Auskunft durch die MA 46.....	74
2.5.5	Verparken einer engen Straße .....	75
2.6	Geschäftsgruppe für Umwelt und Wiener Stadtwerke .....	76
2.6.1	Verkehrsbelastung in der Hadikgasse.....	76
2.6.2	Abwassergebühr ohne Kanalnutzung .....	77
2.6.3	Lärmbelästigung durch Mistplatz .....	78
2.6.4	Rechtswidrige Vorschreibung von Abschlepp- und Verwahrungskosten.....	78
2.6.5	Hundehaltung.....	80
2.7	Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen .....	82
2.7.1	Aushändigen einer Niederschrift nach einem halben Jahr .....	82
2.7.2	Verzögerung bei der Ausfertigung einer Entscheidung im Schlichtungsverfahren .....	83
2.7.3	Fehler in der Aktenführung .....	84
	Abkürzungsverzeichnis.....	85

## Einleitung

Der vorliegende Band belegt, wie bedeutend die Funktion der Volksanwaltschaft als Rechtsschutzeinrichtung ist. Mehr als 16.000 Menschen wandten sich im Jahr 2018 an die Volksanwaltschaft. Für viele Menschen ist die Volksanwaltschaft die letzte Anlaufstelle, wenn sie im Kontakt mit den Behörden verzweifeln, etwa weil sie Entscheidungen der Verwaltung nicht nachvollziehen können oder auf Erledigungen der Behörden unzumutbar lange warten müssen. In vielen Fällen ist die Einschätzung der Hilfesuchenden richtig, wenn sie sich von den Behörden nicht korrekt behandelt fühlen: Bei rund einem Fünftel aller Beschwerden ergeben die Prüfverfahren der Volksanwaltschaft, dass ein Missstand in der Verwaltung vorliegt.

Hohes Beschwerdeaufkommen

So unterschiedlich die Probleme jedes Einzelnen sind, jede Beschwerde zeichnet ein Bild für Schwachstellen im System. Wenn sich Beschwerden in bestimmten Bereichen verdichten, sind sie ein klares Signal an die Verantwortlichen, dass Handlungs- und Reformbedarf besteht.

Hinweise auf Reformbedarf

Die Leistungsbilanz in Kapitel 1 liefert die wichtigsten Kennzahlen zur Arbeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2018. Sie geben unter anderem Aufschluss darüber, wie viele Beschwerden bei der Volksanwaltschaft eingelangt sind und wie viele Prüfverfahren eingeleitet wurden.

Leistungsbilanz mit den wichtigsten Kennzahlen

Die Kennzahlen zur Prüftätigkeit über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung sind im Abschnitt 1.1 dargestellt. Insgesamt wandten sich 1.070 Wienerinnen und Wiener mit einer Beschwerde an die VA, die sich von der Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung nicht korrekt behandelt oder unzureichend informiert fühlten.

1.070 Beschwerden über Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung

Neben der Darstellung der nachprüfenden Kontrolle gibt die Leistungsbilanz auch einen komprimierten Überblick über die Geschäftstätigkeit in den drei weiteren Geschäftsfeldern der Volksanwaltschaft: (a) die Arbeit der Rentenkommision, (b) die präventive Menschenrechtskontrolle und (c) die internationalen Aktivitäten der Volksanwaltschaft.

Die Ergebnisse der Prüftätigkeit werden in Kapitel 2 behandelt. Sie veranschaulichen, welche Schwierigkeiten die Bürgerinnen und Bürger im Kontakt mit den Behörden haben oder wie sehr sie durch Missstände in der Verwaltung in Mitleidenschaft gezogen werden können. Die Volksanwaltschaft beschränkt sich in dieser Darstellung nicht darauf, Missstände aufzuzeigen oder gar anzuprangern, sondern macht konkrete Vorschläge, wie Verbesserungen erzielt werden können.

Festgestellte Missstände

Gegenstand dieses Kapitels ist auch die Tätigkeit der unabhängigen Rentenkommision, die seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft eingerichtet ist und als Dachorganisation nach dem Heimopferrentengesetz fungiert. Die Volksanwaltschaft ist damit auch mit Fragen zur Entschädigung von Heimopfern

Arbeit der Rentenkommision

befasst und setzt sich dafür ein, Betroffenen zu berechtigten Ansprüchen zu verhelfen.

Die Kontrolle der Verwaltung soll letztendlich transparente, effiziente und bürgernahe Erledigungen sowie nachvollziehbare Entscheidungsprozesse fördern. Die Volksanwaltschaft appelliert an die Abgeordneten des Wiener Landtags, die in diesem Bericht dokumentierten Prüfergebnisse zu beraten und durch politische Entscheidungen die Grundlage für dringend notwendige Verbesserungen zu schaffen.

# 1 Leistungsbilanz

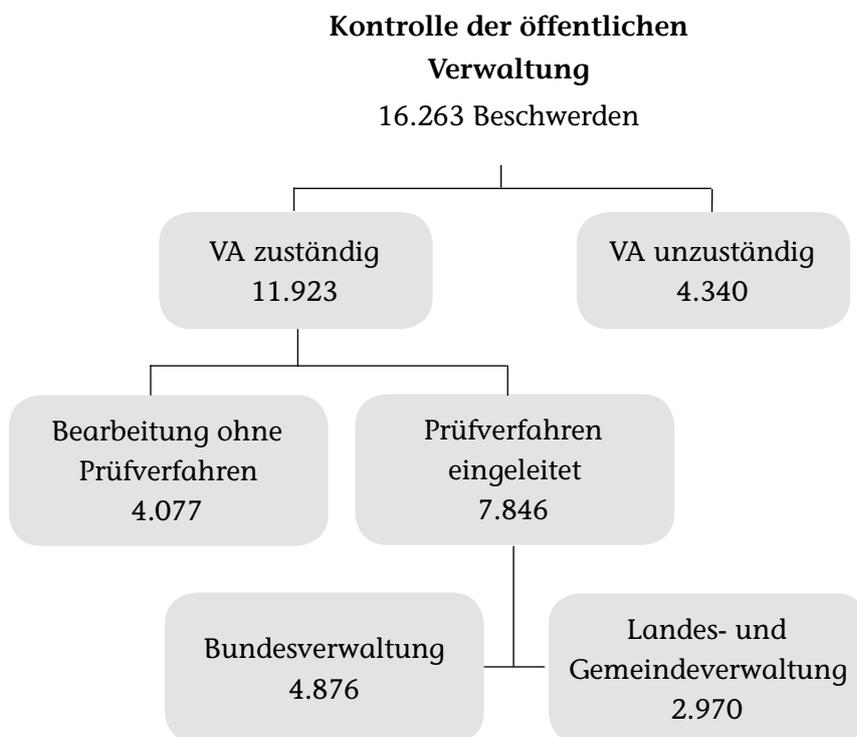
## 1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Die VA kontrolliert die gesamte öffentliche Verwaltung in Österreich und prüft, ob behördliche Entscheidungen den Gesetzen entsprechen. Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die VA wenden, sofern alle Rechtsmittel ausgeschöpft sind. Die VA geht jeder zulässigen Beschwerde nach und informiert die Betroffenen über das Ergebnis der Prüfung. Sie steht damit Menschen zur Seite, die Sorge haben, nicht zu ihrem Recht zu kommen. Die VA kann bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden und ein amtswegiges Prüfverfahren einleiten. Darüber hinaus ist die VA ermächtigt, die Gesetzmäßigkeit von Verordnungen einer Bundesbehörde vom VfGH überprüfen zu lassen.

VA geht jeder Beschwerde nach

Im Jahr 2018 wandten sich 16.263 Menschen mit einem Anliegen an die VA. Das bedeutet, dass bei der VA im Schnitt rund 66 Beschwerden pro Arbeitstag einlangten. In 7.846 Fällen – das sind rund 48 % aller Beschwerden – veranlasste die VA eine detaillierte Überprüfung. Bei 4.077 weiteren Beschwerden gab es keine hinreichenden Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung, weshalb keine Prüfverfahren eingeleitet wurden. Die VA unterstützte die Betroffenen in diesen Fällen mit Informationen zur Rechtslage und allgemeinen Auskünften. 4.340 Beschwerden fielen nicht in die Prüfständigkeit der VA. Die VA versucht auch hier zu helfen, indem sie den Kontakt zu anderen Behörden herstellt oder über weiterführende Beratungsangebote informiert.

Hohes Beschwerdeaufkommen

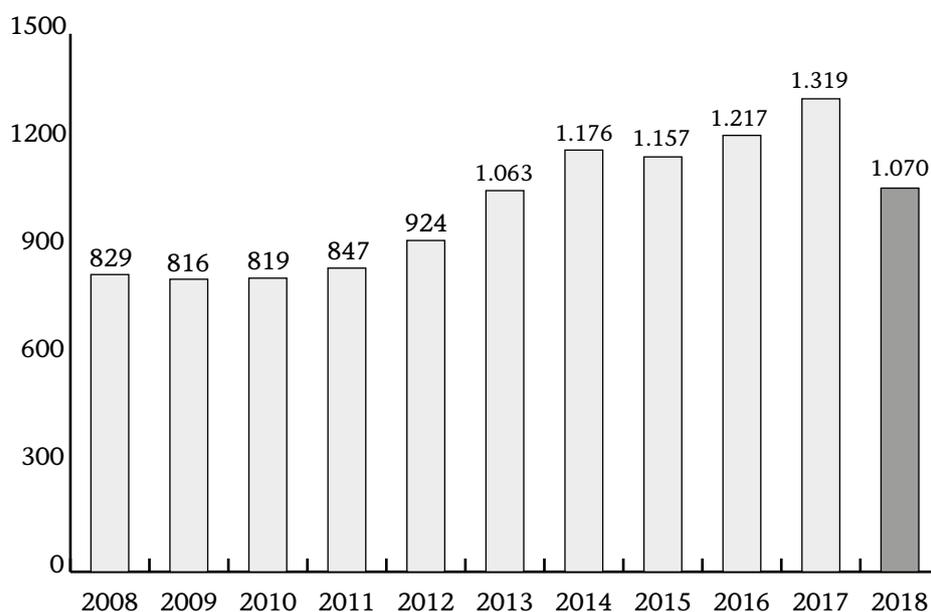


Die Bundesverfassung legt den Prüfauftrag der VA fest: Auf Bundesebene kontrolliert sie die gesamte öffentliche Verwaltung, also auch alle Behörden, Ämter und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Auf Wien bezogen fielen im Jahr 2018 insgesamt 1.242 Fälle an. Die Ergebnisse sind im PB 2018 (Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“) im Detail dargestellt.

Prüfauftrag Land und Gemeinde

Wien hat durch seine Landesverfassung die VA dazu berufen, die Verwaltung des Landes und der Gemeinde zu kontrollieren. Zur Verwaltung gehört auch die Privatwirtschaftsverwaltung, also das Vorgehen der Wiener Behörden als Träger von Privatrechten. Die VA muss dabei mit großem Bedauern zur Kenntnis nehmen, dass ihr nach wie vor nur eine eingeschränkte Kontrolle über große Bereiche der kommunalen Daseinsvorsorge zukommt, da diese vielfach als ausgegliederte Rechtsträger in einer GmbH oder AG organisiert sind. Von der Stadtverwaltung ausgegliederte Bereiche, wie die Wiener Stadtwerke Holding AG, unterliegen daher nicht der Prüfung durch die VA. Zahlreiche ausgegliederte Unternehmen, wie die Friedhöfe Wien GmbH, haben sich zwar bereit erklärt, der VA gegenüber schriftliche Stellungnahmen abzugeben, sie sind dazu aber nicht verpflichtet.

**Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung**



Im Berichtsjahr wandten sich 1.070 Wienerinnen und Wiener mit einer Beschwerde an die VA, da sie sich von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung nicht fair behandelt oder unzureichend informiert fühlten.

### Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2018 Inhaltliche Schwerpunkte

	2018	2017
Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt	369	413
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	249	275
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	186	242
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	84	114
Gesundheitswesen	66	85
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	30	60
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	27	25
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	18	45
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	17	10
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	8	22
Gewerbe- und Energiewesen	6	13
Landes- und Gemeindestraßen	6	13
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	2	2
Wissenschaft, Forschung und Kunst	2	0
<b>gesamt</b>	<b>1.070</b>	<b>1.319</b>

### Erledigte Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2018

	Erledigungen 2018
Misstand in der Verwaltung	244
Kein Misstand in der Verwaltung	429
VA nicht zuständig	445
<b>gesamt</b>	<b>1.118</b>

Misstände in 22 % der Fälle Im Berichtsjahr konnten insgesamt 1.118 Prüfverfahren betreffend die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung abgeschlossen werden, davon wurden 799 im Jahr 2018 eingeleitet, 319 in den Jahren davor. In 244 Fällen stellte die VA einen Misstand in der Verwaltung fest, was einem Anteil von rund 22 % aller erledigten Verfahren entspricht. Keinen Anlass für eine Beanstandung sah die VA bei 429 Beschwerden, in 445 Fällen war die VA nicht zuständig.

## 1.2 Tätigkeit der Rentenkommission

Neue Zuständigkeit der VA seit Juli 2017 Seit Juli 2017 ist bei der VA eine unabhängige Rentenkommission eingerichtet, der wichtige Aufgaben nach dem Heimopferrentengesetz übertragen wurden. Das Heimopferrentengesetz sieht vor, dass Betroffene ab Erreichen des Regelpensionsalters bzw. ab Pensionsantritt eine monatliche Rente erhalten. Die weisungsfreie Rentenkommission bei der VA befasst sich mit Anträgen auf Zuerkennung einer Heimopferrente. Sie ist für jene Personen zuständig, die zwischen 1945 und 1999 in einem Heim des Bundes, der Länder und der Kirche oder in einer Pflegefamilie Gewalt erlitten hatten und noch nicht als Heimopfer anerkannt wurden. Aufgrund einer Novelle des Heimopferrentengesetzes können seit Juli 2018 auch Personen, die als Kinder oder Jugendliche in Krankenhäusern, psychiatrischen Einrichtungen, Heilanstalten oder in Kinderheimen von Gemeinden sowie in Einrichtungen privater Träger misshandelt wurden, einen Antrag auf Heimopferrente stellen. Personen, die Rehabilitationsgeld erhalten oder die dauerhaft arbeitsunfähig sind und noch vor dem Erreichen des Regelpensionsalters stehen, sind nunmehr ebenfalls anspruchsberechtigt.

Die multidisziplinäre Rentenkommission setzt sich aus zwölf Expertinnen und Experten zusammen, geleitet wird sie von Volksanwalt Dr. Günther Kräuter. Ihre Aufgabe ist es zu prüfen, ob die Voraussetzungen für die Rentengewährung vorliegen, und entsprechende Vorschläge an das Kollegium der VA zu erstatten. Der Bewertung der Anspruchsberechtigung gehen Clearinggespräche zwischen Antragsteller und Expertinnen und Experten sowie umfassende Erhebungen voraus. In regelmäßigen Sitzungen werden die anonymisierten Fälle in der Rentenkommission ausführlich behandelt und beurteilt, ob die Schilderungen glaubhaft sind. Die Kommission macht dem Kollegium der VA einen Vorschlag für eine Entscheidung. Auf Grundlage der Vorschläge der Rentenkommission erteilt schließlich das Kollegium der VA dem zuständigen Entscheidungsträger eine schriftlich begründete Empfehlung, ob dem jeweiligen Antragsteller eine Heimopferrente gewährt werden soll.

522 Anträge auf Heimopferrente im Berichtsjahr Im Berichtsjahr wurden insgesamt 522 Anträge auf Heimopferrente direkt bei der Rentenkommission eingebracht oder wurden von anderen Stellen an die Rentenkommission weitergeleitet.

338 Empfehlungen der VA Rund 300 Personen wurden zwecks Klärung der Anspruchsberechtigung zu einem Clearing-Gespräch eingeladen, 283 Clearing-Berichte wurden im

Berichtsjahr fertiggestellt. Die Rentenkommission erteilte im Berichtsjahr 338 Vorschläge an das Kollegium der VA, in 322 Fällen sprach sie sich für die Zuerkennung der Heimopferrente aus. Von Seiten des Kollegiums der VA gab es 338 begründete schriftliche Empfehlungen an den Entscheidungsträger, davon waren 322 positiv.

### 1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle

Die VA hat den verfassungsgesetzlichen Auftrag, die Einhaltung von Menschenrechten zu schützen und zu fördern. Gegenstand des Mandats ist die Kontrolle von öffentlichen und privaten Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit beschränkt sind. Zu diesen sogenannten „Orten der Freiheitsentziehung“ zählen Justizanstalten, Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Abteilungen und Jugendwohlfahrtseinrichtungen. Sechs Kommissionen der VA führen flächendeckend und routinemäßig Kontrollen in diesen Einrichtungen durch. Verletzungen von Menschenrechten sollen dadurch verhindert oder zumindest möglichst unwahrscheinlich gemacht werden. Darüber hinaus kontrolliert die VA Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch hintanzuhalten. Die VA und ihre Kommissionen beobachten und überprüfen weiters die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, etwa bei Demonstrationen, Großveranstaltungen, Versammlungen oder Abschiebungen.

Schutz und Förderung  
von Menschenrechten

Rechtliche Grundlage für dieses umfassende Mandat sind zwei Abkommen der Vereinten Nationen, zu deren Umsetzung sich die Republik Österreich verpflichtet hat: das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) sowie die UN-Behindertenrechtskonvention.

Zur Durchführung der Kontrollen hat die VA sechs Kommissionen eingerichtet. Sie haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und erhalten alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Die Kommissionen sind multidisziplinär zusammengesetzt und nach regionalen Gesichtspunkten organisiert.

Sechs Kommissionen  
der VA

Im Berichtsjahr führten die Kommissionen insgesamt 520 Kontrollen durch. 476 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, in denen Menschen angehalten werden. 44-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die meisten Kontrollen fanden in Wien und Niederösterreich statt, da in diesen Bundesländern die Einrichtungsdichte sehr hoch ist. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 6 % der Kontrollen waren angekündigt.

520 Kontrollen

## Präventive Kontrolle 2018

	Kontrollbesuche in Einrichtungen	Beobachtung von Polizeieinsätzen
<b>Wien</b>	<b>116</b>	<b>16</b>
NÖ	102	0
Stmk	70	3
OÖ	56	3
Tirol	55	8
Ktn	23	1
Sbg	23	10
Bgld	17	1
Vbg	14	2
<b>gesamt</b>	<b>476</b>	<b>44</b>
davon unangekündigt	471	17

In 428 Fällen (d.h. 82 % der Kontrollen) sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden. Die VA prüft diese Fälle auf Grundlage der Wahrnehmungen der Kommissionen und befasst bei systembedingten Defiziten und einrichtungsspezifischen Mängeln die zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Viele Missstände und Gefährdungen konnten dadurch bereits beseitigt werden. Ergebnis dieser Prüftätigkeit sind aber auch zahlreiche Empfehlungen der VA, die menschenrechtliche Standards in den Einrichtungen gewährleisten sollen (siehe dazu im Detail Band „Präventive Menschenrechtskontrolle“, Kap. 3).

MRB als beratendes  
Organ der VA

Unterstützt wird die VA bei der Ausübung des Menschenrechtsmandats durch den Menschenrechtsbeirat (MRB). Der MRB ist als beratendes Organ der VA eingerichtet und setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern von Nichtregierungsorganisationen und Bundesministerien zusammen. Im Berichtsjahr ersuchte die VA den MRB um Stellungnahme zu verschiedenen Themen des präventiven Menschenrechtsschutzes und Empfehlungsentwürfen des NPM. In sechs Plenarsitzungen wurden die Ergebnisse der Tätigkeit des MRB mit den Mitgliedern der VA erörtert.

Die präventive Tätigkeit der VA wird im Band „Präventive Menschenrechtskontrolle“ ausführlich dargestellt.

## 1.4 Budget und Personal

Rücklagenauflösung

Gemäß dem Finanzierungsvoranschlag stand der VA im Jahr 2018 ein Budget von 11,601.000 Euro – davon 300.000 Euro durch Auflösung eigener Rückla-

gen – zur Verfügung. Gemäß dem Ergebnisvoranschlag standen 11,591.000 Euro zur Verfügung. Im Folgenden wird nur der Finanzierungsvoranschlag erläutert, weil dieser den tatsächlichen Geldfluss darstellt (siehe BVA 2018 Teilheft für die Untergliederung 05 VA).

Im Finanzierungsvoranschlag entfielen auf Auszahlungen aus Personalaufwand rund 6,635.000 Euro, auf Auszahlungen aus dem betrieblichen Sachaufwand 3,927.000 Euro. Zum betrieblichen Sachaufwand zählen z.B. Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB, Aufwendungen aus gesetzlichen Verpflichtungen für Bezüge der Mitglieder der VA, Auszahlungen für die Rentenkommission und der durch sie beauftragten Clearings, Verwaltungspraktika, Druckwerke, Energiebezüge sowie sonstige Aufwendungen.

Zusätzlich hatte die VA auch noch Auszahlungen aus Transfers vor allem für die Pensionen der ehemaligen Mitglieder der VA und die Witwen der ehemaligen Mitglieder der VA von 901.000 Euro zu leisten. Schließlich standen noch für Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit 112.000 Euro und für Gehaltsvorschüsse 26.000 Euro zu Verfügung.

Zur Erfüllung der seit 1. Juli 2012 der VA zukommenden Aufgaben nach dem OPCAT-Durchführungsgesetz war für Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB 2018 ein Budget von 1,450.000 Euro (unverändert zu 2017) vorgesehen. Davon wurden für Entschädigungen und Reisekosten für die Kommissionsmitglieder rund 1,264.000 Euro und für den MRB rund 83.000 Euro budgetiert; rund 103.000 Euro standen für Workshops für die Kommissionen und die im OPCAT-Bereich tätigen Bediensteten der VA sowie für Expertengutachten zur Verfügung.

Für die Auszahlungen für die gemäß § 15 Heimopferrentengesetz (HOG) seit 1. Juli 2017 in der VA eingerichtete Rentenkommission und der durch sie beauftragten Clearings wurde 2018 ein Budget von 200.000 Euro vorgesehen.

**Bundесvoranschlag (BVA) der VA in Mio. Euro  
Finanzierungsvoranschlag 2018/2017**

11,601 Mio. Budget

		2018	2017		
		11,601	10,758		
Personalaufwand				Betrieblicher Sachaufwand	
2018	2017	2018	2017		
6,635	6,033	3,927	3,731		
Transfers				Investitionstätigkeit und Gehaltsvorschüsse	
2018	2017	2018	2017		
0,901	0,927	0,138	0,067		

78 Planstellen Die VA verfügte 2018 über insgesamt 78 Planstellen im Personalplan des Bundes (2017: 79 Planstellen). Die VA ist damit das kleinste oberste Organ der Republik Österreich. Mit Teilzeitkräften und Personen mit herabgesetzter Wochenarbeitszeit, Verwaltungspraktika und Entsendeten von anderen Gebietskörperschaften sind in der VA insgesamt im Durchschnitt 97 Personen tätig. Nicht zum Personalstand zählen die insgesamt 57 Mitglieder der sechs Kommissionen sowie die 34 Mitglieder und Ersatzmitglieder des MRB der VA.

## 1.5 Bürgernahe Kommunikation

Einfacher Kontakt zur VA Die VA ist Anlaufstelle für alle Bürgerinnen und Bürger, die ein Problem mit einer Behörde haben. Die VA sieht es als ihren Auftrag, diesen Menschen rasch und unkompliziert eine Hilfestellung zu bieten. Eine Voraussetzung dafür ist, dass die VA für die Bevölkerung leicht erreichbar ist. Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung gewährleistet die VA einen einfachen und formlosen Kontakt. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Eine besonders einfache Kontaktaufnahme ist über ein Online-Beschwerdeformular möglich, das über die Homepage der VA abrufbar ist. 1.012 Personen nutzten im letzten Jahr diesen Service. Der Auskunftsdienst ist unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden entgegen.

Dass die Angebote von den Wienerinnen und Wienern in hohem Maße angenommen und offensichtlich auch geschätzt werden, belegen die folgenden Zahlen:

- 6.171 Menschen schrieben an die VA: 2.620 Frauen, 2.881 Männer und 670 Personengruppen,
- 10.265 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz,
- 3.843 Briefe und E-Mails umfasste die Korrespondenz mit den Behörden.

Die Sprechtage der Mitglieder der VA in den Bundesländern werden ebenfalls gerne in Anspruch genommen. Im Rahmen von 68 Sprechtagen nutzten die Wienerinnen und Wiener die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit der Volksanwältin bzw. einem Volksanwalt zu besprechen.

## 1.6 Themenschwerpunkte 2018

### Verbesserungsbedarf der Zentralmatura

Massive Kritik an Zentralmatura Aufgrund zahlreicher Kritik rund um die Mathematik-Matura 2018 befasste sich die VA im Berichtsjahr intensiv mit dieser Thematik. Beschwerden erreichten die VA nicht nur von Schülerinnen, Schülern und Eltern, sondern auch von der Lehrerschaft. Wegen der schwer nachvollziehbaren Formulierungen in den

komplexen Textbeispielen mussten wesentlich mehr Maturantinnen und Maturanten in Mathematik eine negative Note ausbessern als in den Vorjahren. Insbesondere Mathematiklehrerinnen und -lehrer orten daher einen starken Verbesserungsbedarf.

Angesichts der schwerwiegenden Kritikpunkte und deren weitgreifenden Auswirkungen auf Schülerinnen und Schüler leitete die VA eine amtswegige Prüfung des BMBWF ein. Zu Redaktionsschluss lag noch kein endgültiges Ergebnis des Prüfverfahrens vor.

Amtswegiges  
Prüfverfahren

### **Menschenwürdige Pflege**

Ein weiterer Schwerpunkt der VA betraf im Berichtsjahr 2018 den Pflegebereich. Aus den Besuchen der Expertenkommissionen der VA geht hervor, dass es in mehr als der Hälfte der Alten- und Pflegeheime im Nachtdienst an diplomiertem Personal fehlt. In 70 % der Fälle wird den oft überlasteten Pflegekräften keine Supervision geboten und häufig herrscht eine bedenkliche Medikation. Die Ursache ist meist Personalmangel.

Gravierende Mängel im  
Pflegebereich

Die VA setzt sich immer wieder für mehr Qualität und Kontrolle im Pflegebereich ein und empfiehlt die Schaffung einheitlicher Standards, um Missstände in Alten- und Pflegeheimen zu vermeiden. Die Mittel des aktuell mit 366 Mio. Euro dotierten Pflegefonds sollten an Qualitätskriterien gebunden werden. Außerdem müsse das Pflegegeld in allen sieben Stufen um 30 % angehoben werden, um sicherzustellen, dass auch Menschen mit geringerem Pflegebedarf daheim betreut werden können. Eine jährliche Valorisierung sei unerlässlich, um einerseits dem starken Andrang zu stationären Einrichtungen entgegenzuwirken und andererseits eine menschenwürdige Pflege langfristig sicherstellen zu können.

Qualitätskriterien schaffen und Pflegegeld erhöhen

### **Erwachsenenschutz: Der Mensch steht im Mittelpunkt**

Das neue Gesetz zum Erwachsenenschutz, das am 1. Juli 2018 in Kraft trat, schuf eine moderne rechtliche Grundlage, die jedem internationalen Vergleich standhält und die Vorgaben der UN-BRK erfüllt. Die VA war neben Expertinnen und Experten, NGOs und Betroffenen von Anfang an in den auf Inklusion ausgerichteten Gesetzgebungsprozess intensiv eingebunden. In einer vorbildlich partizipativen Vorbereitungsphase im BMJ wurde das neue Gesetz erarbeitet und schließlich im April 2017 im Parlament einstimmig beschlossen. Das neue Erwachsenenschutzrecht stellt Autonomie und Selbstbestimmung für Menschen mit Beeinträchtigungen in den Mittelpunkt und entspricht damit auch den Anforderungen der UN-BRK.

Autonomie und  
Selbstbestimmung

### **Pflichtversicherung für Hochwasserschäden**

Die VA tritt seit Jahren für die gesetzliche Einführung einer verpflichtenden Versicherung für Hochwasserschäden – ähnlich einer KFZ-Haftpflichtversi-

Versicherung soll Betroffene entschädigen

cherung – ein. Aufgrund der diesjährigen österreichweiten Hochwasserkrisen rückte diese Thematik im Jahr 2018 verstärkt in den Fokus der VA. Um eine Entschädigung zu erhalten, sind Betroffene bis dato auf die Katastrophenfonds der Bundesländer angewiesen. Abgesehen davon, dass auf solche Entschädigungen kein Rechtsanspruch besteht, ist die Höhe der Geldleistung für viele Betroffene kein vergleichbarer Ersatz für den erlittenen Schaden. Die Beträge reichen nicht aus, um gleichwertiges Eigentum außerhalb der Gefahrenzone erwerben zu können.

Da Naturkatastrophen weiter zunehmen, sieht die VA dringenden Handlungsbedarf und fordert adäquate Lösungen der Politik. Bereits seit 2014 hat die VA dem Nationalrat mehrfach davon berichtet. Eine im früheren BMJ eingerichtete Arbeitsgruppe tagte jedoch nur einige Male und wurde ohne Ergebnis geschlossen.

### Kinderarmut: Darstellung und Wirklichkeit

Mediale Darstellung sozial benachteiligter Minderjähriger

Massenmedien beeinflussen durch ihre Berichterstattung und Themenwahl maßgeblich die öffentliche und politische Meinung. Die VA und die Armutskonferenz präsentierten im März 2018 eine Studie über die Berichterstattung und Darstellung von sozial benachteiligten Kindern und Jugendlichen in österreichischen Massenmedien. Diese untersuchte, welches Bild von armutsgefährdeten Kindern und Jugendlichen und deren Problemen vermittelt wird. Im Fokus standen dabei Minderjährige, die aufgrund von Einkommen, Herkunft, Behinderung und Kindeswohlgefährdung ausgegrenzt werden oder ausgegrenzt werden könnten.

Handlungsempfehlungen für Medien

Das ernüchternde Fazit der Studie: Die mediale Berichterstattung über sozial benachteiligte Minderjährige entspricht oft nicht der UN-KRK, sondern stellt Kinder und Jugendliche und ihre Alltagsrealitäten einseitig, selektiv und verzerrt dar. Im Rahmen der Studie wurden daher zentrale Handlungsempfehlungen für Medien entwickelt, die einem sensibleren und kinderrechtskonformen Umgang mit dem Thema Kinderarmut entsprechen.

### Eine von fünf – Gewalt gegen Frauen und Kinder

Interdisziplinäre Ringvorlesung

In Kooperation mit dem Zentrum für Gerichtsmedizin der Medizinischen Universität Wien und dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) beteiligte sich die VA 2018 bereits zum dritten Mal an der interdisziplinären Ringvorlesung „Eine von fünf“, um auf das verheerende Ausmaß von Gewalt an Frauen aufmerksam zu machen: Jede fünfte in Österreich lebende Frau ist körperlicher und/oder sexueller Gewalt ausgesetzt.

„Kinder/Jugendliche als (Mit-)Betroffene häuslicher Gewalt“

Der diesjährige Schwerpunkt der Vorlesungsreihe lautete „Kinder/Jugendliche als (Mit-)Betroffene häuslicher Gewalt“. Im Rahmen der Veranstaltung wurde insbesondere auf bestehende Forschungslücken, mangelnde Zufluchtsorte und die traumatischen Auswirkungen von Gewalt auf Kinder und Jugendli-

che hingewiesen. An insgesamt sieben Vorlesungstagen erhielten Studierende und auch Berufstätige Einblicke in die unterschiedlichsten Situationen, wie mit Gewalt in der Familie umgegangen werden sollte. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VA übernahmen einen Themenblock der Ringvorlesung, die Auftakt- und auch Abtaktveranstaltung fanden in der VA statt.

## 1.7 Öffentlichkeitsarbeit

Die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Journalistinnen und Journalisten sowie mit den verschiedensten Stakeholdern hat hohe Priorität für die VA. Durch Maßnahmen wie eine aktive Medienarbeit, einen umfangreichen Onlineauftritt sowie die ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ wird die Öffentlichkeit laufend über die Aufgaben, Tätigkeiten und Ziele der VA informiert. Die vielseitige Öffentlichkeitsarbeit spiegelt sich auch in den über 3.220 Meldungen österreichischer Nachrichtenagenturen, Printmedien und Onlineausgaben sowie in Radio und Fernsehen über die Arbeit der VA wider. Darüber hinaus bearbeitete die Abteilung für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit der VA rund 250 telefonische und schriftliche Medienanfragen.

Kommunikation im Fokus

Persönliche Gespräche der Volksanwältin und der Volksanwälte mit Medienvertreterinnen und -vertretern, Presseaussendungen, Pressekonferenzen sowie ein monatlich erscheinender Newsletter bilden gemeinsam mit der Website die wichtigsten Säulen der Kommunikationsarbeit der VA.

Die Website nimmt in der Öffentlichkeitsarbeit eine besonders wichtige Stellung ein. Hier finden Userinnen und User neben aktuellen Meldungen über die Arbeit der VA auch Publikationen, Prüfergebnisse, Informationen zu Prüfverfahren und Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen sowie Berichte über Veranstaltungen und internationale Aktivitäten. Die Website wird von Bürgerinnen und Bürgern aktiv genutzt und verzeichnete im Berichtsjahr mit 141.176 Zugriffen eine Steigerung von rund 4 % im Vergleich zum Vorjahr. Die umfassenden Onlineinformationen ermöglichen jeder Person, sämtliche Prüfberichte und relevanten Daten abzurufen und sich über die Tätigkeit der VA zu informieren. Alle Dokumente werden seit Herbst 2018 auch in barrierefreier Version veröffentlicht.

141.176 Zugriffe auf die Website

Ein weiterer wichtiger Kommunikationskanal sind die von der VA erstellten Berichte an den Nationalrat, den Bundesrat und an die Landtage, in denen die VA die Ergebnisse ihrer Arbeit vorlegt. Neben den jährlichen Berichten an das Parlament und den Wiener Landtag präsentierte die VA 2018 auch Berichte zur Kontrolle der öffentlichen Verwaltung in Wien, Kärnten, Niederösterreich und der Steiermark.

Berichtswesen

Die Sendung „Bürgeranwalt“ im ORF besteht seit Jänner 2002. Wöchentlich verfolgen durchschnittlich 300.000 Haushalte die Studiodiskussionen. In der Sendung weisen die Mitglieder der VA auf wichtige Beschwerdefälle hin und

ORF-Sendung „Bürgeranwalt“

diskutieren diese mit Behördenvertreterinnen und -vertretern sowie den Betroffenen. Viele alltägliche Probleme konnten auf diesem Weg bereits gelöst werden. Jede Sendung kann nach der Ausstrahlung eine Woche lang in der ORF TVthek abgerufen werden (<http://tvthek.orf.at/profile/Buergeranwalt/1339>). Mit einem Spitzenwert von 455.000 Zuseherinnen und Zusehern im Berichtsjahr 2018 ist der „Bürgeranwalt“ damit weiterhin eine wichtige Plattform für die Anliegen der VA.

## 1.8 Internationale Aktivitäten

### 1.8.1 International Ombudsman Institute (IOI)

Seit seiner Gründung im Jahr 1978 blickt das International Ombudsman Institute (IOI) auf eine erfolgreiche Geschichte als einziges, globales Netzwerk für Ombudseinrichtungen zurück. Die Hauptaufgaben des IOI liegen in der Förderung und Entwicklung des Ombudsmankonzeptes und der Unterstützung und Vernetzung von Ombudseinrichtungen weltweit. 2009 übernahm die VA das IOI Generalsekretariat und betreut aktuell rund 190 unabhängige Ombudsman Institutionen in über 90 Ländern.

Publikation zum  
40-jährigen Bestehen

2018 feierte das IOI das 40-jährige Jubiläum seiner Gründung. Aus diesem Anlass wurde Prof. Richard Carver, Dozent für Menschenrechte an der Oxford Brooks University (UK), damit beauftragt, die Geschichte des IOI niederzuschreiben und die Entwicklung der Organisation zu porträtieren. Nach intensiver Recherche und persönlichen Gesprächen mit zentralen Figuren der Organisation entstand die Publikation „A Mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978 – 2018“.

40-Jahr-Feier bei  
Vereinten Nationen in  
New York

Erstmals präsentiert wurde dieses Buch im Rahmen einer Informationsveranstaltung, die das IOI zur Feier seines 40-jährigen Bestehens im Hauptquartier der Vereinten Nationen in New York abhielt. Organisiert wurde der Event mit Unterstützung der Permanenten Vertretung Österreichs bei den Vereinten Nationen in New York, Botschafter Jan Kickert und seinem exzellenten Team. Ziel war es, die Beziehungen mit den Vereinten Nationen zu vertiefen und bei UN Menschenrechtsgremien Bewusstsein für die wichtige Arbeit der Ombudseinrichtungen für die Förderung und den Schutz von Menschenrechten zu schaffen.

Bewusstsein schaffen

Die Veranstaltung in New York bot eine Plattform, um die Tätigkeit von Ombudseinrichtungen zu präsentieren und über den wichtigen Beitrag zu informieren, den sie als Kontrollmechanismen im Bereich des Menschenrechtsschutzes und bei der Umsetzung der nachhaltigen Entwicklungsziele der UN Agenda 2030 leisten.

Breite Unterstützung

Unterstützt wurde das IOI dabei durch regionale Partnerorganisationen wie die Föderation Ibero-Amerikanischer Ombudseinrichtungen, den Verband afrikanischer Ombudsman Institutionen, die Vereinigung der Ombudsleute aus dem frankophonen Raum und den Verband der Ombudsman Institutionen der Karibik.

Ein Fokus des IOI liegt jedes Jahr darin, das Trainingsangebot für Mitglieder auszubauen. Auch 2018 konnten sowohl altbewährte Trainingsserien weitergeführt, als auch neue Trainingsinhalte angeboten werden.

In der afrikanischen Region wurde mit Hilfe von IOI Finanzierung ein Training zum Thema Transparenz, Ethik und Rechenschaftspflicht als Voraussetzung für gute öffentliche Verwaltung angeboten. Innerhalb Europas wurden neue Schwerpunktthemen gesetzt. Ein Workshop in Tallinn befasste sich mit dem Problem des Grundrechtsschutzes im digitalen Zeitalter. Ein vom baskischen Ombudsman organisiertes Seminar behandelte die Rolle von Ombudseinrichtungen bei Umweltangelegenheiten. Die nordirische Institution lud zu einem Erfahrungsaustausch über Möglichkeit und Umsetzung von amtswegigen Prüfverfahren.

Training in Afrika und Europa

Die vierte Ausgabe der 2015 ins Leben gerufenen Trainingsreihe des IOI für NPM wurde von der dänischen Ombudseinrichtung ausgerichtet. Sie befasste sich damit, wie NPMs ihren Empfehlungen mehr Nachdruck verleihen und ihre Umsetzung besser nachprüfen können. Wie in den vergangenen Workshops dieser Reihe brachten Expertinnen und Experten des UN Ausschusses gegen Folter (CAT), des UN-Unterausschusses zur Verhütung von Folter (SPT) und des Komitees zur Verhütung von Folter des Europarats (CPT) ihr umfangreiches Wissen in die Diskussion mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein. Volksanwalt Kräuter eröffnete in seiner Funktion als Generalsekretär diese Veranstaltung, an der auch eine Expertin und ein Experte der VA teilnahmen.

IOI Workshop für NPMs in Kopenhagen

Mit Hilfe der jährlich vom IOI angebotenen Regionalsubventionen werden Projekte von Mitgliedsinstitutionen in den jeweiligen IOI Regionen gefördert und finanziell unterstützt. Im letzten Jahr wurde so sichergestellt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von finanziell schwächeren Institutionen wie dem Ombudsman von Samoa, Tonga oder Vanuatu an der jährlichen Konferenz der Region Australasien/Pazifik teilnehmen konnten. In Lateinamerika unterstützte das IOI eine Studie über Ombudsman Institutionen auf dem amerikanischen Kontinent und in Lettland konnte ein Projekt zu Familienfragen und Jugendwohlfahrt in Angriff genommen werden. Nach den verheerenden Auswirkungen von Hurrikan Irma erhielten die Kolleginnen und Kollegen der Karibik Region besondere Unterstützung in Form eines einmaligen Notfallfonds. Damit konnten betroffene Büros direkt unterstützt und eine Medienkampagne zur Aufklärung und Information über Hilfeleistungen für Bewohnerinnen und Bewohner der beeinträchtigten Gebiete realisiert werden.

Regionalsubventionen unterstützen relevante Projekte

Zur Intensivierung des Austausches mit Partnerorganisationen unterzeichnete das IOI 2018 Kooperationsabkommen mit der in Genf angesiedelten Association for the Prevention of Torture (APT) und dem Verband der Ombudseinrichtungen des Mittelmeerraums (Association of Mediterranean Ombudsman, AOM).

Kooperationsabkommen

## 1.8.2 Internationale Zusammenarbeit

### Nationaler Präventionsmechanismus

Als Nationaler Präventionsmechanismus (NPM) ist die VA gemeinsam mit den von ihr eingerichteten Kommissionen stets an einem intensiven Erfahrungsaustausch und der Kooperation mit anderen NPMs interessiert. Nähere Details zur internationalen Zusammenarbeit des österreichischen NPMs finden sich in Band 2 dieses Jahresberichtes.

### Vereinte Nationen

Im September 2018 behandelte der UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderung (CRPD) den Länderbericht Österreichs zur Umsetzung der UN-BRK.

Kräuter spricht vor UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen

Als Nationale Menschenrechtsorganisation wurde die VA eingeladen, sich zum Länderbericht Österreichs zu äußern, und nutzte diese Gelegenheit, um zur Umsetzung der UN-BRK Stellung zu nehmen. In seinem Statement vor dem UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen in Genf forderte Volksanwalt Kräuter verstärkte Anstrengungen, um eine Gleichstellung zu garantieren, da Menschen mit Behinderung in Österreich in fast allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens (Wohnen, Arbeit, Gesundheit, Bildung, Altersvorsorge etc.) nach wie vor benachteiligt werden.

Langer Weg zu Selbstbestimmung und Inklusion

Die Missstände reichen von unrechtmäßigen Freiheitsentziehungen, fehlenden Betreuungsmöglichkeiten, unzureichendem Zugang zur Bildung und mangelnder Barrierefreiheit bis hin zu Mehrfachdiskriminierungen von Frauen. Volksanwalt Kräuter unterstrich, dass Österreich noch einen langen Weg vor sich habe, bis Menschen mit Behinderung nicht bloß Fürsorgeempfänger sind, sondern ihr Leben selbstbestimmt gestalten können.

GANHRI Jahrestreffen in Genf

Die VA nimmt als Nationale Menschenrechtsinstitution (NHRI) am jährlichen Treffen der Global Alliance of NHRIs (GANHRI) teil. GANHRI vertritt die Interessen von Nationalen Menschenrechtsinstitutionen im UN Menschenrechtsrat und anderen UN Menschenrechtsausschüssen. Die Generalversammlung bringt jährlich Vertreterinnen und Vertreter von über 100 NHRIs nach Genf.

Side-Event für NPMs

Im Rahmen dieses jährlichen Treffens nahm Volksanwalt Kräuter auch an einer Parallelveranstaltung teil, die von der Association for the Prevention of Torture (APT) organisiert wurde. Der Schwerpunkt lag dabei auf NHRIs, die auch ein Mandat als NPM ausüben. Der Präsident der mexikanischen Menschenrechtsinstitution und die Vertreterin der polnischen Ombudseinrichtung referierten über Fortschritte und Probleme, mit denen sich ihre Institutionen bei der Umsetzung des Mandats konfrontiert sahen. In einem Beitrag informiert Volksanwalt Kräuter die Anwesenden unter anderem über die NPM Trainingsreihe des IOI.

Alle drei Jahre veranstaltet GANHRI eine internationale Konferenz. Diese fand 2018 in Marrakesch statt und wurde von der marokkanischen NHRI ausgerichtet. Die Konferenz feierte das 70-jährige Jubiläum der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, sowie das 25-jährige Jubiläum der Paris Principles und der Gründung von GANHRI. Mehr als 260 Vertreterinnen und Vertreter von NHRIs aus aller Welt – darunter auch eine Expertin der VA – diskutierten unter anderem über die Rolle von NHRIs bei der Erweiterung des bürgerlichen Raums und ihre Bedeutung beim Schutz und bei der Förderung von Menschenrechten, speziell den Rechten von Frauen. Die Teilnehmenden verabschiedeten eine weitreichende Erklärung zum Schutz von Menschenrechtsverteidigern.

GANHRI Konferenz in Marrakesch

Als Nationale Menschenrechtsinstitution, aber auch in ihrer Funktion als Sitz des IOI Generalsekretariats, pflegt die VA außerdem einen engen Kontakt mit dem Europäischen NHRI-Netzwerk (ENNHRI). )

Netzwerk Europäischer NHRIs (ENNHRI)

Die ENNHRI Generalversammlung und Jahreskonferenz wurde 2018 vom griechischen Ombudsman in Athen ausgerichtet und stand unter dem Motto „Ombudseinrichtungen in Gefahr“. Dr. Kräuter besuchte diese Konferenz sowohl in seiner Funktion als Volksanwalt als auch in seiner Rolle als Generalsekretär des International Ombudsman Institute (IOI). Der Schwerpunkt der Konferenz lag in der Unterstützung von Ombudseinrichtungen, die unter erschwerten Umständen operieren und von Ombudsleuten, die in ihrer Tätigkeit sogar mit Drohungen gegen die eigene Person konfrontiert sind. In kleineren Arbeitsgruppen wurden außerdem Best Practice Erfahrungen im Bereich Asyl und Migration ausgetauscht und die Rolle von NHRIs bei der Förderung wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Menschenrechte diskutiert.

ENNHRI Jahreskonferenz und Generalversammlung

In der ENNHRI Generalversammlung wurde die irische Menschenrechtskommissarin, Emily Logan, zur neuen ENNHRI Vorsitzenden gewählt. Sie löst ab 2019 die kroatische Ombudsfrau Lora Vidovic ab.

Kroatien übergibt Vorsitz an Irland

Die ENNHRI Arbeitsgruppe zum Thema „Menschen mit Behinderung“ veranstaltete ihr jährliches Treffen in Riga (Lettland). Ein Experte der VA nahm an diesem Treffen und einem daran anschließenden Workshop zur Arbeit unabhängiger Kontrollmechanismen gemäß UN-BRK teil. Als Netzwerk nationaler Menschenrechtsorganisation ist GANHRI bemüht, die Kooperation mit dem UN-Ausschuss zum Schutz der Rechte von Menschen mit Behinderung zu vertiefen. Auch Behindertenorganisationen werden vermehrt in diesen Dialog eingebunden, um sicherzustellen, dass unmittelbar Betroffene auch repräsentiert werden.

ENNHRI CRPD Arbeitsgruppe

Im Rahmen des Riga-Trainings reflektierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, wie man am besten mit Behindertenorganisationen in Dialog treten könnte, um sicherzustellen, dass bei der Umsetzung der UN-BRK die Kernthemen der betroffenen Gruppe berücksichtigt werden. Des Weiteren diskutierte man, wie diese Organisationen bei ihrer eigenen, unabhängigen Kontrolltätigkeit unterstützt werden können.

Inklusion von Behindertenorganisationen

## Europäische Union und Europäisches Verbindungsnetzwerk

Treffen des Europäischen Verbindungsnetzwerks (ENO)	Die jährliche Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse (ENO) fand im März 2018 in Brüssel statt. Konferenzthemen waren die Zukunft Europas, aktuelle und zukünftige Herausforderungen für Ombudseinrichtungen und die grenzübergreifende Hilfe für EU-Bürgerinnen und Bürger.
Grenzübergreifende Sozialleistungen	Volksanwalt Kräuter nahm an dieser Konferenz teil und sprach über die Erfahrungen der VA mit Prüffällen im Bereich der grenzübergreifenden Auszahlung von Familienleistungen und die damit verbundenen Probleme. Er wies auf den guten Austausch mit der tschechischen Ombudseinrichtung hin, die ebenfalls immer öfter mit ähnlichen Beschwerden konfrontiert wird, und informierte über den Plan, bei grenzübergreifenden Sozialleistungen zwischen Österreich und Tschechien in Zukunft enger mit den Kolleginnen und Kollegen vor Ort zusammenzuarbeiten.
ENO Treffen für Kommunikationsexpertinnen und -experten	Zwei Expertinnen der VA nahmen an einem Seminar des ENO Netzwerks teil, das sich speziell an Liaisonbeamtinnen und -beamte und Kommunikationsexpertinnen und -experten richtete. Das Seminar beleuchtete Kooperationsmöglichkeiten zwischen Ombudseinrichtungen im EU-Raum, Best Practice Beispiele für eine bessere Bürgerbeteiligung und die Rolle von Ombudseinrichtungen beim „Open Government“ Prozess, also der Öffnung von Regierung und Verwaltung gegenüber der Bevölkerung.
Expertenkonferenz zu Antiziganismus	Im Rahmen der EU Ratspräsidentschaft lud Österreich zu einer Expertenkonferenz zu Roma-Feindlichkeit und Diskriminierung. Basierend auf einer Untersuchung der EU Grundrechteagentur (FRA) wurden die wichtigsten strukturellen Faktoren besprochen, die für diese Diskriminierung verantwortlich sind und wurden Möglichkeiten diskutiert, um diesem Antiziganismus entgegenzuwirken und Inklusion zu fördern.
VA und Rechnungshof veranstalten Symposium in Wien	Wie können die VA und der Rechnungshof das Leben der Bürgerinnen und Bürger verbessern? Dieser Frage widmete sich ein EU-Symposium, das die VA gemeinsam mit dem Rechnungshof im Rahmen des EU Ratsvorsitzes in Wien veranstaltete und bei dem Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus 28 EU-Ländern vertreten waren. Gerade in Zeiten, die von sozialem Wandel, Migrationsbewegungen und rasanten technischen Entwicklungen geprägt sind, braucht es leistungsfähige Institutionen, auf die sich die Bevölkerung verlassen kann. Ombudseinrichtungen und Rechnungshöfe nehmen als Kontrollinstitutionen der öffentlichen Verwaltung diese Schlüsselpositionen ein, um das „Recht auf gute Verwaltung“ zu gewährleisten, wie Volksanwältin Brinek betonte.
UN Agenda 2030	Die Veranstaltung stand auch im Zeichen der nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen, den sogenannten „Sustainable Development Goals“ (SDG) der Agenda 2030. Besonders zur Erreichung des Ziels 16 „Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung zu fördern“ können

parlamentarische Kontrolleinrichtungen wie der Rechnungshof und die VA einen wichtigen Beitrag leisten.

## Sonstige Veranstaltungen und bilaterale Kontakte

Im Rahmen der Tagung der Vorsitzenden der Petitionsausschüsse und der Bürgerbeauftragten Deutschlands referierte Volksanwalt Kräuter über das IOI. Die vielbeachtete Präsentation zeigte, dass in Deutschland ein großes Interesse an Geschichte, Organisation, Tätigkeit und Zukunftsperspektive des IOI herrscht. Auch aus Sicht der VA war der Austausch über Erfahrungen und Entwicklungen mit den Beschwerdeeinrichtungen im unmittelbaren Nachbarland sehr interessant und sinnvoll.

Tagung der Bürgerbeauftragten Deutschlands in Stuttgart

Erstmals nahmen auch Bundesrat Peter Samt, Vorsitzender des Ausschusses für BürgerInnenrechte und Petitionen im Bundesrat, Maria Luise Berger, Landesvolksanwältin von Tirol, Josef Siegele, Generalsekretär des Europäischen Ombudsman-Instituts (EOI) und die Volksanwältin von Südtirol, Gabriele Morandell, an diesem Treffen teil.

Volksanwalt Kräuter empfing im Jänner eine Delegation der slowakischen Kindervolksanwältin zu einem Erfahrungsaustausch in Wien, an dem auch die Kinder- und Jugendanwältin (KIJA) der Steiermark teilnahm. Nach einer kurzen Vorstellung der VA stand vor allem ihre Prüftätigkeit im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe sowie der Familienbeihilfe und des Kinderbetreuungsgeldes im Vordergrund. Hier verwies Volksanwalt Kräuter auch auf die NPM-Tätigkeit zum Schutz von Kinderrechten und den Sonderbericht der VA zu diesem Thema.

Slowakische Kindervolksanwältin besucht VA

Die slowakische Delegation zeigte sich an einem regelmäßigen Erfahrungsaustausch mit der VA und den KIJAs in Österreich sehr interessiert. Beide Seiten betonten die Wichtigkeit einer guten Zusammenarbeit zwischen Österreich und der Slowakei, um den Schutz und die Förderung von Kinderrechten in beiden Ländern weiter zu verbessern.

EU Konferenz zu Gesundheitsförderung in Haft

Nach einem ersten bilateralen Treffen zwischen der VA und der tschechischen Ombudseinrichtung im Vorjahr, lud Volksanwalt Kräuter seine Amtskollegin Anna Šabatová zu einem Folgetreffen nach Wien ein. Besprochen wurde erneut die Problematik der Umsetzung EU-rechtlicher Bestimmungen bei grenzübergreifenden Familienleistungen.

Bilaterales Treffen mit Ombudseinrichtung Tschechiens

Die VA ist – ebenso wie die tschechische Ombudseinrichtung – mit Fällen konfrontiert, die sich um Familienleistungen mit Auslandsbezug drehen. Immer öfter wenden sich Bürgerinnen und Bürger an die jeweilige Institution, wenn unklar ist, welches Mitgliedsland für die Auszahlung der Familienleistungen zuständig ist und sich die Klärung dieser Zuständigkeit verzögert. Ombudsfrau Šabatová und Volksanwalt Kräuter kamen überein, die gewonnenen Einsichten über die unterschiedliche Herangehensweise in den einzelnen EU-Mitglied-

staaten beim jährlichen Netzwerktreffen der europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel zu thematisieren. Dabei soll auch auf die teils widersprüchlichen Empfehlungen der EU-Kommission aufmerksam gemacht werden.

Fichtenbauer empfängt  
Delegation des georgi-  
schen Parlaments

Die Leiterin des Menschenrechtsausschusses des georgischen Parlaments und die Vorsitzende der österreichisch-georgischen parlamentarischen Freundschaftsgruppe besuchten die VA. Bei dem Treffen wurde die aktuelle Situation in Georgien, vor allem hinsichtlich einer Verfassungsreform zur Stärkung des Rechtsstaates, beleuchtet. Die Gäste informierten, dass die Möglichkeiten des georgischen Ombudsmann damit verbessert worden seien und nun auch das Parlament für ein Monitoring der Umsetzung der Empfehlungen des Ombudsmann verantwortlich wäre. Volksanwalt Fichtenbauer gab Einblicke in die Arbeitsweise der VA und stellte die Tätigkeit der präventiven Menschenrechtskontrolle vor.

Koreanische Delegation  
besucht VA

Im März empfangen die Volksanwälte Herrn Duk-Jin Kim, Ombudsmann der südkoreanischen Provinz Gyeonggi, der von einer 18-köpfigen Delegation begleitet wurde. Volksanwältin Brinek und Volksanwalt Fichtenbauer präsentierten die Organisation und Zuständigkeiten der VA, Volksanwalt Kräuter informierte über das IOI. Die verfassungsrechtliche Verankerung der VA sowie deren weitreichende Kompetenzen stießen auf besonderes Interesse. Die TV Sendung „Bürgeranwalt“ wurde als Instrument zur Bewusstseins-schaffung und Möglichkeit, die Arbeit einer Ombudseinrichtung einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen, vorgestellt.

China Society for Hu-  
man Rights Studies

Eine Delegation der Society for Human Rights Studies aus China nutzte einen Wien-Aufenthalt zu einem Erfahrungsaustausch mit der VA. Volksanwalt Kräuter präsentierte Aufbau, Mandat und Arbeit der VA. Der Präsident der China Society for Human Rights Studies stellte seine Institution vor und berichtete über die Novellierung der chinesischen Verfassung im März 2018, die auch zu Neuerungen im Bereich der Verwaltungskontrolle geführt habe. Die Institution der Society for Human Rights Studies ist eine Forschungseinrichtung, die sich mit Menschenrechten in China befasst und dazu Bücher publiziert, Symposien organisiert und die Öffentlichkeit über Menschenrechte in China informiert.

VA unterstützt japa-  
nisches Forschungs-  
projekt

Mahito Shindo, Mitglied des IOI und Assistenzprofessor an der School of Sciences der Waseda Universität in Tokyo, befasste sich in seiner Doktorarbeit mit dem Einfluss von Ombudseinrichtungen auf die Qualität von Verwaltungsentscheidungen in umweltrelevanten Fragen. Im aktuellen Forschungsprojekt verlagert Mahito Shindo seine Feldforschung von der nationalen auf die regionale Ebene und legt den Fokus auf den EU-Raum. Als Beispielinstitutionen führte er Gespräche mit den Ombudseinrichtungen in Irland, Österreich, Schweden und Ungarn und untersucht deren Zusammenarbeit mit dem Büro der Europäischen Bürgerbeauftragten und dem Aarhus Convention Compliance Committee (ACCC). Von besonderem Interesse war für Mahito Shindo die Situation in Österreich, wo sowohl die VA – als nationale Einrichtung – als

auch die Umweltschutzbehörden der einzelnen Bundesländer mit umweltbezogenen Themen befasst sind. Im europäischen Kontext verwies Dr. Kräuter auf die gute Kooperation der VA mit dem Büro der Europäischen Bürgerbeauftragten.

Die VA empfing auch eine albanische Delegation der Anti-Diskriminierungskommission, des Ministeriums für Gesundheit und Soziales und der Ombudseinrichtung. Die Gruppe wurde von Volksanwältin Brinek empfangen, im Anschluss konnten die Gäste mehr über die VA, ihren organisatorischen Aufbau und ihre Zuständigkeiten erfahren. Im Hinblick auf die Zusammensetzung der Gruppe wurde auch die Arbeit im Schutz gegen Diskriminierung erläutert, die sowohl bei der Prüfung von Einzelbeschwerden als auch im Rahmen der NPM-Tätigkeit stattfindet.

Albanische Delegation  
auf Studienbesuch  
in Wien

Der Studienbesuch wurde im Rahmen eines Europarat-Projektes zum Thema Menschenrechte und Anti-Diskriminierung organisiert, um den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die in Österreich bestehenden Mechanismen für Gleichstellung und den Schutz gegen Diskriminierung näher zu bringen. Ziel des Projektes ist es, die Anti-Diskriminierungsstellen in Albanien zu stärken und – im Sinne des EU-Annäherungsprozesses – im Land ein wirksames Anti-Diskriminierungssystem aufzubauen.

Zur Feier des 20-jährigen Bestehens der Ombudseinrichtung von Moldawien nahm Volksanwalt Kräuter an einer internationalen Konferenz zum Thema „Evolution und Rolle von nationalen Menschenrechtsinstitutionen in einer modernen Gesellschaft“ teil. In seiner Funktion als IOI Generalsekretär sprach Dr. Kräuter über das IOI und seine Tätigkeit zur Stärkung von Ombudseinrichtungen weltweit. Dr. Kräuter gratulierte Ombudsman Cotorobai und seinem Team zur effektiven Arbeit im Rahmen der Verwaltungskontrolle.

20 Jahre Ombudsman  
Moldawien



## 2 Prüftätigkeit

### 2.1 Magistratsdirektion

#### 2.1.1 Überlange Verfahrensdauer beim Landesverwaltungsgericht Wien in Dienstrechtsangelegenheiten

Das LVwG Wien ist gemäß § 34 Abs. 1 VwGVG gesetzlich verpflichtet, über verfahrenseinleitende Anträge von Parteien und Beschwerden spätestens sechs Monate nach deren Einlangen zu entscheiden.

Entscheidungsfrist beträgt sechs Monate

Die VA hat bereits in ihrem Bericht an den Wiener Landtag für das Jahr 2017 (S. 30 f.) darauf hingewiesen, dass diese gesetzlich normierte maximale Verfahrensdauer (unter anderem) in Dienstrechtsangelegenheiten in mehreren Fällen deutlich überschritten wurde.

Bedauerlicherweise hat sich daran nichts geändert. So entschied das Gericht beispielsweise über eine Beschwerde vom 10. August 2015 gegen einen Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 2, vom 28. Juli 2015 erst mit Erkenntnis vom 28. März 2018. Das Verfahren dauerte daher mehr als zweieinhalb Jahre. In einem anderen Fall ist das Verfahren nach einer im Juni 2016 erhobenen Beschwerde noch immer anhängig, wobei die gegenständliche Rechtssache im November 2018 einem neuen Richter zugewiesen wurde.

Verfahrensdauer bis zu drei Jahre

Die VA hat bereits in ihrem letzten Wien Bericht betont, dass es inakzeptabel ist, wenn ein Gericht, dem bundesverfassungsgesetzlich die Aufgabe übertragen ist, über die Rechtmäßigkeit verwaltungsbehördlichen Handelns zu erkennen, in seinen Verfahren in Bezug auf die Verfahrensdauer selbst rechtswidrig vorgeht (S. 30 f.). Darüber hinaus ist es für die Bürgerinnen und Bürger nicht zumutbar, wenn die Bearbeitung ihrer Beschwerden bis zu drei Jahre in Anspruch nimmt. Aufgrund der aktuellen Beschwerdefälle sieht sich die VA veranlasst, diese Kritik zu wiederholen und das LVwG Wien neuerlich aufzufordern, Anstrengungen zu unternehmen, damit möglichst alle Beschwerdeverfahren innerhalb der gesetzlichen Frist abgewickelt werden können.

Maßnahmen zur Verfahrensbeschleunigung erforderlich

Einzelfälle: VA-W-LAD/0001-A/1/2018; VA-W-LAD/0003-A/1/2018

#### 2.1.2 Unzureichende Fachaufsicht über das Rechtspflegerpersonal im Landesverwaltungsgericht Wien

Der VA gelangte in einem Prüfverfahren eine grob rechtswidrige Entscheidung eines Rechtspflegers des LVwG Wien, mit der einer Beschwerde gegen eine von der MA 40 verfügte Kürzung der bedarfsorientierten Mindestsicherung Folge gegeben wurde, zur Kenntnis. Der Rechtspfleger stützte seine Entscheidung auf die zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über eine bundesweite bedarfsorientierte Mindestsicherung abgeschlossene Vereinbarung.

- Grobe Verkenning der Rechtslage Auch wenn die VA selbstverständlich die Unabhängigkeit der Rechtsprechung achtet, besteht kein Zweifel daran, dass das Erkenntnis die einschlägige Rechtslage grob verkennt. Die gegenständliche Vereinbarung trat bereits Ende 2016 außer Kraft und war für die Beurteilung der Rechtmäßigkeit von im Juli und August 2017 vorgenommenen Leistungskürzungen nicht mehr relevant. Überdies sind Vereinbarungen nach Art. 15a B-VG nur für den Bund und die Länder als Vertragsparteien verpflichtend.
- Fehlentscheidung kein Einzelfall Nach den der VA vorliegenden Informationen dürfte es sich bei dem gegenständlichen Erkenntnis des LvWG Wien um keinen Einzelfall handeln. Vielmehr haben in ähnlich gelagerten Fällen auch andere Rechtspflegerinnen und Rechtspfleger gleichartige Erkenntnisse erlassen.
- Das VGWG sieht (einzigartig in Österreich) den Einsatz von Landesrechtspflegerinnen und -rechtspflegern vor. Der VfGH hat dies in seinem Erkenntnis VfSlg. 19825/2013 als verfassungskonform angesehen, zugleich jedoch festgehalten, dass „die Tätigkeit der Rechtspfleger stets untrennbar mit der Verantwortung des zuständigen Mitgliedes des VwG zur angemessenen fachlichen Aufsicht verbunden [ist]“.
- Fachaufsicht durch Richterinnen und Richter Vor diesem Hintergrund hat die VA ein amtswegiges Prüfungsverfahren eingeleitet zur Klärung, mit welchen Mitteln diese fachliche Aufsicht der Rechtspflegerinnen und Rechtspfleger wahrgenommen wird.
- Verstärkte Aufsicht erforderlich Der Präsident des LVwG Wien hat gegenüber der VA in seiner Stellungnahme eingeräumt, dass nach seinen Wahrnehmungen die fachliche Aufsicht durch die zuständigen Mitglieder in durchaus unterschiedlicher Intensität wahrgenommen wird. Eine verstärkte fachliche Aufsicht hätte aber vermutlich dazu beigetragen, dass Rechtspflegerinnen und Rechtspfleger die Rechtslage nicht in offenkundiger Weise grob verkennen. Es gilt daher, unter Wahrung der Unabhängigkeit der Rechtsprechung, seitens der Dienstbehörde auf eine entsprechende Wahrnehmung der fachlichen Aufsicht zu achten.

Einzelfälle: VA-W-LAD/0002-A/1/2018

## 2.2 Geschäftsgruppe für Bildung, Integration, Jugend und Personal

### 2.2.1 Heimopferrente

#### Das Heimopferrentengesetz (HOG)

Seit Juli 2017 bearbeitete die Rentenkommission der VA mehr als 1.000 Anträge auf Gewährung einer Heimopferrente. Auch 2018 war der Zustrom von Antragstellerinnen und Antragstellern zur Heimopferrente ungebrochen.

Personen, die als Kinder oder Jugendliche im Zeitraum vom 10. Mai 1945 bis 31. Dezember 1999 in einem Heim, bei einer Pflegefamilie oder in einer Krankenanstalt Opfer eines Gewaltdelikt wurden, können seit 1. Juli 2017 eine Zusatzrente in der Höhe von Euro 306,60 (Wert 2018) erhalten. Antragstellerinnen und Antragsteller, die vom Einrichtungs- oder Jugendwohlfahrtsträger bereits eine pauschalierte Entschädigung erhalten haben, bekommen die Rente ohne neuerliche Prüfung der Gewalterlebnisse. In allen übrigen Fällen beurteilt die Rentenkommission der VA den Sachverhalt und gibt eine Empfehlung ab.

Zusatzpension von  
306,60 Euro

Pensionistinnen und Pensionisten stellen den Antrag beim Pensionsversicherungsträger, alle übrigen beim Sozialministeriumservice. Diese Entscheidungsträger erlassen den Bescheid.

#### Anträge

Im Berichtsjahr übermittelten die Entscheidungsträger (Pensionsversicherungen und Sozialministeriumservice) 522 Anträge auf Heimopferrente (2017: 517) an die Rentenkommission. 187 Anträge bezogen sich auf Unterbringungen in Wien.

522 Anträge im Jahr  
2018

41 % der Anträge wurden von Frauen gestellt und 59 % von Männern.

#### Beschwerden zum HOG

Darüber hinaus wandten sich weitere 120 Personen aus ganz Österreich mit ihren Anliegen und Beschwerden zum Themenkomplex der Heimopferrente an die VA. In fünf Fällen musste ein Missstand festgestellt werden.

Beschwerden über KAV  
und mangelnde  
Psychotherapie

Sieben Personen wandten sich im Berichtsjahr wegen einer Entschädigung für Misshandlungen, die sie in einer Wiener Krankenanstalt erlitten hatten, an die VA. Weitere fünf Personen brachten bei der VA eine Beschwerde ein, weil die Stadt Wien betroffenen Heimkindern keine Psychotherapie mehr finanziert.

#### Empfehlungen der VA

Elf Mal trat die Rentenkommission zusammen und befasste sich mit insgesamt 342 Anträgen. In 322 Fällen beschloss das Kollegium der VA nach sorgfältiger

Prüfung durch die Rentenkommission eine positive Empfehlung, in 16 Fällen eine negative. Vier Fälle wurden von der Rentenkommission zur ergänzenden Sachverhaltsermittlung zurückgestellt und daher im Geschäftsjahr 2018 nicht mehr abgeschlossen.

Im Berichtszeitraum verschickte die Rentenkommission rund 300 Einladungen zu Clearinggesprächen, 283 Clearingberichte stellten die Clearingexpertinnen und -experten im Jahr 2018 fertig.

Rund 340 Personen leitete die Rentenkommission bislang zur Durchführung eines Clearings an eine Opferschutzstelle weiter. 235 Personen erhielten daraufhin im Berichtsjahr eine pauschalierte Entschädigung. In diesen Fällen war keine Befassung der Rentenkommission mehr erforderlich, da durch die Zahlung der Entschädigung bereits ein Rentenanspruch entstand.

Keine Pauschalentschädigungen in Wien

In Wien steht keine Opferschutzstelle mehr zur Verfügung, da das Entschädigungsprojekt im März 2016 geschlossen wurde.

In einigen Fällen wurde durch die VA keine inhaltliche Prüfung eingeleitet, da die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller bereits eine pauschalierte Entschädigung erhalten hatten (24) und somit die Anspruchsberechtigung vorliegt. In 16 Fällen wurde der Antrag zurückgezogen.

### **Ablehnungen durch die VA**

Negative Beurteilungen durch die Rentenkommission erfolgten aus unterschiedlichen Gründen.

In der Mehrzahl der ablehnend beurteilten Fälle kam die Rentenkommission zu dem Ergebnis, dass kein vorsätzliches Gewaltdelikt im Sinne des StGB wahrscheinlich gemacht wurde. Vereinzelt gehen Personen davon aus, dass allein die Unterbringung in einem Heim bereits zum Bezug der Rente berechtigt. In einigen Fällen erfüllen die Schilderungen nicht die Voraussetzungen eines vorsätzlichen Gewaltdelikts, wenn etwa über ausschließlich emotionale Vernachlässigungen berichtet wird. Weiters mussten negative Empfehlungen ausgesprochen werden, weil keine Unterbringung nach dem HOG vorlag. Dies ist etwa dann der Fall, wenn der Betroffene in einem Privatheim war und es keine Belege für eine Maßnahme der Kinder- und Jugendhilfe gab. In einem Fall erfolgte dem Gesetz entsprechend eine negative Beurteilung, weil sich das Gewaltvorbringen auf den Zeitraum vor dem 9. Mai 1945 bezog.

### **Reform des HOG**

Evaluierung durch VA

Die Rentenkommission und die VA verwiesen bereits von Anbeginn auf Lücken im Gesetz. Im Jänner des Berichtsjahres nahm die VA schließlich anhand der bereits mehr als 500 eingelangten Fälle eine Evaluierung des HOG vor. In einer Pressekonferenz präsentierte die VA der Öffentlichkeit die Erkenntnisse aus dem ersten Halbjahr der Tätigkeit der Rentenkommission.

Die VA kritisierte, dass Personen, die in Krankenanstalten oder privaten Heimen misshandelt wurden, und Menschen mit Behinderungen, die das Pensionsalter noch nicht erreicht hatten, keinen Rentenanspruch hatten. Als unnötige Antragschürde stellte sich die Verpflichtung zur Vorweisung eines „besonderen Grundes“ dar, welcher den Antrag auf eine pauschalierte Entschädigung bislang nicht zugelassen hatte. Weiter bemängelte die VA, dass nicht alle Betroffenen die Möglichkeit hatten, ihre Ansprüche unabhängig vom Pensionsalter prüfen zu lassen.

Die Parlamentarier nahmen die Anregungen sogleich auf und brachten im April im Nationalrat einen Abänderungsantrag ein. Der Abänderungsantrag wurde zur Debatte dem Soziausschuss zugewiesen, welcher dazu auch die Meinungen zahlreicher Expertinnen und Experten einholte, darunter auch jene der Rentenkommission. Auch ein Betroffener von Gewalt in einer Krankenanstalt kam zu Wort und berichtete über seine schrecklichen Erlebnisse in einem Wiener Krankenhaus. Im Juni 2018 verabschiedete der Nationalrat schließlich die Gesetzesänderung.

Abänderungsantrag im Parlament

Mit der Reform des HOG wurden die Forderungen der VA im Wesentlichen erfüllt. Die VA zeigt sich besonders erfreut darüber, dass die notwendige Reform – wie schon die Beschlussfassung des HOG – von allen Parteien unterstützt wurde.

Unterstützung von allen Fraktionen

## 2.2.2 Kinder- und Jugendhilfe

### Anzahl der fremduntergebrachten Kinder in Wien besonders hoch

Der Sonderbericht „Kinder und ihre Rechte in öffentlichen Einrichtungen“, der Ende des Jahres 2017 von der VA dem Nationalrat und dem Bundesrat vorgelegt wurde, zeigte deutlich, dass die Anzahl der fremduntergebrachten Minderjährigen im Verhältnis zur Gesamtzahl der in den einzelnen Bundesländern lebenden Minderjährigen sehr unterschiedlich ist. Die im Sonderbericht angeführten Zahlen bezogen sich auf das Jahr 2016.

Große Unterschiede in der Fremdunterbringung

Wie die Kinder- und Jugendhilfestatistik für das Jahr 2017 zeigt, waren im darauffolgenden Jahr österreichweit mit 13.617 ungefähr gleich viele Kinder und Jugendliche fremduntergebracht. In Wien waren es 3.967, was einem prozentuellen Anteil von 1,2 % aller in Wien lebenden Kinder entspricht. Damit liegt Wien nach wie vor an erster Stelle bei den Fremdunterbringungen. In Tirol betrug der prozentuelle Anteil im Vergleich dazu 0,65 %.

Wien hat die meisten Fremdunterbringungen

Die VA forderte die Bundesländer auf, die Ursachen für diese großen Unterschiede zu erheben und das Angebot an ambulanten familienunterstützenden Maßnahmen zu erhöhen. Bei den von Fremdunterbringungen am stärksten betroffenen Bundesländern Wien, Ktn, Sbg und Stmk fragte die VA nach, welche Initiativen zur Verbesserung der Situation ergriffen wurden.

Ausbau der ambulanten und mobilen Hilfen beabsichtigt

Wien erklärte, sich um den Ausbau der ambulanten und mobilen Hilfen zu bemühen. Vor allem sei geplant, den Kinderschutz in qualitativer Hinsicht weiterzuentwickeln und nicht nur die Maßnahmen der vollen Erziehung zu reduzieren. Das Angebot der ambulanten Kinderschutzmaßnahmen soll massiv erweitert werden, vor allem das Instrument der ambulanten Familienhilfe. Dieser Ausbau der ambulanten Angebote soll auch dazu genützt werden, die Rückführungsarbeit zu intensivieren. Die Regionsleiterinnen der MA 11 haben den Auftrag, neue Projekte – abgestimmt auf die jeweiligen regionalen Bedarfslagen – auszuarbeiten. Außerdem erhofft sich die Stadt Wien von einer im Juli 2018 in Kraft getretenen Organisationsänderung durch Bündelung der Ressourcen in sechs Regionen einen schnelleren, flexibleren und passgenaueren Einsatz von Kinderschutzmaßnahmen.

VA sieht dringenden Handlungsbedarf

Von 2016 auf 2017 stiegen die Zahlen für Unterstützungen der Erziehung allerdings nur leicht an. Da auch die Zahlen der vollen Erziehung in dieser Zeit weiter anstiegen, sieht die VA noch einen massiven Handlungsbedarf in Wien.

Einzelfall: BD-JF/0087-A/1/2018

### Fehlender Krankenversicherungsschutz für Kinder und Jugendliche in sozialpädagogischen Einrichtungen

120 fremduntergebrachte Kinder ohne Versicherung

Durch eine Überprüfung einer Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe im Zuge des OPCAT-Mandats erhielt die VA Kenntnis davon, dass ca. 120 fremduntergebrachte Minderjährige in Wien keine Krankenversicherung haben, weil auch ihre Eltern nicht versichert sind. Betroffen sind Eltern, die neue Selbstständige sind, ein Einkommen unter der Geringfügigkeitsgrenze beziehen oder die aus der bedarfsorientierten Mindestsicherung fallen bzw. diese nie beantragt haben. Auch Personen, die in Österreich ohne rechtmäßigen Aufenthaltstitel leben, haben keinen Versicherungsschutz.

Wien wählt Lösung im Einzelfall

Im ASVG ist nur die Möglichkeit einer Selbstversicherung für die betroffenen Kinder vorgesehen. Diese kostet täglich 25,78 Euro, weshalb Wien die Übernahme der Kosten der Krankenbehandlung im Einzelfall vorzieht. Die MA 11 hat mit der WGKK eine Vereinbarung abgeschlossen, damit die Kinder die notwendige ärztliche und fachärztliche Betreuung bekommen. Die Kosten werden im Nachhinein ersetzt. Da in den Krankenhäusern für akute Fälle eine Behandlungspflicht besteht, ist nach Ansicht der MA 11 damit gewährleistet, dass sie die notwendige ärztliche Hilfe erhalten. Nur Minderjährige, die regelmäßig einer stationären Behandlung bedürfen, werden selbstversichert. Die VA sieht allerdings ein Problem bei nicht akuten stationären Aufnahmen, geplanten Operationen und Psychiatrieaufenthalten zur diagnostischen Abklärung und zur Überprüfung der Medikation.

Eine Nachfrage in den anderen Bundesländern ergab, dass die Einrichtungen die Kinder- und Jugendhilfe informieren, wenn sich im Rahmen der vollen Erziehung herausstellt, dass kein aufrechter Krankenversicherungsschutz vor-

liegt oder dieser später wegfällt. Dann wird außer in Sbg sofort ein Antrag auf Selbstversicherung gestellt.

Die VA befürchtet, dass mangels eines umfassenden Versicherungsschutzes das in Art. 24 der UN-KRK festgeschriebene Recht auf bestmögliche Gesundheitsversorgung und Gesundheitsförderung nicht ausreichend gewährleistet ist. Gerade fremduntergebrachte Minderjährige sind besonderen Gesundheitsrisiken ausgesetzt. Die Auswirkungen von belastenden oder traumatisierenden familiären Bedingungen auf die Gesundheit sind mittlerweile intensiv erforscht. Studien belegen, dass proportional zum Ausmaß stressinduzierter belastender Kindheitserfahrungen die Prävalenz von psychischen Erkrankungen und gesundheitsgefährdenden Verhaltensweisen ansteigt. Die Sicherstellung des Zugangs der betreuten Minderjährigen zur Gesundheitsversorgung ist somit von höchster Relevanz.

Zugang zur Gesundheitsversorgung ist sicherzustellen

Beim Modell der Stadt Wien ist zu befürchten, dass notwendige stationäre Behandlungen aus Kostengründen unterbleiben, da Krankenanstalten nicht versicherte Kinder nur aufnehmen, wenn es eine Zusage für die Übernahme der Behandlungskosten gibt. Diese Zusage muss der Kinder- und Jugendhilfeträger abgeben, welcher aber gleichzeitig die Kosten dafür trägt. Es ist nicht auszuschließen, dass es dabei zu Interessenskonflikten kommt und Behandlungen aus Gründen der Kostenminimierung und nicht aus medizinischen Überlegungen unterbleiben. Die VA empfiehlt daher der MA 11, die betroffenen Kinder einer Selbstversicherung zuzuführen und so einen umfassenden Krankenversicherungsschutz für alle fremduntergebrachten Kinder in Wien sicherzustellen.

VA empfiehlt Selbstversicherung

Einzelfall: VA-W-SOZ/0129-A/1/2017; VA-BD-JF/0491-A/1/2018

### Kein Schutz der Kinder trotz des Verdachts auf sexuellen Missbrauch

In einem aufgrund von Zeitungsberichten eingeleiteten amtswegigen Prüfungsverfahren kam die VA nach Durchsicht der Akten der MA 11 zum Ergebnis, dass nicht genug unternommen wurde, um zwei schwer traumatisierte Kinder zu schützen. Die Vorgangsweise der Behörde war zu beanstanden.

Ungenügender Schutz für schwer traumatisierte Kinder

Der Kinder- und Jugendhilfeträger erhielt eine Meldung von der Polizei, dass der Vater von zwei Kindern wegen des dringenden Verdachts des sexuellen Missbrauchs an seinen Kindern und der Anfertigung von Kinderpornografie in Haft genommen wurde und die Kinder der gehbehinderten Mutter übergeben wurden. Im Zuge des Gefährdungsabklärungsverfahrens informierte die Staatsanwaltschaft die MA 11, dass auch gegen die Mutter ermittelt werde. Während des Strafverfahrens wurden Sachverständigengutachten erstellt: Ein Kind wies überhaupt keine Aussagetüchtigkeit und Aussagefähigkeit auf. Das andere sagte aus, dass die Tathandlungen des Vaters auch während der Anwesenheit der Mutter stattgefunden hätten, sie aber nichts gesehen habe. Es habe ihr auch nichts davon erzählt.

Ermittlungen gegen die Mutter

Keine engmaschige  
Betreuung der Familie

Da aufgrund dieses Gutachtens nicht ausgeschlossen werden konnte, dass die Mutter vom sexuellen Missbrauch Kenntnis hatte und nichts dagegen unternahm, ermittelte die Staatsanwaltschaft weiter gegen sie. Dennoch wurde vom Kinder- und Jugendhilfeträger die Übertragung der alleinigen Obsorge an die Mutter befürwortet. Es erfolgte keine engmaschige sozialpädagogische Unterstützung der Familie, nicht einmal nachdem die MA 11 von der Polizei informiert worden war, dass die Kindesmutter von einem Mittäter belastet worden war. Erst als die Staatsanwaltschaft berichtete, dass offiziell ein Ermittlungsverfahren gegen die Mutter eingeleitet wurde, da aufgrund der Angaben von drei weiteren Personen die Mittäterschaft der Mutter nicht ausgeschlossen werden könne, wurde eine Unterstützung durch den Verein Prosoz angedacht. Da es bei dieser Organisation eine Warteliste gab, wurde die Idee wieder verworfen und auch nicht versucht, ein anderes Angebot für die sozialpädagogische Betreuung zu bekommen, welche die Familiensituation aufgrund ihrer Präsenz in der Familie hätte abklären können.

Verurteilung der Mutter  
zu sieben Jahren Haft

Sowohl der Staatsanwalt als auch die Richterin des Strafverfahrens kündigten vor der Hauptverhandlung, bei der die Mutter als Angeklagte geladen war, an, dass sie voraussichtlich verurteilt werde, da es belastendes Filmmaterial gab. Die Sozialarbeiterin erhielt auch die Information, dass der Vater während aufrechter Ehe über 700 Videos unter anderem auch in der Ehewohnung aufgenommen habe. Daraufhin wurde mit der Mutter vereinbart, dass die Kinder bis zur Verhandlung bei der Großmutter bleiben sollten. Nachdem die Mutter bei der Hauptverhandlung zu sieben Jahren Haft verurteilt worden war, stimmte sie einem Verbleib der Kinder bei der Großmutter zu. Die Erziehungsfähigkeit der Großmutter und ihres Ehemanns sowie weiterer Familienmitglieder, die die Großmutter bei der Betreuung unterstützen sollten, wurde nicht abgeklärt. Der Mutter wurden unbegleitete Besuche ermöglicht.

VA stellte mehrere  
Missstände fest

Die VA stellte mehrere Missstände bei der Vorgangsweise der Kinder- und Jugendhilfe fest. Vor allem war zu beanstanden, dass vom Kinder- und Jugendhilfeträger die endgültige Übertragung der Obsorge an die Mutter empfohlen wurde, ohne dass die Auflage einer engmaschigen sozialpädagogischen Betreuung erteilt wurde. Zu kritisieren war auch, dass die MA 11 die im Strafverfahren eingeholten Gutachten gegenüber dem Pflsgerichtsgericht nicht richtig wiedergab, sodass das Gericht davon ausging, die Mutter habe nichts von den Straftaten des Vaters gewusst und hätte daher nicht dagegen einschreiten können. Dass die Erziehungsfähigkeit der Mutter nicht abgeklärt wurde, obwohl im Akt mehrfach vermerkt ist, dass hauptsächlich ihre Behindertenassistentinnen und -assistenten die Kinder betreuten, war ebenso zu beanstanden. Ob diese dazu in der Lage waren oder ob von ihnen womöglich eine weitere Gefahr für die bereits schwer traumatisierten Kinder ausging, wurde genauso wenig geprüft.

Wieso nach jahrelanger schwerster Traumatisierung der Kinder die mütterliche Familie nicht überprüft wurde und keine Abklärung der Gefährdung des

Kindeswohls in einem Krisenzentrum erfolgte, war ebenfalls fachlich nicht nachvollziehbar. Dass der Mutter trotz der Verurteilung wegen schweren sexuellen Missbrauchs erlaubt wurde, ihre Kinder jederzeit ohne Begleitung zu besuchen, widerspricht den sonst üblichen Standards der MA 11.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0163-A/1/2018

### Krisenunterbringung trotz familiärer Ressourcen

Aufgrund der Meldung einer Kliniksozialarbeiterin leitete die Behörde eine Gefährdungsabklärung ein: Eine Mutter hatte im Spital nach der Geburt ihres Kindes überfordert gewirkt und war durch mehrere Anrufe nach der Entlassung aufgefallen. Die Frau, die an einer bipolaren affektiven Störung leidet, war der Kinder- und Jugendhilfe wegen einer einjährigen Unterbringung des älteren Sohnes bei der Großmutter bekannt.

Bei den Hausbesuchen war die Mutter kooperativ und wirkte stabil. Beim Vater des Kindes, der bei den Besuchen meistens anwesend war, konnte ein liebevoller und fürsorglicher Umgang mit Mutter und Kind beobachtet werden. Die Mutter unterschrieb in der Folge die Unterstützung der Erziehung und vereinbarte wöchentliche Besuche bei der Elternberatung, regelmäßige Kontakte zur behandelnden Psychiaterin und monatliche Kontakte zur Sozialarbeiterin. Sie stimmte außerdem zu, dass die Sozialarbeiterin bei der Elternberatung, dem Kinderarzt und der Fachärztin für Psychiatrie nachfragen könne.

Unterstützung der Erziehung

Bereits am folgenden Tag langte eine Gefährdungsmeldung des PSD ein, der die Kindesmutter psychiatrisch betreute. Der diensthabende Arzt befürchtete eine Gefährdung des Kindeswohls, da eine wahnhaftige Entwicklung bei der Mutter beobachtet wurde. Er konnte es nicht verantworten, Mutter und Kind nach Hause zu entlassen. Die MA 11 entschied die sofortige Unterbringung des Babys in einer Kriseneinrichtung für Säuglinge und Kleinkinder, obwohl der Kindesvater anwesend war. Mit der Großmutter wurde kein Kontakt aufgenommen. Die Kindesmutter wurde für vier Tage im Otto-Wagner-Spital aufgenommen und dann entlassen. Das Otto-Wagner-Spital bestätigte die Einschätzung des PSD nicht, sondern stellte fest, dass die bipolare affektive Störung der Mutter aktuell ohne Symptome sei und daher auch eine Medikamenteneinnahme nicht notwendig sei.

Kriseneinrichtung für Säuglinge und Kleinkinder

Nachdem die Großmutter die vorläufige Obsorge beantragt hatte, das Gericht diesem Antrag stattgegeben hatte und sich Mutter und Kind zu einer Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendhilfe bereit erklärten, wurde das Baby zur Großmutter entlassen. Während der Unterbringung in der Kriseneinrichtung wurden weder den Eltern noch der Großmutter persönliche Kontakte ermöglicht. Im Zuge des Gerichtsverfahrens wurde ein Gutachten erstellt, welches die Erziehungsfähigkeit der Mutter bestätigte und zum selben Ergebnis kam wie das Spital.

Krisenunterbringung  
nicht das gelindeste  
Mittel

Die VA konnte nach Durchsicht des Aktes zwar die vorübergehende Trennung von Mutter und Kind zur Abklärung ihres psychischen Zustandes nachvollziehen, da die Bedenken des PSD schwerwiegend waren. Die Unterbringung in der Kriseneinrichtung war allerdings nicht das gelindeste Mittel im Sinne der ständigen Judikatur des EGMR zu Art. 8 EMRK und war somit von der VA zu beanstanden. Sowohl eine Unterbringung des Babys beim Vater als auch der Großmutter bis zur Abklärung der psychischen Befindlichkeit der Mutter hätten gelindere Mittel dargestellt, um den Schutz des Kindes zu gewährleisten und gleichzeitig sein Recht auf Achtung des Familienlebens zu wahren. Der Befürchtung, der Vater würde sein Kind sofort der Mutter nach deren Entlassung überlassen, hätte durch eine Vereinbarung begegnet werden können. Die Großmutter, die bereits durch die vorübergehende Betreuung des älteren Sohnes als erziehungsfähig bekannt war, hätte außerdem gefragt werden müssen, ob sie das Baby vorübergehend übernehmen könnte.

VA stellt Missstand fest

Keinesfalls war die Unterbringung in einer Einrichtung – also nicht einmal bei Krisenpflegeeltern – als verhältnismäßig anzusehen. In der inzwischen geschlossenen Kriseneinrichtung waren sechs Säuglinge gleichzeitig untergebracht, welche von drei Kinderkrankenschwestern betreut wurden. Diese lösten sich alle 14 Tage ab. Eine Unterbringung eines drei Monate alten Säuglings in einer solchen Einrichtung kann nur dann in Betracht gezogen werden, wenn familiäre Ressourcen gänzlich fehlen und keine Krisenpflegeeltern zur Verfügung stehen. Erschwerend kommt für die VA noch hinzu, dass keinem Familienmitglied persönliche Kontakte erlaubt wurden. Die Vorgangsweise der MA 11 stellte daher einen Missstand in der Verwaltung dar.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0101-A/1/2018

### **Mangelhafte Stellungnahme im Obsorgeverfahren**

Streitigkeiten negativ  
für das Kind

Zum Antrag der Mutter eines sechsjährigen Mädchens auf alleinige Obsorge ersuchte das PflEGschaftsgericht die Kinder- und Jugendhilfe um Stellungnahme. Kurze Zeit danach wurde eine Beschwerde des Kindesvaters zum Anlass genommen, eine Gefährdungsabklärung durchzuführen. Die Gefährdungsabklärung wurde abgeschlossen, da keine Kindeswohlgefährdung festgestellt worden war. Beiden Elternteilen wurde aber mitgeteilt, dass sich ihre Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten auf Dauer negativ auf die Entwicklung ihrer Tochter auswirken können.

In der Stellungnahme sprach sich der Kinder- und Jugendhilfeträger dann für die Übertragung der alleinigen Obsorge an die Mutter aus und begründete diese Empfehlung damit, dass die Uneinigkeit der Eltern schon zu schwierigen Situationen geführt habe. Eine gemeinsame Obsorge setze die Fähigkeit voraus, gemeinsame Entscheidungen in der Erziehung und Betreuung des Kindes zu treffen. Eltern müssten in der Lage sein, Probleme zu besprechen und gemeinsame Lösungen zu finden, was nicht der Fall sei. Das Gericht folgte der

Argumentation des Kinder- und Jugendhilfeträgers und übertrug der Kindesmutter vorläufig die Obsorge und entzog sie dem Kindesvater. Das Landesgericht in 2. Instanz behob die vorläufige Entziehung der Obsorge ersatzlos, da nicht nachvollziehbar war, warum eine alleinige Obsorgeübertragung an die Mutter angeordnet wurde, wenn auch für sie die elterlichen Konflikte im Vordergrund standen.

Auch für die VA war nach den Aktenunterlagen nicht nachvollziehbar, weshalb der Antrag der Mutter auf alleinige Obsorge von der MA 11 befürwortet wurde. Für den Kinder- und Jugendhilfeträger ist bei der Abgabe von Empfehlungen an das Gericht ausschließlich das Wohl des Kindes maßgebend. Dass die Uneinigkeit der Eltern schon zu schwierigen Situationen geführt hatte und es im Interesse des Kindes eine klare Regelung gebraucht hätte, vermag nicht eine Entziehung der Obsorge vom Kindesvater zu rechtfertigen. Nicht einmal der Kinder- und Jugendhilfeträger ging von einer Gefährdung des Kindes durch den Vater aus, sonst hätte die Gefährdungsabklärung nicht abgeschlossen werden dürfen. Genauso gut hätte man mit dieser Begründung empfehlen können, die Obsorge der Mutter zu entziehen, zumal das Mädchen angegeben hatte, ihr wären beide Elternteile wichtig.

Empfehlung der alleinigen Obsorge nicht nachvollziehbar

Inwieweit eine Übertragung der Obsorge an die Mutter und die Entziehung der Obsorge vom Kindesvater die Konfliktsituation zwischen den Eltern hätte bereinigen sollen, wurde nicht ausgeführt. Erfahrungsgemäß wirken gerade solche Entscheidungen eher kontraproduktiv auf bestehende Konflikte zwischen Eltern. Auch im gegenständlichen Fall hielten die Konflikte der Eltern trotz der vorläufigen Obsorgeentziehung an, wie dem Befund der Familiengerichtshilfe zu entnehmen war.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0285-A/1/2017

### **Antrag auf Enthebung der Kinder- und Jugendhilfe als Vertreter**

Eine Mutter gab die Zustimmung zur Vertretung ihrer Tochter für die Durchsetzung der Unterhaltsansprüche durch das Amt für Jugend und Familie. Mit dem Vater wurden in der Folge mehrere Unterhaltsvereinbarungen abgeschlossen, da sich die Bemessungsgrundlage für die Unterhaltsbeträge laufend änderte. Als die Unterhaltspflicht für einen weiteren Sohn und die Kindesmutter wegfielen, unterschrieb der Vater wieder eine neue Vereinbarung.

Vertretung in Unterhaltsangelegenheiten

Die Kindesmutter bezweifelte die Höhe des angegebenen Einkommens und ersuchte um nochmalige Überprüfung anhand eines Jahreslohnzettels. Nach Erhalt des Jahreslohnzettels stellte das Amt für Jugend und Familie fest, dass der Unterhalt tatsächlich nicht dem Einkommen entsprach. In einer neuen Vereinbarung mit dem Vater wurde der Unterhalt entsprechend erhöht. Da die Kindesmutter seit ihrer Vorsprache bei der MA 11 keine Informationen erhalten hatte, suchte sie eine Rechtsanwältin auf. Diese ersuchte um Übermittlung der Jahreslohnzettel bzw. um Mitteilung, ob eine neue Vereinbarung geschlos-

sen wurde. Diesem E-Mail ist zu entnehmen, dass die Mutter zu einer Beratung wegen des Kindesunterhaltes vorgesprochen hatte. Von der Übernahme der Rechtsvertretung für das Mädchen ist in dem Schreiben nichts zu lesen.

MA 11 zieht Vertretung  
zurück

Dennoch wurde der Inhalt des Schreibens von der MA 11 so ausgelegt, als wäre das Mädchen rechtsanwaltlich vertreten. Ohne die Kindesmutter noch einmal zu kontaktieren, wurde ein Antrag auf Enthebung der Kinder- und Jugendhilfe als Vertreter beim Pflegschaftsgericht gestellt. Die Einbringung dieses Antrags war zu beanstanden, da der Sachverhalt vorher nicht erhoben wurde. Die Mutter hätte befragt werden müssen, ob sie die Anwältin mit der Vertretung des Kindes beauftragt habe.

Der Kinder- und Jugendhilfeträger begründete die Vorgangsweise mit einem Missverständnis und bedauerte dieses. Von der VA wurde daraufhin angeregt, die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Rechtsvertretung anzuweisen, zukünftig im Zweifelsfalle mit den Obsorgeberechtigten Kontakt aufzunehmen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0259-A/1/2018

### 2.2.3 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts

Im Berichtsjahr 2018 beschwerten sich 160 Personen über die MA 35 als Staatsbürgerschaftsbehörde. Wie in den vergangenen Jahren betraf der Großteil der Beschwerden die unangemessene Verfahrensdauer (89 %). Von den im Berichtszeitpunkt 124 abgeschlossenen Prüfverfahren über Beschwerden aus dem Jahr 2018 waren 84 Beschwerden berechtigt. Darüber hinaus schloss die VA 63 Prüfverfahren über Beschwerden aus dem Jahr 2017 als berechtigt ab. Bei zwölf Eingaben konnte nach Durchführung eines Prüfverfahrens kein Missstand in der Verwaltung festgestellt werden. Zwei Eingaben betrafen Verfahren des LVwG, die die VA inhaltlich nicht überprüfen kann.

160 Beschwerden

Zwei der berechtigten Beschwerden wegen langer Verfahrensdauer im Berichtsjahr betrafen Verfahren, die im Jahr 2018 begonnen hatten. 25 Beschwerden gingen auf Anträge aus dem Jahr 2017 zurück, 32 auf das Jahr 2016. 17 Beschwerden betrafen das Antragsjahr 2015 und sieben das Jahr 2014. Drei Beschwerden betrafen Verfahren, denen Anträge aus dem Jahr 2011 zugrunde lagen.

Bei den meisten Fällen musste die VA immer wieder feststellen, dass die MA 35 über längere Zeiträume keine Verfahrensschritte setzte. Gründe für diese Verfahrensstillstände konnte die MA 35 in der Regel nicht nennen.

Unbegründete  
Verfahrensstillstände

In Staatsbürgerschaftsverfahren hat die Behörde über den Antrag einer Partei ohne unnötigen Aufschub, spätestens jedoch nach sechs Monaten zu entscheiden. Die VA konnte feststellen, dass es teils zu gravierenden Überschreitungen dieser Frist kam. Auch 2018 setzte sich daher der negative Trend anhaltender Verfahrensverzögerungen fort.

Einzelfälle: VA-W-POL/0208-C/1/2018, MPRGIR-V-923508/18, VA-W-POL/0182-C/1/2018, MPRGIR-V-897283/18, VA-W-POL/0169-C/1/2018, MPRGIR-V-656842/18, VA-W-POL/0148-C/1/2018, MPRGIR-V-584046/18, VA-W-POL/0136-C/1/2018, MPRGIR-V-543643/18, VA-W-POL/0129-C/1/2018, MPRGIR-V-520196/18, VA-W-POL/0113-C/1/2018, MPRGIR-V-499060/18, VA-W-POL/0102-C/1/2018, MPRGIR-V-473384/18, VA-W-POL/0089-C/1/2018, MPRGIR-V-387746/18, VA-W-POL/0087-C/1/2018, MPRGIR-V-366069/18, VA-W-POL/0069-C/1/2018, MPRGIR-V-299672/18, VA-W-POL/0063-C/1/2018, MPRGIR-V-284339/18, VA-W-POL/0053-C/1/2018, MPRGIR-V-259127/18, VA-W-POL/0050-C/1/2018, MPRGIR-V-242113/18, VA-W-POL/0045-C/1/2018, MPRGIR-V-243753/18, VA-W-POL/0042-C/1/2018, MPRGIR-V-210594/18, VA-W-POL/0038-C/1/2018, MPRGIR-V-210700/18, VA-W-POL/0037-C/1/2018, MPRGIR-V-210642/18, VA-W-POL/0026-C/1/2018, MPRGIR-V-135995/18, VA-W-POL/0022-C/1/2018, MPRGIR-V-144603/18, VA-W-POL/0009-C/1/2018, MPRGIR-V-72723/18, VA-W-POL/0001-C/1/2018, MPRGIR-V-92975/18, VA-W-POL/0174-C/1/2017, MPRGIR-V-839480/17

In einigen Prüfverfahren blieben die Anträge trotz mehrfacher Vorsprachen der Antragstellenden weit über sechs Monate unbearbeitet. Daran ist deutlich zu erkennen, dass trotz Mitwirkung der Antragstellenden eine zügige Verfahrensführung nicht immer gewährleistet wird.

Einzelfälle: VA-W-POL/0224-C/1/2018, MPRGIR-V-979780/18, VA-W-POL/0221-C/1/2018, MPRGIR-V-977143/18, VA-W-POL/0124-C/1/2018, MPRGIR-V-499134/18, VA-W-POL/0276-C/1/2017, MPRGIR-V-1090857/17

Termin für Niederschrift nach vier Monaten

In den letzten Jahren kritisierte die VA die Praxis der MA 35, Termine zur Antragstellung zu vergeben. 2018 wurde ein Fall bekannt, in dem die MA 35 den Staatsbürgerschaftsantrag zwar aufnahm, jedoch den Termin zur Erstellung einer Niederschrift mehr als vier Monate später ansetzte. Auch in diesem Fall übte die VA Kritik an der Vorgehensweise der MA 35.

Einzelfall: VA-W-POL/0123-C/1/2018, MPRGIR-V-553244/18

Schleppender Verfahrensbeginn

Ein Verleihungswerber wandte sich an die VA, weil er seit Antragstellung keine Fortschritte in seinem Verfahren bemerkte. Das Prüfverfahren der VA ergab, dass die MA 35 seit Antragstellung fast 19 Monate lang keinen Verfahrensschritt setzte. Die MA 35 konnte für diese Verfahrensverzögerung keine Gründe nennen. In einem weiteren Verfahren dauerte es ein Jahr, bis die MA 35 den ersten Verfahrensschritt setzte.

Einzelfälle: VA-W-POL/0010-C/1/2018, MPRGIR-V-72595/18, VA-W-POL/0120-C/1/2018, MPRGIR-V-520290/18

Verfahrensverzögerung durch Referentenwechsel

Eine gravierende Verfahrensverzögerung war auf organisatorische Mängel zurückzuführen. Nach der Antragstellung und der Erstabfrage der Daten verstrichen drei Jahre und zwei Monate, bis die MA 35 den Akt weiter bearbeitete. Grund dafür war ein Personalwechsel.

Obwohl die VA bereits seit Jahren auf die Rückstände und die Personalsituation aufmerksam macht, begründete die MA 35 Verfahrensverzögerungen erneut mit dem häufigen Wechsel der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, der hohen Arbeitsauslastung und der damit verbundenen Fluktuation der Bediensteten (vgl. Wien Bericht 2017, S. 58 und Wien Bericht 2016, S. 40 f.).

Auch wenn es laut MA 35 periodische Überprüfungen der offenen Verfahren durch die jeweilige Referatsleitung sowie eine eigene Stelle zur Prüfung der Altfälle gebe, erachtet es die VA als nicht gerechtfertigt, wenn die MA 35 Anträge mit positiver Sachlage bevorzugt abarbeitet und ältere Anträge dafür länger liegen lässt.

Einzelfälle: VA-W-POL/0217-C/1/2018, MPRGIR-V-977169/18, VA-W-POL/0242-C/1/2017, MPRGIR-V-969102/17

Fehlende Informationen bei Antragstellung

Die VA kritisierte auch die Arbeitsweise der MA 35 in Hinblick auf Tatsachen, die mitunter schon bei Antragstellung offensichtlich sind. In einem Fall stellte die MA 35 etwa erst sieben Monate nach Antragstellung fest, dass das vorge-

legte Deutschzertifikat nicht den gesetzlichen Anforderungen entsprach. Obwohl bereits bei Antragstellung eine Gesetzesnovelle in Kraft war, die neue Anforderungen an die Integrationsprüfung B1 vorsah, wies sie den Verleihungswerber nicht darauf hin.

Einzelfall: VA-W-POL/0166-C/1/2018, MPRGIR-V-647879/18

In einem anderen Prüfverfahren war aus der Aktenlage ersichtlich, dass der geforderte ununterbrochene und rechtmäßige Aufenthalt im Inland nicht vorlag. Trotzdem ließ die MA 35 beinahe drei Monate verstreichen, bevor sie den Antragsteller über die fehlende Voraussetzung informierte.

Einzelfall: VA-W-POL/0201-C/1/2017, MPRGIR-V-830714/17

In einem seit Februar 2015 laufenden Staatsbürgerschaftsverfahren forderte die MA 35 den Antragsteller – trotz vier Vorsprachen – erst nach mehr als zwei Jahren auf, die erforderlichen Unterlagen nachzureichen. Auch hier konnte die MA 35 keine Gründe für diese Verfahrensverzögerung nennen. Das Verfahren war Ende Februar 2019 – also vier Jahre nach Antragstellung – immer noch nicht abgeschlossen.

Verfahrensdauer von vier Jahren

Einzelfall: VA-W-POL/0226-C/1/2018, MPRGIR-V-983074/18

In mehreren Fällen kam es zu Verzögerungen, weil die MA 35 verabsäumte, an andere Behörden ein weiteres Mal heranzutreten, nachdem diese die Anfragen der MA 35 nicht beantwortet hatten. Zwar kann der MA 35 kein direkter Vorwurf gemacht werden, wenn andere Behörden aufgrund eigener Überlastung nur schleppend an Verfahren mitwirken. Es ist jedoch im Sinne einer raschen Verfahrensführung geboten, regelmäßig zu urgieren, um angefragte Auskünfte zeitnah zu erhalten.

Fehlende Urgenzen bei Behörden

Einzelfälle: VA-W-POL/0144-C/1/2018, MPRGIR-V-583765/18, VA-W-POL/0099-C/1/2018, MPRGIR-V-426784/18, VA-W-POL/0086-C/1/2018, MPRGIR-V-378536/18, VA-W-POL/0081-C/1/2018, MPRGIR-V-366115/18, VA-W-POL/0064-C/1/2018, MPRGIR-V-284408/18, VA-W-POL/0051-C/1/2018, MPRGIR-V-234067/18, VA-W-POL/0027-C/1/2018, MPRGIR-V-153656/18, VA-W-POL/0018-C/1/2018, MPRGIR-V-135891/18, VA-W-POL/0016-C/1/2018, MPRGIR-V-92882/18, VA-W-POL/0008-C/1/2018, MPRGIR-V-72656/18, VA-W-POL/0277-C/1/2017, MPRGIR-V-72475/18

Oft tritt die MA 35 an das BFA heran, um für das Staatsbürgerschaftsverfahren erforderliche Informationen zu erhalten. Die VA stellte fest, dass das BFA über längere Zeiträume mit der Beantwortung säumig war. Das BFA muss daher auch in die Pflicht genommen werden, denn außer einer generellen Arbeitsbelastung konnte das BMI keine Gründe für die Verzögerungen nennen. Somit trug das BFA zur langen Verfahrensdauer bei.

Säumigkeit des BFA bei Anfragen der MA 35

Einzelfälle: VA-W-POL/0081-C/1/2018, MPRGIR-V-366115/18, VA-W-POL/0257-C/1/2017, MPRGIR-V-1003807/17

**Fehlende Urgenzen bei Antragstellenden** Zu Verzögerungen kam es auch, weil die MA 35 nachzureichende Unterlagen bei den Antragstellenden nicht urgierete. Beispielsweise ließ die MA 35 in einem Verfahren ohne Setzung eines Verfahrensschrittes zunächst mehr als sechs Monate verstreichen. Eine Urgenz an die Verleihungswerberin bezüglich der fehlenden Unterlagen blieb gänzlich aus. Verleihungswerberinnen und Verleihungswerber trifft im Staatsbürgerschaftsverfahren zwar eine Mitwirkungspflicht. Dennoch befreit die mangelnde Mitwirkung die Behörde nicht davon, den maßgeblichen Sachverhalt amtswegig festzustellen. Die MA 35 muss aus Sicht der VA durch regelmäßiges Urgieren auf die Mitwirkung der Antragstellenden hinwirken bzw. – unter Einbeziehung der Tatsache mangelnder Mitwirkung – eine Entscheidung treffen.

Einzelfälle: VA-W-POL/0216-C/1/2018, MPRGIR-V-925278/18, VA-W-POL/0084-C/1/2018, MPRGIR-V-378469/18

**Nichterlassung eines Bescheides** In einem Fall informierte die MA 35 die Antragstellerin zwar mehrfach, dass ihr Antrag nicht positiv abgeschlossen werden könne. Obwohl die Antragstellerin drei Mal auf die Erlassung des negativen Bescheides bestand, forderte die MA 35 immer wieder neue Unterlagen und prüfte den Antrag weiter. Mangels eines Bescheides konnte die Antragstellerin kein Rechtsmittel erheben, um die nächste Entscheidungsinstanz mit ihrem Antrag zu befassen.

Einzelfall: VA-W-POL/0258-C/1/2017, MPRGIR-V-1039456/17

Wie auch in den Berichtsjahren 2010 bis 2017 stellte die VA auch 2018 teils erhebliche Verfahrensverzögerungen bei der MA 35 als Staatsbürgerschaftsbehörde fest. Nicht nachvollziehbar bleibt, dass trotz jahrelanger Kritik und trotz des Aufzeigens dieser Missstände keine geeigneten Maßnahmen zur Abhilfe dieses Problems gesetzt werden.

## **2.2.4 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts**

**66 Beschwerden** Im Berichtsjahr 2018 betrafen 66 Eingaben die MA 35 als Niederlassungsbehörde, davon waren 18 berechtigt. Die VA verzeichnete eine Zunahme der Beschwerden um ein Viertel. Damit setzte sich die Entwicklung steigender Beschwerdezahlen fort (vgl. Wien Bericht 2017, S. 54). Hauptkritikpunkte waren Verfahrensverzögerungen und organisatorische Mängel.

Antragstellende haben einen gesetzlich gewährleisteten Anspruch, dass über ihren Antrag ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber nach sechs Monaten entschieden wird. Seit Jahren stellt die VA fest, dass die MA 35 ihrer Verpflichtung, Verfahren binnen angemessener Frist abzuschließen, nicht immer nachkommt.

Halten sich EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger sowie deren Angehörige länger als drei Monate mit gesichertem Lebensunterhalt in Österreich auf, steht ihnen ein unmittelbar aus dem Gemeinschaftsrecht abgeleitetes Aufenthalts-

recht zu. Bei Vorliegen aller Voraussetzungen muss die Niederlassungsbehörde auf Antrag eine Anmeldebescheinigung ausstellen.

Die VA beanstandete, dass die MA 35 in einem Aufenthaltstitelverfahren trotz klaren Sachverhalts elf Monate keine Verfahrensschritte setzte. Die Behörde stellte den baldigen Abschluss des fast vierzehn Monate anhängigen Verfahrens in Aussicht. In einem unionsrechtlichen Aufenthaltstitelverfahren blieb die MA 35 zwischen den einzelnen Verfahrensschritten monatelang untätig und verzögerte dadurch das Verfahren.

Schleppende Verfahrensführung

Einen Verfahrensstillstand von fünf Monaten stellte die VA in einem Zweckänderungsverfahren fest. Dass die Behörde die Parteien erst elf Monate nach Antragstellung zur Behebung von Mängeln aufforderte, verschleppte das Verfahren zusätzlich. Auch die Begründung der MA 35, dass ein Erkenntnis des VwGH von August 2018 eine neue rechtliche Beurteilung erfordere, war nicht nachvollziehbar.

Einzelfälle: VA-BD-I/0312-C/1/2018, MPRGIR-V-265190/18; VA-BD-I/0658-C/1/2018, MPRGIR-V-590879/18; BMI-LR2240/0433-II/3/2018; VA-BD-I/0821-C/1/2018, MPRGIR-V-853356/18; VA-BD-I/0849-C/1/2018, MPRGIR-V-864373/18

Schwierigkeiten der MA 35 mit der rechtlichen Beurteilung in einem Verlängerungsverfahren führten ebenfalls zu einer zögerlichen Bearbeitung: Die MA 35 ging in einem Verfahren zu Unrecht davon aus, dass dem Antragsteller weiterhin ein unionsrechtliches Aufenthaltsrecht zustehe. Außerdem kritisierte die VA eine viermonatige Untätigkeit der Behörde.

Einzelfall: VA-BD-I/0727-C/1/2018, MPRGIR-V-677838/18

Bei der Ermittlung, ob eine Antragstellerin tatsächlich als Familienangehörige zu werten war, setzte die MA 35 zunächst regelmäßige Verfahrensschritte. Nicht nachvollziehbar war aber, dass die MA 35, die bereits Ende Jänner 2018 auf eine Beglaubigung der zweifelhaften Heiratsurkunde durch die afghanische Botschaft in Wien hingewiesen wurde, der Betroffenen erst ein halbes Jahr später auftrag, das Dokument vorzulegen.

MA 35 verabsäumt Dokument einzufordern

Einzelfall: VA-BD-I/0698-C/1/2018, MPRGIR-V-636183/18

Ebenfalls zur Verzögerung eines Aufenthaltstitelverfahrens führte die versehentliche Übermittlung eines Bescheides der MA 35 an die falsche Berufsvertretungsbehörde. Obwohl der Antragsteller im Oktober 2017 den Verfahrensstand angefragt hatte, urgierte die MA 35 erst Ende Jänner 2018 den Nachweis über die Zustellung der behördlichen Entscheidung. Die ÖB Pressburg klärte die MA 35 darüber auf, dass sie den Bescheid an die ÖB Neu-Delhi senden müssen. Die MA 35 korrigierte den Fehler umgehend.

Einzelfall: VA-BD-I/0165-C/1/2018, MPRGIR-V-157677/18

Die VA stellte auch fest, dass die MA 35 manchmal Nachweise forderte, die bereits vorgelegt worden waren und dadurch Verfahren verzögerte.

**Unnötige Forderung  
von Unterlagen**

So lagen der MA 35 in einem Fall alle für die Bescheinigung eines Daueraufenthalts erforderlichen Unterlagen vor. Dennoch forderte sie zusätzlich einen Pensionsbescheid. Im zweiten Fall bedauerte die MA 35, dass erneut eine Aufforderung zur Vorlage eines umfassenden Krankenversicherungsschutzes erging, obwohl alle Voraussetzungen für die beantragte Anmeldebescheinigung schon nachgewiesen worden waren.

Einzelfälle: VA-BD-I/0850-C/1/2018, MPRGIR-V-888286/18, VA-BD-I/0679-C/1/2018, MPRGIR-V-782887/18

Mitunter lässt sich die MA 35 in Aufenthaltstitelverfahren mit einer Entscheidungszeit, um Antragstellenden die Vorlage von Unterlagen zu ermöglichen. Probleme entstehen dann, wenn die Behörde Betroffenen keine Frist setzt. Dass auch Antragstellende nicht immer ihre Mitwirkungspflicht vollständig bzw. rasch erfüllen, ist der VA bewusst. Die Behörde ist aber verpflichtet, eine zügige Verfahrensführung zu gewährleisten. Daher sollte sie die Vorlage von fehlenden Unterlagen bei den Verfahrensparteien unter Setzen einer Frist möglichst zeitnahe urgieren.

**Fehlende Urgezen**

Die VA kritisierte, dass die MA 35 in einem Verfahren dem Antragsteller keine Frist zum Nachweis der Erteilungsvoraussetzungen setzte, obwohl er den Aufforderungen der Behörde nur unzureichend nachgekommen war. Die Behörde wartete nach der Antragstellung fünf Monate zu. Auch nach dem Einlangen ergänzender Unterlagen benötigte die MA 35 etwa ein halbes Jahr, ehe sie weitere Verfahrensschritte setzte.

Einzelfall: VA-BD-I/0098-C/1/2018, MPRGIR-V-93174/18

Für die Durchführung der Aufenthaltstitelverfahren nach dem NAG sind die Niederlassungsbehörden zuständig. Die Erteilung von Aufenthaltstiteln aus humanitären Gründen fällt jedoch – wie Asylangelegenheiten – in die Kompetenz des BFA.

**Schleppende Verfahrensführung  
von MA 35  
und BFA**

Herr N.N. beantragte im September 2015 eine „Rot-Weiß-Rot-Karte plus“. Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 35 trotz klarer Rechtslage mit ihrer Entscheidung lange zuwartete. Ehe sie den Bescheid erließ, modifizierte Herr N.N. im Juli 2016 seinen Antrag auf Erteilung eines humanitären Aufenthaltstitels. Die MA 35 war sich über ihre Zuständigkeit unklar und setzte weitere Ermittlungsschritte, bevor sie den Akt ein halbes Jahr später an das BFA abtrat. Das BFA beantwortete zunächst die Anfragen der MA 35 nur zögerlich, nach Abtretung des Aktes im Februar 2017 setzte das BFA bis Anfang Dezember 2017 keine Verfahrensschritte. Das Verfahren war im März 2018 noch nicht abgeschlossen und die gesetzliche Entscheidungsfrist weit überschritten. Die VA beanstandete die Untätigkeit beider Behörden.

Einzelfall: VA-BD-I/2514-C/1/2017, MPRGIR-V-898947/17, BMI-LR2240/0072-III/5/2018

Zur Beurteilung, ob alle Voraussetzungen für die Erteilung eines Aufenthaltstitels vorliegen, muss die Niederlassungsbehörde mitunter fremdenpolizeiliche Ermittlungen einholen bzw. Stellungnahmen abwarten. Um unnötige Verfahrensverzögerungen zu vermeiden, sollte die MA 35 diese zeitnahe urgieren.

In zwei Fällen ging die MA 35 dem Verdacht des Vorliegens einer Aufenthaltsehe nach und ersuchte die LPD Wien um Stellungnahme. Die VA beanstandete, dass die Fremdenpolizei die Anfragen erst nach vier bzw. fünf Monaten beantwortete und die MA 35 durch bloßes Zuwarten an der Verzögerung mitwirkte. In einem Verlängerungsverfahren konnte der Antragsteller zunächst keinen gesicherten Lebensunterhalt nachweisen. Daher ersuchte die MA 35 das BFA um Mitteilung, ob eine Beendigung des Aufenthalts beabsichtigt sei. Die VA kritisierte, dass die MA 35 im Zeitraum von viereinhalb Monaten die Stellungnahme nicht urgierete.

MA 35 urgieret nicht bei LPD und BFA

Einzelfälle: VA-BD-I/0909-C/1/2018, MPRGIR-V-977195/18; VA-BD-I/0878-C/1/2018, MPRGIR-V-912109/18; VA-BD-I/0946-C/1/2018, MPRGIR-V-1005779/18

Die VA stellte im Berichtsjahr auch organisatorische Defizite fest:

So verabsäumte die MA 35 in einem Verfahren, bereits bewilligte Aufenthaltstitel bei der Staatsdruckerei zu bestellen. Die VA beanstandete in einem anderen Verfahren, dass die MA 35 ein bei ihr eingelangtes Amtshaftungsbegehren erst ein halbes Jahr später an die Finanzprokuratur weitergeleitet hatte. Die E-Mail-Adresse sei falsch eingegeben und auf eine Fehlermeldung nicht reagiert worden. Weil ein Vorakt aufgrund einer behördeninternen Organisationsänderung zunächst nicht eingesehen werden konnte, verzögerte die MA 35 in einem weiteren Fall den Abschluss eines Aufenthaltstitelverfahrens.

Fehler bei Handlungsabläufen der Behörde

Einzelfälle: VA-BD-I/0838-C/1/2018, MPRGIR-V-868105/18; VA-BD-I/0310-C/1/2018, MPRGIR-V-885537/18; VA-BD-I/0707-C/1/2018, MPRGIR-V-630386/18

Die Prüfung eines Beschwerdefalles zeigte, dass die MA 35 ein Erkenntnis des LVwG Wien nicht umgehend umsetzte. Das Gericht erteilte einer Studentin eine Aufenthaltsbewilligung. Statt den Aufenthaltstitel umgehend nach Einlangen des Originalaktes Mitte Dezember 2017 zu erteilen, ordnete die MA 35 eine falsche Abfolge der Arbeitsschritte an. Erst durch das Prüfverfahren wurde die Behörde im Februar 2018 auf ihren Fehler aufmerksam und leitete Schritte ein, um den Aufenthaltstitel zu erteilen.

Einzelfall: VA-BD-I/0075-C/1/2018, BMI-LR2240/0088-II/3/2018

## 2.2.5 Lange Verfahrensdauer beim Landesverwaltungsgericht

Das LVwG ist nach § 34 Abs. 1 VwGVG dazu verpflichtet, über Beschwerden ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber sechs Monate nach deren Einlan-

gen zu entscheiden. Im Berichtszeitraum musste die VA feststellen, dass die Maximalfrist in zwei Fällen – teils erheblich – überschritten wurde.

Herr N.N. wandte sich Anfang Oktober 2018 an die VA, da das LVwG bislang nicht über seine Ende April 2017 eingebrachte Beschwerde entschieden habe. Seinen Antrag auf Erteilung einer Aufenthaltsbewilligung „Studierende“ hatte die MA 35 zuvor mit Bescheid abgewiesen.

Schleppende  
Verfahrensführung

Im Zuge der Prüfung stellte die VA fest, dass das Verfahren nach eineinhalb Jahren noch nicht abgeschlossen war. Das LVwG räumte Verzögerungen ein und begründete diese mit der hohen Arbeitsbelastung des zuständigen Richters.

Da die Überschreitung der vom Gesetzgeber vorgesehenen sechsmonatigen Entscheidungsfrist nicht dem Betroffenen zuzurechnen war, erwies sich seine Beschwerde wegen der Dauer des Verfahrens als berechtigt.

Einzelfall: VA-BD-I/0845-C/1/2018, VGW-PR-879/2018-3

Frau N.N. beschwerte sich bei der VA, dass sie bereits seit einem halben Jahr auf eine Entscheidung des LVwG warte. Zuvor hatte die MA 35 ihren Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Schüler“ abgelehnt.

LVwG blieb sechs  
Monate untätig

Das LVwG gestand ein, dass der Fall aufgrund einer anstehenden Pensionierung eines Richters neu zugewiesen und von Ende September 2017 bis Anfang April 2018 nicht bearbeitet wurde.

Die VA beanstandete, dass das LVwG im Zeitraum von sechs Monaten keine Verfahrensschritte setzte. Auch gab das Gericht in seiner Stellungnahme keine Prognose ab, wann mit einem Abschluss des Verfahrens gerechnet werden konnte.

Einzelfall: VA-BD-I/0311-C/1/2018, VGW-BM-319/2018-3

## 2.3 Geschäftsgruppe für Finanzen, Wirtschaft, Digitalisierung und Internationales

### 2.3.1 Säumigkeiten der Gewerbebehörde

Im Berichtsjahr waren im Bereich Gewerbe 28 Beschwerden zu verzeichnen. Mehr als die Hälfte der Eingaben bezogen sich auf Gastgewerbebetriebe, wobei viele Beschwerden Pizzerien betrafen.

Viele Beschwerden  
über Pizzerien

Rauchbelästigungen und Rußablagerungen aus den Abluftrohren der Kamine von holzbefeuerten Pizzaöfen und Geruchsbeeinträchtigungen wegen geöffneter Lokaltüren und -fenster, aber auch Lärmbelästigungen durch Musik bzw. durch Zu- und Abfahrten im Rahmen eines Pizza-Zustellservices waren Anlass für nachbarliche Beschwerden.

Im Folgenden werden drei Fälle näher dargestellt. Vorauszuschicken ist, dass bei Pizzerien ein besonders umsichtiges Vorgehen der Betriebsanlagenbehörde erforderlich ist, um den Nachbarschaftsschutz zu gewährleisten.

Im Falle einer Pizzeria in Wien 3 schilderte ein Nachbar, dass er seit einem Jahr durch den ganzjährig betriebenen Gastgarten bis in die Nachtstunden von Gäste- und Musikkärm betroffen sei. Hinzu kämen weitere unzumutbare Lärmbelästigungen durch Lieferfahrzeuge des Pizza-Zustellservices.

Pizzeria in Wien 3

Das Prüfverfahren ergab, dass zwar bereits vor Einschreiten der VA behördliche Veranlassungen erfolgt waren, doch zeigte deren Abfolge einige Verzögerungen bis zum jeweils konkreten Tätigwerden. So war die im Mai 2018 von der Gewerbebehörde in Auftrag gegebene Überprüfung durch einen Sachverständigen der MA 36-A erst im Juli 2018 erfolgt. Wegen der dabei festgestellten konsenswidrigen Musikbeschallung des Gastgartens sowie des auflagenwidrigen Offenhaltens von vorhandenen Schiebeelementen zwischen Schankraum und Terrasse erging im August 2018 eine gewerbebehördliche Aufforderung zur Mängelbehebung an die Betreiberin. Unter Setzung einer Frist von sechs Wochen erfolgten gleichzeitig die Androhung eines Verwaltungsstrafverfahrens sowie ein Ersuchen an die LPD Wien zur Kontrolle der Sperrzeiten und allfälliger Verkehrsbehinderungen auf öffentlichem Grund.

Erst im Oktober 2018 informierte die Betreiberin schließlich die Gewerbebehörde von der Entfernung der nicht genehmigten Musikboxen aus dem Gastgarten. Mit Ende Jänner 2019 stellte nach Mitteilung des Nachbarn die Pizzeria ihren Betrieb gänzlich ein.

Einzelfall: VA-BD-WA/0121-C/1/2018; MPRGIR – V-1030367/18

Anlass für eine andere Nachbarschaftsbeschwerde waren Belästigungen, die von einer Pizzeria in Wien 8 ausgingen, insbesondere durch Aufräumarbeiten nach 22 Uhr im Gastgarten, durch Manipulation im Getränkeler im Innen-

Pizzeria in Wien 8

hof, durch die Gäste im Lokal, durch das bei offener Küchentüre vorgenommene Hantieren mit Besteck und Geschirr und durch die Entlüftungsanlage. Aber auch Verschmutzungen der Wohnungsterrasse durch Rußablagerungen aus dem Pizzaofen waren Grund für die Beschwerde.

Das Prüfverfahren ergab zunächst, dass die Gewerbebehörde erstmals im März 2012 mit Beschwerden über Lärmbelästigungen durch den Gastgarten und im Juli 2013 mit einer Beschwerde über Verschmutzung durch Rußpartikel befasst worden war.

Überprüfungen durch Sachverständige der MA 59 und MA 68 waren zwar erfolgt und die Gewerbebehörde hatte die Betreiberin schriftlich auf die Einhaltung der Sperrzeiten hingewiesen. Aber erst im Dezember 2015 hatte die Gewerbebehörde eine zusätzliche Auflage zum Nachbarschaftsschutz erteilt. Danach war alle zwei Monate eine Kehrung des Fanges für den Pizzaofen vom Rauchfangkehrer vorzunehmen.

Nach Einschreiten der VA veranlasste die Gewerbebehörde wiederum Überprüfungen durch die MA 36, aber auch durch die LPD Wien.

Während die LPD Wien auch bei mehreren Kontrollen keine Überschreitungen der Sperrstunde wahrnehmen konnte, ergab die Überprüfung der MA 36 einen konsenslos erweiterten Gastgartenbetrieb. Statt der genehmigten 18 Verabreichungsplätze waren zum Überprüfungszeitpunkt 35 Verabreichungsplätze vorhanden. Zusätzlich waren zwei für den Nachbarschaftsschutz bedeutsame Auflagen nicht eingehalten. Diese betrafen das Kehrintervall des Rauchfanges bzw. das Schließen der Türe zwischen Küche und Innenhof sowie zwischen Zwischengang und Innenhof.

Die Gewerbebehörde forderte daraufhin die Betreiberin zur Behebung der Mängel und zum konsensgemäßen Betrieb des Gastgartens auf. Gleichzeitig setzte sie auch verwaltungsstrafrechtliche Schritte.

Einzelfall: VA-BD-WA/0056-C/1/2018; MPRGIR - V-425504/18

#### Pizzeria in Wien 23

Seit 2009 beschwerte sich ein Nachbar einer Pizzeria in Wien 23 immer wieder über unzumutbare Geruchsbelästigungen durch Küchengerüche. Ursächlich sei ein defekter Filter der Entlüftungsanlage. Über die offene Lokaltüre würde der Geruch in seine Wohnung dringen. Zusätzlich sei er wegen der ständigen Missachtung eines bestehenden Fahrverbotes Lärmbelästigungen durch die Fahrzeuge der Betreiberin für den Zustellservice ausgesetzt. Er wandte sich im März 2018 an die VA.

Die VA ließ sich von den Maßnahmen der Gewerbebehörde berichten. Der Stellungnahme war zu entnehmen, dass die Gewerbebehörde im Laufe der Jahre mehrfach Maßnahmen zur Verbesserung der Situation ergriffen hatte, zusätzliche Auflagen vorgeschrieben und auch Verwaltungsstrafverfahren durchgeführt hatte. Die aktuelle Beschwerde nahm die Gewerbebehörde zum

Anlass für einen Auftrag zur gewerbetechnischen sowie ärztlichen Überprüfung.

Die Kontrollen der Amtsärztin erfolgten in der Zeit von April bis Juli 2018, der gewerbetechnische Amtssachverständige nahm eine Erhebung im September 2018 vor. Verstöße gegen das Fahrverbot wurden nicht festgestellt. Weil die Amtsärztin allerdings unzumutbare Küchengerüche attestierte, schrieb die Gewerbebehörde mit Bescheid vom August 2018 zwei zusätzliche Auflagen zum Nachbarschaftsschutz vor.

Die Betreiberin erhielt die Anordnung, durch eine geeignete elektrische Verriegelung sicherzustellen, dass die Stromzufuhr zum Pizaofen nur bei eingeschalteter Küchenabluft bzw. Dunstabsaugung freigegeben wird. Mit der zweiten Auflage erteilte die Gewerbebehörde den Auftrag, das Fenster (Oberlichte) über der Eingangstür nicht offenbar einzurichten (z.B. durch Verschraubung mit dem Fensterrahmen).

Für den Nachbarn änderten sich die Beeinträchtigungen allerdings nicht. Nach weiteren wiederholten Beschwerden beauftragte die Gewerbebehörde die MA 36, die bescheidmäßige Umsetzung der Auflagen zu kontrollieren. Dabei zeigte sich, dass die vorgeschriebene geeignete elektrische Verriegelung noch nicht vorhanden war. Die Gewerbebehörde setzte der Betreiberin für den Nachweis der Erfüllung der Auflage eine weitere Frist von vier Wochen.

Im Dezember 2018 beschwerte sich der Nachbar erneut und die Gewerbebehörde beauftragte die MA 36-A wiederum mit einer Nachkontrolle. Gleichzeitig stellte sie die Einleitung eines Verwaltungsstrafverfahrens und die Erlassung einer Verfahrensordnung für den Fall in Aussicht, dass die Auflagen noch immer nicht eingehalten werden. Der Pizaofen werde behördlich stillgelegt, sollte die Betreiberin der Verfahrensordnung zur Herstellung des rechtskonformen Zustandes nicht nachkommen.

Zum Berichtszeitpunkt war das Prüfverfahren noch anhängig. Die VA erwartet noch Informationen sowohl über das Ergebnis der Überprüfung als auch über allfällige Maßnahmen der Gewerbebehörde zur Herstellung des rechtmäßigen Zustandes.

Kritisch anzumerken ist von der VA allerdings schon vor Abschluss des Prüfverfahrens, dass sich die Gewerbebehörde trotz monatelanger Nichterfüllung einer Auflage zum Nachbarschaftsschutz auf die bloße Androhung einer Verfahrensordnung sowie von verwaltungsstrafrechtlichen Maßnahmen beschränkt hat.

Einzelfall: VA-BD-WA/0035-C/1/2018; MPRGIR - V-270161/18

## **2.4 Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport**

### **2.4.1 Beisetzung im Armengrab**

Keine Verständigung über Tod eines Angehörigen Erneut wurde an die VA ein Beschwerdefall herangetragen, der die nicht erfolgte Verständigung vom Ableben eines Familienangehörigen zum Gegenstand hatte.

Beisetzung im Armengrab Im vorliegenden Fall wandte sich Frau N.N. an die VA, weil sie vom Ableben ihres Sohnes im September 2017 nicht verständigt worden sei. Sie habe daher keine Vorsorge für die Beisetzung der sterblichen Überreste ihres Sohnes treffen können. Dieser sei fünf Tage nach seinem Tod auf Kosten der Stadt Wien in einem Armengrab beerdigt worden.

Abermals musste die VA eine traurige Betroffene auf die mangelnden Möglichkeiten der MA 15, nähere Personenstandsrecherchen durchzuführen, hinweisen.

Legistische Anregung Die VA sieht sich durch diesen weiteren Beschwerdefall in ihrer Forderung bestätigt, im Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz eine Grundlage zu schaffen, dass die MA 15 (Gesundheitsdienst) Daten bei der MA 35 (Personenstandsbehörde) erfragen kann. Der MA 15 wäre es dadurch möglich, nahe Angehörige ausfindig zu machen und diese über einen Todesfall zu verständigen. Damit könnten Angehörige ihrer Beerdigungspflicht nachkommen, bevor von der Gemeinde Wien Veranlassungen getroffen werden.

Einzelfall: VA-W-G/0010-B/1/2018; MD Wien MPRGIR-V-65185/18

## 2.4.2 Bedarfsorientierte Mindestsicherung

Da die Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über eine bundesweite bedarfsorientierte Mindestsicherung mit Ablauf des 31. Dezember 2016 außer Kraft getreten ist, obliegt es nun den einzelnen Landesgesetzgebern, das Mindestsicherungsrecht unter Wahrung der einschlägigen unions- und verfassungsrechtlichen Vorgaben ihren rechtspolitischen Zielvorstellungen gemäß auszugestalten. Der Bundesgesetzgeber beabsichtigt, das Sozialhilfe-Grundsatzgesetz 2019 zu beschließen. Die VA hat dazu im Begutachtungsverfahren eine Stellungnahme abgegeben.

Sozialhilfe-Grundsatzgesetz

Die Erhebungen der Statistik Austria belegen, dass in Wien im Jahr 2017 insgesamt 175.516 Menschen im Rahmen der bedarfsorientierten Mindestsicherung unterstützt wurden. Tausende in Wien lebende Menschen sind daher zur Bestreitung ihrer elementaren Lebensbedürfnisse auf die Gewährung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung existenziell angewiesen.

2017 lebten 175.000 Menschen in Wien von Mindestsicherung

Zahlreiche Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern über die Vollziehung des WMG durch die MA 40 waren berechtigt. Zu gewährleisten sind daher entsprechende Rahmenbedingungen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 40 ihre Arbeit bestmöglich erledigen können. Dazu gehört auch eine intensive Schulung, um über Änderungen der Rechtslage sowie der Rechtsprechung zu informieren.

Schulungen der Mitarbeiter notwendig

### Bescheidbegründung muss Rechtsvorschriften enthalten

Ein Bescheid hat die wesentlichen Rechtsvorschriften, auf die er sich stützt, zu enthalten. In den Bescheiden über die Mindestsicherung ist daher auch regelmäßig ein Abschnitt enthalten, in dem zentrale Bestimmungen des WMG angeführt sind.

Im Berichtsjahr musste die VA allerdings feststellen, dass es nach der im 1. Februar 2018 in Kraft getretenen Novelle zum WMG Fälle gibt, bei denen die für die Höhe der Bemessung der Leistung der bedarfsorientierten Mindestsicherung einschlägigen Bestimmungen – § 8 Abs. 2 Z 5 und 7 WMG – nicht angeführt werden. Dies führt mitunter dazu, dass es nicht nachvollziehbar ist, weshalb Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung in der im Bescheid zuerkannten Höhe zugesprochen wurden.

Maßgebende Bestimmungen nicht angeführt

Die Zitierung der maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen soll die von der Behörde getroffene Entscheidung so weit wie möglich nachvollziehbar machen. Gerade dieses Ziel wird jedoch offenkundig dann verfehlt, wenn in dem betreffenden Abschnitt gerade jene gesetzlichen Bestimmungen nicht erwähnt werden, auf die sich die Berechnung der Leistungshöhe tatsächlich stützt. Die VA hat daher ersucht, die bei der MA 40 vorhandenen Bescheidmuster zu überarbeiten. Ist § 8 Abs. 2 Z 5 und 7 WMG für die Bemessung der Leistungshöhe entscheidungserheblich, sind diese Regelungen auch zu zitieren.

VA fordert Ergänzung der Bescheidmuster

Für Behörde ist Ver-  
waltungsökonomie  
wichtiger

Bedauerlicherweise kommt die Stadt Wien diesem Vorschlag der VA nicht nach. Begründet wurde dies damit, dass aus verwaltungsökonomischen Gründen und zur Vermeidung von Fehlern bei der Auswahl der betreffenden Vorlagen nur jene maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen ausgewählt wurden, auf denen die häufigsten Bescheide beruhen. Für die VA ist es nicht nachvollziehbar, weshalb nicht zusätzliche Vorlagen ausgearbeitet und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 40 nicht entsprechend geschult werden können. Die Stadt Wien stellt damit verwaltungsökonomische Erwägungen über das Interesse der Bürgerinnen und Bürger nach nachvollziehbaren Entscheidungen der Behörde. Für die VA ist das unter dem Gesichtspunkt einer bürgernahen Verwaltung inakzeptabel.

Einzelfall: VA-W-SOZ-A/0390/2018 (MPRGIR - V-1016912/18)

### Probleme mit weitreichender Mitwirkungspflicht in der Praxis

Mitwirkungspflicht der  
hilfesuchenden  
Personen

In Verfahren über die Zuerkennung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung trifft die antragstellende Person eine gesetzlich festgelegte weitreichende Mitwirkungspflicht. Die MA 40 hat in diesem Zusammenhang die Möglichkeit, einen Verbesserungsauftrag gemäß § 16 WMG zu erteilen. Die antragstellende Person ist darauf aufmerksam zu machen, dass die Leistung nach Ablauf der im Verbesserungsauftrag genannten Frist eingestellt oder abgelehnt wird, wenn der Mitwirkungspflicht ohne triftigen Grund nicht entsprochen wird. Diese gesetzliche Regelung führt in der Praxis immer wieder zu Problemen.

Gerade im Berichtsjahr 2018 musste die VA in einigen Fällen feststellen, dass die Behörde Anträgen auf Gewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung nicht stattgab, obwohl die antragstellenden Personen ihren gesetzlichen Mitwirkungspflichten nachkamen. Diese Fälle zeigen, dass mit größter Sorgfalt vorzugehen ist, weil die Versagung beantragter Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung existenzgefährdende Folgen haben kann.

Abweisung trotz erfolg-  
ter Mängelbehebung

Die MA 40 wies einen Antrag mit der Begründung ab, dass der Antragsteller der Aufforderung, den Beschluss des Pflschaftsgerichtes über die Rechnungslegung vorzulegen, nicht nachgekommen sei. Tatsächlich hatte der Antragsteller die MA 40 informiert, dass der gewünschte Beschluss noch nicht vorliegt, und hatte auch den Vermögensstand bekannt gegeben.

Leistung wird rückwir-  
kend zuerkannt

Erfreulicherweise behob die MA 40 nach Einleitung des Prüfungsverfahrens der VA den abweisenden Bescheid im Rahmen einer Beschwerdeentscheidung ersatzlos und erkannte dem Wiener rückwirkend ab April 2018 Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung einschließlich der Sonderzahlungen zu.

In einem anderen Fall kam es zu einer negativen Entscheidung, weil die Antragstellerin vermeintlich keinen Bescheid der WGKK über die Höhe der Ausgleichszulage zum Kinderbetreuungsgeld aus Deutschland vorgelegt hatte. Tatsächlich übersah die Behörde jedoch, dass die Antragstellerin die MA 40 über

das noch bei der WGKK anhängige Verfahren informiert hatte. Die Behörde behob den Bescheid und erkannte rückwirkend Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Antragstellung zu.

In einem weiteren Fall wies die Behörde den Antrag ab, obwohl der Antragsteller im Verfahren ebenfalls seine Mitwirkungspflicht ausreichend erfüllte. Auch hier kam es nachträglich zu einer Lösung.

In einem Verfahren übersah die MA 40, dass dem Antrag unter anderem auch eine Lohnbestätigung für Dezember 2017 angeheftet war. Die Behörde forderte die Antragstellerin nochmals auf, das Einkommen für den Monat Dezember 2017 nachzuweisen. Mangels nochmaliger Vorlage des angeforderten Einkommensnachweises wies die Behörde den Antrag ab. Nach Einschreiten der VA erfolgte eine Nachzahlung durch die MA 40.

Abgewiesen wurde auch der Antrag eines Ehepaares mangels Übermittlung eines Nachweises über die Beantragung der Ausgleichszulage zur Pension, obwohl die PVA der MA 40 ausdrücklich bestätigte, dass das Verfahren auf Gewährung einer Ausgleichszulage noch anhängig ist und die verspätete Übermittlung des Nachweises von der PVA verschuldet wurde. Auch in diesem Falle erkannte die Behörde dem Ehepaar letztlich doch noch rückwirkend ab Antragstellung Leistungen zu.

In einem Fall hatte die Antragstellerin es unterlassen, die Geltendmachung ihres Unterhaltsanspruches nachzuweisen. Es kam zur Abweisung, obwohl bei abgeschlossener Berufsausbildung von der Geltendmachung des Unterhaltes generell abgesehen wird.

Die VA konnte auch in weiteren Fällen helfen, in denen eine Abweisung der Anträge trotz ausreichender Mitwirkung erfolgte.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0235-A/1/2018 (MPRGIR - V-566526/18); VA-W-SOZ/0414-A/1/2017 (MPRGIR - V-962024/17); VA-W-SOZ/0371-A/1/2018 (MPRGIR - V-970215/18); VA-W-SOZ/0260-A/1/2018 (MPRGIR - V-656523/18); VA-W-SOZ/0408-A/1/2017 (MPRGIR - V-951404/17); VA-W-SOZ/0365-A/1/2018 (MPRGIR - V-954464/18); VA-W-SOZ/0317-A/1/2018 (MPRGIR - V-839178/18); VA-W-SOZ/0164-A/1/2018 (MPRGIR - V-406440/18)

### **Weitere Fälle rechtswidriger Versagung der Mindestsicherung**

Die MA 40 übersah in einem Verfahren, dass der Antragsteller mit seinen Versicherungs- und Beschäftigungszeiten die für deutsche Staatsbürgerinnen und Staatsbürger geltenden Kriterien für eine Gleichstellung mit Österreicherinnen und Österreichern erfüllt hat.

Nach Einleitung des Prüfungsverfahrens der VA hob die Behörde mit Beschwerdevorentscheidung den rechtswidrigen Bescheid auf und erkannte Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung zu.

In einem weiteren Fall wies die MA 40 den Antrag ab, obwohl nach der maßgebenden Rechtslage ein Leistungsanspruch für sechs Monate bestanden hätte. In diesem Fall gab das LVwG Wien der Beschwerde des Betroffenen statt.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0176-A/1/2018 (MPRGIR - V-427112/18); VA-W-SOZ/0261-A/1/2017 (MPRGIR - V-600663/17) u.a.

### **Anspruch von Studierenden auf Mindestsicherung**

Die MA 40 wies einen Antrag im Wesentlichen mit der Begründung ab, dass es nicht glaubhaft sei, dass die Antragstellerin, wenn sie ernsthaft studiert, dem Arbeitsmarkt voll zur Verfügung steht.

Einzelfallprüfung  
zwingend geboten

In dem aufgrund dieser Beschwerde eingeleiteten Prüfungsverfahren stellte die VA fest, dass sich das LVwG Wien bereits mehrfach mit der Frage auseinandergesetzt hat, unter welchen Voraussetzungen Studierenden ein Anspruch auf Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung zukommt.

Voller Einsatz der  
Arbeitskraft

Das LVwG hält dazu fest, dass ein Anspruch auf Mittel aus der Bedarfsorientierten Mindestsicherung dann nicht zustehe, wenn die ansuchende Person bereits eine Ausbildung auf Maturaniveau abgeschlossen hat und in weiterer Folge ein Hochschulstudium abzuschließen beabsichtigt, es sei denn, das Betreiben dieses Studiums steht einem vollen Einsatz der eigenen Arbeitskraft nicht entgegen.

Die VA empfahl der Behörde, künftig in gleich oder ähnlich gelagerten Fällen anhand entsprechender Sachverhaltsfeststellungen eingehend zu begründen, weshalb die antragstellende Person nicht in der Lage sei, gleichzeitig sowohl den Anforderungen eines Studiums sowie einer 40-stündigen Beschäftigung zu entsprechen. Die MD der Stadt Wien rief daraufhin den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Erinnerung, Bescheidbegründungen entsprechend abzufassen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0322-A/1/2018 (MPRGIR - V-863300/18)

### **Rechtswidrige Bemessung der Höhe der Mindestsicherung**

Wie schon in den Jahren zuvor musste die VA auch im Berichtsjahr 2018 in einigen Fällen feststellen, dass Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung in zu geringer Höhe gewährt wurden.

Neuberechnung  
nicht ab Tag der  
Antragstellung

Die Behörde gab etwa einem Antrag einer Familie vom 6. Februar 2018 auf Neuberechnung der Leistungen wegen geänderter Rechtslage zwar statt, erkannte die höheren Leistungen aber erst ab 1. April 2018 zu. Tatsächlich hätte jedoch die Neuberechnung rechtskonform bereits mit dem Tag der Antragstellung durchgeführt werden müssen. Erfreulicherweise behob die Behörde diesen Fehler sehr rasch und erkannte der Familie mit einem weiteren Bescheid doch noch rückwirkend höhere Leistungen zu.

In einem anderen Fall übersah die Behörde, dass ein Kind noch keine drei Jahre alt und die Antragstellerin daher gemäß § 14 Abs. 4 Z 3 WMG vom Einsatz ihrer Arbeitskraft befreit war. Auch in diesem Fall änderte die Behörde die Entscheidung und bezog die Mutter rückwirkend wieder als anspruchsberechtigtes Mitglied der Bedarfsgemeinschaft in die Berechnung ein. Die daraus resultierende Nachzahlung in Höhe von fast 1.900 Euro wurde der Familie umgehend angewiesen.

Alter eines Kleinkindes wird nicht beachtet

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0104-A/1/2018 (MPRGIR - V-270233/18); VA-W-SOZ/0174-A/1/2018 (MPRGIR - V-421131/18) u.a.

### Rechtswidrige Einstellung der Mindestsicherung

Die MA 40 erkannte einer Antragstellerin Leistungen bis einschließlich 30. September 2018 rechtskräftig zu. Nachdem im Rahmen einer Überprüfung des Leistungsanspruches im Mai 2018 festgestellt worden war, dass sie am 1. Mai 2018 ein Dienstverhältnis begonnen hatte, wurde der Auszahlungszeitpunkt für die Junileistung seitens der MA 40 kurzerhand verschoben.

Die VA stellte dazu fest, dass rechtskräftige Bescheide zu vollziehen und darin zuerkannte Geldleistungen fristgerecht auszubezahlen sind. Im WMG findet sich keine Bestimmung, die die MA 40 dazu ermächtigen würde, mit dem Vollzug eines rechtskräftigen Bescheides bei Vorliegen des Verdachtes über zu Unrecht bezogene Leistungen innezuhalten. Aus verfassungsrechtlichen Gründen ist es vielmehr unabdingbar, dass Leistungseinstellungen mit Bescheid verfügt werden, weil nur so das verfassungsrechtlich vorgesehene Rechtsschutzsystem gewahrt bleibt. Im gegenständlichen Fall hat sich sohin die MA 40 über die Rechtskraft des Leistungszuerkennungsbescheides vom 9. Oktober 2018 hinweggesetzt, ohne dass es dafür eine entsprechende gesetzliche Grundlage im WMG gibt.

Leistungseinstellung nur mit Bescheid möglich

Ein Leistungsbezieher übermittelte der MA 40 im November 2017 eine Änderungsmeldung, mit der er eine neue Kontonummer bei einer Deutschen Bank bekannt gab. Da die Überweisung der Mindestsicherung auf ein ausländisches Konto einen hohen administrativen Aufwand bedeutet, stoppte die MA 40 noch im November 2017 zur Klärung der weiteren Anweisungsmodalitäten die Auszahlung. In der Folge verabsäumte die MA 40 trotz Eingabe des Auszahlungsweges an die Postadresse des Leistungsempfängers und etlichen Anrufen des Betroffenen, diesen Stopp wieder aufzuheben. Die VA konnte die Aufhebung des verfügten Auszahlungsstopps erwirken.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0200-A/1/2018 (MPRGIR - V-579071/18); VA-W-SOZ/0086-A/1/2018 (MPRGIR - V-242344/18)

### Rechtswidrige Rückforderung der Mindestsicherung

In mehreren Verfahren der VA stellte sich heraus, dass Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung (teilweise) rechtswidrig zurückgefordert wurden.

Gesetzwidrige Rückforderung der gesamten Leistung

Eine Mutter und ihr im gemeinsamen Haushalt lebender Sohn bezogen Leistungen bis einschließlich Ende Februar 2018. Da trotz Aufforderung seitens der MA 40 kein Gehaltsnachweis für die vom Sohn im September 2017 begonnene Beschäftigung einlangte, wurde die gesamte für Oktober 2017 bis Februar 2018 gewährte Leistung zurückgefordert. Dabei wurde jedoch übersehen, dass nur der auf den volljährigen Sohn entfallende Auszahlungsbetrag zur Rückforderung gelangen darf. Aufgrund des Prüfungsverfahrens der VA korrigierte die Behörde den Fehler und reduzierte die Rückzahlungssumme gesetzeskonform um mehr als zwei Drittel.

In einem anderen Fall zog die MA 40 bei der Berechnung der Rückforderung für einen Monat ein fiktives Einkommen heran, obwohl das tatsächliche Einkommen deutlich geringer war.

Das LVwG Wien entschied in einem Fall, dass eine etwaige Verletzung der Anzeigepflicht einer Änderung des Pensionsbezuges durch die Beschwerdeführerin nicht kausal für den Überbezug an Mietbeihilfe war. Das Gericht hob den Rückforderungsbescheid ersatzlos auf.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0373-A/1/2018 (MPRGIR - V-963590/18); VA-W-SOZ/0270-A/1/2018 (MPRGIR - V-688664/18), VA-W-SOZ/0412-A/1/2017 (MPRGIR – V-956065/17)

### 2.4.3 Grundversorgung von Asylwerbenden

#### Keine Leistungen trotz Anspruch

Student stellt Asylantrag

Herr N.N. reiste 2015 mit einem Studentenvisum nach Österreich ein. Ungefähr sechs Monate später stellte er einen Asylantrag. Da sein Studentenvisum aber noch fast sieben Monate gültig war, konnte er für diesen Zeitraum keinen Antrag auf Grundversorgung für Asylwerbende stellen. Studierende müssen vor ihrer Einreise garantieren, dass ihre Versorgung privat gesichert ist. Nach Ablauf des Visums am 29. Mai 2016 sprach Herr N.N. persönlich beim Caritas Asylzentrum, das die Bearbeitung der Anträge übernimmt, vor, um Grundversorgung zu beantragen. In der Folge beehrte er im Juni 2016 formell und wie von der Caritas empfohlen die Aufnahme in die Grundversorgung.

Monatelang keine Leistungen

Ab diesem Tag erkundigte sich Herr N.N. ungefähr alle zwei Wochen bei der Caritas über Wohnmöglichkeiten bzw. den Stand des Verfahrens. Ihm wurde wiederholt zugesichert, dass er die finanziellen Leistungen für eine Privaturterkunft erhalten würde. Außerdem wurde ihm nahegelegt, sich bis zur Erledigung des Antrags Geld auszuleihen, um die Miete zu bezahlen. Das Geld für die Mietbeihilfe würde er für die Monate ab Antragstellung bis Erledigung rückwirkend aus der Grundversorgung erhalten. Herr N.N. borgte sich daraufhin auch Geld aus, befolgte den Rat der Caritas und wohnte in einem Privatquartier.

Unrichtige Informationen

Ende September 2016, also über drei Monate nach seiner Antragsstellung, wurde ihm erstmals mitgeteilt, dass er im Rahmen der Grundversorgung zu-

erst in einer organisierten Unterkunft wohnen müsse. Einen Umzug in ein Privatquartier könne er erst danach beantragen. Er zog daraufhin am 5. Oktober 2016 in eine organisierte Unterkunft ein. Für die Zeit vom 29. Mai bis 4. Oktober 2016 erhielt er aber keine Leistungen aus der Grundversorgung.

Nach Einschreiten der VA teilte der FSW mit, dass Herrn N.N. die ihm zustehenden Mittel wegen eines administrativen Fehlers nicht ausbezahlt worden seien. Die internen Abläufe seien in der Folge so angepasst worden, dass solche Fehler nicht mehr auftreten sollten. Der FSW sicherte auch zu, dass Herrn N.N. die ihm zustehenden Leistungen der Grundversorgung rückwirkend ausbezahlt werden.

FSW korrigiert Fehler

Einzelfall: VA-W-SOZ/0189-A/1/2017

## 2.4.4 Heimbewohner- und Behindertenrecht

### Vollzugschaos im Zuge der Abschaffung des Pflegeregresses

Im Juni 2017 beschloss der Bundesverfassungsgesetzgeber die Abschaffung des Pflegeregresses: Gemäß der 2018 in Kraft getretenen Verfassungsbestimmung des § 330a ASVG ist „ein Zugriff auf das Vermögen von in stationären Pflegeeinrichtungen aufgenommenen Personen, deren Angehörigen, Erben/Erbinnen und Geschenknehmer/innen im Rahmen der Sozialhilfe zur Abdeckung der Pflegekosten ... unzulässig“. Nach § 707a Abs. 2 zweiter Satz ASVG dürfen Ersatzansprüche ab 1. Jänner 2018 nicht mehr geltend gemacht werden und sind laufende Verfahren einzustellen.

Verbot des Pflegeregresses

Bereits unmittelbar nach dem Inkrafttreten zeigte sich, dass die Anordnung des Verfassungsgesetzgebers, wonach „laufende Verfahren ... einzustellen [sind]“, nicht eindeutig ist. Die Folge war eine Vielzahl an Auslegungsvarianten, die von den mit der Vollziehung der neuen Rechtslage betrauten Behörden und dem einschlägigen rechtswissenschaftlichen Schrifttum vertreten wurden. Nach der denkbar restriktivsten Auslegung wären nur solche Verfahren als anhängig anzusehen, in denen am 1. Jänner 2018 über die Kostenersatzpflicht noch nicht rechtskräftig entschieden wurde. Nach der denkbar extensivsten Auslegung wären aber alle Verfahren unter die neue Regelung zu subsumieren, die in irgendeiner Weise eine Kostenersatzpflicht zum Gegenstand haben.

Unterschiedliche Rechtsmeinungen

Da der Bundesgesetzgeber von der im Rahmen der in Rede stehenden Verfassungsnovelle geschaffenen Möglichkeit, Übergangsbestimmungen zu erlassen, nicht Gebrauch machte, ist infolge der unklaren Verfassungsrechtslage eine beispiellose Rechtsunsicherheit entstanden. Die Betroffenen, deren Vertreter und die mit dem Vollzug betrauten Behörden wussten nicht, wie sie sich ab 1. Jänner 2018 rechtskonform zu verhalten hätten. Die VA stellte in mehreren Prüfungsverfahren fest, dass die Übergangsbestimmung österreichweit sehr unterschiedlich ausgelegt wurde.

Beispielloses Vollzugschaos

- Wichtige Rechtsfragen ungeklärt** Für zigtausende Betroffene blieben höchst bedeutsame Fragen offen. So war zum Beispiel unklar, ob vor dem 1. Jänner 2018 abgeschlossene Vergleiche oder Ratenvereinbarungen weiterhin zu erfüllen waren. Darüber hinaus war ungewiss, ob Exekutionsverfahren betreffend die Einbringung von vor dem 1. Jänner 2018 rechtskräftig vorgeschriebenen Kostenersatzbeiträgen weitergeführt werden können bzw. müssen. Und schließlich stellte sich die Frage, was mit jenen Grundbucheintragungen passiert, die nach der bis Ende 2017 geltenden Rechtslage rechtmäßig vorgenommen worden waren.
- Viele Menschen verunsichert** Diese Rechtsunsicherheiten hatten weitreichende Folgen: Wohnungen konnten nicht veräußert werden, weil das Schicksal der grundbücherlichen Belastung ungeklärt war. Und für viele Menschen war es verständlicherweise sehr belastend, nicht zu wissen, ob Forderungen bis teilweise weit über 200.000 Euro noch zu begleichen sind.
- VfGH und OGH klären Rechtslage** Eine Klärung dieser Rechtsfragen erfolgte erst durch einen Beschluss des VfGH im Oktober 2018, wonach ein Zugriff auf das Vermögen selbst bei Vorliegen einer rechtskräftigen Entscheidung, die vor dem 1. Jänner 2018 ergangen ist, jedenfalls unzulässig ist. Daran anknüpfend entschied der OGH in einer im Dezember 2018 veröffentlichten Grundsatzentscheidung, dass es die vom VfGH vorgenommene Auslegung der Verfassungsbestimmung des § 330a ASVG konsequent erscheinen lässt, in der Anordnung des § 707a ASVG einen selbstständigen Exekutionseinstellungsgrund zu sehen.
- Durch die beiden höchstgerichtlichen Entscheidungen ist nunmehr klargestellt, dass ab dem 1. Jänner 2018 im Rahmen des Pflegeregresses keinerlei Zahlungen mehr geleistet werden müssen. Höchstgerichtlich noch nicht geklärt ist, ob eine Rückforderung all jener ab 1. Jänner 2018 getätigten Zahlungen, die aufgrund der bis in den Herbst 2018 ungeklärten Rechtslage von vielen Menschen geleistet wurden, möglich ist.
- FSW reagiert auf Rechtsprechung** Der FSW hat zunächst die Einbringung aller vor dem 1. Jänner 2018 vorgeschriebenen Kostenbeiträge betrieben. Nachdem der VfGH im Oktober 2018 jedoch eine andere Auffassung vertreten hatte, reagierte der FSW und verzichtete auf die weitere Einbringung von vor dem 1. Jänner 2018 rechtskräftig vorgeschriebenen Kostenersatzforderungen. Darüber hinaus refundierte der FSW alle 2018 eingelangten Kostenersatzzahlungen, die von der Abschaffung des Pflegeregresses betroffen sind. Schließlich wurde auch die Löschung der grundbücherlichen Eintragungen verfügt.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0216-A/1/2017; VA-W-SOZ/0083-A/1/2018; VA-W-SOZ/0236-A/1/2018; VA-W-SOZ/0268-A/1/2018; VA-W-SOZ/0331-A/1/2018 u.a.

### **Keine Refundierung eines irrtümlich bezahlten Geldbetrages durch den FSW**

Nach dem Tod einer Wienerin meldete der FSW eine Forderung in Höhe von 1.574,91 Euro zur Verlassenschaft an, berichtigte diese Forderung jedoch in

weiterer Folge auf „0,00 Euro“. Der Sohn überwies irrtümlich den ursprünglichen Forderungsbetrag nach seinem Erbantritt an den FSW. Der FSW weigerte sich, diesen Betrag rückzuüberweisen.

Nach Einschreiten der VA bestätigte der FSW, dass durch diese Überweisung ein Guthaben entstanden sei, das nunmehr zurückbezahlt worden sei.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0304-A/1/2018; OMB 740/18

### **Kostenbeitrag bei Förderung für vollbetreutes Wohnen**

Eine Wienerin lebt aufgrund einer Beeinträchtigung, durch die sie unter anderem auf einen Rollstuhl angewiesen ist, seit April 2008 in einer vollbetreuten Wohnform in OÖ. Der FSW trägt die Kosten für die Wohnung und Betreuung.

Anfang 2016 absolvierte sie eine Ausbildung zur teilqualifizierten Bürokauffrau. Nach längerer Arbeitssuche erhielt sie im Dezember 2017 von einem Marktforschungsinstitut ein passendes Stellenangebot. Trotz eines täglichen Arbeitsweges von mehr als 60 km in eine Richtung nahm sie diese Belastung in Kauf, um im Arbeitsleben Fuß zu fassen und ein eigenes Einkommen zu beziehen.

Die Wienerin verdient monatlich 514,76 Euro netto. Ein Anspruch auf Sonderzahlungen bzw. eine Pendlerpauschale besteht nicht. Die Treibstoffkosten für den Arbeitsweg belaufen sich monatlich auf etwa 350 Euro. Darüber hinaus hat sie auch monatliche Raten in Höhe von 250 Euro für die Anschaffung eines gebraucht gekauften rollstuhlgerechten Fahrzeugs zu bezahlen.

Der FSW lehnte zunächst das Ersuchen der Wienerin ab, aufgrund ihrer finanziellen Situation von der Vorschreibung eines Kostenbeitrages abzusehen.

Kostenbeitrag trotz prekärer finanzieller Lage

Bei Inanspruchnahme einer Förderung für vollbetreutes Wohnen ist nach Maßgabe der finanziellen Leistungsfähigkeit eine Eigenleistung aus den pflegebezogenen Geldleistungen und dem Einkommen zu erbringen (vgl. § 22 CGW). Wird ein Einkommen aus eigener Erwerbstätigkeit erzielt, beträgt die Höhe der Eigenleistung 50 % der Bemessungsgrundlage nach § 20 Abs. 2 Z 2 CGW. In besonderen Härtefällen kann von der Verpflichtung zur Eigenleistung ganz oder teilweise abgesehen werden (§ 19 Abs. 1 2. Satz CGW).

Auf Intervention der VA prüfte der FSW neuerlich den Fall und nahm angesichts der Gesamtsituation von der Eigenleistung aus dem Arbeitseinkommen letztlich rückwirkend Abstand.

VA erwirkt Absehen vom Kostenbeitrag

Einzelfall: VA-W-SOZ/250-A/1/2018

### **Kostenübernahme für Hilfe bei stationärer Pflege in anderem Bundesland**

Im Berichtsjahr erhielt die VA zahlreiche Beschwerden, wonach die Aufnahme in ein Pflegeheim eines anderen Bundeslandes an der Frage der Kostenübernahme scheiterte. Die Problematik war auch Gegenstand zahlreicher medialer

	Einschaltungen, darunter auch Beiträge im Rahmen der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“.
Wegfall der Rechtsgrundlage	Mit Kündigung der Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG über den Kostenersatz in den Angelegenheiten der Sozialhilfe durch die Bundesländer Sbg, OÖ, NÖ, Stmk und Bgld per 31. Dezember 2017 fiel die Grundlage weg, Trägern eines anderen Bundeslandes die für Sozialhilfe aufgewendeten Kosten zu ersetzen. In dieser Vereinbarung war unter anderem auch eine Regelung des gegenseitigen Kostenersatzes für Fälle eines bundesländerübergreifenden Pflegeheimwechsels enthalten.
Keine Einigung der Länder	Da es bei einem Treffen der Landesrätinnen bzw. Landesräte für Soziales im Frühjahr 2018 zu keiner Einigung über eine vergleichbare Vereinbarung gekommen ist, bestehen in den einzelnen Bundesländern derzeit im Hinblick auf die Frage des Kostenersatzes sehr unterschiedliche Regelungen.
Jahrzehntelange Vormerkung wurde außer Kraft gesetzt	Eine 1941 geborene Frau verbrachte die ersten 69 Jahre ihres Lebens in Wien. 2001 meldete sie sich bereits vorsorglich beim Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) für die Aufnahme in ein Pflegeheim an, um sich einen Heimplatz zu sichern. Im Jahr 2010 fragte sie beim KWP an, ob eine Übersiedlung nach NÖ ihrer Vormerkung entgegenstehe. Sie erhielt die schriftliche Zusage, dass ihre Anmeldung in diesem Fall aufrecht bleibe. Im April 2018 teilte ihr das KWP allerdings mit, dass ihre Vormerkung nur mit einer Kostenübernahmebestätigung seitens des Landes NÖ aufrecht bleiben könne. Gleichzeitig erfuhr sie, dass nunmehr der FSW als übergeordnete Institution über die Anmeldevoraussetzungen entscheide. Der FSW erteilte die Auskunft, dass sämtliche Voranmeldungen beim KWP seit 1. Jänner 2018 außer Kraft gesetzt seien.
Hauptwohnsitz im betreffenden Bundesland erforderlich	Nach den Spezifischen Förderrichtlinien für Wohnen und Pflege des FSW (Stand 1. Februar 2018) muss eine Person, um einen Zuschuss zu den Kosten einer Pflegeeinrichtung in Wien zu erhalten, während der letzten sechs Monate vor Antragstellung in Wien hauptgemeldet sein bzw. ihren gewöhnlichen Aufenthalt während der letzten sechs Monate in Wien gehabt haben. Da die Frau ihren Hauptwohnsitz nach NÖ verlegt hatte, lag diese Voraussetzung nicht vor.  Das Land NÖ wiederum lehnte einen Kostenzuschuss ab, weil es sich bei dem Pflegeheim in Wien nicht um ein Vertragsheim des Landes NÖ handelt. Nach Einschreiten der VA konnte eine entsprechende Lösung mit dem FSW gefunden werden.
Pflegeheimwechsel von Stmk nach Wien verwehrt	Auch dem Wunsch eines Pflegebedürftigen, von einem Pflegeheim in der Stmk in eine Einrichtung nach Wien zu wechseln, wurde nicht entsprochen. Der FSW lehnte den Antrag aufgrund örtlicher Unzuständigkeit ab, weil der Hauptwohnsitz des Betroffenen nicht in Wien, sondern in Graz lag. Eine Bewilligung könne laut FSW nur dann erteilt werden, wenn der zuständige steirische Sozialhilfeträger sich gegenüber dem FSW rechtsverbindlich zur Übernahme der Kosten verpflichtet. Dazu war dieser mangels Vorliegens einer rechtlichen Grundlage nicht bereit.

Die VA fordert eine rasche Einigung der Bundesländer auf eine einheitliche Regelung im Sinne aller Betroffenen und mahnte auch gegenüber dem BMASGK ein, an einer einheitlichen Lösung mitzuwirken.

Rasche Einigung  
dringend geboten

Einzelfälle: VA-W-SOZ/145-A/1/2018, VA-W-SOZ/207-A/1/2018

## 2.4.5 Ablehnung von Therapiekosten bei frühkindlichem Autismus

Ein 5-jähriger Bub leidet an einer Form von Autismus (frühkindlicher Autismus bzw. Kanner-Syndrom). Nach einer diagnostischen Abklärung am AKH Wien galt es, eine passende Therapie für das Kind zu finden. Über Vermittlung des Dachverbandes Österreichische Autistenhilfe unterzog sich der Bub der sogenannten ABA-Therapie (applied behaviour analysis) bei einer Sonder- und Heilpädagogin. Diese Therapie gilt allgemein als geeignete und anerkannte Methode zur Behandlung von Autismus-Spektrums-Störungen. Nach wissenschaftlichen Grundlagen des Verhaltens soll erwünschtes Sozialverhalten aufgebaut und herausforderndes Verhalten verringert werden.

Fortschritte mit  
Verhaltensanalyse

Die empfohlene Frequenz von mehreren Therapieeinheiten pro Woche bedeutete für die Eltern des Buben eine Kostenbelastung in Höhe von etwa 640 Euro monatlich.

Leider waren im konkreten Fall weder die WGKK noch die Stadt Wien bzw. der FSW bereit, die anfallenden Therapiekosten zu erstatten.

Übernahme der Therapiekosten abgelehnt

Der FSW wies in seiner Stellungnahme im Wesentlichen darauf hin, dass die Erstattung von Therapiekosten nicht zu den vom Fonds förderbaren Leistungen zähle.

Die Stadt Wien führte aus, dass aus dem Therapiebudget des Psychologischen Dienstes der MA 11 ein Kostenzuschuss (in Höhe von maximal 80 Euro pro Woche) nur im Falle der Behandlung durch eine Psychotherapeutin bzw. einen Psychotherapeuten oder eine Klinische Psychologin bzw. einen Klinischen Psychologen erfolgen könne. Werde die APA-Therapie hingegen von einer Sonder- und Heilpädagogin durchgeführt, sei eine Kostenübernahme nicht möglich.

Die VA regt daher an, den Leistungskatalog entsprechend zu erweitern, um den Kindern einen Kostenzuschuss gewähren zu können.

VA empfiehlt Erweiterung des Leistungskataloges

Einzelfall: VA-BD-SV/0305-A/1/2018

## 2.4.6 Lange Wartezeit im Kaiser-Franz-Josef-Spital

Ein 72-jähriger Wiener, der an Diabetes leidet, hatte Anfang November 2017 um 8 Uhr einen Termin in der Gefäßambulanz des Kaiser-Franz-Josef-Spitals. Er sei pünktlich zum Termin erschienen und habe sich vorschriftsmäßig an-

Sechseinhalb Stunden  
Wartezeit trotz Termin

gemeldet. Dennoch habe er sechseinhalb Stunden warten müssen, bis er zur Befundbesprechung an die Reihe kam.

Der Magistrat Wien bedauert in einer Stellungnahme an die VA die lange Wartezeit des Patienten. Insgesamt hätten sich im Zeitraum von dessen Anmeldung bis zur Befundbesprechung 72 Patientinnen und Patienten angemeldet, davon seien sechs mit der Rettung gebracht worden. Die Reihung erfolge zwar grundsätzlich nach Anmeldung, allerdings würden Patientinnen und Patienten mit Schmerzen sowie Patientinnen und Patienten, die zur Akutversorgung mit der Rettung gebracht wurden, vorgereiht. Die Wartezeiten in der chirurgischen Ambulanz würden vom Patientenaufkommen sowie von der Zahl der Notfälle am jeweiligen Tag abhängen. Üblicherweise betrage die Wartezeit zwischen 30 Minuten und drei Stunden und in seltenen Fällen länger.

Überlange Wartezeiten  
in Spitälern nicht  
zumutbar

Eine Wartezeit von sechseinhalb Stunden trotz eines vereinbarten Termins ist nicht zumutbar, vor allem auch in Hinblick auf die Diabeteserkrankung des Patienten. Die VA sieht in überlangen Wartezeiten auf Operationen und Untersuchungen einen Missstand in der Verwaltung und hat diesen Mangel im Gesundheitssystem bereits mehrfach beanstandet, zuletzt etwa in Zusammenhang mit überlangen Wartezeiten auf MRT-Untersuchungen (siehe PB 2017).

Einzelfall: VA-W-GES-A/0080/2017, MPRGIR - V-127701/18

### 2.4.7 „Esoterik-Auftrag“ im Krankenhaus Nord

Auftrag kostete  
95.000 Euro

Im März 2018 wurde bekannt, dass ein Salzburger Bewusstseinsforscher vom KAV beauftragt wurde, eine „energetische Reinigung“ des Krankenhauses Nord durchzuführen. Für die „Bearbeitung der einzelnen Bewusstseinsstrukturen“ aller Grundstücke und Bauwerke am Areal des Krankenhauses Nord soll er einen Betrag von 95.000 Euro erhalten haben. Die VA leitete ein amtswegiges Prüfverfahren ein.

KAV und Stadt Wien  
zogen Konsequenzen

Nach Bekanntwerden der Vorwürfe setzte die Stadt Wien eine Untersuchungskommission ein. Die Programmleiterin des Krankenhauses Nord wurde von ihrer Aufgabe enthoben. Weiters seien dienst- und disziplinarrechtliche Erhebungen gegen die im KAV unmittelbar tätigen Personen eingeleitet worden. Der KAV übermittelte zudem eine Sachverhaltsdarstellung an die Staatsanwaltschaft.

Missstand in der  
Verwaltung

Die Beauftragung einer „energetischen Reinigung“, die jeglicher wissenschaftlicher Grundlage entbehrt und weder zweckmäßig noch wirtschaftlich ist, stellt einen Missstand in der Verwaltung dar.

Einzelfall: VA-W-GES-A/0018/2018; MPRGIR - V-252030/18

## 2.4.8 Weiterhin keine Strategie zur Vermeidung von Übergewicht bei Kindern

Die VA hat im Wien Bericht des letzten Jahres auf die Notwendigkeit koordinierter Maßnahmen zur Reduzierung des Anteiles an übergewichtigen Kindern hingewiesen (S. 79 ff.).

Besorgniserregende Zahlen

Neben Befassung der zuständigen Bundesministerien wandte sich die VA auch an alle Länder, um Informationen darüber einzuholen, durch welche gesundheitsfördernden Projekte, Initiativen und Vorhaben die Länder zur nachhaltigen Reduktion von Übergewicht bei Kindern und Jugendlichen beitragen.

Laut Stellungnahme der MD der Stadt Wien erstelle im Bereich der Wiener Kindergärten die Zulieferfirma die Speisepläne nach alters- und entwicklungs-gerechten Grundsätzen mit einer Ernährungsphysiologin. Bei der Zubereitung der Speisen werde darauf geachtet, dass saisonfrische Zutaten und keine Geschmacksverstärker, Konservierungs- und Farbstoffe sowie problematische Zusatzstoffe wie Glutamat verwendet werden. Der Bioanteil der angebotenen Speisen liege insgesamt bei über 50 %, bei Milchprodukten sogar weit darüber. Um eine pädagogisch adäquate Umsetzung der Bildungsaufgabe sicherstellen zu können, würden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen des Veranstaltungsprogramms der MA 10 ein umfassendes Angebot an Weiterbildungen zum Thema Bewegung und Ernährung erhalten.

Ernährungsangebot der Stadt Wien

Im Bereich der Wiener Schulen wurde mit dem Landesverband Wien der Elternvereine an den öffentlichen Pflichtschulen ein strenger Kriterienkatalog ausgearbeitet, der von allen Lieferanten ausnahmslos erfüllt werden muss. Für die Essenslieferanten bestehe die Verpflichtung, ein Speisenangebot mit einem zumindest 40%igen Bioanteil zu gewährleisten sowie nicht nur ernährungsphysiologisch hochwertige Speisen, sondern auch täglich Speisen in einer kinder- bzw. jugendgerecht ausreichenden Quantität – zu dem auch die Bereitstellung von saisonalem Obst zählt – und den erforderlichen Nährwerten anzubieten. Zudem bestehe an ganztätig geführten Schulen die Möglichkeit für die Eltern, bei den Essenslieferanten auch eine auf das Mittagessen ernährungsphysiologisch abgestimmte Jause zu bestellen.

Ein weiterer wesentlicher Baustein für die Gesundheitsförderung an Wiener öffentlichen Schulen ist das Projekt „Wassertrinken in Volksschulen“, das durch die Wiener Gesundheitsförderung, den Fonds Gesundes Österreich und Wiener Wasser ermöglicht wird. Dieses Projekt soll auch in den öffentlichen Neuen Mittelschulen weitergeführt werden, wofür die nötigen pädagogischen Konzepte und Förderungsanträge vorbereitet werden.

Projekt „Wassertrinken“

Die VA begrüßt zwar diese Initiativen und Projekte, trotzdem sind noch große Anstrengungen erforderlich, um eine Trendumkehr bei den Ess- und Sportgewohnheiten der Kinder und Jugendlichen zu erwirken.

Weitere Maßnahmen erforderlich

Einzelfall: VA-BD-GU/0003-A/1/2018 (MPRGIR-V-170101/18)

## 2.4.9 Entschädigung für Betroffene von Gewalt in Einrichtungen des KAV

Gewalt in  
Krankenanstalt

Aufgrund der Reform des HOG haben seit August 2018 auch jene Personen einen Anspruch auf Heimopferrente, die als Kinder oder Jugendliche in einer Krankenanstalt Gewalt erlitten haben. Im Berichtsjahr gaben 21 Personen im Verfahren auf Gewährung einer Heimopferrente gegenüber der VA an, in einer Krankenanstalt in Wien misshandelt worden zu sein. Sieben Betroffene nannten die Baumgartner Höhe (vormals „Am Steinhof“) als Unterbringungsort, sechs Antragsteller die Klinik Hoff im Allgemeinen Krankenhaus und drei die Kinderheilanstalt Bellevue. Weitere Nennungen fielen auf das Orthopädische Spital Speising, das Krankenhaus Lainz, das Neurologische Zentrum Rosenhügel, das Mautner Markhof Kinderspital und den Spiegelgrund.

Die Berichte sind erschütternd. Kinder wurden ohne medizinische Notwendigkeit ans Bett gefesselt, die Augen wurden ihnen verbunden. Sie wurden im Liegen gewaltsam gefüttert und selbst Erbrochenes kam wieder auf den Löffel. Wer nach Ansicht der Pfleger nicht artig war, wurde in ein dunkles Besenkammerl gesperrt.

Meldefrist nur bis  
1. September 2018

Im Juni 2018 gab der KAV in einer Presseaussendung bekannt, dass mit dem Weissen Ring eine Kooperationsvereinbarung geschlossen wurde, um Betroffene von Gewalt im Pavillon 15 - Am Steinhof zu entschädigen. Als Meldefrist wurde der 1. September 2018 angegeben.

Die VA wies die Gemeinde Wien darauf hin, dass neben dem Pavillon 15 Kinder und Jugendliche nachweislich auch im Pavillon 17 sowie in der „Rett-Klinik“ am Rosenhügel Opfer von Misshandlungen wurden. Dies belegt die Studie „Kinder und Jugendliche mit Behinderungen in der Wiener Psychiatrie von 1948 bis 1989, Wien 2017“. Die weiteren Meldungen, etwa zur Kinderheilanstalt Bellevue zeigen nach Ansicht der VA außerdem, dass auch Unterbringungen in anderen Krankenanstalten einer historischen Aufarbeitung bedürfen.

Den Betroffenen fällt es – selbst nach Jahrzehnten – äußerst schwer, über ihre Erlebnisse zu berichten. Ältere Menschen berichteten, noch nie mit jemandem über das Erlittene gesprochen zu haben. Zu traumatisch und zu schambesetzt waren die Erinnerungen. Bis zum ersten „Outing“ war es für viele ein langer Prozess. Erst durch Unterstützung eines Therapeuten, der Familie oder engen Freunden war es ihnen möglich, bei einer offiziellen Stelle vorzusprechen. Hinzu kommt, dass es sich bei Betroffenen von Gewalt in Krankenanstalten auch um Personen mit kognitiven oder Sinnesbehinderungen handelt, die beim Zugang zu Informationen und bei der Antragstellung auf fremde Hilfe angewiesen sind.

Längere Meldefrist  
notwendig

Die VA regte daher gegenüber der Stadt Wien an, das Entschädigungsprojekt

in Kooperation mit dem Weissen Ring auch auf Betroffene anderer Krankenanstalten auszuweiten und die Unterbringungen sämtlicher Einrichtungen wissenschaftlich aufzuarbeiten. Weiters sprach sich die VA dafür aus, die Meldefrist für Betroffene des Pavillons 15 zu verlängern bzw. überhaupt auszusetzen.

Nach Einholung einer Stellungnahme des KAV teilte die Stadt Wien der VA mit, dass die Aufarbeitung von Missständen und Missbrauchsvorfällen in allen Einrichtungen des KAV wahrgenommen worden sei. Im Zuge des Entschädigungsprojekts mit dem Weissen Ring würden sowohl Betroffene des Pavillons 15 als auch des Pavillons 17 entschädigt. Im Zuge des Projekts „Hilfe für Opfer von Gewalt in Einrichtungen der Wiener Jugendwohlfahrt“ seien auch zwei Misshandlungsoffer aus der Kinderheilstätte Bellevue entschädigt worden, wenngleich der KAV nicht Rechtsnachfolger des Heil- und Pflegeheims der Stadt Wien „Bellevue“ sei und ihn daher zu keinem Zeitpunkt eine Entschädigungspflicht getroffen habe.

Auf Übergriffe im Kinderspital Lilienfeld (später: Lungenheilstätte Lilienfeld) angesprochen verneint der KAV ebenso eine Zuständigkeit, da wegen des Verstreichens der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist keine Akten mehr vorhanden seien. Bezüglich der Klinik Hoff teilte der KAV mit, dass die dort praktizierte Malariatherapie nach Ansicht einer unabhängigen Historikerkommission eine Behandlungsform *lege artis* darstelle.

Unterschiedliche Einrichtungen betroffen

Weiters teilt die Stadt Wien mit, dass bereits in einer Presseaussendung im März 2017 auf eine Hotline des KAV für Betroffene des Pavillons 15 hingewiesen worden sei. Die Meldefrist sei bis 19. September 2018 verlängert worden und habe demnach über 18 Monate betragen. Die Stadt Wien hat nun gegenüber der VA eingeräumt, dass die Meldungen von vier Personen zum Pavillon 15 nach dem Ende der Nachfrist (18. September 2018) doch geprüft werden.

Die VA fordert die Stadt Wien nochmals auf, den Betroffenen auch nach dem Ende der Meldefrist die Chance zu geben, über ihre schlimmen Erlebnisse bei einer öffentlichen Stelle zu berichten. Diese Möglichkeit soll auch nicht auf eine bestimmte Einrichtung eingeschränkt werden. Finanzielle Zuwendungen bis zu einem Betrag von 25.000 Euro können ohnehin nur als Akt der symbolischen Anerkennung von erlittenem Unrecht gewertet werden. Es ist erforderlich, dass in Wien sowohl eine eigene Anlaufstelle zur Verfügung steht als auch symbolische Anerkennungsbeiträge geleistet werden.

Öffnung für weitere Opfer notwendig

Einzelfall: VA-W-SOZ/0237-A/1/2018; VA-W-SOZ/0401-A/1/2018; VA-W-SOZ/0428-A/1/2018; VA-W-SOZ/0412-A/1/2018; VA-W-SOZ/0391-A/1/2018; VA-BD-SV/1241-A/1/2018; VA-BD-SV/1240-A/1/2018; VA-BD-SV/1080-A/1/2018; VA-W-GES/0013-A/1/2019; VA-W-SOZ/0060-A/1/2019; VA-W-GES/0012-A/1/2019; VA-W-SOZ/0022-A/1/2019

#### **2.4.10 Keine Psychotherapie für Wiener Heimopfer**

Nach wie vor fragen viele ehemalige Heimkinder aus Wien eine Kostenübernahme für Psychotherapie an. In allen Bundesländern sowie bei der katholischen und evangelischen Kirche kann die Kostenübernahme für Psychotherapie beantragt werden. Wie bereits im Wien Bericht 2017 (S. 77) kritisiert wurde, hat die Gemeinde Wien ein gleichwertiges Angebot im März 2016 eingestellt. Seither steht Wienerinnen und Wienern nur mehr das Angebot des Psychosozialen Dienstes als Akutversorgungseinrichtung zur Verfügung. Für längerfristige Therapien muss man auf einen Kassenplatz warten.

Darüber hinaus besteht das Problem, dass sich Betroffene nicht – wie in den Bundesländern – die Therapeutin bzw. den Therapeuten selbst aussuchen können. Eine Psychotherapie bedarf jedoch eines Vertrauensverhältnisses. Beim Psychosozialen Dienst bestehe allerdings keine Wahlmöglichkeit.

Therapie nur über PSD Die Stadt Wien verweist darauf, dass die Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft den Betroffenen weiterhin als Anlaufstelle zur Verfügung stehe. Betroffene können nach Maßgabe des Bedarfs und der freien Plätze über den Psychosozialen Dienst (PSD) Psychotherapie in Anspruch nehmen. Eine freie Therapeutenwahl gibt es aber nicht.

Unterstützung für Opfer notwendig Die VA wiederholt daher die Forderung, dass auch die Stadt Wien die besonders schwierige Situation von Gewaltopfern, die in frühester Kindheit und Jugend Misshandlungen ausgesetzt waren, zu berücksichtigen hat. In allen Bundesländern sowie bei allen kirchlichen Trägern können Betroffene unbürokratisch Psychotherapie in Anspruch nehmen. Auch die Stadt Wien soll diesen Bedarf an therapeutischer Intervention und freier Therapeutenwahl anerkennen und wieder entsprechende finanzielle Mittel zur Verfügung stellen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0329-A/1/2017; VA-BD-SV/1114-A/1/2018; VA-BD-SV/0995-A/1/2018; VA-W-SOZ/0243-A/1/2018; VA-W-SOZ/00181-A/1/2018; VA-W-SOZ/0068-A/1/2018

## 2.5 Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung

### 2.5.1 Mangelnde Barrierefreiheit der Wiener U-Bahn

Eine Wienerin, die auf die Benützung eines Rollstuhles angewiesen ist, beklagte sich über die mangelnde Barrierefreiheit in manchen Zügen („Silberpfeile“) der Wiener U-Bahn. Um lange Wartezeiten in der Haltestelle zu vermeiden, müsse sie im Vorhinein wissen, wann eine barrierefreie U-Bahn („V-Wagen“) fährt.

Silberpfeile sind nicht barrierefrei

Die online-Fahrplanauskunft der Wiener Linien „i.tip“ bietet die Möglichkeit, die öffentlichen Verkehrsmittel elektronisch abzufragen. Bei U-Bahnen werden jedoch trotz der Auswahl eines 70-minütigen Zeitfensters lediglich die nächsten beiden einfahrenden Züge angezeigt. Überdies wird auf i.tip neben sämtlichen U-Bahnen in der Spalte „barrierefrei“ ein Rollstuhlpiktogramm angezeigt, unabhängig davon, ob es sich dabei um einen nicht barrierefreien Silberpfeil oder einen barrierefreien V-Wagen handelt. Auch auf den Anzeigen in den U-Bahn Stationen ist nicht ersichtlich, ob es sich bei den kommenden Zügen um V-Wägen oder Silberpfeile handelt.

Nicht erkennbar, wann barrierefreie Garnitur einfährt

Die VA suchte um Stellungnahme bei den Wiener Linien an und wies dabei auf die Verpflichtung der Wiener Linien nach der UN-BRK und des BGStG hin, wonach die Barrierefreiheit in den öffentlichen Verkehrsmitteln sicherzustellen ist. Menschen mit Behinderung müssen demnach das Verkehrsmittel ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe benutzen können.

Die Wiener Linien führten in ihrer Stellungnahme aus, dass es sich sowohl bei den V-Wägen als auch bei den Silberpfeilen um Niederflurfahrzeuge handelt, die auf das Bahnsteigniveau abgestimmt seien. Da auch die Silberpfeile von vielen mobilitätseingeschränkten Personengruppen (z.B. Personen mit Rollator, Kinderwagen etc.) benutzt werden können bzw. behinderten Menschen barrierefrei zugänglich sind, werde das gebräuchliche Rollstuhlpiktogramm eingesetzt. Eine Anzeige in den Stationen, ob die kommenden Züge Silberpfeile oder V-Wägen sind, werde im Laufe des Jahres 2018 umgesetzt.

Anzeige in den Stationen wird verbessert

Nicht beantwortet wurde die Frage der VA, bis wann mit einer Aufrüstung der Silberpfeile zu rechnen ist, um deren Barrierefreiheit herzustellen.

Die VA forderte die Wiener Linien auf, sicherzustellen, dass ein Fahrgast im Voraus erkennen kann, wann barrierefreie U-Bahnen in die Station einfahren. Für Personen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, muss erkennbar sein, welche U-Bahn ohne fremde Hilfe benutzt werden kann.

Die VA regt überdies an, jene Silberpfeile, die noch längere Zeit in Betrieb sind, mit Rampen für Rollstuhlfahrer auszustatten.

Nachrüstung mit Rampen wird angeregt

Einzelfall: VA-W-VERK/0005-B/1/2018; Wiener Linien GmbH M15 18/18557/17

## 2.5.2 Fehlende Information über Standorte von barrierefreien Toilettenanlagen

Fehlende Information  
über barrierefreie  
WC-Anlagen

Eine Wienerin beschwerte sich darüber, dass nicht zu erkennen sei, in welchen U-Bahn-Stationen barrierefreie WC-Anlagen vorhanden sind. Konkret führte die Wienerin aus, dass es in der Station Oberlaa keine barrierefreien WCs gebe. Erst nach vier Anrufen bei der Servicestelle der Wiener Linien sei ihr mitgeteilt worden, dass sich das nächste zugängliche WC in der U-Bahn-Station Keplerplatz befinde.

Ausgeführt wurde, dass die Stadt Wien auf ihrer Homepage zwar Auskunft über öffentliche WC-Anlagen gibt, jedoch Hinweise auf die Toiletten der Wiener Linien fehlen (<https://www.wien.gv.at/umwelt/-ma48/sauberestadt/wc/index.html>).

Gesamtkonzept  
geplant

Eine Anfrage der VA bei den Wiener Linien ergab, dass in der Station Oberlaa die Sanitärräumlichkeiten ausgebaut werden sollen. Wegen missbräuchlicher Verwendung der WC-Anlagen ist für das gesamte Streckennetz ein adaptiertes Konzept der Toilettenanlagen geplant. Im Zuge dessen soll auch die transparente Darstellung barrierefreier Anlagen implementiert werden.

In einer ergänzenden Stellungnahme verwiesen die Wiener Linien auf das im Wiener Linien-Blog veröffentlichte Konzept und kündigten weitere Informationen über die Neu- bzw. Umbauarbeiten an, sobald der künftige Betreiber der Toilettenanlagen feststeht.

Einzelfall: VA-W-VERK/0022-B/1/2018, Wiener Linien GmbH M15 18/18557/17

### 2.5.3 Station der Badner Bahn nicht behindertengerecht

Eine Niederösterreicherin wandte sich an die VA und berichtete, dass die Station Maria Enzersdorf der Badner Bahn weder über einen Lift noch über eine Rolltreppe verfüge. Die Station sei einzig über eine Stiege zu erreichen. Vielen körperlich beeinträchtigten Personen sei eine Nutzung der Station daher nicht möglich.

Eine bei den Wiener Lokalbahnen eingeholte Stellungnahme ergab, dass die Station Maria Enzersdorf Südstadt bereits 1964 eröffnet wurde. Die Wiener Lokalbahnen verwiesen auf den Start eines Modernisierungsprogrammes im Jahr 2011 mit dem Ziel, Fahrgästen mehr Sicherheit und Komfort auf den Bahnsteigen zu bieten. Primär sollte jedoch die Barrierefreiheit der Stationen hergestellt werden. Mittlerweile würden 22 von 24 Haltestellen über rollstuhlgerechte Zugänge verfügen. Die Haltestellen Maria Enzersdorf Südstadt und Baden Viadukt wären jedoch noch nicht für Rollstuhlfahrer optimiert.

Modernisierungsprogramm

Unter Hinweis auf die bestehende Verpflichtung nach der UN-BRK und des BGStG zur Gewährleistung der Barrierefreiheit ersuchte die VA die Wiener Lokalbahnen um Stellungnahme, bis wann mit einer Umsetzung der bestehenden Vorgaben gerechnet werden darf.

Gesetzliche Verpflichtung zur Herstellung der Barrierefreiheit

Die Wiener Lokalbahnen führten dazu aus, dass derzeit verschiedene Varianten für den Umbau in Abstimmung mit der Gemeinde Maria Enzersdorf analysiert würden. Die Planungen für die Beleuchtung und das Erscheinungsbild seien bereits weit fortgeschritten, im Anschluss daran solle ein vollständiger Umbau erfolgen.

Als vorläufige Maßnahme wurde ein Treppenlift installiert, die Gesamtanierung der Station Maria Enzersdorf-Südstadt sei für das Jahr 2020 geplant.

Modernisierung für 2020 geplant

Einzelfall: VA-W-VERK/0024-B/1/2018

## 2.5.4 Falsche Auskunft durch die MA 46

Herr N.N. wandte sich an die VA und berichtete, dass ein aufgrund von Bauarbeiten eingerichteter Fußweg mitten auf einer Baustelle ende. Auf seine Beschwerde teilte ihm die MA 46 unter anderem mit, er möge sich an das Bauunternehmen wenden.

Behörde stellte gesetzmäßigen Zustand her

Im Prüfverfahren der VA stellte sich heraus, dass das Bauunternehmen den Fußweg ohne Bewilligung verlegt und damit seinen Verlauf geändert hatte. Nachdem die MA 46 davon Kenntnis erlangt hatte, unternahm sie die notwendigen Schritte, um den bewilligungsgemäßen Zustand wiederherzustellen.

Irreführende Auskunft

Die VA musste das Vorgehen der MA 46 dennoch beanstanden, zumal diese mit der Beantwortung des Anliegens den Eindruck vermittelte, dass die Behörde keine Handlungspflicht treffe. Vielmehr war es an der MA 46 gelegen, für die Einhaltung der erteilten Bewilligung zu sorgen und erforderlichenfalls die notwendigen Schritte zu veranlassen, was letztlich auch geschehen ist.

Dennoch wurde gegenüber Herrn N.N. der Eindruck erweckt, der MA 46 komme keine Zuständigkeit zu und lediglich die Baufirma sei für sein Anliegen zuständig.

Einzelfall: VA-W-G/0074-B/1/2018; MD Wien MPRGIR-V-434192/18

### 2.5.5 Verparken einer engen Straße

Frau N.N. wandte sich an die VA und teilte mit, dass sie im 13. Bezirk wohne und die Straße in ihrem Wohnbereich sehr schmal sei. Die Straßenbreite betrage an der betroffenen Stelle nur 4,30 m. Trotzdem verparkten Autos immer wieder die Straße, wodurch die Müllabfuhr, der Abschleppdienst und die Feuerwehr kaum vorbeifahren könnten.

Frau N.N. teilte der VA mit, dass die Polizei das Problem kenne, jedoch keine Anzeigen aufnehme. Weil viele Fahrzeugbesitzerinnen und Fahrzeugbesitzer gleichzeitig Anrainerinnen und Anrainer seien, gehe die Polizei von einem „Gewohnheitsrecht“ aus.

Das BMI bestätigte, dass die Exekutivbediensteten das „Gewohnheitsrecht“ im Zusammenhang mit den daraus resultierenden Problemen tatsächlich erwähnt hätten. Sie hätten damit jedoch nicht ausdrücken wollen, dass sie keine Anzeigen aufnehmen wollten. Sie hätten zahlreiche Anzeigen aufgenommen, die Strafen zur Folge gehabt hätten. Um Missverständnisse in der Kommunikation künftig zu verhindern, sei mit den Exekutivbediensteten ein schulendes Gespräch geführt worden.

Missverständliche  
Aussagen der Polizei

Die VA konnte keine Untätigkeit in Bezug auf die Verfolgung von Verkehrsdelikten feststellen, da die Exekutivbediensteten die Verwaltungsübertretung angezeigt haben. In Bezug auf die Aussagen eines Beamten stimmte die VA mit dem BMI überein, dass diese geeignet waren, ein falsches Bild zu vermitteln. Sie begrüßte die gesetzten Maßnahmen.

Einzelfall: VA-BD-W-POL/0137-C/1/2018, MPRGIR - V-550586/18, BMI-LR2240/0498-II/1/c/2018

## 2.6 Geschäftsgruppe für Umwelt und Wiener Stadtwerke

### 2.6.1 Verkehrsbelastung in der Hadikgasse

Belastung durch Lärm  
und Feinstaub

Herr N.N. beschwerte sich über die massive Belastung durch Staub, Abgase und Lärm für die Bewohnerinnen und Bewohner der Hadikgasse. Da im Amtshaus Hietzing keine Feinstaubmessung erfolge, sei nicht objektiviert, unter welcher Belastung die Bewohnerinnen und Bewohner tatsächlich leiden würden. Zwar gebe es eine Messstation in der Kendlergasse, diese erfasse jedoch nicht die Hadikgasse. Herr N.N. wandte sich deshalb an die VA.

17 Messstationen in  
ganz Wien

Die MD teilte der VA mit, dass es insgesamt 17 Messstationen in Wien gebe. Davon würden 13 Standorte die Feinstaubgrößenklasse  $PM_{10}$  und sechs die Größenklasse  $PM_{2,5}$  messen. Die Standorte seien so gewählt, dass die Ergebnisse nicht nur für die umliegenden Bereiche, sondern auch für ähnliche Belastungsbereiche in der Stadt verwendet werden könnten.

Die Messungen hätten ergeben, dass seit 2012 durchgehend der von der EU vorgegebene Grenzwert und seit 2015 auch der österreichische Grenzwert eingehalten werde. Aufgrund der Messdaten des Wiener Luftmessnetzes und der Belastungsstruktur könne abgeleitet werden, dass die Feinstaubbelastung in der Hadikgasse unter den gültigen Grenzwerten liege. Darüber hinaus werde ein Beitrag zur Verbesserung der Luftgüte durch den U-Bahn-Ausbau, die Förderung von Elektromobilität, die Umstellung der Straßenbeleuchtung auf LED und die Anreize zum Carsharing geleistet.

Die VA begrüßte zwar die Bemühungen der Stadt Wien, kritisierte aber gleichzeitig, dass die tatsächliche Belastung nicht erhoben wird. Sie regte an, dass in der Hadikgasse mit einem stationären oder mobilen Messgerät die tatsächliche Feinstaubbelastung gemessen wird.

Messungen in der  
Hadikgasse abgelehnt

Diese Anregung lehnte die MD jedoch mit der Begründung ab, dass die Stadt Wien über weit mehr als die in der EU-Richtlinie und in der österreichischen Verordnung geforderten Messstellen verfüge und die Kosten für eine einjährige Messung in der Hadikgasse erheblich seien. Auch ergebe ein Vergleich mit anderen Städten, dass die Feinstaubbelastung immer geringer werde.

Einzelfall: VA-W-POL/0159-C/1/2017, MPRGIR - V-72797/18

## 2.6.2 Abwassergebühr ohne Kanalnutzung

Ein Mitarbeiter der MA 31 suchte Herrn N.N. auf und informierte ihn darüber, dass bei ihm ein extrem hoher Wasserverbrauch aufgetreten sei. Auf der Suche nach der Fehlerquelle habe sich herausgestellt, dass das Wiener Wasser in den Wasserspeicher beim Haus gepumpt worden sei und das überschüssige Wasser von dort, sobald der Wasserspeicher voll war, über ein Überlaufrohr in den Hainbach floss.

Kein Kanalanschluss vorhanden

Eine Nutzung des Wiener Kanalsystems sei allerdings nicht möglich gewesen, weil dieser Wasserspeicher über keinen Anschluss an das Wiener Kanalsystem verfüge. Dennoch habe ihm die Stadt Wien eine extrem hohe Abwassergebühr vorgeschrieben.

Die MD räumte gegenüber der VA ein, dass die bezogene Wassermenge nicht dem Normalverbrauch eines durchschnittlichen Haushalts entsprochen habe und dies der MA 31 bekannt gewesen sein müsste. Der Mitarbeiter habe beispielsweise festgestellt, „dass sich die Anzeigen des Wasserzählers dauernd drehen“. Weiters sei die routinemäßige Jahresablesung des Wasserzählers nicht möglich gewesen, „da der Wasserzählerschacht voll Wasser war“. Dennoch ging die MD davon aus, dass die Vorschreibung rechtmäßig war.

MA 31 musste Kenntnis über mögliche Fehlerquelle haben

Nach Auffassung der VA wäre die MA 31 gerade wegen der auffälligen und eindeutigen Wahrnehmungen verpflichtet gewesen, von Amts wegen die tatsächlichen und rechtlichen Verhältnisse zu ermitteln, die für die Abgabepflicht und die Erhebung der Abgaben wesentlich sind.

Weil in diesem Fall berechtigte Zweifel an der Richtigkeit der Berechnungsparameter der Abwassergebühr bestanden, regte die VA an, den Abwasserbescheid aufzuheben und durch eine neuerliche Vorschreibung zu berichtigen. Dies war jedoch laut Behörde nicht mehr möglich, weil die in der BAO vorgesehene Frist zur Aufhebung solcher Bescheide bereits abgelaufen war.

Behörde muss tatsächliche Umstände klären

Einzelfall: VA-W-ABG/0008-C/1/2018, MPRGIR - V-253308/18

### 2.6.3 Lärmbelästigung durch Mistplatz

Starke Erhöhung des  
Lärms nach Umbau

Herr N.N. wohnt in der Nähe des Mistplatzes der MA 48 in der Grinzinger Straße. Seit dem Umbau des Mistplatzes werde er durch Lärm vom Mistplatz stark belästigt. Der ursprüngliche Sperrmüllcontainer sei durch einen Metallcontainer mit Rampe ersetzt worden, weshalb der Sperrmüll nicht mehr in den Container hineingetragen, sondern von oben hineingeworfen werde. Auch sei ein Bagger angeschafft worden, der Montag bis Samstag von 7 bis 18 Uhr mit einer Metallschaufel im Container „herumstochere“. Der Mistplatz in der Krottenbachstraße sei geschlossen worden, was zu einer Verdopplung der Benutzerfrequenz führe. Herr N.N. habe sich an die MA 48 gewandt, diese habe jedoch keine Abhilfe geschafft.

Das Prüfverfahren ergab, dass die Anlage bewilligungskonform betrieben wird. Um sicherzugehen, dass die Nachbarschaft ausreichend vor Lärm geschützt wird, führte die MA 22 im Dezember 2017 einen Ortsaugenschein mit Lärmmessungen durch. Auch die MA 48 zeichnete die Lärmfrequenzen auf. Da die Lärmmessungen erhebliche Lärmspitzen ergaben, schrieb die MA 22 nachträgliche Auflagen zum Schutz der Nachbarschaft vor Lärmbeeinträchtigungen vor.

Lärmreduzierende  
Maßnahmen rasch  
umgesetzt

Noch während des Prüfverfahrens setzte die MA 48 die Auflagen um, indem sie die Anzahl der Transportfahrten reduzierte, die Öffnungszeiten neu festlegte, die Betriebszeiten des Baggers und des Radladers beschränkte und die Stahlrollen der Container gegen Kunststoffmodelle tauschte. Weiters stellte sie neue Hinweisschilder auf, um die Kundinnen und Kunden des Mistplatzes daran zu erinnern, die Motoren ihrer Fahrzeuge während der Müllablagerung abzustellen.

Die VA begrüßte, dass die MA 48 aktiv wurde und mehrere lärmreduzierende Maßnahmen zur Beseitigung des Beschwerdegrundes rasch umsetzte.

Einzelfall: VA-W-NU/0010-C/1/2017, MPRGIR - V-955845/17

### 2.6.4 Rechtswidrige Vorschreibung von Abschlepp- und Verwahrungskosten

Übernahmeaufforderung  
und Kostenbescheid

Herr N.N. wandte sich an die VA und schilderte, dass er sein Auto verkauft und die Zulassung des Autos zum Verkehr abgemeldet habe. Die MA 6 habe ihn mehr als ein Jahr später zur Zahlung der Kosten für die Entfernung und die über zweimonatige Aufbewahrung des Autos aufgefordert. Damals habe Herr N.N. erstmals von dem Verfahren der MA 48 gegen ihn und dem rechtskräftigen Kostenbescheid vom September 2015 erfahren. Zuvor sei er nicht verständigt worden und habe auch keinen Bescheid erhalten.

Im Prüfverfahren kam hervor, dass das Auto in einer Halteverbotszone geparkt war. Die LPD Wien entfernte die gestohlenen Kennzeichentafeln vom Auto

und veranlasste die Abschleppung durch die MA 48. Da das Auto nicht mehr zum Verkehr zugelassen war, wäre die Eigentümerin bzw. der Eigentümer zu verständigen gewesen. Nur dieser Person können auch die Kosten für die Entfernung und Aufbewahrung des Autos mit Bescheid vorgeschrieben werden.

Da die Eigentümerin bzw. der Eigentümer am Tag nach der Abschleppung unbekannt war, ließ die MA 48 eine Übernahmeaufforderung an der Amtstafel anschlagen. Die MA 48 hätte abwarten müssen, ob dieser Aufforderung binnen der gesetzten Frist von zwei Monaten entsprochen wird. Schon fünf Tage später forderte die MA 48 Herrn N.N. auf, den Gegenstand zu übernehmen, da sie ihn anhand der Fahrgestellnummer als letzten Zulassungsbesitzer ermittelte. Mangels einer Reaktion von Herrn N.N. schrieb ihm die MA 48 die Abschlepp- und Aufbewahrungskosten mit Bescheid vor.

Die MD rechtfertigte dies damit, dass die Mitwirkung von Herrn N.N. als letztem Zulassungsbesitzer bei der Ausforschung der Eigentümerin bzw. des Eigentümers erforderlich gewesen sei. Hätte Herr N.N. auf die Übernahmeaufforderung reagiert, hätte er vorbringen können, nicht mehr der Eigentümer des Autos gewesen zu sein.

Keine Prüfung, wem das Fahrzeug gehört

Die VA beanstandete, dass die MA 48 weder vor der Übernahmeaufforderung noch vor dem Kostenbescheid erhob, ob Herr N.N. tatsächlich der Eigentümer des Autos war. Zudem wies die VA darauf hin, dass die MA 48 ihn als Zeugen hätte vernehmen können, um zu prüfen, ob er noch Eigentümer ist.

Die Behörde folgte letztlich der Rechtsauffassung der VA, hob den Kostenbescheid von Amts wegen auf und erstattete Herrn N.N. die Kosten zurück. Zudem kündigte die MD an, das Vorgehen bei Ermittlung der Eigentümerin bzw. des Eigentümers kennzeichenlos abgestellter Fahrzeuge zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Kostenbescheid amts-  
wegig behoben

Einzelfall: VA-W-POL/0184-C/1/2015, MPRGIR-V-129817/16

## 2.6.5 Hundehaltung

Änderung des Wiener  
Tierhaltegesetzes

Im Berichtsjahr betrafen sieben Eingaben das Thema Hundehaltung. Die mit 19. Februar 2019 in Kraft getretene Änderung des Wiener Tierhaltegesetzes führte schon im Vorfeld zu Beschwerden bei der VA. Die Vorbehalte betrafen die 0,5-Promillegrenze für Halterinnen und Halter von führscheinpflichtigen Hunden sowie die generelle Maulkorb- und Leinenpflicht für diese Hunde an öffentlichen Orten.

Es ging aber auch um die Frage, welche Hunde als Listenhunde gelten. Die Bedenken richteten sich in diesem Zusammenhang gegen die Bestimmung des § 1 der VO der Wiener LReg über die Festlegung von hundeführscheinpflichtigen Hunden. Eine Person erachtete die Auswahl jener Hunde und deren Kreuzungen, die darin als hundeführscheinpflichtig angeführt sind, als willkürlich. So würden Hunde, die die meisten gefährlichen Bisse verursachten, wie beispielsweise der Schäferhund, auf der Liste nicht aufscheinen.

In diesen Fällen klärte die VA umfassend über die Rechtslage und die bestehende höchstgerichtliche Judikatur auf.

Einzelfälle: VA-W-POL/0252-C/1/2018, VA-W-POL/0238-C/1/2018, VA-W-POL/0237-C/1/2018

Amtsbekannte Attacken  
eines Listenhundes

Im Jänner 2018 wandte sich Frau N.N. an die VA und führte Beschwerde über eine Säumigkeit des Magistrats der Stadt Wien und der LPD Wien nach mehreren amtsbekannten Attacken eines hundeführscheinpflichtigen Hundes. Der ohne Maulkorb und ohne Leine frei herumlaufende Listenhund habe im August 2016 ihre Freundin und deren Hund im Bereich der Donaacity in Wien 22 schwer verletzt. Im Dezember 2017 habe derselbe Kampfhund sie attackiert und verletzt sowie den Hund ihrer Freundin getötet. Der Hundehalter überlasse den Kampfhund außerdem immer wieder seinen betagten Eltern zur Verwahrung. Diese seien weder körperlich in der Lage, den Listenhund zu führen, noch verfügten sie über einen Hundeführschein.

Magistrat setzt wenig  
Schritte

Im Prüfverfahren befasste die VA den Magistrat der Stadt Wien sowie das BMI. Die eingeholten Informationen ergaben, dass sich die behördlichen Veranlassungen nach dem Vorfall vom August 2016 auf die Durchführung von Verwaltungsstrafverfahren beschränkten, obwohl schon damals eine Person und ein Hund durch Bisse verletzt worden waren. Auch in den folgenden 16 Monaten erfolgten keine weiteren behördlichen Maßnahmen.

Im Dezember 2017 kam es zu einer weiteren Attacke des Hundes, bei der erneut eine Person verletzt und ein Hund getötet wurde. Erst nach diesem Vorfall erließ die LPD Wien im Jänner 2018 einen Mandatsbescheid. Darin verfügte sie, dass der bissige Hund an öffentlichen Orten stets mit Maulkorb und Leine zu führen sei und nur physisch geeigneten Personen, die im Besitz eines Hundeführscheines sind, überlassen werden dürfe. Außerdem erhielt der Hunde-

halter den Auftrag, sich einer Nachschulung bei einem Hundeführscheinprüfer zu unterziehen.

Im Jänner 2018 regte die MA 60 die Einholung eines Gutachtens zur Wesensbeurteilung und Gefährlichkeitseinschätzung des Hundes an. Die LPD Wien verneinte die Notwendigkeit dieses Gutachtens mit der Begründung, dass mit rechtskräftigem Mandatsbescheid ohnehin schon festgestellt worden wäre, dass es sich um einen bissigen Hund handle.

Anlässlich einer dritten Attacke des Listenhundes im Mai 2018, bei der dieser abermals eine Person verletzte und einen Hund tötete, ordnete die LPD Wien schließlich die Abnahme des Hundes an. Erst nach dem Einschreiten der VA leitete die LPD Wien ein Verfahren zur Erlassung eines Hundehalteverbotes ein. Im Juni 2018 sprach sie mit Bescheid das Verbot der Haltung und des Umganges mit Hunden in Wien aus.

Maßnahmen der LPD  
nur zögerlich

Die Abfolge der behördlichen Veranlassungen zeigt, dass – trotz mehrfacher Attacken des Hundes sowohl gegen Personen als auch gegen andere Hunde – die Behörden ihren gesetzlichen Verpflichtungen erst mit erheblicher Verspätung und teilweise erst nach Einschreiten der VA nachgekommen sind. Die Beschwerde über behördliche Säumigkeiten war daher berechtigt. Dabei dürfte die Tatsache, dass die Zuständigkeiten zwischen Magistrat und LPD geteilt sind, eine wesentliche Rolle gespielt haben.

Da ähnliche Beschwerden auch andere Bundesländer betreffen, regte die VA im Rahmen der Sendung „Bürgeranwalt“ die Schaffung einer bundesweiten Datenbank an, in der gefährliche Hunde vermerkt werden. Medienberichten im März 2019 war zu entnehmen, dass sich die Tierschutzlandesräte darauf geeinigt hätten. Diesen Schritt würde die VA sehr begrüßen.

Einzelfall: VA-W-POL/0013-C/1/2018; MPRGIR - V-188134/18; BMI-LR2240/0437-II/1/c/2018

## **2.7 Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen**

### **2.7.1 Aushändigen einer Niederschrift nach einem halben Jahr**

Herr N.N. wandte sich an die VA und berichtete, dass im Juli 2018 eine Bauverhandlung der MA 37 stattgefunden hat.

Niederschrift wird trotz  
Urgenz nicht übermittelt

Eine Niederschrift wurde direkt im Anschluss an die Verhandlung nicht ausgehändigt und auch nicht übermittelt, obwohl sich Herr N.N. mehrmals schriftlich per E-Mail an die Behörde gewandt hatte.

Die VA trat in Folge an die Behörde heran, die außer Streit stellte, dass Herrn N.N. eine Niederschrift gemäß § 14 Abs. 6 AVG auszuhändigen ist. Diese wurde ihm auch zwischenzeitig übermittelt.

Misstand

Dennoch war seitens der VA zu beanstanden, dass die Aushändigung der Niederschrift nicht unmittelbar im Anschluss an die mündliche Verhandlung erfolgt ist, sondern erst fast ein halbes Jahr später; dies obwohl der Betroffene die Aushändigung mehrfach urgiert hatte.

Einzelfall: VA-W-BT/0082-B/1/2018

## 2.7.2 Verzögerung bei der Ausfertigung einer Entscheidung im Schlichtungsverfahren

Ein Wiener stellte einen Antrag auf Überprüfung des Mietzinses bei der Schlichtungsstelle. Die mündliche Verhandlung fand im Juni 2017 statt, auf die von ihm beantragte schriftliche Entscheidung musste er jedoch ein halbes Jahr warten.

In der seitens der VA eingeholten Stellungnahme führte die Stadt Wien aus, dass die Schlichtungsstelle aufgrund massiver Bewerbung durch Medien und Mieterschutzorganisationen mit einem Anstieg der Überprüfungsverfahren konfrontiert sei. Nach § 40 Abs. 2 MRG bestehe jedoch für den Antragsteller die Möglichkeit, das Gericht anzurufen, wenn das Verfahren vor der Schlichtungsstelle nicht binnen drei Monaten zum Abschluss gelangt ist.

Überbelastung der  
Schlichtungsstelle

Seitens der VA war dazu festzuhalten, dass Sinn dieser Bestimmung keinesfalls ist, die Gemeinde von ihrer Verpflichtung zu entbinden, zeitnah zur mündlichen Verhandlung die schriftliche Entscheidung auszufertigen.

Aufgrund der langen Zeitspanne zwischen dem Ende der mündlichen Verhandlung und der Ausfertigung der Entscheidung durch die Schlichtungsstelle war ein Missstand in der Verwaltung festzustellen.

Missstand

Einzelfall: VA-W-G/0149-B/1/2017

### 2.7.3 Fehler in der Aktenführung

Unterlagen falsch zugeordnet

Ein Mieter kündigte seinen Mietvertrag mit Wiener Wohnen und machte eine Investitionsablöse für eine von ihm installierte Ölheizung geltend. Dazu reichte er Unterlagen nach, die Wiener Wohnen jedoch nicht seinem Akt zuordnete, sondern einen neuen Akt damit anlegte. Trotz mehrmaliger telefonischer und schriftlicher Uргenzen seitens des Mieters reagierte Wiener Wohnen nicht und erstellte auch keine Abrechnung unter Berücksichtigung der beantragten Investitionsablöse.

Keine Veranlassung durch Wiener Wohnen

Erst nach dem Tätigwerden der VA, neun Monate nach Antragstellung durch den Mieter, begann Wiener Wohnen nachzuforschen, stellte den Fehler in der Aktenführung fest und überwies die Investitionsablöse.

Misstand

Seitens der VA war ein Misstand in der Verwaltung festzustellen, zumal die verzögerte Auszahlung auf einen Fehler in der Aktenführung zurückzuführen ist. Zu beanstanden war vor allem, dass seitens der zuständigen Stelle trotz telefonischer und schriftlicher Uргenz des Betroffenen nicht zeitnah reagiert wurde.

Einzelfall: VA-W-G/0006-B/1/2018

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
Art.	Artikel
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
BGBL.	Bundesgesetzblatt
Bgld	Burgenland
BGStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
BKA	Bundeskanzleramt
BM...	Bundesministerium ...
BMASGK	... für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
BMBWF	... für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BMI	... für Inneres
BMJ	... für Justiz
BVA	Bundesvoranschlag
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
BVwG	Bundesverwaltungsgericht
bzw.	beziehungsweise
CGW	Chancengleichheitsgesetz Wien
CPT	Europäisches Komitee zur Verhütung von Folter und unmenschlicher oder erniedrigender Behandlung oder Strafe
d.h.	das heißt
DVG	Dienstrechtsverfahrensgesetz
dzt.	derzeit
EG	Europäische Gemeinschaft
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
(f)f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FLAG	Familienlastenausgleichsgesetz
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß
GKK	Gebietskrankenkasse
GZ	Geschäftszahl
HOG	Heimopferrentengesetz
i.d.(g.)F.	in der (geltenden) Fassung
IOI	International Ombudsman Institute
i.S.d.	im Sinne des
i.V.m.	in Verbindung mit

KAV	Krankenanstaltenverbund
Ktn	Kärnten
leg. cit.	legis citatae, des zitierten Gesetzes
lit.	litera (Buchstabe)
LKH	Landeskrankenhaus
LPD	Landespolizeidirektion
LReg	Landesregierung
LSR	Landesschulrat
LVwG	Landesverwaltungsgericht
MA	Magistratsabteilung
Mio.	Million(en)
MRB	Menschenrechtsbeirat
N.N.	Beschwerdeführerin, Beschwerdeführer
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NGO	Nichtregierungsorganisation (non-governmental organisation)
NÖ	Niederösterreich
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
Nr.	Nummer
ÖB	Österreichische Botschaft
OGH	Oberster Gerichtshof
OLG	Oberlandesgericht
OÖ	Oberösterreich
OPCAT	Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe
ORF	Österreichischer Rundfunk
PB	Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat
Pkt.	Punkt
PSD	Psychosozialer Dienst
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
rd.	rund
Rz	Randziffer
S.	Seite
Sbg	Salzburg
SPG	Sicherheitspolizeigesetz
SPT	UN-Unterausschuss zur Verhütung von Folter
StGB	Strafgesetzbuch
Stmk	Steiermark
u.a.	unter anderem
UbG	Unterbringungsgesetz
UN	United Nations
UN-BRK	UN-Behindertenrechtskonvention

UN-KRK	UN-Kinderrechtskonvention
VA	Volksanwaltschaft
Vbg	Vorarlberg
VfGH	Verfassungsgerichtshof
vgl.	vergleiche
VGWG	Gesetz über das Verwaltungsgericht Wien
VwGG	Verwaltungsgerichtshofgesetz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
VwGVG	Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetz
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
WMG	Wiener Mindestsicherungsgesetz
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
Zl.	Zahl
z.T.	zum Teil



## Impressum

Herausgeber: Volksanwaltschaft  
1015 Wien, Singerstraße 17  
Tel. +43 (0)1 51505-0  
<https://www.volksanwaltschaft.gv.at>

Redaktion und Grafik: Volksanwaltschaft

Herausgegeben: Wien, im April 2019