

Bericht der Volksanwaltschaft
an den Wiener Landtag
2020

Band
Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Vorwort

Erstmals legt die Volksanwaltschaft ihren Tätigkeitsbericht an den Wiener Landtag in drei Bänden vor. Dies ist der besonderen Situation des Jahres 2020 geschuldet. Die Herausforderungen der Pandemie und die damit verbundenen Einschränkungen des öffentlichen und privaten Lebens, mit denen die Bevölkerung konfrontiert ist, fanden ihren Niederschlag in der Prüf- und Kontrolltätigkeit der Volksanwaltschaft. Missstände und unverhältnismäßige Eingriffe in Menschenrechte, die in diesem Zusammenhang festgestellt wurden, führten zu dem Entschluss, diese Problematik in einem zusätzlichen dritten Band gesondert darzustellen. Dieser COVID-19-Band enthält Prüfergebnisse aus der nachprüfenden Kontrolle wie auch der präventiven Menschenrechtskontrolle. Ein umfassendes Bild der Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2020 ergibt sich daher erst in der Zusammenschau aller drei Bände.

Der vorliegende Band ist schwerpunktmäßig der Kontrolle der Verwaltung gewidmet. Auf den ersten Blick unterscheiden sich die Kennzahlen nicht von jenen der letzten Jahre: Insgesamt wandten sich rund 18.000 Menschen an die Volksanwaltschaft, 1.081 Beschwerden betrafen die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung. Diese Zahlen sind jedoch vor dem Hintergrund zu sehen, dass sich die Arbeit und das Umfeld der Volksanwaltschaft durch die Krise stark verändert haben, darauf musste mit entsprechenden Maßnahmen reagiert werden.

Aufgrund der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen war die Volksanwaltschaft nicht im gewohnten Maße für die Bevölkerung erreichbar. Persönliche Vorsprachen, Sprechtage und Veranstaltungen waren über viele Wochen nicht möglich. Durch verstärkte Medienpräsenz und neue Kommunikationskanäle wie die Einführung telefonischer Sprechtage konnte die Bevölkerung dennoch gezielt erreicht und angesprochen werden. Zusätzlich war die Volksanwaltschaft in ihren Arbeitsabläufen zu Umorganisationen gezwungen. Wie in allen Bundesbehörden und vielen Unternehmen wurde in Zeiten des Lockdowns großteils auf Homeoffice umgestellt.

Die Ergebnisse der Prüftätigkeit werden in diesem Band ausführlich behandelt. Die einzelnen Beiträge machen deutlich, mit welchen Problemen die Bevölkerung im Kontakt mit den Behörden konfrontiert ist, welche menschlichen Schicksale hinter den Beschwerden liegen. Die durchgeführten Prüfverfahren bilden eine Grundlage, nicht nur Schwachstellen und Fehlentwicklungen in der Verwaltung aufzuzeigen, sondern auch auf Chancen zur Verbesserung hinzuweisen.

Erfreulich ist das Ergebnis einer im Jahr 2020 veröffentlichten IMAS-Studie, wonach die Volksanwaltschaft in der Bevölkerung nicht nur einen sehr hohen Bekanntheitsgrad hat, sondern auch großes Vertrauen genießt. Das ist besonders in Zeiten großer Verunsicherung bedeutsam.

Wir danken den Bundesministerien und den übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden für die gute Kooperation im vergangenen Jahr und das entgegengebrachte Vertrauen. Besonderer Dank gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die es in diesem schwierigen Jahr mit großem Einsatz und viel Flexibilität möglich gemacht haben, dass die Volksanwaltschaft ihre Funktion in gewohntem Umfang erfüllen konnte.

Werner Amon, MBA

Mag. Bernhard Achitz

Dr. Walter Rosenkranz

Wien, im April 2021

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Einleitung

1. Leistungsbilanz

- 1.1. KONTROLLE DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG
- 1.2. TÄTIGKEIT DER RENTENKOMMISSION
- 1.3. PRÄVENTIVE MENSCHENRECHTSKONTROLLE
- 1.4. BUDGET UND PERSONAL
- 1.5. BÜRGERNAHE KOMMUNIKATION
- 1.6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT
 - Website der VA
 - ORF-Sendung „Bürgeranwalt“
 - Berichtswesen der VA
 - IMAS-Studie im Frühjahr 2020
 - Auftaktveranstaltung zum Thema Gewalt an Frauen
- 1.7. INTERNATIONALE AKTIVITÄTEN
 - 1.7.1. International Ombudsman Institute (IOI)
 - 1.7.2. Internationale Zusammenarbeit

2. Prüftätigkeit

- 2.1. MAGISTRATSDIREKTION
 - 2.1.1. Überlange Dienstrechtsverfahren beim Landesverwaltungsgericht
- 2.2. GESCHÄFTSGRUPPE BILDUNG, JUGEND, INTEGRATION UND TRANSPARENZ
 - 2.2.1. Heimopferrente
 - 2.2.2. Kinder- und Jugendhilfe
 - 2.2.3. Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts
 - 2.2.4. Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts
 - 2.2.5. Kosten für Ganztagsbetreuung in Schulen
 - 2.2.6. Rechtswidrige Gehaltskürzung

- 2.3. GESCHÄFTSGRUPPE FINANZEN, WIRTSCHAFT, ARBEIT, INTERNATIONALES UND WIENER STADTWERKE
 - 2.3.1. Säumigkeit der Gewerbebehörde
 - 2.3.2. Fehlerhafte Auskunft durch die Schlichtungsstelle der E-Control
- 2.4. GESCHÄFTSGRUPPE INNOVATION, STADTPLANUNG UND MOBILITÄT
 - 2.4.1. Strafe wegen Parkens auf vermeintlichem Gehsteig
 - 2.4.2. Kundmachungsprobleme bei der neuen Anwohnerparkregelung
 - 2.4.3. Interessenkonflikte bei Schulstraßen
 - 2.4.4. Ablehnung eines Behindertenparkplatzes
 - 2.4.5. Zu kurze Grünphase an einer frequentierten Kreuzung
 - 2.4.6. Bestrafung wegen Fahrerflucht – LPD Wien
 - 2.4.7. Strafe wegen Fahrerflucht – keine Wiederaufnahme durch LPD Wien
 - 2.4.8. Verkehrsstrafen trotz missbräuchlicher Fahrzeuganmeldung – LPD Wien
 - 2.4.9. Zustellung von Strafen an fehlerhafte Adresse
 - 2.4.10. Unrechtmäßige Parkstrafe
 - 2.4.11. Bodenmarkierung jahrelang nicht entfernt
 - 2.4.12. Kurzparkzonen – Umtausch alter Parkscheine
 - 2.4.13. Parkpickerl für Dienstwagen
 - 2.4.14. Verzögerte Rückerstattung von Guthaben bei Handyparken
- 2.5. GESCHÄFTSGRUPPE KLIMA, UMWELT, DEMOKRATIE UND PERSONAL
 - 2.5.1. Missverständliche Förderbedingungen bei Transportfahrrädern
- 2.6. GESCHÄFTSGRUPPE SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT
 - 2.6.1. Armenbegräbnis wegen unterbliebener Verständigung der Tochter
 - 2.6.2. Bedarfsorientierte Mindestsicherung
 - 2.6.3. Heimbewohner- und Behindertenrecht
- 2.7. GESCHÄFTSGRUPPE WOHNEN, WOHNBAU, STADTERNEUERUNG UND FRAUEN
 - 2.7.1. Keine Einbeziehung der Nachbarin im Baubewilligungsverfahren
 - 2.7.2. Säumnis im Beseitigungsverfahren und fehlende Auskunft
 - 2.7.3. Säumnis im Beseitigungsverfahren

- 2.7.4. Keine Brandgefahr beim Abstellen eines Rollstuhls im Stiegenhaus
- 2.7.5. Defekter Türschließer bei Gemeindewohnung
- 2.7.6. Verzögerung bei der Weitergabe einer Gemeindewohnung

Abkürzungsverzeichnis

Einleitung

Schwerpunkt dieses Bandes ist die Kontrolle der öffentlichen Verwaltung. Berichtet wird über Probleme, die Bürgerinnen und Bürger im Kontakt mit den Behörden haben und die sich nach Prüfung durch die Volksanwaltschaft als Missstände herausstellten. In diesem Band geht es nicht um Prüfverfahren in Zusammenhang mit COVID-19-Maßnahmen, diese werden im Band „COVID-19“ behandelt.

Aber auch Beschwerden ohne unmittelbaren Bezug zu COVID-19 müssen vor dem Hintergrund der pandemiebedingten Krise gesehen werden: Wenn Behörden in Krisenzeiten berechnete Ansprüche verweigern oder Erledigungen nicht innerhalb einer angemessenen Frist erfolgen, trifft dies die betroffenen Personen oft besonders hart. Viele Familien und Einzelpersonen befinden sich zurzeit in einer prekären wirtschaftlichen Situation und sind auf staatliche Leistungen angewiesen, um Notlagen abzuwenden oder zumindest abzufedern. Die Krise hat zudem bestehende Schwächen im System verstärkt. Leidtragende sind die unmittelbar Betroffenen.

Als Rechtsschutzeinrichtung hat die Volksanwaltschaft die Funktion, Bürgerinnen und Bürgern zu ihrem Recht zu verhelfen, wenn sie ihre Anliegen nicht angemessen bearbeitet und entschieden sehen. In vielen Fällen kann die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert wird. Ein einzelner Beschwerdefall kann aber immer auch Anlass für generelle Empfehlungen für das Verhalten der Verwaltung in gleichgelagerten Fällen sein. Die Kontrolle der Verwaltung geht daher über die Bedeutung des Einzelfalls hinaus. Sie ist ein kontinuierlicher Prozess, der eine gut funktionierende öffentliche Verwaltung weiter verbessern soll.

Die Volksanwaltschaft hofft, dass ihre Berichte einen Anstoß für notwendige Änderungen geben. Die Beschreibung von Missständen soll aber auch helfen, die Sensibilität der Verwaltung für eine korrekte und bürgerorientierte Anwendung der Gesetze zu erhöhen. Damit könnte der Kontakt zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung erleichtert und das Vertrauen in die Rechtssicherheit gestärkt werden.

Der vorliegende Bericht ist wie folgt aufgebaut: Kapitel 1, die „Leistungsbilanz“, gibt einen Überblick über die gesamte Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2020. In einer kurzen Zusammenfassung werden die unterschiedlichen Aufgabenbereiche der Volksanwaltschaft und die wichtigsten Arbeitsergebnisse präsentiert. Die Kennzahlen zur Prüftätigkeit betreffend die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung sind im Abschnitt 1.1 dargestellt. Beschrieben werden in diesem Kapitel auch die finanzielle und personelle Ausstattung der Volksanwaltschaft, die Öffentlichkeitsarbeit sowie die internationalen Aktivitäten, die im Berichtsjahr gesetzt wurden.

In Kapitel 2 werden die Ergebnisse und Schwerpunkte der Prüftätigkeit ausführlich dargestellt, wie in den Vorjahresberichten sind sie nach Geschäftsgruppen gegliedert. Die Befunde gehen zum einen auf individuelle Beschwerden zurück, die bei der Volksanwaltschaft eingelangt sind. Zum anderen sind sie Ergebnis amtswegiger Prüfverfahren. Nicht alle festgestellten Missstände können in diesem Bericht aufgezeigt werden. Die Darstellung konzentriert sich daher vor allem auf Themen, die häufig Gegenstand einer Beschwerde waren oder einen größeren Personenkreis betreffen.

Gegenstand dieses Kapitels ist auch die Tätigkeit der Rentenkommission. Sie ist mit der Entschädigung von Heimopfern nach dem Heimopferrentengesetz betraut. Die unverändert hohe Anzahl der eingebrachten Anträge auf Heimopferrente verdeutlicht einmal mehr die jahrzehntelangen Versäumnisse in der Aufarbeitung von Seiten staatlicher Stellen.

1. Leistungsbilanz

1.1. Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Die VA kontrolliert auf Grundlage der Bundesverfassung die öffentliche Verwaltung in Österreich. Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die VA wenden. Die VA ist verpflichtet, jeder zulässigen Beschwerde nachzugehen und dem Betroffenen das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen. Wenn die VA einen Missstand vermutet, kann sie auch von sich aus tätig werden und ein Prüfverfahren einleiten. Darüber hinaus ist die VA ermächtigt, die Gesetzmäßigkeit von Verordnungen einer Bundesbehörde vom VfGH überprüfen zu lassen.

Im Berichtsjahr wandten sich 17.914 Menschen an die VA. Im Schnitt langten somit pro Arbeitstag 72 Beschwerden bei der VA ein. In 8.777 Fällen – das sind rund 49 % der Beschwerden – leitete die VA ein formelles Prüfverfahren ein. Davon betrafen 5.937 die Bundesverwaltung und 2.840 die Landes- und Gemeindeverwaltung. Die Bearbeitung von 3.938 weiteren Beschwerden fiel zwar in die Zuständigkeit der VA, doch waren keine hinreichenden Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung gegeben oder waren Verfahren vor einer Behörde noch nicht abgeschlossen. In diesen Fällen half die VA mit Informationen zur Rechtslage und allgemeinen Auskünften weiter. Bei 5.199 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der VA. Die VA stellte in diesen Fällen ebenfalls Informationen zur Verfügung und gab Auskunft über weitergehende Beratungsangebote.

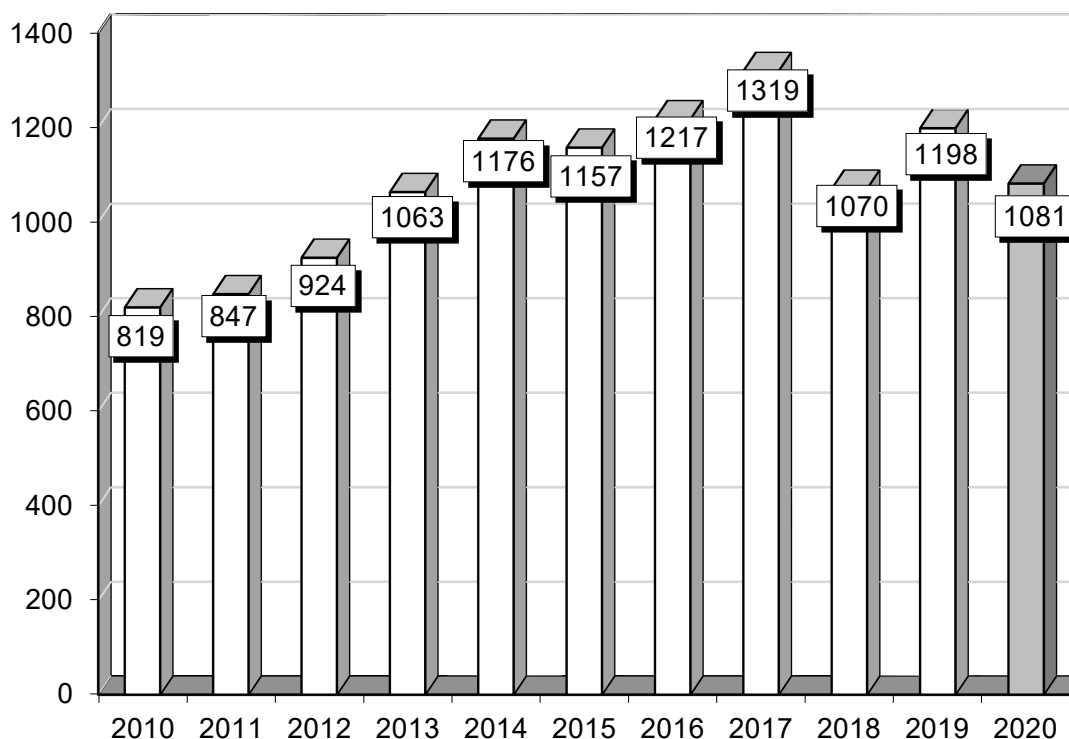
Leistungsbilanz 2020

Beschwerden über die Verwaltung	12.715
davon Eingeleitete Prüfverfahren	8.777
Bearbeitung ohne Prüfverfahren	3.938
Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages	5.199
Bearbeitete Beschwerden GESAMT	17.914

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 2020 insgesamt 1.628 Fälle an. Die Ergebnisse sind im PB 2020 (Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“) im Detail dargestellt.

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

Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2020

Inhaltliche Schwerpunkte

	2020	2019
Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt	320	376
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	269	278
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	195	208
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	74	94
Gesundheitswesen	69	79
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	44	48
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	32	47
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	27	12

Gewerbe- und Energiewesen	19	18
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	11	12
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	9	8
Landes- und Gemeindestraßen	6	16
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	6	2
gesamt	1.081	1.198

Erledigte Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2020

	Erledigungen 2020
Missstand in der Verwaltung	240
Kein Missstand in der Verwaltung	423
VA nicht zuständig	441
gesamt	1.104

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 1.104 Prüfverfahren betreffend die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung abgeschlossen werden, davon wurden 858 im Jahr 2020 eingeleitet, 246 in den Jahren davor. In 240 Fällen stellte die VA einen Missstand in der Verwaltung fest, was einem Anteil von rund 22 % aller erledigten Verfahren entspricht. Keinen Anlass für eine Beanstandung sah die VA bei 423 Beschwerden, in 441 Fällen war die VA nicht zuständig.

1.2. Tätigkeit der Rentenkommission

Seit Juli 2017 ist bei der VA eine unabhängige Rentenkommission eingerichtet, die mit Anträgen auf Zuerkennung einer Heimopferrente nach dem HOG befasst ist. Sie ist für jene Personen zuständig, die noch nicht als Gewaltopfer anerkannt wurden und zwischen 1945 und 1999 in einem Heim, in einer Pflegefamilie oder in einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt Gewalt erlitten haben. Gleiches gilt für Personen, die in einer privaten Einrichtung Opfer eines Gewaltakts wurden, sofern die Zuweisung durch einen Jugendwohlfahrtsträger erfolgt ist.

Die multidisziplinäre Rentenkommission setzt sich aus zwölf Expertinnen und Experten zusammen und wird von Volksanwalt Mag. Achitz geleitet. Aufgabe der Kommission ist es zu prüfen, ob die Voraussetzungen für die Rentengewährung vorliegen, und entsprechende Vorschläge an das Kollegium der VA zu erstatten. Um eine Bewertung der Anspruchsbeurteilung möglich zu machen, werden im Vorfeld Clearinggespräche zwischen den Antragstellenden und den Expertinnen und Experten veranlasst sowie umfangreiche Erhebungen durchgeführt. In regelmäßigen Sitzungen werden die 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 Antragstellenden eine Heimopferrente gewährt werden soll.

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 382 Anträge auf Heimopferrente direkt bei der Rentenkommission eingebracht oder wurden von anderen Stellen an die Rentenkommission weitergeleitet. Darüber hinaus wurden rund 900 Anfragen von Personen beantwortet, die bei der VA Informationen zur Heimopferrente und zur Antragstellung einholten.

261 Personen wurden zur Klärung der Anspruchsberechtigung zu einem Clearinggespräch eingeladen, 217 Clearingberichte wurden im Berichtsjahr fertiggestellt. Die Rentenkommission trat im Berichtsjahr 12-mal zusammen, sie erteilte im Berichtsjahr 297 Vorschläge an das Kollegium der VA, in 279 Fällen sprach sie sich für die Zuerkennung der Heimopferrente aus, in 18 Fällen dagegen. Von Seiten des Kollegiums der VA gab es 297 begründete schriftliche Empfehlungen an den Entscheidungsträger, davon waren 279 positiv.

1.3. Präventive Menschenrechtskontrolle

Die VA hat den verfassungsgesetzlichen Auftrag, die Einhaltung von Menschenrechten zu schützen und zu fördern. Die präventiven Aufgaben der VA zielen darauf ab, Verletzungen von Menschenrechten nach Möglichkeit zu verhindern. Der Prüfauftrag bezieht sich auf öffentliche und private Einrichtungen, in denen es zu Freiheitsbeschränkungen kommt oder kommen kann. Personen sind in diesen Einrichtungen besonders gefährdet, Opfer von Misshandlungen oder unmenschlicher Behandlung zu werden. Die Kommissionen der VA führen flächendeckend und routinemäßig Kontrollen in Justizanstalten, Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheimen, psychiatrischen Abteilungen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe durch. 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.

Rechtliche Grundlage für dieses umfassende Mandat sind zwei Abkommen der Vereinten Nationen, durch die sich die Republik Österreich zu bestimmten menschenrechtlichen Garantien 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.

Die Kontrollen werden von sechs Kommissionen der VA durchgeführt. Sie haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und erhalten alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Die Kommissionen bestehen jeweils aus einer Leitung und acht Mitgliedern, sie sind multidisziplinär zusammengesetzt und nach regionalen Gesichtspunkten organisiert. Die Kommissionen berichten die Ergebnisse ihrer Prüfung an die VA.

Im Berichtsjahr führten die Kommissionen österreichweit 448 Kontrollen durch. 431 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, 17-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 18 % der Kontrollen waren angekündigt. Die meisten Kontrollen fanden in Wien

und NÖ statt, dies ist auf die hohe Einrichtungsdichte in diesen beiden Bundesländern zurückzuführen.

Präventive Kontrolle 2020

	Kontrollbesuche in Einrichtungen	Beobachtung von Polizeieinsätzen
Wien	87	6
Bgld	38	2
NÖ	89	0
OÖ	44	1
Sbg	42	3
Ktn	25	1
Stmk	50	1
Vbg	12	0
Tirol	44	3
Gesamt	431	17
davon unangekündigt	361	6

In 325 Fällen (d.h. 73 % der Kontrollen) sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden. Die VA prüft diese Fälle auf Grundlage der Wahrnehmungen der Kommissionen und setzt sich mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden in Verbindung, 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.

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. Die VA ersuchte den MRB um Stellungnahme zu verschiedenen Themen des präventiven Menschenrechtsschutzes und Empfehlungsentwürfen des NPM. In fünf 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

Gemäß dem Finanzierungsvoranschlag stand der VA im Jahr 2020 ein Budget von 12,242.000 Euro zur Verfügung. Gemäß dem Ergebnisvoranschlag standen 12,335.000 Euro zur Verfügung. Im Folgenden wird nur der Finanzierungsvoranschlag erläutert, weil dieser den tatsächlichen Geldfluss darstellt (siehe BVA 2020 Teilheft für die Untergliederung 05 VA).

Im Finanzierungsvoranschlag entfielen auf Auszahlungen aus Personalaufwand 7,088.000 Euro, auf Auszahlungen aus dem betrieblichen Sachaufwand 4,151.000 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 924.000 Euro zu leisten. Schließlich standen noch für Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit 53.000 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 2020 ein Budget von 1,450.000 Euro (unverändert zu 2019) vorgesehen. Davon wurden für Entschädigungen und Reisekosten für die Kommissionsmitglieder rund 1,281.000 Euro und für den MRB rund 85.000 Euro budgetiert, rund 84.000 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 HOG seit 1. Juli 2017 in der VA eingerichtete Rentenkommission und der durch sie beauftragten Clearings wurde 2020 ein Budget von 200.000 Euro (unverändert zu 2019) vorgesehen.

Bundesvoranschlag (BVA) der VA in Mio. Euro**Finanzierungsvoranschlag 2020/2019**

		2020	2019
		12,242	11,483
Personalaufwand			
	2020	2019	
	7,088	6,776	
Betrieblicher Sachaufwand			
	2020	2019	
	4,151	3,709	
Transfers			
	2020	2019	
	0,924	0,919	
Investitionstätigkeit und Gehaltsvorschüsse			
	2020	2019	
	0,079	0,079	

Die VA verfügte per 31.12.2020 über insgesamt 89 Planstellen im Personalplan des Bundes (2019: 78 Planstellen). Die VA ist damit das zweitkleinste 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 56 Mitglieder der sechs Kommissionen, die 34 Mitglieder und Ersatzmitglieder des MRB der VA sowie die 12 Mitglieder der Rentenkommission gemäß HOG.

1.5. Bürgernahe Kommunikation

Die hohen Beschwerdezahlen lassen Rückschlüsse auf die Bekanntheit und Akzeptanz der VA in der Bevölkerung zu. Eine wesentliche Rolle spielt dabei, dass die VA für die Bürgerinnen und Bürger gut erreichbar ist, selbst in Zeiten der Pandemie. Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung gewährleistet die VA einen einfachen und formlosen Kontakt: Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Genutzt werden kann auch ein Online-Beschwerdeformular, das über die Homepage der VA abrufbar ist. 1.707 Personen machten im letzten Jahr davon Gebrauch. Der Auskunftsdienst ist unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden entgegen. Der Auskunftsdienst wurde 8.089-mal persönlich oder telefonisch kontaktiert.

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

- 2.688 Menschen schrieben an die VA: 1.256 Frauen, 1.156 Männer und 276 Personengruppen,

- 4.541 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz,
- 1.791 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 39 Sprechtagen nutzten die Wienerinnen und Wiener die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit den Volksanwälten zu besprechen.

1.6. Öffentlichkeitsarbeit

Mit dem Ziel, die Bevölkerung bei Problemen mit österreichischen Behörden bestmöglich zu unterstützen sowie die Einhaltung der Menschenrechte zu schützen und zu fördern, macht die VA laufend auf ihre Aufgaben und Möglichkeiten aufmerksam. Bürgerinnen und Bürger sowie Medien und Politik, aber auch Expertinnen und Experten werden regelmäßig und tagesaktuell über ihre Tätigkeit informiert. Zu den wichtigsten Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit der VA gehören insbesondere ein umfangreicher Onlineauftritt mit einem monatlich erscheinenden Newsletter sowie die wöchentlich ausgestrahlte ORF-Sendung „Bürgeranwalt“.

Website der VA

Auf der Website der VA finden Userinnen und User neben aktuellen Meldungen zu Prüfverfahren auch sämtliche Basisinformationen, Publikationen, Tätigkeitsberichte und Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen sowie Berichte über Veranstaltungen und internationale Aktivitäten. Die Website wird von Bürgerinnen und Bürgern aktiv genutzt und verzeichnete im Berichtsjahr 2020 mit rund 160.000 Zugriffen ein konstantes Interesse der Bevölkerung. Um allen Menschen einen uneingeschränkten Zugang zu den Informationen der VA zu ermöglichen, wurde die Barrierefreiheit der Website auch im vergangenen Jahr weiter verbessert. Einzelne Bereiche wurden technisch an das Web-Zugänglichkeits-Gesetz (WZG) angepasst.

ORF-Sendung „Bürgeranwalt“

Die ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ bleibt weiterhin die wichtigste Kommunikationsplattform für die Anliegen der VA. Im Jahr 2020 verzeichnete sie neue Rekordwerte. So erreichte die Sendung vom 31. Oktober 2020 zu den Themen Fixkostenzuschuss für Unternehmen und Zugang zum Härtefallfonds für ausländische 24-Stunden-Pflegekräfte einen Spitzenwert von fast 800.000 Zuseherinnen und Zusehern.

In der Sendung informiert die VA seit Jänner 2002 die Öffentlichkeit wöchentlich über aktuelle Prüfverfahren. Im Studio diskutieren die Volksanwälte dabei eine Stunde lang Beschwerdefälle der Bürgerinnen und Bürger direkt mit den Behördenvertreterinnen und -vertretern sowie den Betroffenen. Auf diesem Weg konnten bereits viele Probleme erfolgreich gelöst werden.

Die Sendung beginnt jeweils samstags um 18.00 Uhr in ORF 2. Gehörlose und hörbeeinträchtigte Personen können den „Bürgeranwalt“ auch in der österreichischen Gebärdensprache oder im ORF TELETEXT auf Seite 777 mit Untertiteln verfolgen. Darüber hinaus kann jede Sendung eine Woche lang in der ORF TVthek abgerufen werden (<http://tvthek.orf.at/pro->

file/Buergeranwalt/1339 oder auch über die Website der VA). Die sehr beliebten Studiodiskussionen verfolgten im Berichtsjahr 2020 durchschnittlich 440.000 Haushalte, was einem Marktanteil von rund 24 % entspricht und einer Steigerung von über 20 % gegenüber dem Vorjahr.

Berichtswesen der VA

In Berichten an den Nationalrat, den Bundesrat und die Landtage legt die VA regelmäßig die Ergebnisse ihrer Arbeit vor. Neben den jährlichen Berichten an das Parlament und den Wiener Landtag übermittelte die VA im Jahr 2020 auch Berichte zur Kontrolle der öffentlichen Verwaltung in der Steiermark, Niederösterreich und Kärnten. COVID-19-bedingt konnten nicht alle Berichte im Laufe des Kalenderjahres mit den Abgeordneten in den jeweiligen Ausschüssen der Länder diskutiert werden, teilweise wich die VA bei der Präsentation auf webbasierte Technologien aus. So nahmen die Volksanwälte an der Sitzung des Ausschusses für Verfassung in der Steiermark aufgrund des Lockdowns beispielsweise per Video-Schaltung aus der VA teil.

IMAS-Studie im Frühjahr 2020

Um den aktuellen Eindruck der VA im Bewusstsein der Österreicherinnen und Österreicher zu erfassen, wurde IMAS mit der Durchführung einer österreichweiten Umfrage beauftragt. Der Fokus lag dabei auf der Bekanntheit und dem Kenntnisstand über die Aufgabenbereiche, dem Image, der Kontaktaufnahme sowie den Befugnissen der VA.

Die Umfrage zeigt, dass die Menschen mit der Arbeit der VA insgesamt sehr zufrieden sind. Die Institution verfügt über einen hohen Bekanntheitsgrad. Drei von vier Befragten kennen die VA. Eine Mehrheit ist auch gut über ihre Aufgaben informiert und weiß ihre Arbeit zu schätzen. Insgesamt kennen die VA mehr Frauen (77 %) als Männer (72 %), mehr ältere Menschen (83 %) als jüngere (60 %) sowie mehr Menschen mit höherer Bildung (82 %) als jene mit Pflichtschulabschluss (66 %).

Zum hohen Bekanntheitsgrad trägt die aktive Medienarbeit der VA – insbesondere im Rahmen der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ – wesentlich bei. Demnach kennt ein Großteil der Bevölkerung die VA aus den Medien (71 %), insbesondere aus dem Fernsehen (60 %).

Das Image der VA ist eindeutig positiv besetzt: 59 % der Bevölkerung finden, dass die VA eine wichtige Funktion ausübt. Ein Großteil hält die Institution für bürgernah, ist überzeugt, dass sie sich für die Bürgerinnen und Bürger einsetzt und eine sehr nützliche Arbeit leistet.

Für rund drei Viertel kommt die VA auch als Anlaufstelle bei potenziellen Problemen in Betracht. In den soziodemografischen Analysen zeigt sich, dass jüngere Menschen überdurchschnittlich viele Vorbehalte gegenüber der VA äußern. Dies kann auf den geringeren Kenntnisstand zurückzuführen sein. Als Haupthindernis einer Kontaktaufnahme mit der VA wird ein Wissensdefizit, vor allem über die Aufgaben und Möglichkeiten, gesehen.

Immerhin 64 % der VA-Kennerinnen und -Kenner wissen, dass der Schutz vor Behördenwillkür eine der Hauptaufgaben der VA ist, gefolgt von Aufklärung der Bürger über ihre Rechte gegenüber dem Staat (55 %) und Prüfung von Beschwerden über die Verwaltung (52 %). Aber 49 % vermuten auch, dass die VA Unterstützung bei privaten Rechtsstreitigkeiten (49

%) und im Bereich Konsumentenschutz (45 %) bietet. Dass die VA seit 2012 für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte zuständig ist, halten 78 % der Bevölkerung für wichtig.

Knapp zwei Fünftel (39 %) haben jedoch den Eindruck, dass die VA zu wenig Autorität hat. Fast zwei Drittel (62 %) sprechen sich dafür aus, dass sie auch Beschwerden über ausgegliederte Rechtsträger des Bundes, der Länder und der Gemeinden prüfen sollte. Bei der Forderung nach der Kontrolle des Ablaufs von Gerichtsverfahren zeigt sich ein ähnliches Bild: 57 % würden diese Rechtsmöglichkeit begrüßen.

Abschließend lässt sich feststellen, dass jüngere Bevölkerungsgruppen und Personen mit niedrigerer Bildung einen vergleichsweise geringen Kenntnisstand über die VA, ihre Aufgabenbereiche und Anlaufstellen aufweisen. Dementsprechend sind diese auch vergleichsweise seltener bereit, sich im Bedarfsfall an die VA zu wenden.

Um für die Zukunft besser gerüstet zu sein, plant die VA daher, ihr Informations- und Online-Angebot weiter auszubauen. Auf diese Weise sollen ein jüngeres Publikum sowie Frauen besser angesprochen werden können. Ein weiteres Ziel ist, einen rechtlichen Rahmen zu schaffen, um die VA im Zuge der politischen Bildung in Schulen präsentieren zu können und somit den Bekanntheitsgrad der VA auch bei jüngeren Menschen zu erhöhen. Bei Frauen ist der Bekanntheitsgrad der Institution zwar verhältnismäßig hoch, trotzdem nehmen sie die Angebote der VA weniger in Anspruch. Hier gilt es, mit spezifischen Angeboten wie der jährlich stattfindenden Ringvorlesung „Eine von fünf“ weitere Akzente zu setzen.

Auftaktveranstaltung zum Thema Gewalt an Frauen

Das Zentrum für Gerichtsmedizin der MedUni Wien veranstaltet in Zusammenarbeit mit dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) und der VA alljährlich die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“, um der Tabuisierung und Verharmlosung von Gewalt an Frauen aktiv entgegenzuwirken. Die VA nützt die Ringvorlesung, um Gewaltschutz und Gewaltprävention als politische und gesellschaftliche Herausforderung zu thematisieren, auf Defizite hinzuweisen und um auf deren Behebung ausgerichtete Aus- und Fortbildungsprogramme in den Rechts-, Gesundheits- und Sozialberufen zu initiieren.

COVID-19-bedingt konnte die Ringvorlesung im Jahr 2020 nicht an der MedUni Wien durchgeführt werden. Die Auftaktveranstaltung fand jedoch online statt. Über einen Live-Stream aus den Räumlichkeiten der VA konnte auf diesem Weg sogar ein wesentlich breiteres Publikum erreicht werden. Im Fokus standen die Täter – Männer, die Gewalt gegen Frauen und Kinder ausüben – und die opferschutzorientierte Täterarbeit. Neben Kurzvorträgen der Veranstalter sowie von Frauenministerin Susanne Raab und der Generalsekretärin des Sozialministeriums Ines Stilling wurde eine aktuelle Studie präsentiert, die von AÖF und der VA beauftragt und vom Sozialministerium sowie vom Frauenministerium finanziell unterstützt wurde.

Unter dem Titel „Gewalt gegen Frauen – Analyse der Berichterstattung über Gewaltdelikte an Frauen und die Rolle der Medien“ stellte die Autorin Maria Pernegger (MediaAffairs) vor, wie unterschiedlich im Medienvergleich über Gewalt an Frauen berichtet wird. Zu den wichtigsten Ergebnissen zählt, dass die reichweitenstarken Boulevardblätter deutlich mehr über Gewalt an Frauen berichten als die Qualitätszeitungen. Der Fokus der Boulevardmedien liegt dabei primär auf der Aufbereitung von Einzelfällen, insbesondere Frauenmorden. Gewalt als

Gesellschaftsproblem und die allgemeine Auseinandersetzung mit der Problematik nimmt in den Qualitätsmedien hingegen einen prominenteren Platz ein.

Die Medienanalyse zeigt, dass es nach wie vor hohes Verbesserungspotenzial gibt und es mehr Sensibilisierung bei der Berichterstattung über Gewalt an Frauen bedarf. In der Studie wurden daher Handlungsempfehlungen für Medien, aber auch die Politik formuliert.

Im Anschluss stellten Experten ihre Ansätze zur gendersensiblen Gewaltprävention vor und erläuterten notwendige Maßnahmen, um Gewalt an Frauen entgegenzuwirken.

Die Veranstaltung erhielt trotz der COVID-19-Pandemie wieder viel Zuspruch. Insgesamt verfolgten den Live-Stream über 250 Personen. Bis zum Jahresende sahen weitere 430 Interessierte die Veranstaltung über die Website der VA nach.

1.7. Internationale Aktivitäten

1.7.1. 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 Ombudsman Einrichtungen zurück. Im September 2009 übernahm die VA das IOI Generalsekretariat und betreut damit aktuell 205 unabhängige Ombudsman Institutionen aus rund 100 Ländern weltweit.

Die übliche Form der Vernetzung und des Austausches, zum Beispiel durch Trainingsangebote, Seminare oder Konferenzen, wurde 2020 aufgrund der weltweiten Corona-Pandemie erschwert. Wie viele internationale Organisationen war auch das IOI gezwungen, andere Wege zu finden, um die Kommunikationskanäle zu seinen Mitgliedern offen und den internationalen Austausch aufrechtzuerhalten.

So hielt der IOI Vorstand seine jährliche Sitzung erstmals virtuell mittels Videoschaltung ab. Es wurden unter anderem neue Mitglieder aus Afrika, Asien, Europa und Nordamerika aufgenommen und die IOI Regionalsubventionen für die Periode 2020/2021 beschlossen, um Projekte in den einzelnen Regionen finanziell zu unterstützen. Ein Antrag des Generalsekretärs Werner Amon, das geplante Medientraining als Online-Training zu organisieren, wurde angenommen.

Nachdem sich die Corona Situation im Herbst 2020 erneut verschlechterte und die Infektionszahlen zunahmen, besprach der IOI Exekutivausschuss das weitere Vorgehen für die 12. IOI Weltkonferenz und Generalversammlung in einer Online-Sitzung im Oktober. Aufgrund der Pandemie musste dieser alle vier Jahre stattfindende Event bereits vom Mai 2020 auf Mai 2021 verschoben werden. Nach einem Lagebericht des Konferenzgastgebers Peter Tyndall, IOI Präsident und Ombudsman von Irland, stimmte man überein, beide Veranstaltungen nicht wie geplant in Dublin, sondern die Weltkonferenz und Generalversammlung im Mai 2021 ebenfalls virtuell abzuhalten.

Das IOI konnte in diesem Jahr einen großen Erfolg in der Bewusstseins-schaffung für die Arbeit von Ombudsman Einrichtungen beim Schutz und bei der Förderung von Menschenrechten verbuchen.

Ein wichtiger Schritt auf europäischer Ebene gelang bereits im Vorjahr, als die Venedig Kommission des Europarats die ersten einheitlichen Standards für Ombudsman Einrichtungen festlegte. Bei den sogenannten „Venedig Prinzipien“ handelt es sich um 25 Prinzipien zum Schutz und zur Förderung von Ombudsman Einrichtungen. An diesem Projekt war die europäische Region des IOI federführend beteiligt.

Auch die Vereinten Nationen behandeln die „Rolle von Ombudsman Einrichtungen beim Schutz und bei der Förderung von Menschenrechten“ alle zwei Jahre, wenn die entsprechende Resolution der UN Generalversammlung zur Beschlussfassung vorgelegt wird. Die Resolution ist ein wichtiger Schritt, um die Kernprinzipien – Unabhängigkeit, Transparenz und Unparteilichkeit – und die Arbeit von Ombudsman Einrichtungen sichtbar zu machen.

Die Resolution wurde von der UN-Generalversammlung am 16. Dezember 2020 einvernehmlich angenommen und umfasst weitreichende Änderungen, die maßgeblich vom IOI in enger Zusammenarbeit mit regionalen Partnerorganisationen im Laufe der letzten Jahre mitgestaltet wurden.

IOI Generalsekretär Werner Amon zeigte sich erfreut über diesen wichtigen Schritt zur Stärkung unabhängiger Ombudsman Einrichtungen weltweit. „Damit schafft man international Bewusstsein über die elementare Rolle, die Ombudsman Einrichtungen beim Schutz und bei der Förderung von Menschenrechten spielen und bestätigt die Wichtigkeit einer engen Kooperation zwischen dem IOI und den Vereinten Nationen“, stellte Volksanwalt Amon fest.

Das IOI bietet seinen Mitgliedern regelmäßig und gratis Fortbildungen zu unterschiedlichen Themen an. Im Berichtszeitraum ermöglichte das IOI 18 Mitgliedsinstitutionen an einem Online-Medientraining teilzunehmen.

Nach einem ersten individuell zu absolvierenden Online-Modul über Theorie und Grundlagen trafen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am „Praxistag“ in einer gemeinsamen Videoschaltung zusammen. Jede Gruppe wurde von zwei erfahrenen BBC-Journalistinnen bzw. Journalisten begleitet, die ihre Expertise darüber bereitstellten, wie man sich auf ein Interview vorbereitet, wie man die wesentlichen Punkte übermittelt, mit welchen „journalistischen Fallen“ zu rechnen ist und wie diese umgangen werden können. Den Abschluss bildeten 45-minütige Einzelsitzungen, in denen das Gelernte in kurzen Probeinterviews für Radio und Fernsehen individuell und praxisnah geübt werden konnte.

IOI Generalsekretär Werner Amon begrüßte jede Gruppe in einer Videobotschaft und betonte: „Gerade in Zeiten wie diesen müssen Ombudsman Einrichtungen ihre Medienkompetenzen schärfen. Nur so können sie Information über ihre Arbeit nach außen tragen und all jene erreichen, die ihre Hilfe benötigen.“

Die COVID-19-Pandemie hat Ombudsman Institutionen vor große Herausforderungen gestellt. Die veränderte Situation, die mit der Pandemie einhergehenden Einschränkungen und die neu entstandenen Problemfelder machen ihre Arbeit wichtiger denn je.

Aus diesem Grund organisierte der Ombudsman von Israel in enger Zusammenarbeit mit dem IOI einen Online-Austausch zum Thema „Ombudsman Einrichtungen und die Herausforderungen von COVID-19“. Teilnehmerinnen und Teilnehmer von 50 Institutionen aus allen Teilen der Welt verfolgten die virtuelle Veranstaltung und erfuhren, welche Strategien Om-

budsmen Einrichtungen entwickeln, um für die Öffentlichkeit erreichbar zu bleiben, ihre Kontrolltätigkeit aufrechtzuerhalten und den Schutz der Rechte der Bürgerinnen und Bürger weiterhin zu gewährleisten.

Volksanwalt Werner Amon nutzte seine einleitenden Worte, um die Wichtigkeit des internationalen Austausches hervorzuheben und betonte, dass die Bürgerinnen und Bürger mehr denn je eine unabhängige und zuverlässige Anlaufstelle brauchen, die sich ihrer Probleme und Beschwerden annimmt.

Das Jahr 2020 war im internationalen Erfahrungsaustausch von diversen Online-Veranstaltungen, sogenannten Webinaren, gekennzeichnet und Vertreterinnen und Vertreter des IOI waren oft geladene Gastredner zu unterschiedlichsten Themen.

Im Oktober veranstaltete die Afrikanische Ombudsman Vereinigung ein Webinar, um zu thematisieren, unter welchen Umständen afrikanische Ombudsman Einrichtungen unter Druck geraten oder unter schwierigsten Bedingungen operieren müssen. Dieses Thema beschäftigt auch das IOI seit mehreren Jahren und Volksanwalt Amon war gerne bereit, die unterschiedlichen Unterstützungsmechanismen zu präsentieren, die das IOI anwendet, um Kolleginnen und Kollegen zur Seite zu stehen.

Weiters unterstützte das IOI das 11. Seminar des Instituts Lateinamerikanischer Ombudsman Einrichtungen (ILO), mit dem das IOI seit mehreren Jahren eine enge Zusammenarbeit pflegt. Chris Field, 2. IOI Vizepräsident und Ombudsman von Westaustralien, nahm als Redner an dieser Veranstaltung teil, die unter dem Motto „Menschenrechtsschutz in Ausnahmesituationen“ stand.

IOI Präsident Peter Tyndall war ebenfalls als IOI-Gastredner bei diversen online Veranstaltungen geladen. Unter anderem sprach er über die ständig im Wandel befindliche Rolle von Ombudsman Einrichtungen anlässlich des 25-jährigen Bestehens des Europäischen Bürgerbeauftragten. In seinem Beitrag zur IV. Internationalen Konferenz über Menschenrechtsschutz in Eurasien thematisierte Präsident Tyndall die durch die Corona Pandemie geschaffenen „neuen Realitäten“ und ihre Auswirkungen auf den Menschenrechtsschutz.

Zur Intensivierung des Erfahrungs- und Informationsaustausches unterzeichnet das IOI regelmäßig Kooperationsabkommen mit Partnerorganisationen. Im Berichtsjahr konnte die Karibik & Lateinamerika Region des IOI seine Zusammenarbeit mit GAMIP (Global Alliance for Ministries and Infrastructures for Peace) im Rahmen eines virtuellen Kongresses zum Thema „Restorative Justiz“ intensivieren. Auf Basis dieser Zusammenarbeit im Bereich der friedensbildenden Maßnahmen unterzeichneten das IOI und GAMIP im November 2020 ein Kooperationsabkommen.

1.7.2. Internationale Zusammenarbeit

Vereinte Nationen

Im Rahmen der Universellen Periodischen Staatenüberprüfung (Universal Periodic Review) überprüft dieser Kontrollmechanismus der Vereinten Nationen regelmäßig die Menschenrechtssituation in den Mitgliedsstaaten. Die dritte österreichische Staatenprüfung wird voraussichtlich Anfang 2021 stattfinden.

Nationale Menschenrechtsinstitutionen (NHRIs) und NGOs waren auch im 3. UPR Zyklus wieder eingeladen, ihre Anliegen schon vor der eigentlichen Staatenprüfung in sogenannten „UPR Pre-Sessions“ zu präsentieren.

Volksanwalt Werner Amon thematisierte in seinem Beitrag zur UPR Pre-Session die Menschenrechtssituation im Hinblick auf die anhaltende COVID-19 Krise und die damit verbundenen Härtefälle vor allem im Bereich der vulnerablen Gruppen. Einen Schwerpunkt legte er dabei auf Menschen mit Behinderung und die Tatsache, dass die ohnehin sehr angespannte Situation auf den Arbeitsmärkten vor allem diese Gruppe besonders schwer trifft. Die Krise erschwert ihren Zugang zum Arbeitsmarkt, treibt sie mehr und mehr in die Abhängigkeiten von Sozialleistungen und verschärft ihre Lage damit zusehends.

Volksanwalt Amon verwies außerdem darauf, dass die COVID-Eindämmungsmaßnahmen der Regierung auch die Gruppe der älteren Menschen schwer treffen. Diese Menschen leben oft in institutioneller Pflege und Kontakt- und Besuchseinschränkungen in Alten- und Pflegeheimen haben die Vereinsamung älterer Menschen weiter vorangetrieben.

Volksanwalt Amon besuchte im Berichtszeitraum das UNESCO Kompetenzzentrum für Menschenrechte in Graz und nutzte dieses Treffen dazu, sich mit UNESCO-Chair Univ. Prof. Mag. Dr. Gerd Oberleitner, der Vorsitzenden des Menschenrechtsbeirats, Prof. DDr. Renate Kicker, und dem Direktor des ETC Graz, Mag. Dr. Klaus Starl, auszutauschen. Das Kompetenzzentrum für Menschenrechte in Graz ist die erste Wissenschaftseinrichtung Österreichs, die als sogenanntes Kategorie-II-Zentrum der UNESCO etabliert wurde und damit unter ihrer Schirmherrschaft steht.

Mitte des Jahres baten 12 UN Sonderberichterstatter in einem gemeinsamen Fragebogen Ombudsman Einrichtungen, NHRIs und NGOs um Input über die von den Regierungen gesetzten COVID-19-Maßnahmen und eine Analyse, inwieweit sich diese Maßnahmen auf die Menschenrechtssituation auswirken.

Bei der Beantwortung des Fragebogens erläuterte die VA eingangs die von der Regierung gesetzten Maßnahmen zum Schutz vor COVID-19 im Zeitraum März bis Juni 2020. Danach wurde auf bestimmte Bereiche näher Bezug genommen, wie zum Beispiel die Durchsetzung und Kontrolle der Ausgangssperren durch die Exekutive oder das Aussetzen von Schulunterricht, wodurch vor allem Kinder aus schwierigeren familiären Situationen in ihrem Recht auf Bildung beschnitten werden könnten. Auch die von der Regierung gesetzten Förderungsmaßnahmen und neue Arbeitsmodelle, die ins Leben gerufen wurden, um hohe Arbeitslosenzahlen zu vermeiden und finanzielle Notlagen abzufedern, wurden thematisiert. Ein weiterer Schwerpunkt war die Isolierung von Menschen in institutioneller Pflege, die keinen oder nur mehr streng reglementierten Kontakt zu ihren Angehörigen pflegen konnten und so noch mehr zu vereinsamen drohten. Hier unterstrich die VA, wie wichtig es ist, eine gute Balance zwischen dem Recht auf Gesundheit und dem Recht auf soziale Kontakte, Familie und Privatsphäre zu finden.

Als nationale Menschenrechtsinstitution nahm die VA an den online abgehaltenen jährlichen Treffen der Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI) und des European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI) teil. GANHRI vertritt die Interessen von Nationalen Menschenrechtsinstitutionen im UN Menschenrechtsrat und anderen UN Menschenrechtsausschüssen. ENNHRI ist das regionale Netzwerk aller europäischen Nationalen Menschenrechtsinstitutionen.

Europäische Union

Der Schengen-Evaluierungsmechanismus und die darüber regelmäßig erhobenen Daten vermitteln ein umfassendes Bild über die Herausforderungen, denen EU-Mitgliedstaaten bei Rückführungen und Rückkehrprogrammen gegenüberstehen. Auf Anfrage der Europäischen Kommission nahm die VA an einem telefonischen Expertengespräch teil und konnte einer Vertreterin der Europäischen Grundrechteagentur die Sicht der Ombudsman Einrichtung zur Schengen-Evaluierung darlegen.

Auch im Jahr 2020 war die VA wieder zur jährlichen Tagung der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder eingeladen. Die Tagung beleuchtete die „Öffentliche Petition im Wandel“. Volksanwalt Bernhard Achitz thematisierte in seinem Impulsreferat „Volksanwaltschaften und Bürgerbeauftragte – Aufgaben, Arbeitsweise und Verhältnis zum Parlament“ die enge Zusammenarbeit mit dem Nationalrat aus Sicht der VA.

Im Rahmen der deutschen EU-Ratspräsidentschaft fand im November 2020 ein virtueller „Europäischer Inklusionsgipfel“ statt, an dem ein Experte der VA teilnahm. Thematisiert wurde der Stand der Inklusion in Europa und die unterschiedlichen Erfahrungen in den Mitgliedsstaaten, wobei vor allem der Europäische Rechtsakt zur Barrierefreiheit, der Schutz von Frauen und Kindern mit Behinderungen vor Gewalt, die Digitalisierung sowie die inklusive Entwicklungszusammenarbeit auf dem Programm standen.

Sonstige Veranstaltungen und bilaterale Kontakte

Anfang des Jahres konnte Volksanwalt Werner Amon noch zwei Delegationen zu bilateralen Gesprächen in Wien willkommen heißen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der niederländischen Ombudsman Einrichtung besuchten die VA. Inhalt des intensiven Erfahrungsaustausches auf Expertenebene war insbesondere das Beschwerdemanagement sowie die Öffentlichkeitsarbeit beider Institutionen. Im Zentrum der Erörterungen standen die Erfahrungen des niederländischen Ombudsman mit Social Media. Die Gäste bekamen außerdem die Gelegenheit, bei der Aufzeichnung einer „Bürgeranwalt“-Sendung mit Volksanwalt Amon dabei zu sein.

Katherine Chang, die neue Botschafterin Taiwans, stattete der VA ebenfalls einen Antrittsbesuch ab und wurde von Volksanwalt Werner Amon willkommen geheißen. In seiner Funktion als IOI Generalsekretär betonte Volksanwalt Amon die aktive Arbeit des taiwanesischen IOI Mitglieds und betonte, dass er sich darauf freue, diese gute Zusammenarbeit mit der Kontrolleinrichtung Taiwans, der sogenannten „Control Yuan“, weiter auszubauen.

Nationaler Präventionsmechanismus (NPM)

Als Nationaler Präventionsmechanismus (NPM) ist die VA, gemeinsam mit den von ihr eingerichteten Kommissionen, stets an einem intensiven Erfahrungsaustausch mit anderen NPMs interessiert. Nähere Details zur internationalen Zusammenarbeit des NPM finden sich im Band „Präventive Menschenrechtskontrolle“.

2. Prüftätigkeit

2.1. Magistratsdirektion

2.1.1. Überlange Dienstrechtsverfahren beim Landesverwaltungsgericht

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

Die VA hat bereits in ihren Berichten an den Wiener Landtag für die Jahre 2017 (S. 30 f.), 2018 (S. 31) und 2019 (S. 27) darauf hingewiesen, dass diese gesetzlich normierte höchstzulässige Verfahrensdauer – unter anderem – in Dienstrechtsangelegenheiten in mehreren Fällen deutlich überschritten wurde.

Eine der von diesen Verfahrensverzögerungen besonders betroffenen Personen ist Frau N.N. Sie erhob gegen einen Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 2, vom Juni 2016 Beschwerde. Das seit 8. Juli 2016 beim LVwG Wien anhängige Beschwerdeverfahren konnte erst mit Erkenntnis des Gerichts vom 23. November 2020 abgeschlossen werden, somit nach einer Verfahrensdauer von vier Jahren und vier Monaten. Der Beschwerde wurde Folge gegeben und die Rechtswidrigkeit der mit März 2016 wirksam gewordenen Versetzung wurde festgestellt.

Es ist für die rechtsschutzsuchende Bevölkerung unverständlich, weshalb eine Beschwerde nicht innerhalb einer angemessenen Frist erledigt werden kann. Selbst wenn ein oder zwei Richter krankheitsbedingt über längere Zeit ausfallen, muss es möglich sein, dass das LVwG Wien seinen bundesverfassungsgesetzlich übertragenen Aufgaben nachkommt. Die VA wiederholt ihre Auffassung, dass es inakzeptabel ist, wenn ein Gericht, das über die Rechtmäßigkeit verwaltungsbehördlichen Handelns zu erkennen hat, in Bezug auf die Verfahrensdauer selbst eklatant rechtswidrig vorgeht. Eine Verfahrensdauer von mehr als vier Jahren – dem Achtfachen der gesetzlichen Höchstfrist – ist völlig inakzeptabel und nicht zu rechtfertigen. Das LVwG Wien ist daher dringend gefordert, durch geeignete Maßnahmen die zügige Erledigung von Beschwerden zu gewährleisten.

Einzelfall: VA-W-LAD/0001-A/1/2018, VGW-BM-107/2018

2.2. Geschäftsgruppe Bildung, Jugend, Integration und Transparenz

2.2.1. Heimopferrente

Viele Jahrzehnte hindurch wurden Kinder und Jugendliche in Einrichtungen und bei Pflegefamilien misshandelt und gequält. Die Gewalt und auch die emotionale Vernachlässigung in frühen Lebensjahren wirkten sich neben den gesundheitlichen Folgen auch äußerst negativ auf das spätere soziale und wirtschaftliche Leben der Betroffenen aus. Als Anerkennung des Unrechts beschloss der Nationalrat im Sommer 2017 einstimmig das Heimopferrentengesetz (HOG). Seit nunmehr über drei Jahren erhalten Anspruchsberechtigte eine monatliche Zusatzrente. Die Rente beträgt 337,30 Euro (Wert 2021) und wird brutto für netto zwölf Mal jährlich ausbezahlt.

Anspruch auf die Heimopferrente haben Personen, die als Kinder oder Jugendliche zwischen 10. Mai 1945 und 31. Dezember 1999 in einem Kinder- oder Jugendheim (Vollinternat) oder einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt, einer vergleichbaren Einrichtung oder in einer solchen privaten Einrichtung (bei Zuweisung durch einen Jugendwohlfahrts-träger) oder in einer Pflegefamilie untergebracht waren und während dieser Unterbringung Opfer eines Gewaltakts wurden.

Ausbezahlt wird die Heimopferrente ab Bezug einer Pension bzw. eines Rehabilitationsgeldes sowie bei Bezug einer Dauerleistung der Mindestsicherung wegen Arbeitsunfähigkeit. Die Rente wird weiters an Menschen mit Behinderung ausbezahlt, die als Angehörige in der Sozialversicherung mitversichert sind, weil sie nicht erwerbsfähig sind. Darüber hinaus gebührt die Rente ab dem Erreichen des gesetzlichen Pensionsalters.

Vor Eintritt dieser Voraussetzungen haben die Betroffenen die Möglichkeit, die Feststellung des Rentenanspruchs zu beantragen. Es wird ein Prüfverfahren durchgeführt, die Auszahlung der Rente erfolgt erst mit Pensionsantritt. Der Zuspruch einer Heimopferrente erfolgt entweder nach einem Clearingverfahren bei einer Opferschutzstelle und anschließender Zahlung einer finanziellen Entschädigung durch den Einrichtungs- bzw. Kinder- und Jugendhilfeträger oder nach einem Prüfverfahren bei der Rentenkommission der VA. Über die Anträge entscheiden die Pensionsversicherungen bzw. das Sozialministeriumservice mit einem Bescheid.

Seit Inkrafttreten des HOG im Juli 2017 wurden bei der VA in Summe rund 1.000 Anträge auf Gewährung einer Heimopferrente durch eine Empfehlung des Kollegiums der VA und weitere rund 550 Anträge durch den Beschluss auf Gewährung einer Pauschalentschädigung durch eine Opferschutzstelle erledigt.

2020 wurde die Rentenkommission von den Entscheidungsträgern mit der Prüfung von insgesamt 382 Anträgen beauftragt. Darunter befanden sich 45 Feststellungsanträge. 60 Personen nutzten die Möglichkeit, den Antrag direkt bei der VA einzureichen. 44 % der Anträge wurden von Frauen und 56 % von Männern gestellt. Dieses Verhältnis ist im Vergleich zum Vorjahr unverändert geblieben. Nur bei etwa 4 % der Fälle (17 Anträge) bei der Rentenkommission handelt es sich um Betroffene mit gesetzlichem Erwachsenenvertreter. Im Vorjahr lag dieser Wert bei rund 15 %.

Die VA informierte auch im Jahr 2020 umfassend über Ansprüche von Heimopfern und half, Probleme zu beseitigen und Missstände zu beheben. 76 Personen wandten sich mit ihren Anliegen zum HOG schriftlich an die VA sowie 828 Personen telefonisch. Bei 20 % der Anliegen wurde ein Prüfverfahren der VA eingeleitet, bei einem Drittel erwiesen sich die Beschwerden als berechtigt. Bei den meisten Anfragen ging es um die Antragstellung und die pauschalierten Entschädigungen, den Ablauf des Verfahrens sowie die Auszahlung der Rente oder der Pauschalentschädigung. Unklarheiten bestanden auch hinsichtlich einer möglichen Anrechnung einer Heimopferrente oder von pauschalierten Entschädigungen, etwa bei Anträgen auf Mindestsicherung oder Wohnbeihilfe. Gemäß den Bestimmungen im HOG gilt die Rente nicht als Einkommen.

2020 traf die Rentenkommission in zwölf Sitzungen zusammen und befasste sich mit insgesamt 299 Anträgen auf Gewährung einer Heimopferrente. 279 Anträge wurden durch die Rentenkommission befürwortend und 18 Anträge ablehnend beurteilt. Zwei Anträge wurden zwecks weiterer Recherche zurückgestellt und im Berichtsjahr nicht mehr abgeschlossen.

Die Ablehnungen erfolgten, weil keine Unterbringung nach dem HOG vorgebracht bzw. festgestellt oder das Gewaltvorbringen als nicht glaubwürdig beurteilt wurde oder kein vorsätzliches Gewaltdelikt i.S.d. HOG vorlag. Bei 25 Anträgen leitete die Rentenkommission keine Prüfung ein, da die Antragstellerin bzw. der Antragsteller bereits eine pauschalierte Entschädigung erhalten hatte (11), den Antrag wieder zurückzog (8) oder am Verfahren nicht mitwirkte (6). Weitere drei Betroffene starben vor Abschluss des Verfahrens. 200 Anträge wurden durch die Einleitung eines Verfahrens bei einer Opferschutzstelle und die Gewährung einer pauschalierten Entschädigung durch den Einrichtungs- oder Kinder- und Jugendhilfeträger erledigt. Aus einem Pool von 64 externen klinischen Psychologinnen und Psychologen wurden 261 Aufträge zum Clearinggespräch vergeben, 217 Clearingberichte wurden im Berichtsjahr fertiggestellt.

2020 beschrieben die Betroffenen über 400 Orte der Gewaltausübung. Der überwiegende Teil der Betroffenen erlebte Gewalt im Heim bzw. Internat (90 %), 7 % in einer Pflegefamilie und 3 % in einer Krankenanstalt.

Am häufigsten wurden Akte der psychischen Gewaltausübung genannt, wie Essensentzug oder der Zwang, Erbrochenes unter Androhung von körperlicher Gewalt zu essen, Sprechverbot, stundenlanges In-der-Ecke-Stehen oder Einsperren in einer dunklen Kammer. 70 % der geschilderten Gewalthandlungen betrafen körperliche und psychische Gewalt. An körperlichen Misshandlungen wurden sehr oft Schläge mit der Hand sowie Stockschläge genannt, die zu Striemen, blauen Flecken und auch Nasenbluten führten. Ein Drittel der Schilderungen betraf sexuelle Übergriffe.

Viele Betroffene, die Anspruch auf die monatliche Heimopferrente haben, können zusätzlich zur Rente auch eine Pauschalentschädigung und die Kostenübernahme für eine Psychotherapie bei einer Anlaufstelle der Länder oder des Heimträgers beantragen.

Im Jahr 2020 standen Opfern von Gewalt in Heimen, in Krankenanstalten und in Pflegefamilien Anlaufstellen bei der Evangelischen und der Katholischen Kirche, bei allen Landesregierungen (außer Wien), beim Magistrat der Stadt Linz und der Stadt Innsbruck sowie bei SOS-Kinderdorf Österreich zur Verfügung.

Anfang 2021 wurde das Entschädigungsprojekt des KAV (jetzt: WIGEV) für Betroffene von Gewalt im ehemaligen Pavillon XV des Otto-Wagner-Spitals (Steinhof) wiederaufgenommen. Personen, die im ehemaligen Pavillon XV untergebracht waren, können formlos ein Ansuchen auf Entschädigung bei der VA stellen. Die Ansuchen werden vom Büro der Rentenkommission abgewickelt. Die Auszahlung der Entschädigung erfolgt durch den WIGEV im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung.

Betroffenen in anderen Wiener Einrichtungen und in Einrichtungen des Bundes im Zuständigkeitsbereich des BMJ und des ehemaligen BMUKK (z.B. Erziehungsanstalt Kaiserebersdorf, Bundestaubstummeninstitut) sowie Personen, die in Privatheimen (ausgenommen SOS-Kinderdörfer) oder in anderen Krankenanstalten misshandelt wurden, stehen weiterhin leider keine solchen Anlaufstellen zur Verfügung.

Das Entschädigungsprojekt für Wiener Heimkinder war nur zwischen 2010 und 2016 für Meldungen geöffnet. In diesem Zeitraum wurden über 2.300 Personen entschädigt. Die Gründe, warum sich Betroffene in diesem Zeitraum nicht gemeldet haben, sind vielfältig. Viele haben von dieser Möglichkeit nichts gewusst und andere gingen davon aus, nur Opfer sexueller Gewalt seien anspruchsberechtigt. Zu wenig Information und Angst vor Behörden trugen das Ihre dazu bei. Zahlreiche Personen hatten aber auch einfach nicht die Kraft, diesen Schritt zu tun; zu belastend und angstbesetzt sind die traumatischen Erinnerungen. Erst durch Hilfe von außen durch Therapeutinnen und Therapeuten, die Familie oder durch Bekannte mit ähnlichen Gewalterfahrungen trauen sich Betroffene, sich zu melden.

Die Anerkennung des erlittenen Unrechts durch eine finanzielle Geste ist sehr wichtig für ehemalige Heimkinder. Wie die Wiener Heimstudie belegt, sind ehemalige Heimzöglinge finanziell schlechter gestellt als der Rest der Bevölkerung. Finanzielle Zuwendungen erleichtern daher das Leben der Betroffenen. Ebenso wichtig ist auch der Zugang zur Therapie und das Angebot, die Kosten der selbst gewählten Therapeutin oder des Therapeuten ersetzt zu bekommen. Vielfach ist es Gewaltopfern überhaupt erst nach Absolvierung einer Therapie möglich, über das Erlittene zu sprechen.

Wien ist das einzige Bundesland, in dem keine Anlaufstelle für die Abwicklung von Pauschalentschädigungen und die Übernahme von Therapiekosten zur Verfügung steht. Alle anderen Länder haben die Anlaufstellen entweder nie geschlossen oder nach Inkrafttreten des HOG die Wichtigkeit des Themas erkannt und die Gewährung von Leistungen wieder aufgenommen. Die VA appelliert an die Gemeinde Wien, das Entschädigungsprojekt für Betroffene von Gewalt in Einrichtungen im Wirkungsbereich der Gemeinde wieder zu öffnen und auch die Kosten für Therapien wieder zu übernehmen.

2.2.2. Kinder- und Jugendhilfe

Auffälligkeiten in der stationären Kinder- und Jugendhilfe

In Wien waren nach der aktuellen Kinder- und Jugendhilfestatistik (2019) insgesamt 4.047 Kinder unter 18 Jahren in Fremdbetreuung. Damit blieb der Anteil der fremdbetreuten Kinder je 1.000 Einwohner unter 18 Jahren konstant bei 12,3. Wien lag wieder an erster Stelle im österreichweiten Vergleich. Gleichzeitig wurden 6.316 ambulante Hilfen gewährt. Mit 19,2 pro 1.000 Kinder unter 18 Jahren liegt Wien damit weiter im letzten Drittel. In Ktn sind

es im Vergleich dazu 34,7 pro 1.000 Kinder. Die Stadt Wien bezweifelt, dass es einen Zusammenhang zwischen den Zahlen der ambulanten Hilfen und den Zahlen der vollen Erziehung gibt. Faktum ist aber, dass Wien sehr wenige ambulante Hilfen im Vergleich zu anderen Bundesländern gewährt und dieses Angebot unbedingt ausgebaut werden sollte. Damit wurde im letzten Jahr auch schon begonnen. Wichtig ist, dass dieser Weg kontinuierlich fortgesetzt wird.

Die Stadt Wien wendete ein, dass bei einem Vergleich mit den anderen Bundesländern die Besonderheiten der Großstadt außer Acht gelassen werden. Dem ist entgegenzuhalten, dass es gerade Aufgabe des Kinder- und Jugendhilfeträgers wäre, auf den besonderen Bedarf der Stadtbevölkerung durch präventive Angebote gezielt einzugehen. Für belastete Herkunftssysteme müssten im Rahmen der frühen Hilfen mehr und passgenauere Möglichkeiten geschaffen werden, um Familien zu erreichen, die zu anderen Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe nicht leicht Zugang finden. Vor allem Risikogruppen müssten Unterstützung im Rahmen der frühen Hilfen erhalten, um Gefährdungssituationen in den Familien zu verhindern. Besonders wichtig wird es daher sein, diese Angebote auszubauen. Gleichzeitig könnte durch die Bereitstellung aufsuchender Familienarbeit im Herkunftssystem bereits betreuter Minderjähriger die Dauer der Fremdunterbringung in vielen Fällen verkürzt werden und so die Zahl der Fremdunterbringungen ebenfalls reduziert werden.

Problematisch ist in Wien immer noch die drastische Überbelegung der Wiener Krisenzentren. Die vorgesehenen acht Plätze waren fast das ganze Jahr mit zwölf, manchmal sogar mit 14 Kindern belegt. Bedingt ist diese Überbelegung durch eine nicht mehr dem Bedarf der Stadt entsprechende Anzahl an Krisenplätzen und zu lange Wartezeiten auf Nachbetreuungsplätze, vor allem für schwer traumatisierte Minderjährige. Oft müssen Kinder aber auch in den Krisenzentren bleiben, weil ambulante Hilfen nicht zur Verfügung stehen, selbst wenn die Abklärung bereits beendet werden könnte. Vor allem in Bezirken, die in den letzten Jahren stark durch vermehrte Wohnraumschaffung gewachsen sind, ist die Situation besonders angespannt. Dadurch ist keine umfassende, fachlich fundierte Abklärung der Lebenssituation und der Ressourcen des Kindes und der Familie, wie dies in der Krisenabklärung stattfinden sollte, mehr möglich.

Die Arbeitsbelastung des Personals der Krisenzentren, das hauptsächlich aus Berufsanfängerinnen und Berufsanfängern besteht, ist durch die Auslastung der Krisenzentren sehr hoch. Die Belastung wird nur durch eine geringe Zulage abgegolten, die in keinem Verhältnis zu der herausfordernden Tätigkeit steht. Dadurch kommt es zu einer hohen Personalfuktuation in den Krisenzentren.

Die Stadt Wien kündigte den Ausbau von Krisenabklärungsplätzen, aber auch von Spezialbetreuungsplätzen und der ambulanten Angebote an, um das Problem in den Griff zu bekommen. Eine Aufstockung der ambulanten Ressourcen erfolgte einerseits durch die Erweiterung der mobilen Betreuungsangebote und andererseits durch die Aufstockung des Stundenkontingents bereits bestehender Ressourcen. Die Zahl der sozialtherapeutischen und sozialpsychiatrischen Wohnplätze wurde 2020 um 50 Plätze erhöht. Allerdings konnten einige Projekte aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden bzw. waren ambulante Unterstützungsmöglichkeiten in den Familien schwierig durchzuführen. Die Vorhaben sollten so bald wie möglich umgesetzt werden, damit die Krisenzentren entlastet werden.

Einer langjährigen Forderung der VA nach einem Krisenzentrum für besonders betreuungsintensive Jugendliche kommt die Stadt Wien durch einen Projektauftrag zur Konzeptentwicklung und strategischen Planung eines Krisenzentrums für 11- bis 15-jährige Kinder nach. Der Abschluss und die Umsetzung des Projekts wurden für 2021 angekündigt.

Die Hilfen für junge Erwachsene stiegen in Wien leicht an: 5,6 von 1.000 jungen Erwachsenen erhielten im Jahr 2019 professionelle Unterstützung. Im Vergleich zu Ktn mit einer Quote von 12,4 ist dies allerdings nach wie vor sehr wenig. Dass die Anzahl der Plätze für betreutes Wohnen – ein Angebot der MA 11 für Kinder und Jugendliche in den eigenen Wohngemeinschaften – ausgebaut wurde, ist zu begrüßen. Besonders wichtig wäre jedoch, dass diese Jugendlichen auch über die Volljährigkeit hinaus Hilfen und Unterstützungen nicht nur finanzieller Art bekommen, was derzeit nicht vorgesehen ist. Auch Kinder und Jugendliche in privaten Einrichtungen müssten mehr Hilfen über die Volljährigkeit hinaus bekommen. Außerdem sollte Wien dem Beispiel des Landes Bgld folgen, das angekündigt hat, die Altersgrenze von 21 auf 24 Jahre hinaufzusetzen.

Für Wien entstand während des 1. Lockdowns, wie für alle anderen Bundesländer als Kinder- und Jugendhilfeträger, eine besondere Herausforderung dadurch, dass Vorkehrungen zur Eindämmung der Ansteckungsgefahr in WGs getroffen werden mussten. Gleichzeitig sollte so wenig wie möglich in das Recht auf Achtung des Privat- und Familienlebens des Art. 8 EMRK der betreuten Kinder bzw. ihrer Eltern eingegriffen werden.

Die VA verglich in einem amtswegigen Prüfverfahren, wie die einzelnen Länder mit diesem Problem umgingen. In Wien wurde von persönlichen Kontakten im Zeitraum vom 16. März bis 30. April 2020 grundsätzlich abgesehen. Nur in absoluten Ausnahmefällen wurden persönliche Kontakte zugelassen und ansonsten auf Telefonate und Videotelefonie über Zoom umgestiegen. Ab 1. Mai 2020 wurden die persönlichen Kontakte im gewohnten Ausmaß wiederaufgenommen. Vbg hingegen entschied sich für keine einheitliche Vorgabe, sondern vereinbarte mit den sozialpädagogischen Einrichtungen, auf die individuellen Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen und die spezifischen Rahmenbedingungen abgestimmte Lösungen zu erarbeiten. Die betroffenen Eltern und nahen Bezugspersonen wurden in die Lösungsfindung einbezogen. Tirol erlaubte Besuche in den Einrichtungen, sofern Schutzmaterialien vorhanden waren und ein Hygienekonzept erstellt wurde.

Im Band „COVID-19“ werden die pandemiebedingten Herausforderungen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe näher beleuchtet, unter anderem wird auch über die Situation in den WGs der MA 11 berichtet (siehe Kap. 2.4.1).

Einzelfälle: 2020-0.790.711, MPRGIR-V-9495/21, 2020-0.577.251, 2020-0.508.933, MPRGIR-V-779716/20, 2020-0.299.098, MPRGIR-V-414507/20, 2020-0.818.342, 2020-0.818.356, 2020-0.790.711, MPRGIR-V-9495/21

Mangelnde Hilfestellung durch die Wiener Kinder- und Jugendhilfe

Im Jahr 2008 führte die VA ein Prüfungsverfahren durch, nachdem sich die Tante eines Mädchens aus Wien über die Wiener Kinder- und Jugendhilfe beschwert hatte. Damals wurde ein Missstand in der Verwaltung festgestellt, da die MA 11 bei den letzten Kontakten mit dem Kind nicht einschritt, obwohl die Mutter mit dem Mädchen untergetaucht war und sich weigerte, ihren Aufenthaltsort bekanntzugeben.

Elf Jahre später wandte sich das inzwischen volljährige Mädchen an die VA und brachte vor, dass sie in ihrer Kindheit durch ihre Mutter und ihre im gemeinsamen Haushalt lebende psychisch kranke Schwester massiv in ihrer Entwicklung gefährdet worden sei. Obwohl das der Wiener Kinder- und Jugendhilfe bekannt gewesen sei, sei sie nicht fremduntergebracht worden. Sie habe auch nie eine ambulante Betreuung erhalten. Laut dem Befundbericht ihrer Therapeutin wurde sie infolge ihrer Lebenssituation und aufgrund der durch die psychisch kranke Mutter und Tante erlittenen Gewalt traumatisiert, sodass sie eine posttraumatische Belastungsstörung und eine Angststörung aufweist.

Die VA nahm Einsicht in die Akten der MA 11 und fand mehrere Missstände in der Verwaltung. Die Erhebungen ergaben, dass die Kinder- und Jugendhilfe im Jahr 2005 vom Gericht beauftragt worden war, eine Stellungnahme abzugeben. Da das zu diesem Zeitpunkt acht Jahre alte Mädchen bereits seit einem Jahr die Schule nicht mehr besucht hatte und die Mutter dieses Fernbleiben mit der Erkrankung ihrer Tochter begründete, wurde von der MA 11 die sofortige medizinische Abklärung in einem Kinderspital veranlasst. Das Mädchen wurde stationär aufgenommen, aber noch am selben Abend von der Mutter auf Revers mit nach Hause genommen. Mit Polizeieinsatz wurde sie wieder ins Spital gebracht und ein Ausfolgeverbot verhängt. Mit der Mutter wurde nach der Entlassung aus dem Spital eine Unterstützung der Erziehung vereinbart, in der sie sich verpflichtete, für einen regelmäßigen Schulbesuch zu sorgen und mit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe in Form von Hausbesuchen und bei der Durchführung von Besuchskontakten zum Vater zusammenzuarbeiten. Das Mädchen sollte psychologisch getestet werden, und es sollte mit der Mobilien Arbeit mit Familien (MAF) kooperiert werden.

Als das Mädchen im Herbst nach kurzer Zeit die Schule wieder nicht besuchte, wurde es wegen Gefahr im Verzug in einem Krisenzentrum aufgenommen, allerdings nach acht Wochen wieder nach Hause entlassen. Die VA beanstandete, dass das Mädchen nicht in Fremdbetreuung der Stadt Wien übernommen wurde, obwohl es Hinweise auf eine symbiotische Beziehung zwischen Mutter und Kind gab und eine Klinische und Gesundheitspsychologin der MA 11 eine mittelschwere Form des PAS (Parental Alienation Syndrome) einer induzierten Eltern-Kind-Entfremdung zum Vater festgestellt hatte. Außerdem hatte das Mädchen selbst ihre Situation zu Hause als trist und isoliert dargestellt. Dazu kam noch, dass Mutter und Tante von verschiedenen Institutionen als aggressiv, psychisch auffällig und aufbrausend beschrieben worden waren und eine Nachbarin angegeben hatte, dass das Mädchen nie allein gesehen werde und nie mit Kindern spielen dürfe.

Auch nach der Entlassung aus dem Krisenzentrum hielt die Mutter die vereinbarten Auflagen nicht ein. Sie erschien nicht zu den Terminen bei MAF, weshalb diese Betreuung mit Ende April 2007 beendet wurde. Die Termine auf der Kinder- und Jugendneuropsychiatrie des AKH nahm sie nur kurze Zeit wahr und die während der Krisenunterbringung angebotenen Besuchskontakte zum Vater fanden nicht mehr statt. Obwohl der Mutter noch vor der Entlassung angedroht worden war, dass es – sollte sie die Vereinbarung nicht einhalten – zu einer Fremdunterbringung komme, unterblieb diese in weiterer Folge. Dies stellte ebenfalls einen Missstand in der Verwaltung dar.

Die Familie wurde delogiert, da die Miete nicht mehr bezahlt wurde. Die Situation verschlechterte sich massiv, das Mädchen besuchte die Schule wieder nicht. Dass es zu diesem Zeitpunkt nicht in die Obhut der Kinder- und Jugendhilfe übernommen wurde, wurde sogar von der MA 11 im Nachhinein als Fehler bewertet. Danach tauchte die Mutter für drei

Jahre unter. Sie erschien zu keinen Einladungen und reagierte nicht auf Anrufe der Regionalstelle. Das Gericht übertrug daher der Kinder- und Jugendhilfe die Obsorge für das Mädchen. Warum es dem Kinder- und Jugendhilfeträger in diesen drei Jahren nicht gelang, den Aufenthaltsort des Kindes herauszufinden, obwohl die Mutter regelmäßig Termine bei der MA 40 und beim AMS wahrnahm, um Zahlungen zu erhalten, lässt sich aus den Aktenunterlagen nicht feststellen. Erst als die Mutter schließlich im März 2011 verhaftet wurde, wurde das Mädchen in der gemeinsamen Wohnung aufgefunden und in ein Krisenzentrum gebracht. Die Mutter wurde zu sieben Monaten bedingter Haft verurteilt und nach der Hauptverhandlung aus der Haft entlassen.

Gleichzeitig durfte ihre Tochter wieder zurück in ihre Betreuung, weil das dem Wunsch der Jugendlichen entsprach. Richtig ist, dass eine Fremdunterbringung gegen den Willen der inzwischen 14-Jährigen nicht mehr möglich gewesen wäre. Warum allerdings vor ihrer Entlassung der psychische Zustand der Mutter und der Tante nicht abgeklärt und keine Familienintensivbetreuung installiert wurde, wie es bei der Vorgeschichte jedenfalls den Standards der MA 11 entsprochen hätte, ist nicht zu verstehen und ebenfalls zu beanstanden. Durch eine sozialpädagogische Betreuung wäre es möglich gewesen, Einblick in die Familiensituation zu erhalten und ein Vertrauensverhältnis zur Jugendlichen aufzubauen. Dadurch wäre es für sie leichter gewesen, über die psychische und physische Gewalt zu sprechen, der sie zu Hause ausgesetzt war.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0162-A/1/2019, MPRGIR-V-705561/19

Mangelnde Dokumentation bei der Unterhaltsvertretung

Ein unterhaltspflichtiger Vater gab an, dass die MA 11 seine inzwischen volljährige Tochter in Unterhaltsangelegenheiten vertreten habe, da die Mutter rückwirkend eine Überprüfung der Unterhaltspflicht des Kindesvaters wünschte. Um zu vermeiden, dass für einen Teil etwaiger Nachforderungen die Verjährungsfrist von drei Jahren überschritten wird, wurde bei Gericht sofort ein Antrag auf Unterhaltserhöhung eingebracht. Gleichzeitig wurde der Kindesvater über die Antragstellung informiert und zu einem Termin für einen außergerichtlichen Vergleich eingeladen.

Der Vater erschien zu diesem Termin und übergab Einkommensnachweise und Zahlungsbelege. Eine Unterhaltsvereinbarung kam aber nicht zustande. Er ging davon aus, dass die Kinder- und Jugendhilfe die Unterlagen an das Gericht weiterleiten werde. Da er in der Folge vom Gericht nichts hörte, meinte er, dass die Angelegenheit erledigt wäre. Erst durch eine Aufforderung der Kindesmutter, den Unterhaltsrückstand zu bezahlen, erfuhr er, dass das Gericht die Erhöhung des Unterhalts, wie vom Kinder- und Jugendhilfeträger beantragt, beschlossen hatte. Der Antrag der MA 11 und der Beschluss waren dem Vater vom Gericht nicht ordnungsgemäß zugestellt worden, weshalb er einen Antrag auf Wiedereinsetzung in den vorherigen Stand stellte. Diesem wurde stattgegeben und die Bestätigung der Vollstreckbarkeit nachträglich aufgehoben.

Die Durchsicht des Akts durch die VA ergab, dass der Inhalt des Vorsprachetermins nicht schriftlich vermerkt wurde. Dadurch konnte die VA nicht feststellen, was bei diesem Termin besprochen wurde. Ob der Kindesvater über die Höhe seiner Unterhaltspflicht nach den vorliegenden Unterlagen aufgeklärt wurde und er dennoch die Unterhaltsvereinbarung ablehnte, lässt sich nicht mehr feststellen. Außerdem ist nicht klar, ob er darüber informiert

wurde, dass das Gericht entscheiden werde, wenn keine Vereinbarung zustande kommen würde. Ob dem Vater tatsächlich versprochen wurde, dass die Unterlagen an das Gericht weitergeleitet werden, konnte ebenfalls nicht verifiziert werden, da auch diesbezüglich im Akt nichts vermerkt war. Die VA nahm diesen Fall zum Anlass und regte an, zukünftig standardmäßig Niederschriften über alle Vorsprachen in Unterhaltsangelegenheiten aufzunehmen, um Missverständnissen vorzubeugen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0185-A/1/2019, MPRGIR-V-1029465/19

Unzureichende Überprüfung eines Verdachts auf sexuellen Missbrauch

Ein besonders tragischer Fall wurde von einem heute 28-jährigen Wiener an die VA herangetragen. Der junge Mann wuchs bei seiner Großmutter auf, da seine leibliche Mutter mit der Erziehung überfordert war. Im Haushalt der Großmutter lebte auch ihr erwachsener Sohn bzw. der Onkel des Betroffenen.

Erst im Erwachsenenalter konnte der Wiener den Mut aufbringen und öffentlich darüber sprechen, dass er als Kind jahrelang von seinem Onkel sexuell missbraucht worden war. Im Jahr 2017 wurde der Onkel des Betroffenen wegen schweren sexuellen Missbrauchs von Unmündigen zu einer Freiheitsstrafe von fünf Jahren verurteilt.

Im Zuge des Strafverfahrens erhielt der Wiener auch Einsicht in den damaligen Akt der Wiener Kinder- und Jugendhilfe (MA 11) und beklagte, dass die MA 11 trotz mehrerer Gefährdungsmeldungen und Hinweisen auf einen möglichen sexuellen Missbrauch keine Überprüfungen in gebotenum Umfang veranlasst oder Unterstützungen angeboten hätte.

Nach Einleitung eines Prüfverfahrens stellte die VA fest, dass insgesamt vier Meldungen bei der MA 11 eingebracht worden waren, in denen eine Kindeswohlgefährdung des damals Minderjährigen befürchtet wurde. Auch die MA 11 konnte das problematische Erziehungsverhalten sowie die Gewaltanwendung seitens der Großmutter und des Onkels gegenüber dem Buben beobachten. Eine knapp sechsmonatige Unterstützung der Erziehung (UdE) wurde installiert.

In Folge wurde auch eine Gefährdungsmeldung mit einem expliziten Verdacht auf sexuellen Missbrauch des Minderjährigen eingebracht. Darin wurden insbesondere Bedenken dahingehend geäußert, dass der damals 14-Jährige immer noch beinahe täglich bei seinem Onkel im Bett nächtigen würde.

Nach umfassender Prüfung stellte die VA fest, dass von der MA 11 keine ausreichende Abklärung dieses Verdachts auf sexuellen Missbrauch stattgefunden hatte. Bis auf ein Telefongespräch mit der Großmutter des Buben setzte die MA 11 keine weiteren Ermittlungs- oder Abklärungsschritte. Es wurde weder eine medizinische bzw. psychologische Untersuchung des Buben noch eine Überprüfung im Haushalt der Großmutter durchgeführt.

Die VA beanstandete diesen Umstand nicht zuletzt deshalb, weil das dominante und problematische Erziehungsverhalten der Großmutter bereits bekannt war und konkrete Hinweise auf einen sexuellen Missbrauch im Rahmen einer Gefährdungsmeldung vorlagen. Zudem wurden auch in weiterer Folge immer wieder Anzeichen dokumentiert, die ange-

sichts der bereits bekannten Verdachtsmomente auf einen möglichen sexuellen Missbrauch hätten hindeuten müssen (besondere Reinlichkeit des Buben, Minderjähriger wurde regelmäßig vom Onkel angekleidet etc.).

Im Ergebnis stellte die VA eine fehlerhafte Vorgehensweise der MA 11 bei der Abklärung der Gefährdungsmeldung fest. Gerade der Vorwurf eines sexuellen Missbrauchs erfordert aus Sicht der VA eine besondere Sorgfalt und Sensibilität, die im konkreten Fall nicht an den Tag gelegt worden war.

Einzelfall: 2020-0.445.099, MPRGIR-V-682629/20

2.2.3. Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts

Im Berichtsjahr beschwerten sich 160 Personen über die MA 35 als Staatsbürgerschaftsbehörde. Darüber hinaus führte die VA drei amtswegige Prüfverfahren durch. Zwei davon betrafen die Doppelstaatsbürgerschaft und eines die lange Verfahrensdauer bei den Verfahren zur Verleihung der Staatsbürgerschaft.

Von den im Berichtszeitpunkt abgeschlossenen Prüfverfahren über im Jahr 2020 eingelangte Fälle waren 98 Beschwerden berechtigt. Bei 23 Eingaben konnte nach Durchführung eines Prüfverfahrens kein Missstand in der Verwaltung festgestellt werden. Eine Eingabe betraf ein Verfahren des LVwG, das die VA inhaltlich nicht überprüfen konnte.

Wie in den vergangenen Jahren betraf der Großteil der Beschwerden die unangemessene Verfahrensdauer (87 %). Darüber hinaus schloss die VA 25 Prüfverfahren über Beschwerden aus dem Jahr 2019 mit dem Ergebnis ab, dass sie berechtigt waren.

28 der berechtigten Beschwerden wegen langer Verfahrensdauer im Berichtsjahr betrafen Staatsbürgerschaftsverfahren, die im Jahr 2019 begonnen hatten. In das Jahr 2018 reichten 23 Anträge zurück. 18 Beschwerden betrafen das Antragsjahr 2017, 18 das Jahr 2016, vier das Jahr 2015 und zwei Beschwerden das Jahr 2014. Eine Beschwerde betraf sogar ein Verfahren, dessen Antrag aus dem Jahr 2012 stammte.

Wie in den vergangenen Jahren stellte die VA fest, dass die MA 35 über längere Zeiträume keine Verfahrensschritte setzte. Gründe für diese Verfahrensverzögerungen nannte die MA 35 in der Regel nicht.

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. Diese unbefriedigende Situation hat sich seit dem Jahr 2010 (vgl. Wien Bericht 2010, S. 56 ff. und alle darauffolgenden Berichte) nach Wahrnehmungen der VA nicht geändert. Auch 2020 setzte sich der negative Trend anhaltender Verfahrensverzögerungen fort.

Nicht nachvollziehbar bleibt, dass trotz jahrelanger Kritik und Aufzeigen dieser Missstände keine geeigneten Maßnahmen zur Abhilfe dieses Problems gesetzt werden.

Einzelfälle: 2020-0.130.822, MPRGIR-V-251713/20, 2020-0.340.434, MPRGIR-V-499249/20, 2020-0.306.382, MPRGIR-V-499131/20, 2020-0.325.685, MPRGIR-V-499043/20, 2020-0.234.538, MPRGIR-V-348744/20, 2020-0.059.337, MPRGIR-V-121452/20 u.v.a.

Zwar ist die Begründung der MA 35 nachvollziehbar, dass die Bearbeitung von Akten nach älteren Rechtslagen einen längeren Zeitraum in Anspruch nähme, doch machte die VA in ihrem amtswegigen Prüfverfahren deutlich, dass dies eine Verfahrensdauer von bis zu zehn Jahren nicht begründen kann.

In einigen Fällen stellte die VA besonders eklatante Verfahrensverzögerungen fest. So summierten sich in einigen Fällen – über teilweise Jahre andauernde Ermittlungsverfahren – die Bearbeitungsrückstände auf insgesamt rund drei Jahre.

Einzelfälle: VA-W-POL/0268-C/1/2019, 2020-0.0006.081, 2020-0.586.126, 2020-0.150.996

Zwei Fälle fielen besonders auf: Die MA 35 setzte in einem Staatsbürgerschaftsverfahren in der Zeit von August 2014 bis Jänner 2021 kaum Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von insgesamt mehr als sechs Jahren. Gründe für die Verfahrensstillstände wurden nicht genannt. Besonders kritikwürdig war dabei, dass die MA 35 von August 2015 bis April 2019, also in einem Zeitraum von mehr als drei Jahren und acht Monaten, keine Verfahrensschritte setzte. In einem weiteren Verfahren häuften sich die Zeiten der Nichtbearbeitung eines Antrags aus dem Jahr 2012 bis Mai 2020 auf insgesamt fünf Jahre und neun Monate an.

Einzelfälle: 2020-0.788.867, 2020-0.444.586, MPRGIR-V-640466/20

Des Weiteren läuft die Argumentation, dass die längere Bearbeitungsdauer sowie die Dauer der Beschaffung der Dokumente durch die COVID-19-Ausnahmesituation begründet sei, insoweit ins Leere, als diese erst seit März 2020 besteht und daher die fehlende Entscheidungswilligkeit in Bezug auf die bereits seit Jahren anhängigen Altfälle nicht entkräften kann.

Amtswegiges Prüfverfahren: VA-W-POL/0223-C/1/2019, MPRGIR-V-9612101/19

Aufgrund der Vielzahl der berechtigten Beschwerden werden in diesem Bericht nur einige Fälle herausgegriffen und im Folgenden kurz dargestellt:

Eine Frau wandte sich an die VA, weil sie seit der Antragstellung keine Fortschritte in ihrem Verfahren bemerkte. Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 35 erst nach mehr als drei Monaten nach der Antragstellung den ersten Verfahrensschritt setzte. In einem ähnlich gelagerten Fall vergingen knapp fünf Monate, ehe die Behörde erste Ermittlungsschritte setzte. Die MA 35 konnte für diese Verzögerungen keine Gründe nennen.

Einzelfälle: 2020-0.442.904, MPRGIR-V-608002/20, 2020-0.494.563, 2020-0.711.253, MPRGIR-V-1042984/20, 2020-0.728.533, MPRGIR-V-1042719/20

In mehreren Fällen kam es zu Verzögerungen, weil die MA 35 verabsäumte, ausständige Antworten bei anderen Behörden zu urgieren. 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.

Einzelfälle: 2020-0.229.925, MPRGIR-V-348620/20, 2020-0.387.109, MPRGIR-V-607852/20, VA-W-POL/0191-C/1/2019, MPRGIR-V-786670/19, 2020-0.059.294, 2020-0.583.042, 2020-0.671.175, 2020-0.122.298, MPRGIR-V-186202/20, 2020-0.151.019, MPRGIR-V-591378/20, 2020-0.453.301, MPRGIR-V-644234/20, 2020-0.565.095, MPRGIR-V-812346/20, 2020-0.688.482, MPRGIR-V-999537/20, VA-W-POL/0256-C/1/2019, MPRGIR-V-1012628/19

In einem anderen Fall kam es zur Verzögerung, weil das BFA trotz mehrfacher Urgenz der MA 35 deren Anfrage zuerst unrichtig und erst nach neuerlicher Urgenz richtig beantwortete.

Einzelfall: 2020-0.239.719, MPRGIR-V-348906/20

Ein weiterer Fall betraf ein unzureichendes Feststellungsverfahren. Im Zuge der Prüfung eines im Jahr 2019 zögerlich geführten Passverfahrens (vgl. PB 2020, Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“, Kap. 3.6.4) trat die VA zur Klärung auch an die Staatsbürgerschaftsbehörde heran.

Beim Datenabgleich im Zentralen Melderegister habe sich herausgestellt, dass Frau N.N. möglicherweise über eine weitere Staatsangehörigkeit verfüge. Die Passbehörde hielt daher mit der MA 35 mehrmals Rücksprache, die ein amtswegiges Feststellungsverfahren eröffnete.

Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 35 ihre Vermutung, Frau N.N. habe mit zwölf Jahren die israelische Staatsbürgerschaft wieder angenommen, auf eine Eintragung im ZMR aus dem Jahr 1980 gestützt hatte. Die Behörde hob den Akt des Vaters aus, recherchierte in einem Nachschlagewerk und tätigte drei elektronische Datenabfragen. Es erfolgten aber keine Ermittlungen zum Grund der Eintragung im ZMR. Auch nahm die MA 35 keinen Kontakt mit den israelischen Behörden zur Klärung des Sachverhalts auf, sondern verlangte von Frau N.N. eine Bestätigung über den Nichtbesitz der israelischen Staatsangehörigkeit.

Nach § 27 StbG verliert die österreichische Staatsbürgerschaft, wer eine fremde Staatsbürgerschaft beantragt, sofern ihm nicht vorher die Beibehaltung der Staatsbürgerschaft bewilligt worden ist. Prinzipiell hat eine Behörde die Pflicht, den maßgeblichen Sachverhalt von sich aus zu ermitteln. Der VfGH stellte fest, dass die Staatsbürgerschaftsbehörde selbst zu prüfen hat, ob die Voraussetzungen für den Verlust der Staatsbürgerschaft eingetreten sind oder nicht. Insbesondere darf die Behörde die Beweislast für das Vorliegen der Voraussetzungen des § 27 StbG nicht auf die Partei überwälzen (VfGH, Entscheidung vom 11.12.2019, E3717/2018 u.a.).

In Hinblick auf die Bedeutung der Staatsbürgerschaft und die höchstgerichtliche Rechtsprechung beanstandete die VA die mangelnde Ermittlungstätigkeit der Behörde im Feststellungsverfahren. Zudem regte die VA einen raschen Verfahrensabschluss an. Im November 2020 teilte die MA 35 mit, dass die österreichische Staatsbürgerschaft von Frau N.N. nach weiteren Erhebungen zweifelsfrei feststehe und das Feststellungsverfahren beendet worden sei.

Einzelfälle: 2020-0.170.693, VA-BD-I/0615-C/1/2019, 2020-0.824.454, MPRGIR-V-1187652/20

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

Einzelfälle: VA-W-POL/0244-C/1/2019, 2020-0.104.657, 2020-0.340.317

Die Beantwortung der Anfragen der VA erfolgt auch im „Normalbetrieb“ mitunter schleppend. Im Berichtsjahr fiel auf, dass die VA von Februar bis Juni 2020 noch häufiger bei der Stadt Wien urgieren musste. Vom ersten Anschreiben der VA bis zur Übermittlung der Stellungnahmen vergingen vier bis fünf Monate. Erklärungen gab die MA 35 dazu nicht ab, die VA führte die Verzögerungen (auch) auf die COVID-19-Pandemie zurück.

Einzelfälle: 2020.0.114.291, 2020-0.079.761, 2020-0.079.769, 2020-0.114.015, 2020-0.121.176, 2020-0.150.996, 2020-0.173.574, 2020-0.104.223, 2020-0.124.990

2.2.4. Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts

Im Berichtsjahr betrafen 284 Eingaben die MA 35 als Niederlassungsbehörde, davon waren 97 Beschwerden berechtigt. Der in den letzten Jahren zu verzeichnende negative Trend steigender Beschwerdezahlen setzte sich fort: Die berechtigten Beschwerden nahmen um das Dreifache zu (vgl. Wien Bericht 2019, S. 47). Hauptkritikpunkte waren Verfahrensverzögerungen und organisatorische Mängel. Immerhin konnte die MA 35 oder die Betroffenen in 53 Fällen von einem bevorstehenden bzw. bereits erfolgten Verfahrensabschluss berichten.

In 31 Prüfverfahren stellten sich als Grund für die lange Verfahrensdauer (auch) der Verdacht auf Vorliegen einer Aufenthaltsehe und die darauffolgenden fremdenpolizeilichen Ermittlungen heraus (vgl. Wien Bericht 2019, S. 47).

Ein Mann beantragte im August 2018 bei der MA 35 eine Aufenthaltskarte als Angehöriger einer EWR-Bürgerin. Die MA 35 stellte fest, dass er und seine Ehefrau über keine gemeinsame Sprache verfügten und zudem keinen vertrauten Eindruck machten. Trotz dieser Umstände übermittelte die MA 35 erst im Februar 2020 – somit eineinhalb Jahre nach Aufkommen des Verdachts – den Verwaltungsakt zur Überprüfung des tatsächlichen Bestehens eines Ehelebens an die LPD Wien.

Bei der MA 35 entstand in einem anderen Fall im Zuge einer persönlichen Vorsprache der Verdacht, dass eine Frau die Ehe nur geschlossen hatte, um ein Aufenthaltsrecht zu erhalten. Die Frau hatte im Juni 2019 den Antrag gestellt und die MA 35 verständigte erst im Dezember 2020 die LPD Wien.

Antragstellende haben einen gesetzlich gewährleisteten Anspruch, dass über ihren Antrag ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber nach sechs Monaten entschieden wird. Aufgrund der Corona-Krise beschloss das Parlament im Frühling 2020 die Sammelnovelle „4. COVID-19-Gesetz“. Unter anderem räumte es damit den Verwaltungsbehörden längere Entscheidungsfristen ein. Als Ausgleich dafür, dass die Corona-Krise eine rasche und einfache Erledigung der Sache durch die Behörde erschwerte, war aufgrund der Novelle die Zeit vom 22. März 2020 bis zum Ablauf des 30. April 2020 in die Entscheidungsfrist nicht einzurechnen. Zudem verlängerte sie sich um sechs Wochen.

EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger sowie deren Angehörige, die sich länger als drei Monate in Österreich aufhalten und deren Lebensunterhalt gesichert ist, steht ein unmittelbar aus dem Gemeinschaftsrecht abgeleitetes Aufenthaltsrecht zu. Bei Vorliegen der Voraussetzungen muss die Niederlassungsbehörde auf Antrag eine „Anmeldebescheinigung“ ausstellen. Genannte Personen erwerben nach fünf Jahren rechtmäßigem und ununterbrochenem Aufenthalt in Österreich das Recht auf Daueraufenthalt. Auf Antrag wird ihnen eine „Bescheinigung des Daueraufenthalts“ ausgestellt.

Eine Frau beantragte im Mai 2018 die Ausstellung einer Anmeldebescheinigung. Die MA 35 forderte sie zur Nachreichung von Unterlagen auf. Da bis Ende Juli 2019 – somit über ein Jahr danach – keine Unterlagen einlangten, befasste die MA 35 das BFA. Dieses erließ

aufenthaltsbeendende Maßnahmen. Ihrer Beschwerde gegen den Bescheid gab das BVwG statt. Obwohl die Mitteilung darüber im Mai 2020 bei der MA 35 einlangte, setzte diese bis November 2020 keine Verfahrensschritte. Insgesamt war die MA 35 in diesem Verfahren über eineinhalb Jahre untätig.

Ein deutscher Staatsbürger stellte im August 2018 bei der MA 35 einen Antrag auf Ausstellung einer Bescheinigung des Daueraufenthalts. Die MA 35 ersuchte ihn im März 2020 um Vorlage diverser Nachweise und Unterlagen. Die MA 35 setzte zwischen August 2018 und März 2020 keine weiteren Verfahrensschritte.

Drittstaatsangehörige, die nahe Angehörige von unionsrechtlich aufenthaltsberechtigten EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürgern sind, sind bei gesichertem Lebensunterhalt zum Aufenthalt in Österreich für mehr als drei Monate berechtigt. Gleiches gilt für Drittstaatsangehörige, die nahe Angehörige von Österreicherinnen und Österreichern sind, die ihr unionsrechtliches Aufenthaltsrecht in Anspruch genommen haben. Die Behörde muss solchen Angehörigen auf Antrag eine „Aufenthaltskarte“ und nach fünf Jahren ununterbrochenem rechtmäßigem Aufenthalt in Österreich eine „Daueraufenthaltskarte“ ausstellen.

Eine Frau stellte im Dezember 2017 über die österreichische Botschaft in Kiew einen Antrag auf Ausstellung einer Aufenthaltskarte, welcher im Februar 2018 bei der MA 35 einlangte. Sie berief sich bei der Antragstellung auf ihren in Österreich aufhaltigen Sohn, der über eine Bescheinigung des Daueraufenthalts verfügte. Im Juni 2018 forderte die MA 35 erneut Nachweise über tatsächliche Unterhaltsleistungen durch ihren Sohn ein. Erst im November 2020 prüfte die MA 35 den Antrag. Zwischen Juni 2018 und November 2020 setzte die Behörde keine Verfahrensschritte.

Eine Frau beantragte im August 2019 bei der MA 35 die Ausstellung einer Daueraufenthaltskarte. Fehlende Unterlagen reichte sie im selben Monat nach. Erst nachdem sie im Februar 2020 persönlich bei der MA 35 vorgesprochen hatte, setzte die Behörde einen weiteren Verfahrensschritt und forderte die Frau zur Vorlage von Dokumenten auf.

Ein Mann brachte im April 2019 bei der MA 35 einen Antrag auf Ausstellung einer Aufenthaltskarte ein. Im Jänner 2020 wurde er erstmals von der MA 35 befragt. Die MA 35 setzte zwischen April 2019 und Jänner 2020 keine Verfahrensschritte und prüfte den Antrag erst im Oktober 2020, obwohl ihr alle entscheidungsrelevanten Unterlagen schon im Februar 2020 vorlagen.

Einzelfälle: 2020-0.056.500, MPRGIR-V-130493/20, 2020-0.688.567, MPRGIR-V-983918/20, 2020-0.157.599, MPRGIR-V-238016/20, 2020-0.711.245, MPRGIR-V-1028155/20, 2020-0.614.567, MPRGIR-V-896714/20 u.v.a.

Bisweilen lässt sich die MA 35 in Aufenthaltstitelverfahren mit einer Entscheidung Zeit, um Antragstellenden die Vorlage von Unterlagen zu ermöglichen. Probleme entstehen dann, wenn die Behörde Betroffenen keine Frist setzt. Der VA ist bewusst, dass auch Antragstellende ihre Mitwirkungspflicht nicht immer vollständig bzw. rasch erfüllen. 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 zeitnah urgieren.

Im Mai 2019 beantragte eine Frau bei der MA 35 die Ausstellung einer Bescheinigung des Daueraufenthaltes. Die Behörde forderte sie zur Nachreichung von Unterlagen auf, ohne

eine Frist zu setzen. Das letzte Dokument übermittelte die Frau im Dezember 2019. Die MA 35 prüfte den Antrag erst im Oktober 2020. Da die Voraussetzungen für den Erwerb des unionsrechtlichen Daueraufenthaltsrechts nicht erfüllt wurden und auch keine Existenzmittel vorhanden waren, befasste die MA 35 noch im selben Monat das BFA.

Einzelfall: 2020-0.632.672, MPRGIR-V-934740/20

In einigen Fällen stellte die VA auch fest, dass die MA 35 über Jahre hinweg Nachweise über ausreichende Existenzmittel forderte, obwohl diese von den Antragstellenden offenkundig nicht erbracht werden konnten. Die Antragstellenden teilten dies der MA 35 zum Teil sogar selbst mit. Zwischen den einzelnen Aufforderungen zur Unterlagennachreichung setzte die MA 35 keine Frist, sondern ließ Monate verstreichen, wodurch die Verfahren erheblich in die Länge gezogen wurden.

Eine Frau beantragte im Juli 2017 die Ausstellung einer Anmeldebescheinigung. Da dem Pensionsbescheid ihres Ehemannes zu entnehmen war, dass eine Ausgleichszulage bezogen wurde, forderte die MA 35 noch am Tag der Antragstellung die Frau zur Vorlage von Nachweisen weiterer Existenzmittel auf. Im August 2017 teilte sie mit, über keine weiteren Mittel zu verfügen. Anstatt das BFA zu befassen, forderte die MA 35 die Frau immer wieder über einen Zeitraum von zweieinhalb Jahren zur Vorlage von weiteren Nachweisen auf. Die MA 35 befragte im Oktober 2018 auch die PVA, erhielt keine Antwort und urgierte erst im Mai 2019. Zwischen September 2019 und März 2020 setzte die MA 35 überhaupt keine Verfahrensschritte. Im März 2020 befasste die MA 35 schließlich das BFA mit der Prüfung einer möglichen Aufenthaltsbeendigung.

Eine Frau beantragte im April 2019 bei der MA 35 eine Bescheinigung des Daueraufenthalts. Bis Dezember 2020 forderte die MA 35 sie insgesamt vier Mal auf, Nachweise über ausreichende Existenzmittel und einen Krankenversicherungsschutz vorzulegen. Im Jänner 2021 forderte die MA 35 die Frau schließlich zur Modifizierung des Antrags auf, wobei die Behörde erneut den Nachweis ausreichender Existenzmittel anforderte. Eine Frist für die Vorlage des Nachweises von Existenzmitteln wurde nur einmal gesetzt, wurde aber sehr großzügig bemessen. Im Zeitraum von nahezu zwei Jahren forderte die MA 35 im Wesentlichen bloß den Nachweis ausreichender Existenzmittel.

Einzelfälle: 2020-0.121.211, MPRGIR-V-195990/20, 2020-0.834.407, MPRGIR-V-1204502/20

Aufgrund des Verlustes seiner gültigen Daueraufenthaltskarte beantragte ein Mann im Oktober 2017 bei der MA 35 die erneute Ausstellung. Obwohl weder Umstände hervorkamen, die zu einer Gegenstandslosigkeit der Daueraufenthaltskarte führten, noch besondere Anhaltspunkte für eine Überprüfung, ob die Ausstellung der ursprünglichen Daueraufenthaltskarte zu Recht erfolgte, vorlagen, stellte die MA 35 das Duplikat nicht unverzüglich aus. Sie ersuchte stattdessen im April 2020 das BFA um Überprüfung, ob aufenthaltsbeendende Maßnahmen eingeleitet werden. Zwischen November 2017 und Oktober 2019 setzte die MA 35 überhaupt keine Verfahrensschritte. Zudem beantwortete die MA 35 die Anfragen des Rechtsanwaltes nicht und gewährte ihm erst 100 Tage nach seinem Ersuchen einen Termin für eine Akteneinsicht.

Einzelfall: 2020-0.325.860, MPRGIR-V-521880/20

Zur Erteilung von Informationen unterhält die MA 35 einen telefonischen Auskunftsdienst. Anfragen können auch per E-Mail gestellt werden. Zahlreiche Beschwerden betrafen die schwere telefonische Erreichbarkeit der MA 35 und die Nichtbeantwortung von E-Mails. Bereits seit vielen Jahren erreichen die VA dazu Beschwerden (vgl. Wien Bericht 2012, S. 90). In einigen Fällen wurde eine unrichtig erteilte Auskunft beanstandet. Mangels detaillierter Angaben konnte die VA nur in wenigen Fällen ein Prüfverfahren einleiten. Nach Ansicht der VA sollten Zeiten in der Warteschleife des Telefondienstes eine zumutbare Dauer nicht überschreiten und E-Mails zeitnahe beantwortet werden.

Ein Mann beantragte im Februar 2020 eine Bescheinigung des Daueraufenthalts. In der Folge erkundigte er sich telefonisch nach dem Verfahrensstand. Die MA 35 erteilte ihm die unrichtige telefonische Auskunft, dass seine Daten nicht im System aufscheinen würden. Eine Frau beantragte im Jänner 2020 die Ausstellung einer Aufenthaltskarte. Ihr Ehemann erkundigte sich mehrmals per E-Mail bei der MA 35 über den Verfahrensstand. All seine Anfragen blieben unbeantwortet.

Die MA 35 bedauerte, dass E-Mails zum Teil nicht beantwortet wurden. Sie arbeite laufend daran, die telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen und zu verbessern. Seit Beginn der Maßnahmen der Bundesregierung zur Verhinderung der Verbreitung von COVID-19 und seit Inkrafttreten des § 19 Abs. 1a NAG, wodurch ein Großteil der Verfahren der MA 35 schriftlich, d.h. ohne persönlichen Kundinnen- und Kundenkontakt durchzuführen sei, habe sich die Anzahl der telefonischen Anfragen nochmals wesentlich erhöht. Die MA 35 sagte zu, nun zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die telefonische Kundenbetreuung einzusetzen.

Einzelfälle: 2020-0.225.682, MPRGIR-V-352060/20, 2020-0.372.757, MPRGIR-V-539916/20, 2020-0.354.980, MPRGIR-V-540093/20

Manchmal muss die Niederlassungsbehörde zur Beurteilung, ob alle Voraussetzungen für die Erteilung eines Aufenthaltstitels vorliegen, mit anderen Behörden zusammenarbeiten und etwa fremdenpolizeiliche Ermittlungen veranlassen und deren Ergebnisse abwarten. Um unnötige Verfahrensverzögerungen zu vermeiden, sollte die MA 35 zeitnahe urgieren. Erhebliche Verzögerungen sind auch in einer unzureichenden Kommunikation zwischen der MA 35 und anderen Behörden begründet. Besonders schleppend werden Verfahren geführt, wenn zudem Urgezen bloß sporadisch erfolgen oder gar unterlassen werden.

Auffallend war, dass die MA 35 in einigen Fällen mangelhafter Behördenkommunikation zusätzlich ihre Akten unsachgemäß führte. Dies hatte zur Folge, dass sie Aktenbestandteile zunächst nicht zuordnen konnte und Akten erst nach längerer Suche wiederfand, was die Verfahren erheblich verzögerte.

In einem Verfahren zur Ausstellung einer Aufenthaltskarte befasste die MA 35 im September 2018 das BFA wegen einer möglichen Aufenthaltsbeendigung. Der Antragsteller übermittelte weitere Unterlagen. Zur Klärung der Frage des Vorliegens der Voraussetzungen ersuchte das BFA die MA 35 im Oktober 2018 um Bekanntgabe des Verfahrensstandes, erhielt diese Auskunft jedoch nicht. Das BFA urgierte mittels mehrerer E-Mails über einen Zeitraum von einem Jahr. Die MA 35 ordnete die Auskunftersuchen aufgrund eines Versehens nicht dem Akt zu und beantwortete sie daher lange nicht.

Ein Mann stellte im November 2018 einen Antrag auf Ausstellung einer Daueraufenthaltskarte, den er im April 2019 auf Ausstellung einer Aufenthaltskarte modifizierte. Mangels

Vorliegens der Voraussetzungen befasste die MA 35 im Mai 2019 das BFA mit der Prüfung der Aufenthaltsbeendigung. Aufgrund von Untätigkeit beider Behörden, Kommunikationsschwierigkeiten zwischen diesen, Unterlassen von Urgenzen und mangels der Setzung einer Frist für die Vorlage von Unterlagen verzögerte sich das Verfahren erheblich. Die MA 35 verlegte zudem die im Oktober 2019 vom BFA übermittelten Unterlagen und fand diese erst im August 2020 wieder auf. Im Dezember 2020 war das Verfahren vor dem BFA noch immer nicht abgeschlossen.

Eine Frau beantragte im Juli 2017 eine Bescheinigung des Daueraufenthalts. Der Akt ging verloren. Nachdem er wieder aufgefunden wurde, konnte das Verfahren fortgesetzt werden, wobei die MA 35 klären musste, ob die Frau über ausreichende Existenzmittel verfügte. Hierzu fragte die MA 35 im September 2019 bei der MA 40 an. Diese Anfrage konnte bei der MA 40 jedoch nicht eruiert werden. Erst gegen Ende Jänner 2020 urgierete die MA 35.

Ein Mann beantragte im Februar 2020 eine Daueraufenthaltskarte. Im Zuge der Antragstellung forderte die MA 35 Unterlagen zu seiner Ehescheidung an, welche er jedoch nicht vorlegte. Erst Ende November 2020 fragte die MA 35 beim Bezirksgericht nach dem Scheidungsdatum und forderte gleichzeitig noch weitere Unterlagen vom Betroffenen an, wodurch sie das Verfahren zumindest bis zu diesem Zeitpunkt verschleppte.

Eine Frau beantragte im März 2020 eine Aufenthaltskarte. Die MA 35 setzte zwischen März und September 2020 keine Verfahrensschritte und verrechnete fälschlicherweise eine Gebühr von 30 Euro. Die MA 35 sicherte eine Refundierung zu.

Einzelfälle: VA-BD-I/0805-C/1/2019, MPRGIR-V-1094333/19, 2020-0.386.995, MPRGIR-V-613595/20, 2020-0.004.195, MPRGIR-V-45973/20, VA-BD-I/0728-C/1/2019, MPRGIR-V-1000518/19, VA-BD-I/0808-C/1/2019, MPRGIR-V-1104129/19, 2020-0.699.408, MPRGIR-V-1026960/20

2.2.5. Kosten für Ganztagsbetreuung in Schulen

Neben der üblichen Nachmittagsbetreuung von Schulkindern existiert seit mehreren Jahren die „offene Volksschule“. Dabei erfolgt die Betreuung nicht in einem getrennten (Hort-)Gebäude, sondern im Schulgebäude selbst. Das Personal für die Freizeitbetreuung in der „offenen Schule“ steht, im Gegensatz zu Hortpädagoginnen und -pädagogen, nicht im öffentlichen Dienst, sondern wurde zunächst über einen privaten Verein rekrutiert. Aktuell stellt die Bildung im Mittelpunkt GmbH (BiM) – eine gemeinnützige GmbH, deren Eigentümerin die Stadt Wien ist – das Personal.

Der Grund für die Etablierung „offener Volksschulen“ lag in der verstärkten Nachfrage nach Nachmittagsbetreuungsplätzen und wohl auch in Erleichterungen bei der Personaladministration (z.B. geringere Lohnkosten, leichtere Kündbarkeit). „Offene Volksschulen“ lassen sich leicht in „verschränkte Ganztagsvolksschulen“ weiterentwickeln, weil die Infrastruktur für eine Ganztagesbetreuung am Schulstandort bereits vorhanden ist. Während bei „offenen Volksschulen“ der eigentliche Schulunterricht vormittags und die Freizeitbetreuung nachmittags erfolgt, wechseln bei „verschränkten Ganztagsvolksschulen“ Unterricht und längere Freizeiteinheiten den ganzen Tag über ab.

Eine Mutter beschwerte sich darüber, dass bei „verschränkten Ganztagsvolksschulen“ das Mittagessen sowie die gesamte Freizeitbetreuung gratis angeboten werde, bei „offenen Volksschulen“ und Horten hingegen nicht. Zwar würden auch bei diesen Betreuungstypen Ermäßigungen gewährt, von diesen profitierten jedoch nicht alle Familien. Eltern, die ihre Kinder in „offene Volksschulen“ oder Horte geben, würden finanziell benachteiligt. Die Frau empfand diese Benachteiligung gravierend, da sie ihr Kind in eine „verschränkte Ganztagsvolksschule“ geben wollte, jedoch keinen Platz mehr bekam. Sie schätzte die Mehrkosten auf etwa 1.500 Euro pro Jahr.

Der Magistrat begründete die Differenzierung damit, dass bei der „verschränkten Ganztagsvolksschule“ die ganztägige Anwesenheit verpflichtend und daher kostenfrei zu gestalten sei. Bei anderen Modellen sei hingegen nur die halbtägige Anwesenheit verpflichtend und daher auch nur diese kostenfrei, hinsichtlich der Inanspruchnahme der Nachmittagsbetreuung bestehe dagegen Wahlfreiheit.

Aus Sicht der VA besteht auch bei der „verschränkten Ganztagsvolksschule“ Wahlfreiheit, da niemand verpflichtet ist, für sein Kind diese Schulform zu wählen. Auch wird nicht den ganzen Tag unterrichtet, sondern in der „offenen Schule“ oder Hortbetreuung werden Unterricht und Freizeit vormittags bzw. nachmittags „geblockt“. Das Verhältnis zwischen Unterricht und Freizeit ist bei allen Modellen in etwa gleich. Ein sachlicher Grund für eine Differenzierung besteht somit nicht.

Die VA regte an, diese Differenzierung zu beenden und alternative Formen der Nachmittagsbetreuung ebenfalls kostenfrei anzubieten. Da eine Wahlfreiheit der Eltern in jede Richtung besteht, sollte ein Schulmodell nicht durch Schaffung finanzieller Vorteile begünstigt werden.

Einzelfall: 2020-0.407.866, MPRGIR-V-589927/20

2.2.6. Rechtswidrige Gehaltskürzung

Eine Lehrerin brachte im September 2019 vor, dass ihr Kontingent an Deutschförderstunden mit Beginn des Schuljahres 2019/20 von zehn auf fünf gekürzt worden sei, was einen Gehaltsverlust bedeutete. Sie könne die Kürzung nicht nachvollziehen, da sie ihre Ausbildung abgeschlossen habe und diese Kürzung ihrem Dienstvertrag widerspreche.

Sie habe weiters bis zum Schulbeginn keine Verständigung erhalten, an welchen Schulen sie ihren Dienst verrichten sollte. Auch die Direktorin ihrer Stammschule habe am ersten Schultag über keine Informationen verfügt. Die Lehrerin habe sich an die BD Wien gewandt, wo ihr zunächst nur gesagt worden sei, sie solle sich selbst um ihre Stunden kümmern. Eine andere Mitarbeiterin der BD Wien habe ihr schließlich mitteilen können, dass sie heuer (nur) fünf Deutschförderstunden bekomme.

Der Magistrat dementierte die Organisationsprobleme nicht. Er stellte aber klar, dass es sich um eine Lehrperson mit einem 1L-Vertrag mit 21 gesicherten Stunden handle. Aus diesem Grund habe die Lehrerin Anspruch auf die fehlenden fünf Stunden. Er sagte zu, die Maßnahme sofort rückwirkend umzusetzen.

Diese Zusage wurde jedoch nicht eingehalten. Daher wandte sich die Lehrerin im März 2020 erneut an die VA, die wieder ein Prüfungsverfahren einleitete. Der Magistrat übermittelte im Mai 2020 eine Stellungnahme, welche dieselbe Zusage enthielt wie jene vom Oktober 2019. Die VA ging davon aus, dass der Magistrat seine zweite Zusage eingehalten hat, da sich die Lehrerin nicht nochmals meldete.

Einzelfall: 2020-0.211.984, MPRGIR-V-298793/20

2.3. Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke

Im Berichtsjahr 2020 waren dem Prüfbereich Gewerbe 43 Beschwerden zuzuordnen. Zehn Eingaben betrafen Nachbarschaftsbelästigungen durch Gastgewerbebetriebe. 17 Beschwerden hatten energiewirtschaftliche Themen zum Gegenstand.

2.3.1. Säumigkeit der Gewerbebehörde

Lärmbelästigungen durch eine Pizzeria mit Lieferservice veranlassten eine Nachbarin, sich an die VA zu wenden. Die VA konnte zunächst klären, dass das MBA 12 die Betriebsanlage zur Ausübung des Gastgewerbes erstmalig mit Bescheid aus dem Jahr 2013 genehmigt hatte. Mit einem Bescheid aus 2016 genehmigte sie Änderungen der Betriebsanlage, unter anderem die Anlieferung über zwei vor dem Lokal auf Privatgrund befindliche Parkplätze. Die Nachbarin zog im August 2019 in eine direkt an das Lokal angrenzende Wohnung. Ab November 2019 wandte sie sich wiederholt mit Lärmbeschwerden an das MBA 12.

Bei den gewerbebehördlichen Ermittlungen ergab sich, dass vom Genehmigungsumfang bloß die Anlieferung von Waren über die zwei vor dem Lokal befindlichen Parkplätze, nicht jedoch die Auslieferung von Speisen erfasst war. Der Betreiber beantragte daraufhin die Kenntnisnahme der emissionsneutralen Änderung der Betriebsanlage durch den Betrieb eines Lieferservices. Der schalltechnische Amtssachverständige der MA 36-A stellte im März 2020 fest, dass der Betrieb des Lieferservices aufgrund der verwendeten Fahrzeuge und der davon ausgehenden Schallemissionen zur Tages-, Abend- und Nachtzeit eine genehmigungspflichtige Änderung darstelle.

Im Änderungsgenehmigungsverfahren forderte das MBA 12 im März 2020 den Betreiber mit einem bloß formlosen Schreiben auf, den Lieferservice bis zur rechtskräftigen Genehmigung zu unterlassen. Eine gewerbebehördliche Überprüfung, ob der Betreiber dieser Aufforderung nachgekommen war, erfolgte jedoch nicht. Gegenüber der VA räumte das MBA 12 ein, dass es bisher nur aufgrund der Beschwerden und der Angaben des Betreibers, nicht jedoch aufgrund eigener behördlicher Wahrnehmungen aktiv geworden sei.

Erst als die VA einen Missstand feststellte, wurde die Behörde tätig und leitete aufgrund der Anzeigen ein Verwaltungsstrafverfahren ein. Außerdem veranlasste das MBA 12 Überprüfungen, insbesondere im Hinblick auf den Lieferservice. Als der schalltechnische Amtssachverständige bei einer Erhebung im Oktober 2020 konsenslose Liefertätigkeiten feststellte, forderte das MBA 12 den Betreiber mit Verfahrensordnung unter Androhung der behördlichen Stilllegung der Parkplätze auf, den Lieferservice einzustellen. Im November 2020 genehmigte das MBA 12 die Änderung der Betriebsanlage und damit den Essenslieferservice über die beiden Parkplätze.

Einzelfall: 2020-0.119.994, MPRGIR-V-223008/20

Im November 2020 beschwerte sich ein Anrainer darüber, dass er auf seiner Terrasse und in seiner Wohnung Küchengerüche des benachbarten Restaurants wahrnehme. Außerdem komme es vermutlich durch eine Erneuerung oder Änderung der Lüftungsanlage zu einer Lärmbelästigung durch Luftströmungsgeräusche und Brummen. Die Gewerbebehörde sei seit Juli 2020 informiert, unternehme jedoch nichts.

Die VA brachte in Erfahrung, dass sich der Gastgewerbebetrieb in einer gewerbebehördlich genehmigten Gesamtanlage befindet. Die Fläche innerhalb der Gesamtanlage, auf der das Lokal liegt, wurde mit rechtskräftigem Spezialgenehmigungsbescheid vom Oktober 2011 genehmigt. Die nunmehrige Betreiberin stellte im Juni 2020 ein Ansuchen um gewerbebehördliche Genehmigung der Änderung der Betriebsanlage.

Im Zuge einer Augenscheinsverhandlung im Dezember 2020 erfolgte eine Begehung des Gebäudedaches. Der gewerbetechnische Sachverständige und der schalltechnische Sachverständige der MA 36 nahmen die Lüftungsanlage in Augenschein und stellten dabei fest, dass die vorgefundenen Klimaanlage bzw. Tischkühler in ihren Abmessungen größer waren als genehmigt und die Situierung der Ausblasöffnungen ins Freie nicht dem Konsens entsprach. Die beigezogenen Sachverständigen konnten die Abluft für den Müllraum und die Küche akustisch deutlich wahrnehmen und durch eine Schallpegelmessung ermitteln, dass der genehmigte Schalldruckpegel für die Küchenabluft überschritten wurde. Auf der Terrasse des Nachbarn war ein Strömungsrauschen feststellbar, das von der Küchenabluft ausging.

Da sämtliche Lüftungsanlagenteile im Dachbereich zur Generalgenehmigung des Gebäudes gehören, wurde die Betreiberin der Gesamtanlage aufgefordert, den genehmigten Zustand unverzüglich herzustellen bzw. um Genehmigung der Änderung anzusuchen. Außerdem wurde ein Verwaltungsstrafverfahren eingeleitet. Im Jänner 2021 brachte die Betreiberin der Gesamtanlage ein Ansuchen um Genehmigung der geänderten Ausführung der Lüftungsanlagen ein. Da der Anrainer angab, unverändert unzumutbaren Lärmbelästigungen ausgesetzt zu sein, forderte die Gewerbebehörde die Gesamtanlagenbetreiberin mit Verfahrensordnung auf, den Betrieb der konsenslosen Änderungen der Lüftungsanlage bei sonstiger bescheidmäßiger Stilllegung der betroffenen Teile einzustellen.

Einzelfall: 2020-0.712.649, MPRGIR-V-1043394/20

2020 erreichten die VA mehrere Nachbarbeschwerden über Supermärkte. Anrainerinnen und Anrainer beanstandeten Lärmbelästigungen vor allem durch Lüftungs- und Kälteanlagen. Eine Betroffene schilderte ein Surren und Brummen der Ventilatoren. Sie spüre Herzerasen, ein starkes Druckgefühl auf der Brust und ein Knacken und Pfeifen in den Ohren. Ein Gefühl von elektrischer Spannung und von aufgeladener Luft sei wahrnehmbar. Übelkeit und massive Schlafstörungen seien die Folge.

In diesen Fällen muss die VA ein besonders sensibles Vorgehen der Gewerbebehörden einfordern. Denn nur wenn die subjektiven Wahrnehmungen durch Lokalaugenscheine und lärmtechnische Erhebungen objektiviert werden, kann die Gewerbebehörde Maßnahmen zur Verbesserung der Situation setzen.

Einzelfälle: 2020-0.362.235, MPRGIR-V-540160/20, 2020-0.200.210, MPRGIR-V-326797/20, 2020-0.369.788, MPRGIR-V-546484/20, 2020-0.365.459

2.3.2. Fehlerhafte Auskunft durch die Schlichtungsstelle der E-Control

Obwohl die Schlichtungsstelle der E-Control nicht der Kontrolle durch die VA unterliegt, befasste die VA den Vorstand der E-Control mit dem Fall einer Kundin der Wiener Netze GmbH. Diese beschwerte sich bei der VA über die Verrechnung pauschalierter Kosten, um ihre Liegenschaft vom Gas-Netz zu trennen bzw. erneut daran anzuschließen.

Die Kundin kritisierte zudem den Inhalt eines Schreibens der E-Control-Schlichtungsstelle an sie, welches den Verweis auf die Regelung des § 54 Abs. 2 EIWOG enthielt: Danach können Betreiber von Strom-Netzen beim Netzzutrittsentgelt Pauschalierungen von Leistungen für vergleichbare Netzbenutzer vorsehen.

Auf Vorhalt der VA, dass der Fall keine elektrizitäts-, sondern eine gaswirtschaftliche Sache betraf, teilte die E-Control mit, dass der Hinweis auf § 54 Abs. 2 EIWOG (statt auf § 75 Abs. 2 GWG) auf einem technischen Fehler beruht hätte. Die E-Control berichtete, den Fehler behoben und die Bediensteten der Schlichtungsstelle darauf aufmerksam gemacht zu haben.

Einzelfall: 2020-0.329.827, E-Control PA 1564

2.4. Geschäftsgruppe Innovation, Stadtplanung und Mobilität

2.4.1. Strafe wegen Parkens auf vermeintlichem Gehsteig

Eine Wienerin beschwerte sich über eine Parkstrafe am Lainzerbach Park im 13. Wiener Gemeindebezirk. Ihr wurde vorgeworfen, sie parke auf einem Gehsteig. Aus Sicht der Frau war dieser als solcher nicht erkennbar, da der Abschnitt weder befestigt noch beschildert war. Die VA prüfte und besichtigte die Situation auch vor Ort.

Im Laufe des Prüfverfahrens errichtete die MA 28 nachträglich Metallpoller und eine Halte- und Parkverbotsbodenmarkierung, um das Halten und Parken künftig zu verhindern. Dies führte allerdings zur Einschränkung des Fußgängerverkehrs. Vor der Umgestaltung konnten zwei Personen nebeneinander den Fußweg benutzen. Durch die Anbringung von Metallpollern wurde der Weg teilweise auf knapp einen Meter eingeengt, was aus Sicht der VA nicht mehr der Norm entsprach.

Die MA 28 bezeichnete den betroffenen Abschnitt als Gehsteig, eine Widmung sei nach der Wiener BO nicht vorgesehen, es gelte bei der Beurteilung die Definition der StVO. Sie räumte aber ein, dass der Gehsteig in ungebundener Bauweise ausgeführt und seine Breite kritisch sei. Trotz der rechtlich unklaren Situation habe die Bezirksvertretung die MA 28 ersucht, die Metallpoller aufzustellen, um das Abstellen von Fahrzeugen zu verhindern.

Die Anbringung der Metallpoller – Bodenmarkierungen hätten aus Sicht der VA genügt – widersprach nicht nur den Budgetgrundsätzen, sondern erwies sich auch als Hindernis für den Fußgängerverkehr. Denn bei 19 aufeinander folgenden Pollern, denen entweder Bäume, Betonpfeiler oder Felsbrocken in knapp einem Meter Abstand gegenüberstehen, kann nicht mehr von einer „punktuellen Einschränkung“ gesprochen werden; insbesondere wenn man von einer Normbreite eines Gehsteiges von zwei Metern ausgeht. Ein Ausweichen von sich begegnenden Fußgängerinnen und Fußgängern in die Parkanlage oder auf die Straße dürfte unvermeidbar sein.

Die VA stellte in ihrer abschließenden Beurteilung fest, dass zum einen die Bestrafung zu Unrecht erfolgte, da der Gehsteig nicht eindeutig erkennbar war, was die Rechtsprechung als Bestrafungskriterium verlangt. Zum anderen kritisierte sie die Ausführung. Unverständlich war auch, dass sich die Bezirksvertretung der rechtlich unklaren Situation bewusst war. Die erheblichen Kosten wären vermeidbar gewesen. Die Behörde sah dennoch keinen Verbesserungsbedarf.

Einzelfall: 2020-0.071.945, MPRGIR-V-213085/20

2.4.2. Kundmachungsprobleme bei der neuen Anwohnerparkregelung

Der Vorsteher des 1. und die (damalige) Vorsteherin des 8. Wiener Gemeindebezirkes beschwerten sich bei der VA über die Neuregelung des Anwohnerparkens in ihren Bezirken. (Die Neuregelung gemäß Amtsblatt Nr. 41/2018 betrifft darüber hinaus auch noch weitere Bezirke.) Die Anwohnerparkplätze nach der Vorgängerregelung standen neben den Anwohnerinnen und Anwohnern nur behinderten Personen zur Verfügung. Die Neuregelung erweiterte den Kreis der Parkberechtigten tagsüber unter anderem auf Handwerkerinnen und Handwerker, Sozialdienste und Transportgewerbetreibende.

Der wesentliche Kritikpunkt war der den Anwohnerinnen und Anwohnern entstehende Nachteil durch die Verknappung der Parkplätze. Die Bezirksvorsteherin und der Bezirksvorsteher legten auch Gutachten der Universität Wien vor, welche die Neuregelung aus formalrechtlicher Sicht kritisierten. Insbesondere wurden darin Fehler im Verordnungserlassungsverfahren (mangelhafte Ermittlungen etc.), die mangelnde Erforderlichkeit der Neuregelung und Kundmachungsmängel kritisiert.

Die VA folgte der in den Gutachten erhobenen Kritik in den meisten Punkten nicht und begründete dies gegenüber den Bezirksvorstellungen ausführlich. Lediglich ein – allerdings wesentlicher – Kritikpunkt konnte aus Sicht der VA erhärtet werden:

Laut Festlegung des Wiener Magistrates liegt eine Kundmachung gemäß § 44 Abs. 3 StVO – und nicht durch Straßenverkehrszeichen – vor. Eine solche Verordnung lässt sich durch Bodenmarkierungen oder Straßenverkehrszeichen nicht ausdrücken, sondern tritt mit Anschlag an der Amtstafel in Kraft.

Somit muss sich der Verordnungsinhalt deutlich aus den Kundmachungsmedien (Amtstafel/Amtsblatt) ergeben. Die in den Bezirken mit der Neuregelung (zunächst außer dem 1. und 8. Bezirk aufgrund der Weigerung der für die Finanzierung zuständigen Bezirksvertretungen) angebrachten Straßenverkehrszeichen mit dem Verweis auf das Amtsblatt haben keine normative Bedeutung und stellen eine bloße behördliche Hilfestellung für Parkplatzsuchende dar.

Gerade die Erkennbarkeit der Anwohnerparkplätze aufgrund des kundgemachten Verordnungstextes war jedoch vorerst teilweise nicht gegeben. Ein durchgeführter Lokalaugenschein im Dezember 2018 bestätigte diesen Befund: An manchen Stellen, an denen Anwohnerparkplätze im Verordnungstext durch Adresse und Anzahl der Stellplätze ausgewiesen waren, existierten in Wirklichkeit mehr Stellplätze als in der Verordnung angegeben. Damit war aufgrund des kundgemachten Verordnungstextes nicht ersichtlich, welche der an den betreffenden Adressen vorhandenen Parkplätze für Anwohnerinnen und Anwohner und den erweiterten Kreis an zusätzlich Parkberechtigten reserviert waren.

In VfSlg. 20.251 hat der VfGH entschieden, dass (sogar) dort, wo eine Kundmachung durch Straßenverkehrszeichen erfolgt, der räumliche Geltungsbereich einer Verordnung schon aus dem Verordnungstext klar ersichtlich sein muss. Auch wenn der Gerichtshof keine „zentimetergenaue“ Determinierung verlangte, erachtete er den Verweis auf ein 21 m langes Haus zwecks Abgrenzung als zu unbestimmt. Umso wichtiger ist, dass der räumliche Geltungsbereich eindeutig aus dem Verordnungstext ersichtlich ist, wenn keine Kundmachung durch Straßenverkehrszeichen erfolgt.

Der Magistrat schloss sich der Ansicht der VA nicht an. Die MA 46 habe im Ermittlungsverfahren die Örtlichkeiten der Anwohnerparkzonen penibel erhoben und Angaben zur rechnerischen Anzahl der Stellplätze (abstellend auf einen Norm-PKW) vorgenommen. Eine Diskrepanz aus errechneten Stellplätzen und faktisch erkennbaren bzw. nutzbaren Stellplätzen sei mit dem konkreten Stellplatzverhalten (Abstände zu den anderen Fahrzeugen, Länge der abgestellten Fahrzeuge) erklärbar.

Die Stadt Wien anerkannte letztlich dennoch die Kritik der VA und sagte zu, Maßnahmen zu setzen. Bereits aus Anlass der TV-Sendung „Bürgeranwalt“ sei mit der Nacherfassung aller Anwohnerparkzonen begonnen worden. Diese Arbeit sei abgeschlossen und es werde sukzessive eine Umstellung der Verordnungsinhalte erfolgen, sodass anstelle der Anzahl der Stellplätze nunmehr genaue Meterangaben gemacht würden.

Diese Umstellung erfolge nicht flächendeckend auf einmal, sondern immer dann, wenn bei einer Bezirksverordnung eine Novelle erforderlich wird (z.B. wegen der Auflassung oder Hinzunahme von Örtlichkeiten), erfolgt für alle Örtlichkeiten die Abänderung auf die metermäßigen Längenangaben.

Die Diskrepanz aus errechneten Stellplätzen und faktisch erkennbaren bzw. nutzbaren Stellplätzen ergab sich aus Sicht der VA allerdings nicht „aus dem konkreten Stellplatzverhalten“. Vielmehr zeigten sich beim Lokalausweis weit größere als dadurch erklärbare Diskrepanzen, wie bei einigen Beispielen aus dem 8. Bezirk zu sehen war. Dennoch zog die VA, die sich diesem Thema sehr intensiv gewidmet hatte, eine positive Bilanz und begrüßte die Bereitschaft der Behörde, nachzubessern.

Einzelfall: VA-W-POL/0231-C/1/2018, MPRGIR-V-72907/19

2.4.3. Interessenkonflikte bei Schulstraßen

Bei der VA gingen Beschwerden ein, die sich auf eine Schulstraße in Wien 2, Vereinsgasse, und in Wien 14, Märzstraße, bezogen. Die Schulstraßen waren zur Sicherheit der Schulkinder verordnet worden. Eine weitere Beschwerde betraf ein aus dem gleichen Grund verordnetes zeitlich begrenztes Halte-, Fahr- und Parkverbot in Wien 4, Waltergasse.

Die in der Nachbarschaft Wohnenden zogen das mit den Schulstraßen einhergehende temporäre Fahrverbot an Schultagen in der Zeit von 7.45 Uhr bis 8.15 Uhr bzw. 7.30 Uhr bis 8 Uhr in Beschwerde. Sie seien in dieser Zeit „eingesperrt“, könnten ihren Arbeitsweg nicht antreten und nach Nachtschichten auch nicht zufahren. Sie sahen in dem temporären Fahrverbot einen Eingriff in ihre persönlichen Rechte und forderten Ausnahmeregelungen.

Während sich diese Einschränkungen bei der Schulstraße in Wien 2, Vereinsgasse, auf wenige Garageninhaberinnen und Garageninhaber bezogen, waren bei der Schulstraße in Wien 14, Märzstraße, mehr als 100 Mieterinnen und Mieter einer Tiefgarage betroffen, dessen Ein- und Ausfahrt unmittelbar an die Schule angrenzt.

Ein Betroffener des Halte-, Park- und Fahrverbots in 1040 Wien, Waltergasse, beanstandete nicht die Verkehrsmaßnahme an sich. Er beschwerte sich darüber, dass es ihm außerhalb des Geltungsbereiches des Fahrverbotes nicht möglich sei, zu seiner Liegenschaft zuzufahren. Das Fahrverbot gelte an Schultagen zwischen 7.30 Uhr und 18 Uhr. Eine technische Sperre in Form von Pollern würde allerdings bereits weit vor 7.30 Uhr montiert. Die

Behörde habe lediglich darauf verwiesen, dass für die Sperre durch ein Dienstleistungsunternehmen ein entsprechendes Zeitfenster von ca. einer halben Stunde habe definiert werden müssen. Über Einschreiten der VA wies die Behörde das Unternehmen an, die Poller nicht vor 7.30 Uhr zu montieren.

Nach der StVO hat die Behörde für bestimmte Straßen, wenn es die Verkehrssicherheit erfordert, dauernde oder vorübergehende Verkehrsbeschränkungen oder Verkehrsverbote zu erlassen. Unter bestimmten Voraussetzungen kann die Behörde Ausnahmen von Geboten oder Verboten, die für die Benützung der Straße gelten, auf Antrag bewilligen.

Die MA 46 verwies bei den Schulstraßen darauf, dass knapp ein Fünftel aller im Straßenverkehr verunglückten Kinder zwischen 6 und 15 Jahren auf dem Schulweg zu Schaden käme. Speziell bei den Schulwegunfällen im direkten Schulumfeld würden die 7- und 11-Jährigen herausstechen, die am Anfang der jeweiligen Schulform mit ungewohnten Schulwegen konfrontiert seien. Mit den Schulstraßen verfolge man das Ziel, dass Schülerinnen und Schüler nicht mit dem Auto bis vor die Schule gebracht würden. Das Verkehrsaufkommen zu Schulbeginn und der Eltern-Bringverkehr vor der Schule sollten reduziert und damit die Sicherheit auf dem Schulweg erhöht werden. Dabei handle es sich um eine Maßnahme des Österreichischen Verkehrssicherheitsprogrammes.

Eine Evaluierung des Pilotprojektes in Wien 2, Vereinsgasse, habe gezeigt, dass durch die Befreiung des Schulumfeldes vom Individualkraftfahrzeugverkehr gefährliche Situationen auf den letzten Metern am Schulweg vermieden werden. Darüber hinaus habe die Evaluierung ergeben, dass ohne Straßensperren mit Scherengittern die Fahrverbote missachtet würden. Physische Sperren seien unverzichtbar. Den Sicherheitsinteressen der Schulkinder räume die MA 46 Vorrang vor den Interessen des Verkehrs an einer ungehinderten Benützung ein. Daher erteile sie auch keine Ausnahmegewilligungen.

Die VA konnte die Argumentation der Behörde nachvollziehen. Aus diesem Grund war auch in der danach erfolgten Ausweitung des temporären Fahrverbotes in Wien 2, Vereinsgasse, auf nachmittags Montag bis Donnerstag 15.45 Uhr bis 16.15 Uhr und Freitag 14 Uhr bis 14.30 Uhr kein Missstand zu erkennen.

Aus welchen Gründen aber die unmittelbar an die Schule in Wien 14, Märzstraße, angrenzende Garageneinfahrt und Garagenausfahrt der Wohnhausanlage seinerzeit genehmigt wurde, konnte die VA nicht klären.

Im Zuge des Prüfverfahrens fand sich bei dieser Schulstraße in Wien 14 jedoch insofern ein Interessenausgleich, als die MA 46 im August 2020 die Verordnung der Schulstraße aufhob. Um zu verhindern, dass der Kraftfahrzeugverkehr durchfährt, seien Betonleitwände links und rechts des Schutzweges vor dem Schultor und die Sackgasse anzeigende Verkehrszeichen aufgestellt worden. Weiters seien auch Umkehrbereiche vor Schulbeginn im September 2020 realisiert worden. Damit sei gewährleistet, dass die Ein- und Ausfahrt in bzw. aus der Garage für die Mieterinnen und Mieter wieder jederzeit möglich ist.

Einzelfall: 2020-0.109.520, MPRGIR-V-162025/20, 2020-0.114.406, MPRGIR-V-172830/20, 2020-0.122.450, MPRGIR-V-196227/20

2.4.4. Ablehnung eines Behindertenparkplatzes

Eine querschnittsgelähmte Wienerin beantragte im Juli 2020 die Verordnung eines kennzeichenbezogenen Behindertenparkplatzes vor ihrem Wohnhaus, weil ihre Garage wegen einer Rollstuhlrampe keinen Platz für ihr Fahrzeug bot. Die MA 46 lehnte den Antrag ab, da generell eine Behindertenzone nicht bewilligt werde, falls ein Abstellplatz auf dem betreffenden Grundstück vorhanden sei. Dies gelte auch für einen Abstellplatz, der vermietet oder mit Gegenständen verstellt sei.

Die Betroffene wandte sich an die VA, welche die Stadt Wien um Darstellung der verkehrsbehördlichen Ermittlungen ersuchte. Die Behörde räumte ein, dass die Garage wegen der Rollstuhlrampe nur eingeschränkt nutzbar sei. Sie zog jedoch den Bedarf an der Rampe in Zweifel, da der Zugang zum Wohnhaus der Frau nicht ausschließlich über die Rampe erfolgen könne.

Die Behörde schlug die Entfernung der Rampe vor, um die Garage als Abstellplatz nutzbar zu machen. Gleichzeitig teilte sie mit, dass diese Maßnahme obsolet wäre, falls mobilitätseingeschränkte Personen die Garage wegen der räumlichen Verhältnisse darin nicht nutzen könnten. Für diesen Fall stellte die Behörde in Aussicht, auf einen neuen Antrag hin den Bedarf, die Lage und die Größe einer etwaigen Behindertenzone zu erheben.

Aus dieser Argumentation leitete die VA ab, dass die Behörde vor der Antragsablehnung keine hinreichenden Erhebungen zum entscheidungsrelevanten Sachverhalt durchführte. Die VA regte an, den Antrag der Frau erneut zu prüfen und ein ordnungsgemäßes Ermittlungsverfahren durchzuführen.

Einzelfall: 2020-0.632.454, MPRGIR-V-1079357/20

2.4.5. Zu kurze Grünphase an einer frequentierten Kreuzung

Eine Frau wandte sich an die VA, weil sie mit ihrem Enkelkind häufig die Kreuzung Simmeringer Hauptstraße/Weißenböckstraße überqueren müsse. Die Grünphase sei so kurz bemessen, dass sie den Fußgängerübergang gemeinsam mit dem Kind nicht rechtzeitig überqueren könne. Die Situation sei deshalb gefährlich, weil auch die Straßenbahn und Autos die Kreuzung zur selben Zeit queren würden.

Der Magistrat teilte mit, dass eine Ampelphase im Normalfall 21 Sekunden dauere. Bei Herannahen einer Straßenbahn könne diese auf zehn Sekunden verkürzt werden. Weitere 14 Sekunden für die Räumphase sollen dennoch ein sicheres Überqueren gewährleisten.

Im Zuge des Prüfverfahrens überprüfte die Verkehrsleitzentrale die Ampelanlage und stellte fest, dass ein Anmeldekontakt fehlerhaft gewesen war. Daher wurde die Grünphase für den Fußgängerverkehr verkürzt. Die Störung des Kontaktes wurde noch während des Prüfverfahrens behoben.

Einzelfall: VA-W-POL/0239-C/1/2019, MPRGIR-V-1049434/19

2.4.6. Bestrafung wegen Fahrerflucht – LPD Wien

Eine Frau beanstandete, dass sie die LPD Wien mit 308 Euro wegen Fahrerflucht bestraft habe und die Strafreferentin im Zuge ihrer persönlichen Vorsprachen unfreundlich bzw. unhöflich gewesen sei. Die LPD Wien legte ihr zu Last, dass sie im März 2019 einen Verkehrsunfall mit Sachschaden verursacht und nicht die nächste Polizeidienststelle verständigt hätte. Frau N.N. bestritt, beim Einparken ihres Fahrzeuges einen Schaden an einem anderen Fahrzeug verursacht zu haben. Sie habe daher keine Fahrerflucht begangen.

Dem Straferkenntnis war tatsächlich nicht zu entnehmen, welchen Schaden die Frau an einem anderen Fahrzeug herbeigeführt haben soll. Zudem ging aus der „Niederschrift über die Vernehmung einer Zeugin“ hervor, dass die Lebensgefährtin des vermeintlich Geschädigten eine Berührung des Fahrzeuges nicht gesehen hatte. Sie habe Frau N.N. nur dabei beobachtet, wie sie ihr Fahrzeug neben dem Fahrzeug ihres Lebensgefährten eingeparkt hätte.

Die VA stellte fest, dass die LPD lediglich die Aussage der Beschuldigten den Zeugenaussagen gegenübergestellt hat. Auf die von Frau N.N. im Verfahren angebotenen Beweise (Stellprobe, Ortsaugenschein, Zeitbestätigung, Zeugeneinvernahme) ging die LPD nicht ein, obwohl weder der Anzeiger noch seine Lebensgefährtin gesehen hatten, dass Frau N.N. mit ihrer Autotür tatsächlich das andere Auto berührt hatte.

Die VA kritisierte, dass die LPD den maßgeblichen Sachverhalt mangelhaft ermittelt hat und daher ein Verfahrensfehler vorliegt. Auf Anregung der VA stellte das BMI in Aussicht, das Straferkenntnis aufzuheben. Wegen widersprechender Angaben konnte der Sachverhalt, der das Verhalten der Strafreferentin betraf, nicht abschließend geklärt werden. Die VA ging jedoch davon aus, dass das Prüfverfahren zu einer entsprechenden Sensibilisierung beigetragen hat.

Einzelfall: 2020-0.085.333, BMI 2020-0.516.209-2-A

2.4.7. Strafe wegen Fahrerflucht – keine Wiederaufnahme durch LPD Wien

Eine Frau hatte eine Verwaltungsstrafe wegen Fahrerflucht erhalten. Vorgeworfen wurde ihr die Beschädigung eines Autos beim Ausparken und die Nichtmeldung dieses Unfalls, obwohl sie die Beschädigung bestritten hatte. Im Zuge der Untersuchung durch die Versicherung habe sich herausgestellt, dass ihr Fahrzeug das andere Auto auf keinen Fall beschädigt haben konnte. Sie habe daher die Wiederaufnahme des Verfahrens beantragt, die Polizei habe darauf aber nicht reagiert.

Die VA stellte fest, dass der Antrag zwar beim Polizeikommissariat Floridsdorf übernommen, aber danach irrtümlich ohne Einspeisung ins System abgelegt worden war. Somit hatte weder die Verwaltungsstrafabteilung noch die Abteilung für den Strafvollzug Kenntnis vom Wiederaufnahmeantrag.

Das BMI sagte zu, den Mitarbeiter zu sensibilisieren und den Antrag zu bearbeiten, was die VA begrüßte. Sie kritisierte jedoch die vom BMI geäußerte Auffassung, dass Frau N.N.

keinen Wiederaufnahmegrund vorgebracht habe. Aus Sicht der VA wäre der Antrag inhaltlich zu prüfen gewesen.

Einzelfall: 2020-0.025.115, BMI 2020-0.133.903

2.4.8. Verkehrsstrafen trotz missbräuchlicher Fahrzeuganmeldung – LPD Wien

Frau N.N. wandte sich an die VA, weil ihr aufgrund von Verkehrsstrafen der Strafantritt angedroht worden sei. Die Verkehrsstrafen seien aber mit Fahrzeugen begangen worden, die missbräuchlich auf ihren Namen angemeldet worden seien. Dies habe sie der Polizei gemeldet, trotzdem erhalte sie immer wieder Strafen.

Im Zuge des Prüfverfahrens stellte sich heraus, dass die Verwaltungsstrafbehörden erst nach Einbringung von Rechtsmitteln, in denen Frau N.N. auf die missbräuchliche Anmeldung hinwies, die Verfahren einstellte bzw. die bezahlten Strafen rückerstattete, da sie keine Kenntnis von der Betrugsmeldung hatten. Mehrere Verwaltungsstrafverfahren wurden aber auch rechtskräftig.

Das BMI veranlasste im Zuge der Prüfung der VA Nachforschungen, um die bei verschiedenen Wiener Polizeidienststellen durchgeführten Strafverfahren ausfindig zu machen und die Verfahren entweder einzustellen oder die Bescheide zu beheben und das Geld zurückzuerstatten.

Die VA kritisierte, dass Frau N.N. die missbräuchliche Anmeldung bereits vorher angezeigt hatte und diese Daten auch an die Zulassungsstelle übermittelt worden waren. Dennoch wurde sie über längere Zeit mit einer Vielzahl von Verwaltungsstrafverfahren belastet.

Einzelfall: VA-W-POL/0099-C/1/2019, BMI-LR2240/0440-II/1/c/2019

2.4.9. Zustellung von Strafen an fehlerhafte Adresse

Ein Wiener wandte sich an die VA, weil die MA 67 seine Adresse fehlerhaft schreibe und er Verkehrsstrafen nicht bzw. selten erhalte. Obwohl er die richtige Adresse bereits mehrfach bekannt gegeben habe, ändere die Behörde die Adressierung nicht. Sie habe ihm mitgeteilt, dass seine Adresse aus dem Zentralen Melderegister (ZMR) übernommen werde. Eine Anfrage beim ZMR habe ergeben, dass seine Adresse richtig erfasst sei.

Im Prüfverfahren stellte sich heraus, dass im Zuge der Übernahme der Daten aus dem ZMR eine Kombination zwischen „Stg.“ und Zahl nicht übernommen wurde. Dadurch kam es zu fehlerhaften Adresszeilen bei der Verkehrsstraßenbehörde. Die VA kritisierte, dass die MA 67 trotz mehrfacher Kontaktaufnahme und Kenntnis des Fehlers seit dem Jahr 2018 die Adresse nicht kontrollierte. Die MA 67 begründete dies mit der Verwaltungsökonomie, die sie wegen der Vielzahl von Verkehrsstrafen zu berücksichtigen habe.

Aus Sicht der VA ist „Verwaltungsökonomie“ gerade in Verwaltungsstrafverfahren kein akzeptables Argument. Beschuldigte haben gesetzlich festgelegte Rechte, an die die Behörde gebunden ist. Eine Kontaktaufnahme mit dem Betroffenen und eine Prüfung der Adresse wären geboten gewesen. Des Weiteren hätte die MA 67 die Behebung des Systemfehlers veranlassen müssen. Die MA 67 gab bekannt, dass im Zuge des Systemupdates das Übernahmeproblem behoben werde.

Einzelfall: 2020-0.415.038, MPRGIR-V-589935/ 20

2.4.10. Unrechtmäßige Parkstrafe

Herr N.N. konnte eine Parkstrafe nicht nachvollziehen. Er hatte sein Fahrzeug in der Austerlitzgasse im 22. Wiener Gemeindebezirk geparkt, bei der es sich um eine Einbahnstraße handelt. Die MA 67 warf ihm in der Strafverfügung allerdings vor, auf einer Fahrbahn mit Gegenverkehr, auf der mindestens zwei Fahrstreifen für den fließenden Verkehr freizuhalten seien, geparkt zu haben. Herr N.N. hatte den Strafbetrag zwar bezahlt, fühlte sich aber zu Unrecht bestraft.

Aus der Stellungnahme des Magistrats ging hervor, dass einem Exekutivorgan bei der Anzeigeerstattung ein Irrtum unterlaufen sei. Bei der Austerlitzgasse handle es sich tatsächlich um eine Einbahnstraße, weshalb der Grund für die Strafe nicht zutrefte. Die Behörde sagte zu, die Strafe zu beheben und die Rücküberweisung des Strafbetrages zu veranlassen.

Einzelfall: 2020-0.439.644, MPRGIR-V-607729/20

2.4.11. Bodenmarkierung jahrelang nicht entfernt

Eine Frau wandte sich an die VA, da sich im 15. Wiener Gemeindebezirk eine Zickzacklinie befände, welche das Parken vor einer Hauseinfahrt verhindere. Diese Hauseinfahrt sei seit dem Jahr 2012 nicht mehr vorhanden, die Bodenmarkierung sei jedoch nicht entfernt worden. Dennoch habe sie 2012 eine Verwaltungsstrafe erhalten, die durch Rechtsmittel in eine Ermahnung abgeändert worden sei.

Im Zuge des Prüfverfahrens stellte die VA fest, dass die MA 67 im Zuge des Verwaltungsstrafverfahrens im Jahr 2012 zwar Erhebungen zur Bodenmarkierung eingeleitet hatte. Die MA 28 übermittelte zwar den Bodenmarkierungsplan, über die Bodenmarkierungen selbst konnte sie aber keine Angaben machen.

Erst im Zuge des Prüfverfahrens im Jahre 2019 wurde die laut Behörde „illegal bestehende“ Bodenmarkierung entfernt und damit Klarheit geschaffen. Eine gültige Verordnung, die dieser Bodenmarkierung zugrunde lag, konnte die Behörde nämlich nicht (mehr) auffinden.

Einzelfall: VA-W-POL/0224-C/1/2019, MPRGIR-V-946966/19

2.4.12. Kurzparkzonen – Umtausch alter Parkscheine

Bis zum 31. Dezember 2019 konnten alte Parkscheine innerhalb von sechs Monaten ab dem Inkrafttreten einer Änderung der Abgabenhöhe gegen Rückerstattung des aufgedruckten Wertes zurückgegeben werden. Dieses Tarifsysteem wurde von der VA deshalb nicht kritisiert, weil es sich bei Parkscheinen nicht um Gutscheine handelt, sondern um amtliche Wertzeichen. Die Wertzeicheneigenschaft endet beispielsweise damit, dass sie, wie in der Parkometerabgabeverordnung festgelegt, amtlich außer Kraft gesetzt wird.

Dies hatte regelmäßig zur Folge, dass die Parkscheine ihre Eigenschaft als Abgabentrückerstattungsmittel verloren. Die VA hielt es stets für akzeptabel, dass der Magistrat den Inhaberinnen und Inhabern entwerteter Parkscheine die Möglichkeit einräumte, diese binnen sechs Monaten gegen Erhalt des Wertes zurückzugeben.

Mit 31. Dezember 2019 änderte der Magistrat das Tarifsysteem. Er legte fest, dass die „alten“ Parkscheine erst sechs Monate nach der Abgabenerhöhung ihre Eigenschaft als Abgabentrückerstattungsmittel verlieren, demnach jeweils bis Ende Juni weiterverwendet werden können. Die VA sah auch im neuen System keinen Grund zur Beanstandung.

Mehrere Personen fühlten sich allerdings „übereumpelt“, weil ihrer Ansicht nach nur noch in einem kurzen Zeitfenster, nämlich im Dezember 2019, die Möglichkeit bestanden hatte, die Parkscheine umzutauschen. Diese Frist hätten viele jedoch verpasst, weil die Stadt Wien die Umstellung weder rechtzeitig noch ausreichend angekündigt hatte. Der Magistrat verwies auf mehrere Medien, in denen Ankündigungen erfolgten.

Die VA kritisierte, dass ein Großteil der Medienberichte erst im Dezember 2019 erschienen waren, beispielsweise berichtete eine Autozeitschrift erst am 18. Dezember 2019. Ein Umtausch bzw. eine Rückgabe der Parkscheine vor der neuen Regelung wäre aus rechtlichen Gründen fraglich gewesen, weil bis 31. Dezember 2019 die „alte“ Parkometerabgabeverordnung in Kraft war. In dieser war in § 4a Abs. 3 zweiter Satz geregelt, dass Parkscheine innerhalb von sechs Monaten ab Inkrafttreten der Änderung der Abgabenhöhe gegen Rückerstattung des aufgedruckten Wertes zurückgegeben werden können.

Aus Sicht der VA widersprach diese Vorgehensweise den Grundsätzen einer bürgerfreundlichen Verwaltung. Die Anregung der VA, die Umtauschfrist einmalig bis Ende Juni 2020 zumindest an einer Servicestelle zu gewähren, wollte der Magistrat nicht aufgreifen.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie legte die Stadt Wien allerdings fest, dass alle vor der mit 1. Jänner 2020 in Kraft getretenen Abgabenerhöhung gültig erworbenen Parkscheine

zwölf Monate nach dem Inkrafttreten dieser Abgabenerhöhung ihre Gültigkeit und Eigenschaft als Abgabentrachtungsmittel verlieren. Die Parkscheine blieben daher bis Ende 2020 gültig.

Einzelfall: 2020-0.025.068, 2020-0.045.139, 2020-0-114.205, 2020-0-071.918, MPRGIR-V-153113/20

2.4.13. Parkpickerl für Dienstwagen

Herr N.N., der ein arbeitbereites KFZ privat nutzt, beantragte beim MBA 2 persönlich ein Parkpickerl. Man habe ihm mitgeteilt, dass die vorgelegte Bestätigung des Unternehmens, wonach er dessen Mitarbeiter sei und das KFZ auch privat nutze, nicht ausreiche. Er müsse einen Lohnzettel vorlegen. Darin sah Herr N.N. einen Eingriff in seine Persönlichkeitsrechte und hatte datenschutzrechtliche Bedenken.

Die Stadt Wien stützte ihre Vorgehensweise auf § 45 Abs. 4 StVO 1960, wonach Antragstellende nachzuweisen haben, dass ihnen ein arbeitbereites oder von ihrem Arbeitgeber geleastes KFZ auch zur Privatnutzung überlassen wird. Bei der Prüfung der Voraussetzungen gelte der Grundsatz der Unbeschränktheit der Beweismittel. Antragstellende würden aber im Vorfeld aufgeklärt. Jene Daten am Lohnzettel, die für den geforderten Nachweis nicht erforderlich seien, könnten unleserlich gemacht oder geschwärzt werden. Dieser Hinweis werde auch generell bei Nachfragen gegeben.

Grundsätzlich war der behördliche Standpunkt nachvollziehbar. Die VA kritisierte aber, dass ein Hinweis im Vorfeld der Antragstellung nicht ausreicht. Diese wesentliche Information sollte im Antragsformular bzw. den dazugehörigen Informationsunterlagen enthalten sein. Die Stadt Wien teilte der VA mit, dass dieser Vorschlag bereits umgesetzt wurde.

Einzelfall: 2020-0.176.841, MPRGIR-V-480/20

2.4.14. Verzögerte Rückerstattung von Guthaben bei Handyparken

Ein Mann wollte im August 2020 sein Konto bei Handyparken auflösen und ersuchte deshalb um Rückerstattung seines Guthabens in der Höhe von 45,10 Euro. Weil er im November 2020 noch immer keine Rückzahlung erhalten hatte, ersuchte er die VA um Hilfestellung.

Aus der Stellungnahme des Magistrats ging hervor, dass die Verzögerung der Rücküberweisung des Guthabens auf einen Softwarefehler im System zurückzuführen war und die Rücküberweisung bereits veranlasst wurde. Die VA begrüßte die Lösung, hätte sich aber für den Betroffenen ein bürgerfreundliches Einschreiten zeitnah zu seinem Rückzahlungswunsch gewünscht.

Einzelfall: 2020-0.733.903, MPRGIR-V-1059782/20

2.5. Geschäftsgruppe Klima, Umwelt, Demokratie und Personal

2.5.1. **Missverständliche Förderbedingungen bei Transportfahrrädern**

Eine Frau war über die Ablehnung einer Förderung für ein Transportfahrrad enttäuscht. Aufgrund einer chronischen rheumatischen Erkrankung könne sie nicht selbstständig Rad fahren. Weil sie direkt bei der Donauinsel lebe, sei ihr die Idee gekommen, ein passendes Spezialfahrrad zu finden, mit dem ihr Mann sie bei Ausflügen transportieren könne. Die Stadt Wien habe die Ablehnung damit begründet, dass mit ihrem Spezialfahrrad „nur“ Personen befördert werden könnten. Offenbar durften mit den geförderten Fahrrädern zwar Kinder transportiert, nicht aber erwachsene Personen mit Behinderung transportiert werden.

Nach der Definition in Punkt 1.1. der Förderkriterien für Transportfahrräder der Mobilitätsagentur Wien (Stand: Februar 2020) ist ein Transportfahrrad ein Fahrrad, das dem Transport von großen und/oder schweren Gegenständen oder Lasten und/oder Personen dient. Der sprachlichen Bedeutung dieser Begriffsbestimmung ist aus Sicht der VA klar zu entnehmen, dass darunter auch ein Transportfahrrad falle, das dem Transport von Personen diene.

Die Stadt Wien argumentierte damit, dass neben den Förderkriterien auch die Bestimmungen über die näheren Spezifikationen heranzuziehen seien. Die näheren Spezifikationen zu förderbaren Transportfahrrädern seien gemeinsam mit den Förderkriterien für Transportfahrräder im Internet veröffentlicht und auf der Homepage der Mobilitätsagentur GmbH abrufbar. Darin werde festgehalten, dass Fahrradrikschas, Tandems und Fahrräder, die ausschließlich zur Personenbeförderung bestimmt seien, nicht gefördert würden.

Die VA kritisierte, dass die Förderkriterien auch Fahrräder umfassen, welche ausschließlich der Personenbeförderung dienen. Darüber hinaus war in den Förderkriterien nicht ersichtlich, dass die „näheren Spezifikationen“ – ein kurz zusammengefasstes Informationsblatt – ebenso als Grundlage für die Bewertung eines Förderansuchens heranzuziehen sind. Weil die sprachliche Divergenz zwischen Förderkriterien und näheren Spezifikationen dazu geeignet war, Missverständnisse hervorzurufen, regte die VA an, diese zu korrigieren. Die Stadt Wien bot aufgrund der Kritik der VA an, den Förderantrag von Frau N.N. erneut zu überprüfen.

Einzelfall: 2020-0.335.626, MPRGIR-V-665827/20

2.6. Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport

2.6.1. Armenbegräbnis wegen unterbliebener Verständigung der Tochter

Erneut wurde die VA mit einem Fall befasst, bei dem eine Hinterbliebene vom Ableben eines nahen Angehörigen erst nach dessen Beisetzung erfahren hatte.

Die Betroffene hatte mit ihrem Vater nur sporadischen Kontakt. Er verstarb, wie amtlich festgestellt wurde, am 29. Jänner 2020. Eine Nachbarin hatte bemerkt, dass bereits einige Tage durchgehend Licht in der Wohnung war. Sie verständigte die Polizei, die noch am selben Abend Nachschau hielt.

Aufgrund der in der Wohnung vorhandenen Unterlagen und Erhebungen konnte von der MA 15 die Todesursache geklärt werden und eine Anzeige des Todesfalles an die Personenstandsbehörde erfolgen. Der Verstorbene wurde in die Bezirksaufbewahrungskammer des 10. Bezirks auf dem Evangelischen Friedhof gebracht.

Am 13. Februar 2020 langte bei der MA 15 die Meldung ein, dass bis dato keine Bestattung von Angehörigen veranlasst worden sei und damit eine Beerdigung auf Kosten der Stadt Wien durchgeführt werden solle. Vor Veranlassung wandte sich die MA 15 noch an die Polizei und den Gerichtskommissär, ohne dass die Kontaktdaten der Tochter erhoben werden konnten.

Am 18. Februar 2020 wurde von der MA 15 die Bestattung auf Kosten der Stadt Wien beauftragt. Die Beisetzung fand am 10. März 2020 am Wiener Zentralfriedhof statt. Am 1. April 2020 erfuhr die Angehörige durch ein Schreiben des Gerichtskommissärs vom Ableben ihres Vaters.

Die VA hat bereits wiederholt die Forderung nach einer gesetzlichen Grundlage für die MA 15 zur Abfrage von Daten nach dem Personenstandsgesetz erhoben. Sie berichtet mittlerweile jährlich über ähnliche Fälle in ihren Berichten an den Wiener Landtag (zuletzt Wien Bericht 2019, S. 57). Diese Forderung wurde bis dato weder von der Verwaltung unterstützt, noch wurde ihr vom Landtag Rechnung getragen.

Im gegenständlichen Fall hätte die Betroffene bei einer zeitgerechten Benachrichtigung nicht nur das Begräbnis ihres Vaters ausrichten können, ihr wäre auch viel Leid erspart geblieben.

Einzelfall: 2020-0.318.021

2.6.2. Bedarfsorientierte Mindestsicherung

Die Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über eine bundesweite bedarfsorientierte Mindestsicherung trat mit Ende 2016 außer Kraft. Damit oblag es den einzelnen Landesgesetzgebern, unter Wahrung der einschlägigen unions- und verfassungsrechtlichen Vorgaben die gesetzlichen Regelungen zur bedarfsorientierten Mindestsicherung entsprechend auszugestalten. Das Land Wien hat am 1. Februar 2018 eine umfangreiche Novelle des Wiener Mindestsicherungsgesetzes (WMG) in Kraft gesetzt.

Im Jahr 2019 hat der Bundesgesetzgeber erstmals ein Sozialhilfe-Grundsatzgesetz (SH-GG) beschlossen, um den Gestaltungsspielraum der Länder im Interesse einer Vereinheitlichung der österreichweit sehr unterschiedlichen Regelungen massiv einzuschränken. Das Gesetz ist am 1. Juni 2019 in Kraft getreten. Gemäß § 10 Abs. 2 zweiter Satz SH-GG sind von den Ländern Ausführungsgesetze innerhalb von sieben Monaten nach Inkrafttreten dieses Bundesgesetzes, also bis 1. Jänner 2020, zu erlassen und in Kraft zu setzen.

Mit Erkenntnis vom 12. Dezember 2019, G 164/2019 u.a., hat der VfGH § 5 Abs. 2 Z 3 und § 5 Abs. 6 bis 9 SH-GG als verfassungswidrig aufgehoben. Abgesehen von diesen vom VfGH als verfassungswidrig aufgehobenen Gesetzesbestimmungen steht das SH-GG nach wie vor in Geltung. Alle Bundesländer waren auch nach diesem Erkenntnis bundesverfassungsgesetzlich dazu verpflichtet, Ausführungsgesetze zu den geltenden Grundsatzbestimmungen bis 1. Jänner 2020 in Kraft zu setzen.

Das Land Wien – wie auch sechs weitere Bundesländer – ist der verfassungsrechtlichen Verpflichtung, ein grundsatzgesetzkonformes Ausführungsgesetz zu erlassen, nicht fristgerecht nachgekommen. Im Berichtsjahr wurden mit der Novelle LGBl. 22/2020 zwar geringfügige Anpassungen vorgenommen, die umfassende Umsetzung der grundsatzgesetzlichen Vorgaben ist aber – im Gegensatz zu anderen Ländern wie zum Beispiel Ktn oder Vbg, die inzwischen ihre Gesetze angepasst haben – immer noch ausständig.

Es ist unbestreitbar, dass das WMG in jenen Bereichen, in denen es den grundsatzgesetzlichen Vorgaben immer noch nicht entspricht, seit 1. Jänner 2020 verfassungswidrig ist. Es ist in rechtsstaatlicher Hinsicht mehr als bedenklich, wenn in Teilen verfassungswidrige Gesetze in Geltung stehen. Folglich ist es nach Auffassung der VA dringend geboten, unter Ausnutzung der den Landesgesetzgebern (auch) nach Auffassung des VfGH im Rahmen der Ausführungsgesetzgebung eingeräumten Spielräume nunmehr so rasch wie möglich Rechtssicherheit durch Herstellung einer verfassungskonformen Rechtslage zu schaffen.

Das WMG zählt seit vielen Jahren zu den bedeutsamsten Gesetzen des Landes Wien. Nach den Erhebungen der Statistik Austria haben in den Jahren 2017, 2018 und 2019 in Wien 175.517, 167.283 und zuletzt 155.747 Menschen zumindest zeitweise Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung bezogen. Es ist zweifellos sehr erfreulich, dass die Zahl der Menschen, die zur Sicherung ihrer existenziellen Lebensbedürfnisse von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung abhängig waren, von 2017 bis 2019 signifikant zurückgegangen ist. Angesichts der durch die Corona-Krise massiv gestiegenen Arbeitslosigkeit ist aber damit zu rechnen, dass 2020 und 2021 wieder mehr Menschen Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung benötigen bzw. benötigen werden.

Die VA möchte an dieser Stelle ausdrücklich hervorheben, dass die mit der Vollziehung des WMG betraute MA 40 im Berichtsjahr infolge des Ausbruchs von COVID-19 vor besondere

Herausforderungen gestellt war, die gewaltige Anzahl an jährlichen Verfahren in einer angemessenen Frist gesetzeskonform abzuschließen. Ausdrücklich anzuerkennen ist, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 40 während der Corona-Krise unter herausfordernden Rahmenbedingungen in den meisten Fällen hervorragende Arbeit geleistet haben.

Im Hinblick auf die zahlreichen von der MA 40 durchgeführten Verfahren ist es nicht verwunderlich, dass es auch 2020 etliche Fälle gegeben hat, in denen die VA Beschwerden als berechtigt erkennen musste. Eine repräsentative Auswahl davon und die zugrundeliegenden Problemstellungen sollen kurz dargestellt werden.

Gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen

Es kann nicht oft genug gesagt werden, dass Menschen, die zur Bestreitung ihrer täglichen grundlegenden Lebensbedürfnisse auf finanzielle Unterstützung angewiesen sind, unmöglich monatelang warten können, bis über ihre Anträge entschieden wird. Die VA wird nicht müde zu betonen, dass deshalb gerade in der Vollziehung des WMG rasches Handeln gefordert ist, um eine Verschlechterung der oft existenzbedrohenden finanziellen Notlage zu vermeiden. § 35 WMG sieht daher ausdrücklich vor, dass über Anträge ohne unnötigen Aufschub zu entscheiden ist, spätestens jedoch drei Monate nach deren Einlangen.

Obwohl es der MA 40 in der Regel sehr gut gelingt, die zahlreichen Verfahren rasch abzuschließen, gibt es nach wie vor in vereinzelt Fällen unnötige Verzögerungen. In einem Fall wurde etwa über den Antrag einer Familie auf Gewährung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung vom 28. Mai 2019 erst mit Bescheid vom 7. November 2019 entschieden, obwohl die Familie die im Rahmen eines Verbesserungsauftrags geforderte Nachweise bereits am 13. August 2019 fristgerecht erbracht hatte. Die MD der Stadt Wien räumte in diesem Fall gegenüber der VA ausdrücklich ein, dass das gegenständliche Verfahren nicht entsprechend zügig geführt und zudem mit der Familie nicht kommuniziert wurde. Darüber hinaus wurden der Familie mit Bescheid vom 7. November 2019 zu geringe Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung zuerkannt. Dieser Fehler konnte im Zuge eines weiteren Bescheids behoben werden.

In einem anderen Fall wurde über einen Folgeantrag auf Weitergewährung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung vom 12. Mai 2020 teilweise erst mit Bescheid vom 9. September 2020 entschieden, weil der ursprüngliche Antrag bei der MA 40 in Verstoß geraten ist.

Rasches Handeln der MA 40 ist nicht nur bei der Bearbeitung von Anträgen auf Gewährung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung, sondern auch in Umsetzung von Entscheidungen des LVwG Wien gefordert. Es gibt aber auch in diesem Bereich in einzelnen Fällen unverständliche Verzögerungen. So wurde einer Familie das aufgrund eines Erkenntnisses des LVwG Wien vom 30. Juli 2020 zustehende Geld erst nach Einleitung eines volkswirtschaftlichen Prüfungsverfahrens am 15. Oktober 2020 überwiesen.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0377-A/1/2019, VA 2020-0.532.615, VA-W-SOZ/0343-A/1/2019

Probleme mit weitreichender Mitwirkungspflicht

Im Verfahren über die Zuerkennung der bedarfsorientierten Mindestsicherung trifft die antragstellende Person eine gesetzlich festgelegte weitreichende Mitwirkungspflicht. Die MA 40 hat die Möglichkeit, einen Verbesserungsauftrag zu erteilen, um die für eine Entscheidung über den Antrag unverzichtbaren Informationen zu erhalten. 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 an sich sinnvolle, aber jedenfalls mit Augenmaß zu handhabende gesetzliche Regelung führt in der Praxis immer wieder zu Problemen.

Eine Wienerin stellte Ende September 2019 einen Antrag auf bedarfsorientierte Mindestsicherung. Sie wurde von der MA 40 aufgefordert, einen Nachweis über die gerichtliche Geltendmachung des Unterhalts vorzulegen. Die Frau teilte der MA 40 mehrfach mit, dass sie bei Gericht vorgesprochen und zur Verhandlung der Unterhaltsangelegenheit einen Termin für den 21. Jänner 2020 erhalten habe. Trotzdem wurde mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, vom 9. Jänner 2020 ihr Antrag mangels Vorlage eines Nachweises über das Bemühen um Geltendmachung des Unterhalts abgewiesen.

Nach Einleitung des volksanwaltschaftlichen Prüfungsverfahrens wurde mit Beschwerdeentscheidung vom 10. Februar 2020 der Bescheid aufgehoben. Der Frau wurden mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, vom 10. März 2020 antragsgemäß Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung ab dem Tag der ursprünglichen Antragstellung zuerkannt.

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass das LVwG Wien Bescheide aufhebt, in denen die Mindestsicherung wegen fehlender Mitwirkung versagt worden ist. Im fortgesetzten Verfahren nach Durchführung entsprechender Ermittlungen sind die beantragten Leistungen zu-zuerkennen. Gerade in diesen Fällen ist es besonders wichtig, dass die rechtlich zustehenden Leistungen so rasch wie möglich nachbezahlt werden.

Einzelfälle: VA 2020-0.060.364, VA-W-SOZ/0442-A/1/2019, MPRGIR-V-24370/20

Rechtswidrige Bemessung der Höhe der Mindestsicherung

Auch im Berichtsjahr musste die VA in einigen Fällen feststellen, dass von der MA 40 Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung in zu geringer Höhe gewährt wurden.

So wurde etwa in einem Fall die Änderungsmeldung einer Antragstellerin betreffend die Unterhaltsvereinbarung für einen Sohn von der MA 40 nicht beachtet. Im Zuge der Bearbeitung des Folgeantrages für die Zeit ab Jänner 2020 wurden auch die beiden anderen Kinder nicht mehr in die Berechnung miteinbezogen, da fälschlicherweise von frei vereinbarten Unterhaltsleistungen ausgegangen wurde.

Im Rahmen des Prüfungsverfahrens der VA wurden diese Fehler umgehend korrigiert und die Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung auch den drei Kindern rückwirkend in der korrekten Höhe gewährt.

Im Fall der Familie N.N. wurde von der MA 40 im Rahmen des Zuerkennungsbescheids von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung trotz Kenntnis von der Behinderung des Sohnes nach Ablauf von vier Gewährungsmonaten ein geringerer Mindeststandard herangezogen. Auch dieser Fehler wurde im Rahmen des Prüfungsverfahrens der VA von der MA 40 unverzüglich behoben.

In einem weiteren Fall wurde im Rahmen der Zuerkennung der Weitergewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung übersehen, dass die Antragstellerin dauerhaft arbeitsunfähig ist. Nach Einleitung des volksanwaltschaftlichen Prüfungsverfahrens wurde der Bescheid umgehend behoben und der Antragstellerin Mindestsicherung in Form der Dauerleistung zuerkannt.

Bei Herrn N.N. wurden die zuerkannten Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung aufgrund eines Eingabefehlers falsch berechnet, wodurch irrtümlicherweise eine neuerliche Rückforderung ausgesprochen wurde. Nach Einleitung des Prüfungsverfahrens der VA wurde eine gesetzeskonforme Neuberechnung durchgeführt und Herrn N.N. das daraus resultierende Guthaben angewiesen.

In einem anderen Fall wurde von der MA 40 bei der Mitteilung über die Höhe einer noch offenen Forderung ein bereits erfolgter Einbehalt übersehen. Auch dieser Fehler wurde von der MA 40 nach Einleitung des volksanwaltschaftlichen Prüfungsverfahrens umgehend korrigiert.

Einzelfälle: 2020-0.295.170, MPRGIR-V-431733/20, VA-W-SOZ/0377-A/1/2019, MPRGIR-V-1004660/19, 2020-0.270.547, MPRGIR-V-380172/20, 2020-0.245.858, MPRGIR-V-338224/20, 2020-0.284.742, MPRGIR-V-411294/20

Rechtswidrige Kürzung der Mindestsicherung

Frau N.N. wurden mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, vom 8. Juli 2020 für die Monate August und September 2020 die Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung um 50 % gekürzt, weil sie einem AMS-Kurs einige Tage ferngeblieben war. Im Zuge des Prüfungsverfahrens der VA stellte sich jedoch heraus, dass Frau N.N. den Kurs ausschließlich wegen fehlender Kinderbetreuung im Zusammenhang mit COVID-19 einige Tage nicht besuchen konnte. Deshalb wurde die Kürzung mit einem weiteren Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, unverzüglich aufgehoben.

Auch im Fall von Herrn N.N. wurde für zwei Monate eine Kürzung der Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung um 50 % vorgenommen, obwohl er korrekt gehandelt und die ihm vom AMS zugewiesenen Termine wahrgenommen hatte.

Der Kürzungsbescheid wurde auch in diesem Fall von der MA 40 umgehend behoben.

Einzelfälle: VA 2020-0.560.243, MPRGIR-V-784262/20, VA-W-SOZ/0376-A/1/2019, MPRGIR-V-1033638/19

Rechtswidrige Versagung der Mietbeihilfe

Im Fall von Herrn N.N. wurde von der MA 40 übersehen, dass er bereits am 12. Juni 2020 einen Antrag auf Mietbeihilfe gestellt hat, weshalb ihm diese Leistung ab 1. Juli 2020 – und

nicht wie in der Beschwerde zu Recht gerügt erst ab 1. Oktober 2020 – zuzuerkennen gewesen wäre. Im Zuge des Prüfungsverfahrens der VA wurde Herrn N.N. von der MA 40 daher auch für die offenen drei Monate Mietbeihilfe zuerkannt.

Einzelfall: VA 2020-0.735.170, MPRGIR-V-1063235/20

2.6.3. Heimbewohner- und Behindertenrecht

Vollzugschaos im Zuge der Abschaffung des Pflegeregresses

Die VA hat im Rahmen des Berichts an den Wiener Landtag für das Jahr 2018 (S. 61 f.) ausführlich über die Probleme in der Vollziehung der am 1. Jänner 2018 in Kraft getretenen Verfassungsbestimmung des § 330a ASVG berichtet, der zufolge „ein Zugriff auf das Vermögen von den stationären Pflegeeinrichtungen aufgenommenen Personen, deren Angehörigen, Erben/Erbinen und Geschenknehmer/inne/n im Rahmen der Sozialhilfe zur Abdeckung der Pflegekosten ...unzulässig [ist]“.

Nach monatelangem Chaos in der Vollziehung dieser sehr unklaren Regelung entschied der VfGH im Oktober 2018, dass ein Zugriff auf das Vermögen selbst bei Vorliegen einer rechtskräftigen Entscheidung, die vor dem 1. Jänner 2018 ergangen ist, jedenfalls unzulässig ist.

Aufgrund dieser Entscheidung des VfGH verzichtete der FSW schließlich zur Gänze auf die weitere Einbringung von vor dem 1. Jänner 2018 rechtskräftig vorgeschriebenen Kostenersatzforderungen. Darüber hinaus beschloss der FSW, alle 2018 eingelangten Kostenersatzzahlungen zu refundieren, die von der Abschaffung des Pflegeregresses betroffen sind.

In einigen Fällen hat die zugesagte Rücküberweisung der Kostenbeiträge allerdings sehr lang gedauert. So etwa im Fall von Herrn N.N., der im Februar 2020 immer noch auf die Rücküberweisung von mehr als 48.000 Euro wartete.

Nachdem die VA mit dem FSW Kontakt aufgenommen hatte, wurde Herrn N.N. der Geldbetrag im März 2020 überwiesen.

Mitte Mai 2020 erhielt Herr N.N. zu seiner großen Verwunderung eine Mahnung des FSW, mit der er aufgefordert wurde, den rücküberwiesenen Betrag wieder zur Einzahlung zu bringen.

Herr N.N. informierte umgehend die VA über diese für ihn völlig unverständliche Vorgangsweise. Die VA nahm umgehend Kontakt mit dem FSW auf. Dieser teilte mit, dass die Mahnung irrtümlich versandt wurde, und entschuldigte sich ausdrücklich für die Herrn N.N. entstandenen Unannehmlichkeiten.

Einzelfall: 2020-0.095.712, OMB-0136/20/1

Fehlerhafte Kostenbeitragsvorschreibung durch den FSW

Herr N.N. wandte sich wegen einer seiner Auffassung nach fehlerhaften Kostenbeitragsvorschreibung des FSW an die VA.

Der von der VA damit konfrontierte FSW teilte mit, dass bei der Berechnung des Unterhalts tatsächlich ein Fehler unterlaufen sei und die ursprünglich ausgestellte Vorschreibung bereits auf den richtigen Betrag korrigiert worden sei.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0414-A/1/2019, OMB-898/19

Mutter erst nach vier Tagen vom Ableben des Sohnes informiert

Die Mutter eines Bewohners eines Wiener Pflegehauses konnte im März 2020 ihren Sohn mehrere Tage lang telefonisch nicht erreichen. Als sie sich schließlich in großer Sorge im Heim erkundigte, erfuhr sie, dass ihr Sohn bereits vor vier Tagen verstorben war. Zu diesem Zeitpunkt war auch schon die Abholung durch die Bestattung erfolgt. Der Mutter war daher ein zeitnahes Abschiednehmen nicht möglich, was für sie und auch die anderen Familienmitglieder sehr traurig und belastend war. Sie wurde informiert, dass ihr Sohn nach seiner üblichen Dialysebehandlung verstorben sei, vermutlich an Herz-Kreislauf-Versagen.

Die VA ersuchte die Stadt Wien um Aufklärung. In einer Stellungnahme drückte das Pflegehaus, insbesondere die Mitarbeiter des Wohnbereichs, in dem der Verstorbene gelebt hatte, ihre tiefe Betroffenheit aus. Es bestehe ein dokumentierter Regelungsprozess, wie bei Todesfällen vorzugehen ist und wie eine umgehende Information an Angehörige zu erfolgen hat. Entsprechend sei auch vorgegangen worden, indem der diensthabende Mediziner versucht hätte, die Mutter sofort zu erreichen. Leider sei die Kontakttelefonnummer in allen vorhandenen Dokumenten nicht korrekt angegeben gewesen. Man verstehe die Betroffenheit der Familie und sei um nachträgliche, tröstende Gespräche bemüht gewesen. Die gesamte Krankengeschichte wurde der Mutter übermittelt.

Der Fall sei vom Pflegehaus zum Anlass genommen worden, den Prozess bei Eintritt des Todes von Bewohnerinnen oder Bewohnern neuerlich zu evaluieren. Die VA fordert, in diesem besonders sensiblen Bereich auf eine verbesserte Kommunikation mit den Angehörigen zu achten.

Einzelfall: 2020-0.311.978, MPRGIR-V-437535/20

Wiederholte Transfers vom Pflegeheim in die Psychiatrie wegen Demenz

Frau N.N. war im Jahr 2018 im Alter von 97 Jahren in eine Pflegeeinrichtung des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) eingezogen. Aufgrund ihres hohen Alters war sie gesundheitlich stark beeinträchtigt. Ab Mitte Oktober 2019 zeigte Frau N.N. als Begleitscheinung einer Demenzerkrankung zunehmend aggressives Verhalten.

Innerhalb einer Woche wurde sie von der KWP-Einrichtung insgesamt vier Mal auf die Psychiatrische Abteilung des KH Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel transferiert. Zwei Mal erfolgte das unter Beiziehung der Polizei. Das KH Hietzing entließ die Frau jeweils am nächsten Tag wieder in die Pflege der KWP-Einrichtung, weil die Voraussetzungen für eine Unterbringung nicht vorlagen.

Nach längerem Betreiben ihrer Angehörigen wurde Frau N.N. schließlich auf die Bettenstation eines anderen KWP-Hauses verlegt. Doch auch von dort aus erfolgten bereits nach einer Woche weitere Transfers in die Psychiatrie.

Die VA erkennt nicht, dass sich im Zusammenhang mit der Betreuung und Pflege dementiell erkrankter Personen, insbesondere bei Auftreten von fremdgefährdendem Verhalten, Schwierigkeiten ergeben können, die ein koordiniertes, lösungsorientiertes Vorgehen erforderlich machen.

Unabhängig davon wären die oftmaligen Transfers zwischen diversen Pflegeeinrichtungen und dem KH Hietzing innerhalb von nur zwei Monaten aus Sicht der VA vermeidbar gewesen.

Im Zuge des Prüfverfahrens der VA übermittelte die Stadt Wien eine Stellungnahme, wonach anlässlich des (dritten) Transfers ins KH Hietzing am 25. November 2019 schlussendlich eine vertiefende Untersuchung bzw. ein stationärer Aufenthalt angeordnet wurde, um die Medikation der Patientin entsprechend anzupassen.

Nach Ansicht der VA wäre diese Vorgehensweise bereits zu einem früheren Zeitpunkt angebracht gewesen, um der Betroffenen die häufigen Ortswechsel und damit eine zusätzliche gesundheitliche bzw. emotionale Belastung zu ersparen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0409-A/1/2019, MPRGIR-V-1088461/19

Betreuung einer taubblinden Frau

Frau N.N., die seit ihrer Kindheit taubblind ist, wandte sich, vertreten durch ihren Bruder bzw. zwei ihrer Betreuerinnen, an die VA. Sie lebte ursprünglich allein in einer Wohnung und wurde dort von der Taubblinden-Assistenz, einer Betreuungsorganisation, betreut. Nach einem längeren Krankenhausaufenthalt wurde ihr der permanente Aufenthalt in einem Blindenwohnheim angeboten. Das lehnte sie ab.

Da die Betreuungsorganisation aber die Verantwortung für die Hausbetreuung nicht mehr länger übernehmen wollte, kündigte sie den Betreuungsvertrag. Das Risiko eines medizinischen Zwischenfalls während der unbetreuten Nachtstunden sei aufgrund ihrer Diabetes-Erkrankung zu hoch. Da es keine anderen Angebote für eine Betreuung von taubblinden Personen in Wien gab, stimmte Frau N.N. mangels Alternativen der Übersiedlung in ein Pflegeheim zu. Das entsprach aber nicht ihrem Wunsch, weil sie immer eine Betreuung zu Hause anstrebte. Untragbar wurde ihre Situation aber dadurch, dass in der Einrichtung keine einzige Betreuungsperson das Lorm-Alphabet beherrschte. Lormen ist die gängige Kommunikationsform für taubblinde Menschen. Der Bruder der Betroffenen befürchtete eine vollkommene Vereinsamung seiner Schwester.

Als Reaktion auf die Beschwerde versuchte eine Arbeitsgruppe unter der Leitung des Behindertenanwalts Dr. Hansjörg Hofer und unter Beteiligung des FSW, des Bruders der Betroffenen, der Betreuungsorganisation und der VA eine Lösung zu finden. Durch unabhängige Lormen-Dolmetscher wurde zuerst bestätigt, dass die taubblinde Frau auf jeden Fall zu Hause betreut werden wolle. Die damit verbundenen medizinischen Risiken würde sie in Kauf nehmen. In einem nächsten Schritt wurde bei einer anderen Betreuungsorganisation angefragt, ob diese eine entsprechende Betreuung mit Lormen-Kommunikation anbieten könne.

Nachdem die Organisation die notwendige Expertise sichergestellt und sich zur Betreuung bereit erklärt hatte sowie der FSW die Förderung der Kosten zugesichert hatte, konnte Frau

N.N. wieder in ihre Wohnung ziehen. Dort wird sie nun durch eine mobile Betreuung unterstützt. Der Umzug zurück in ihre Wohnung war für Frau N.N. ein wichtiger Schritt zu einem selbstbestimmteren, gemeindenahen Leben.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0304-A/1/2019

Kommunikation für hörbeeinträchtigte Menschen

Schriftdolmetsch ist ein relativ neues Kommunikationshilfsmittel für hörbeeinträchtigte Menschen. Neben der verfassungsrechtlich verankerten Gebärdensprache und anderen Kommunikationshilfsmitteln ist Schriftdolmetsch ein weiteres wichtiges Instrument, um Menschen mit Hörbehinderung eine gleichberechtigte Teilhabe an Kommunikation und Information zu ermöglichen. Je nach Grad, Geschichte und Ursache ihrer Hörbeeinträchtigung haben sie ganz unterschiedliche Bedürfnisse in der Kommunikation und benötigen deshalb unterschiedliche Kommunikationshilfen. Während Menschen, die von Geburt an gehörlos sind, die Gebärdensprache meist als Muttersprache erlernt haben und daher Gebärdensprachdolmetsch benötigen, brauchen gehörgeschädigte oder spätertaubte Menschen andere Hilfen. Schriftdolmetsch, bei dem die Lautsprache in die Schriftsprache übersetzt wird, ist vor allem für Menschen wichtig, die nach dem Spracherwerb einen Hörverlust erlitten haben, unter Tinnitus oder einem Gehörsturz leiden, bereits mit einer Hörschädigung zur Welt gekommen oder spätertaub sind. Diese Menschen kennen die Lautsprache, haben aber kein akustisches Sprachverstehen und benötigen daher technische Hilfsmittel und Schriftdolmetsch.

Der VA wurde ein Fall zur Kenntnis gebracht, in dem ein Antrag auf Kostenübernahme für Schriftdolmetsch von der zuständigen Stmk Behörde abgelehnt worden war. Aus Anlass dieses Falles führte die VA von Amts wegen ein bundesweites Prüfungsverfahren durch, um die Frage zu klären, ob die Kosten für dieses Kommunikationshilfsmittel übernommen bzw. bezuschusst werden können.

Im Bereich der beruflichen Rehabilitation übernimmt die Kosten für Schriftdolmetsch das Sozialministeriumservice des Bundes. Außerhalb des beruflichen Bereichs, also im Bereich der sozialen Rehabilitation wie bei Behördenwegen, Arzt- oder Krankenhausbesuchen, obliegt die Umsetzung von Schriftdolmetsch als förderbares Kommunikationshilfsmittel den Ländern.

Die Stadt Wien teilte der VA dazu mit, dass Schriftdolmetsch nicht gefördert wird. Bislang habe es dazu auch keine Anfragen gegeben. § 16 des Wiener Chancengleichheitsgesetzes nennt als einzige behinderungsspezifische Dolmetschleistung den Gebärdensprachdolmetsch. Nach den Richtlinien des FSW ist weiters auch Dolmetsch durch Symbolsprache, taktilen Gebärdensprache und Lormen förderbar, nicht jedoch Schriftdolmetsch.

Hier sind andere Bundesländer zum Teil schon weiter. Eine ausdrückliche gesetzliche Grundlage zur Förderung von Schriftdolmetsch gibt es bislang nur in Tirol. § 7 des neuen Tiroler Teilhabegesetzes führt als förderbare Kommunikationshilfsleistungen für Menschen mit Behinderung neben dem Gebärdensprachdolmetsch auch Schriftdolmetsch sowie Relaisdolmetsch (Dolmetsch für Menschen mit Mehrfachbehinderung und Hörbehinderung), Lormen (Dolmetsch über Berührungen für taubblinde Menschen), unterstützte Kommunikation und Begleitung von sehbehinderten Menschen an.

In Bgld, Ktn und OÖ ist Schriftdolmetsch von den allgemeinen Regelungen mitumfasst und damit förderbar. In Sbg wird derzeit an einer Änderung gearbeitet, wonach es einen Leistungsanspruch auf verschiedene Kommunikationsdienstleistungen wie Gebärdensprachdolmetsch, Schriftdolmetsch, Relaisdolmetsch und Lormen für bestimmte wichtige Angelegenheiten der sozialen Teilhabe geben soll, beispielsweise für einen Führerscheinkurs, für Elternabende oder finanzielle Angelegenheiten. NÖ und Vbg haben bislang offenbar ebenfalls keine Regelungen zur Förderung von Schriftdolmetsch.

Generell teilen die Länder der VA mit, dass es bislang keine oder nur wenige Anträge auf eine Unterstützung für diese Kommunikationsdienstleistung gibt. Es stünden aber auch nur wenige bis keine Schriftdolmetscher zur Verfügung. Das Land Ktn bemüht sich etwa darum, eine Ausbildung zu organisieren. Geplant ist auch, zwei Bedienstete als Schriftdolmetsch ausbilden zu lassen, um den Bedarf abdecken zu können.

Die VA hofft, dass die Finanzierung dieses neuen Kommunikationshilfsmittels auch in Wien bald ermöglicht wird. Damit würde ein weiterer Schritt zu der in der UN-BRK vorgesehenen vollen Teilhabe hörbeeinträchtigter Menschen im Bereich der Kommunikation und Information gesetzt.

Einzelfall: VA-ST-SOZ/0060-A/1/2019, MPRGIR-V- 947052/19

2.7. Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen

2.7.1. **Keine Einbeziehung der Nachbarin im Baubewilligungsverfahren**

Eine Wienerin beschwerte sich darüber, dass am Nachbargrundstück eine Wärmepumpe und eine Wohnraumlüftung, ca. 2,5 bis 2,6 m entfernt von ihrer Grundstücksgrenze, konsenslos errichtet worden seien. Zuletzt sei auch noch ein Klimagerät ohne Bewilligung angebracht worden.

Durch den Betrieb dieser Anlagen sei sie massiven Belästigungen durch Lärm und Abluft ausgesetzt.

Bereits im Februar 2015 habe sie dies bei der Baubehörde zur Anzeige gebracht. Die nachträglich beantragte baurechtliche Genehmigung für die Anlagen sei bereits im Sommer 2016 versagt und der Abweisungsbescheid durch das LVwG bestätigt worden.

Dem Baubewilligungsverfahren sei die Nachbarin damals nicht beigezogen worden. Sie befürchte nunmehr, dass sie von einem neuerlichen Bewilligungsverfahren wieder nicht verständigt werde und damit als Partei keine Verfahrenshandlungen setzen könne.

Bis dato seien weder die Wärmepumpe, die Wohnraumlüftung noch das Klimagerät entfernt oder verlegt worden.

In der Stellungnahme der MD wurde bestätigt, dass im Oktober 2016 die Bewilligung für die Wärmepumpe versagt worden sei. Der Bescheid sei im Juni 2017 vom LVwG bestätigt worden. Unmittelbar nach der Versagung der Bewilligung für die Wärmepumpe sei ein Ermittlungsverfahren zur Beseitigung des vorschriftswidrigen Zustandes eingeleitet worden. Da zweimal zusätzliche Geräte bzw. Lärmquellen montiert wurden und sich damit der Sachverhalt änderte, habe die Stellungnahme des Amtssachverständigen zur Lärmentwicklung erst Ende Oktober 2019 erfolgen können.

Im Jänner 2020 sei ein entsprechender baupolizeilicher Auftrag zur Entfernung der technischen Anlagen erteilt worden.

Eine Einreichung um nachträgliche Bewilligung ohne Schallschutzmaßnahmen oder ohne eine entsprechende Verlegung müsste laut Stellungnahme der MD versagt werden.

Zur Frage, warum die unmittelbare Nachbarin dem Baubewilligungsverfahren im Jahr 2016 nicht als Partei beigezogen worden war, wurde als Grund angeführt, dass das Ansuchen versagt worden sei. Die Anlagen konnten nicht bewilligt werden, da bei Betrieb der Wärmepumpe für die Nachbarinnen und Nachbarn eine das örtlich zumutbare Maß übersteigende Belästigung eintritt. Die Anrainerrechte seien durch die Versagung daher keinesfalls verletzt worden.

Diese Begründung für ein Nichteinbeziehen der unmittelbaren Nachbarin der Anlage in das betreffende Baubewilligungsverfahren ist nicht nachvollziehbar und findet in den Gesetzen keinerlei Deckung.

Nach dem AVG sind Parteien eines Verfahrens jene Personen, die an einer Sache vermöge eines Rechtsanspruchs oder eines rechtlichen Interesses beteiligt sind. Nicht erst der bereits

festgestellte, sondern schon der behauptete Rechtsanspruch bzw. das behauptete rechtliche Interesse begründet den Anspruch auf Entscheidung und damit die Parteistellung, sofern diese Behauptung immerhin möglicherweise richtig sein kann. Die Parteistellung in einem verwaltungsrechtlichen Verfahren ist daher nicht erst vom Ergebnis des Verfahrens abhängig.

Nach der Wiener Bauordnung sind im Baubewilligungsverfahren die Eigentümerinnen und Eigentümer der Nachbargrundstücke dann Parteien, wenn das Bauvorhaben ihre subjektiv-öffentlichen Rechte berührt und sie spätestens bei der mündlichen Verhandlung Einwendungen erheben.

Subjektiv-öffentliche Nachbarrechte werden unter anderem begründet durch Bestimmungen, die den Schutz vor Immissionen, die sich aus der widmungsgemäßen Benützung eines Bauwerkes ergeben können, beinhalten. Der VwGH hat diesbezüglich klar ausgesprochen, dass Anrainerinnen und Anrainer in einem Verfahren über die Bewilligung von Anlagen in diesem Sinne Nachbarrechte wahrnehmen können.

Wenn die Möglichkeit besteht, dass durch ein Bauvorhaben subjektiv-öffentliche Nachbarrechte berührt werden und wenn nicht das vereinfachte Baubewilligungsverfahren zur Anwendung kommt, ist eine mündliche Verhandlung durchzuführen. Zu einer mündlichen Verhandlung sind alle bekannten Beteiligten ordnungsgemäß zu laden.

Eine solche mündliche Verhandlung entfällt nur dann, wenn die Behörde die Eigentümerinnen und Eigentümer benachbarter Liegenschaften nachweislich verständigt und diese nicht innerhalb der gesetzten Frist die Möglichkeit wahrnehmen, zulässige Einwendungen zu erheben.

Da die MA 37 die Nachbarin weder zu einer mündlichen Verhandlung geladen noch über das Ansuchen um Baubewilligung für die Wärmepumpe verständigt hat, gab sie ihr keine Möglichkeit, vom Vorhaben Kenntnis zu erlangen und allfällige Einwendungen zu erheben.

Damit hat die Baubehörde der unmittelbar betroffenen Nachbarin die Parteistellung im gegenständlichen Verfahren von vornherein in gesetzwidriger Weise vorenthalten.

Die VA hat die MD im Zuge ihrer Missstandsfeststellung darauf hingewiesen, dass bei einer allfälligen Einreichung um nachträgliche Baubewilligung jedenfalls die unmittelbaren Nachbarinnen und Nachbarn in das Verfahren miteinzubeziehen wären.

Einzelfall: VA-W-BT/0077-B/1/2019

2.7.2. Säumnis im Beseitigungsverfahren und fehlende Auskunft

Ein Nachbar beschwerte sich darüber, dass es die Baubehörde verabsäumt habe, zeitgerecht die Beseitigung der in sein Grundstück ragenden Teile der Feuermauer des Nachbarhauses aufzutragen. Die Behörde habe es ferner unterlassen, sein Auskunftsbegehren über baupolizeiliche Maßnahmen zu beantworten.

Das Haus wurde im Oktober 2013 baubehördlich bewilligt. Laut Vermessung ragen Feuermauerteile bis maximal 4 cm ins angrenzende Grundstück. Mit Bescheid vom 28. August 2015 verpflichtete die Behörde den Nachbarn zur Duldung der Benützung seines Grundstücks, damit sämtliche über die Grundgrenze ragenden Teile entfernt und die Feuermauer

verputzt werden können. Aufgrund der Beschwerde des Nachbarn hob das LVwG diesen Bescheid auf. Die Baubehörde erhob dagegen Revision an den VwGH. Der VwGH wies die Revision ab, da er die Erneuerung des Verputzes an einer nicht dem Baukonsens entsprechenden Wand als unzulässig ansah.

In ihrer Stellungnahme an die VA führte die MD aus, dass der Nachbar durch die Anberaumung der Verhandlung für den 5. Oktober 2020 die begehrte Auskunft über die baupolizeilichen Maßnahmen erhalten habe.

Ein Auftrag zur Beseitigung der Vorschriftswidrigkeiten sei bisher deshalb nicht ergangen, weil die Hauseigentümer ihre Bereitschaft zum Rückbau signalisiert hätten. Der Auftrag werde nach der Verhandlung ergehen.

Seitens der VA war dazu festzuhalten, dass der Nachbar zwar Parteistellung in jenem Verfahren hat, in dem ihm die Duldung der Benützung seines Grundstücks aufgetragen wird. Er hat jedoch keine Parteistellung im baupolizeilichen Auftragsverfahren. Die Anberaumung und Ladung zu einer Verhandlung muss zwar ihren Gegenstand bezeichnen, kann die Beantwortung des Auskunftersuchens jedoch nicht ersetzen. Das Recht, Auskünfte zu verlangen, steht nach dem Wiener Auskunftspflichtgesetz jedermann und nicht nur den Verfahrensparteien zu. Die Behörde hätte daher das schriftliche Auskunftersuchen ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber acht Wochen nach seinem Einlangen, schriftlich beantworten müssen.

Nach der Bauordnung für Wien ist ein vorschriftswidriges Bauwerk zu beseitigen. Gegebenenfalls kann die Behörde Aufträge erteilen. Solche Aufträge müssen erteilt werden, wenn augenscheinlich eine Gefahr für das Leben oder die Gesundheit von Menschen besteht.

Signalisieren die Eigentümer ihre Bereitschaft zum Rückbau, kann das Unterbleiben eines Auftrags eine gewisse Zeit sachlich gerechtfertigt sein. Zumindest wird die Behörde eine der Erfüllungsfrist entsprechende Zeit lang zuwarten dürfen. Ist diese Zeit abgelaufen, muss ein Beseitigungsauftrag erteilt werden. Im konkreten Fall war es dem Nachbarn nicht zuzumuten, die – wenn auch geringfügige – Überbauung seines Grundstücks jahrelang hinzunehmen und auf die Eigentumsfreiheitsklage angewiesen zu sein.

Die VA ging davon aus, dass die Baubehörde im Anschluss an die anberaumte Verhandlung mit Bescheid den Beseitigungsauftrag erlassen wird.

Einzelfall: 2020-0.504.064

2.7.3. Säumnis im Beseitigungsverfahren

Nachbarn beschwerten sich darüber, dass die Baubehörde nicht gegen die konsenslos errichtete Holzsauna und das Jacuzzi auf der Dachterrasse des angrenzenden Wohnhauses einschreite. Sie hätten der MA 37 die Aufbauten im Jahr 2017 mehrmals angezeigt. Ihr Rechtsvertreter habe die MA 37 im Juni 2019 aufgefordert, den gesetzwidrigen Zustand zu beseitigen. Die Behörde habe bloß mitgeteilt, Nachbarn wegen der fehlenden Parteistellung im Auftragsverfahren keine Auskunft geben zu können.

Weshalb die Behörde mit Erhebungen bis zum Jänner 2018 zuwartete und erst am 1. März 2018 einen Beseitigungsauftrag erteilte, war nicht nachvollziehbar. Nach der Wiener Bauordnung ist ein vorschriftswidriges Bauwerk, für das eine nachträgliche Bewilligung nicht erwirkt oder eine Bauanzeige nicht rechtswirksam erstattet wurde, zu beseitigen. Gegebenenfalls kann die Behörde Aufträge erteilen. Solche Aufträge müssen erteilt werden, wenn augenscheinlich eine Gefahr für das Leben oder die Gesundheit von Menschen besteht.

Die Anordnung, dass „gegebenenfalls Aufträge erteilt werden können“, bedeutet, dass die Behörde von Amts wegen bei jeder Abweichung von den Bauvorschriften einen Auftrag erteilen muss – sofern nicht der Verpflichtete selbst den vorschriftswidrigen Bau beseitigt. Demnach muss ein Zuwarten mit der Erlassung des Bauauftrages sachlich gerechtfertigt sein.

Der Beseitigungsauftrag wurde am 5. April 2018 rechtskräftig. Die MA 37 hätte zeitnah eine Erhebung durchführen und die MA 25 um Vollstreckung ersuchen müssen. Obwohl seit dem 7. Dezember 2018 feststand, dass der Beseitigungsauftrag nicht erfüllt wurde, ersuchte die MA 37 die MA 25 erst am 28. Februar 2020 um dessen Vollstreckung.

Nachbarinnen und Nachbarn haben im baupolizeilichen Auftragsverfahren nach der Wiener Bauordnung und damit auch im Vollstreckungsverfahren nach dem VVG keine Parteistellung. Die Behörde ist aber dazu verpflichtet, solche Aufträge von Amts wegen zu vollstrecken. Einer Auskunft, dass die Behörde einen Beseitigungsauftrag erteilt und das Vollstreckungsverfahren eingeleitet hat, steht keine gesetzliche Verschwiegenheitspflicht entgegen. Die Auskunft braucht nicht derart detailliert zu sein, dass sie die Akteneinsicht ersetzt.

Einzelfall: 2020-0.107.948

2.7.4. Keine Brandgefahr beim Abstellen eines Rollstuhls im Stiegenhaus

Eine Mieterin einer Gemeindewohnung beschwerte sich bei der VA darüber, dass Wiener Wohnen die Entfernung ihres elektrischen Rollstuhls im Stiegenhaus verlange.

Berater von Wiener Wohnen hätten ohne Vorankündigung an ihrer Türe geläutet und erklärt, dass der Rollstuhl entfernt werden müsse. Ohne weitere Vorwarnung habe sie einen Zettel auf ihrem Rollstuhl vorgefunden, auf dem „Entrümpelung“ stand. Eine Entfernung des Rollstuhls konnte durch den Behindertenanwalt gerade noch verhindert werden.

Wiener Wohnen berief sich auf die MA 36 und teilte mit, dass der Rollstuhl aufgrund von Brandgefahr zu entfernen sei. Der Brandschutzbeauftragte von Wiener Wohnen lehnte eingeholte Atteste, welche die Batterie des Rollstuhls als nicht brandgefährlich einstufen, sowie den Vorschlag einer Brandschutzdecke ab.

Nach dem Wiener Feuerpolizeigesetz 2015 dürfen brandgefährliche Stoffe in Stiegenhäusern, in Gängen im Verlauf von Fluchtwegen und in Dachböden sowie im Nahbereich von Abgas- und von Feuerungsanlagen nicht gelagert werden. Es gilt jener Stoff als brandgefährlich, der besonders geeignet ist, eine Brandgefahr herbeizuführen.

Der VwGH bezeichnete Kinderwägen sowie Fahrräder als nicht brandgefährliche Gegenstände. Nur jene Gegenstände seien brandgefährliche Stoffe, die aufgrund ihrer Konsistenz und Eigenart leicht zu brennen beginnen und eine rasche Ausbreitung eines Brandes begünstigen können. Ob ein elektrischer Rollstuhl unter diese Kategorie fällt, geht aus der Entscheidung nicht hervor.

Die in Art. 9 UN-BRK genannten Maßnahmen, die Menschen mit Behinderungen ein selbstbestimmtes Leben und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen ermöglichen sollen, schließen die Feststellung und Beseitigung von Zugangshindernissen und -barrieren ein. Sie gelten unter anderem ausdrücklich für Wohnhäuser.

Auch auf Ersuchen der VA um Prüfung des Falls stellte Wiener Wohnen lediglich einen Wohnungswechsel in Aussicht, der jedoch für die Betroffene ebenso wenig wie eine Box im Außenbereich in Frage kam.

Ein Schlichtungsverfahren nach dem BGStG führte zu keiner Lösung. Eine Abtrennung des Bereichs mit anschließender Vermietung an die Betroffene wurde aus platztechnischen Gründen abgelehnt.

Nach einem Ortsaugenschein stellte die MA 68 fest, dass der Flucht- bzw. Angriffsweg der Feuerwehr über das Treppenhaus aufgrund der Position des Rollstuhls in der Aufzugsnische nicht beeinträchtigt werde. Auch wären die Komponenten des Rollstuhls – mit Ausnahme des entfernbaren Sitzkissens – nicht leicht entzündbar, weshalb der Rollstuhl keine brandgefährliche Lagerung darstelle. Die Lagerung des Rollstuhls im Treppenhaus sei vertretbar, wenn durch eine Verlegung des Ladekabels eine Stolpergefahr ausgeschlossen werden kann.

Die MA 36 schloss sich der Fachmeinung der MA 68 inhaltlich an. Wiener Wohnen erhob auf dieser Basis keine weiteren Einwände gegen das Abstellen des Rollstuhls in der Nische beim

Aufzugszugang. Bedingung hierfür war, dass ein gesicherter Stromanschluss vom Stromzähler der Mieterin zum Rollstuhl hergestellt wird, um Stolpergefahren im Stiegenhaus zu vermeiden.

Einzelfall: 2020-0.549.364

2.7.5. Defekter Türschließer bei Gemeindewohnung

Ein Wiener wandte sich in Vertretung seiner hochbetagten Mutter, die in einer Gemeindewohnung lebt, an die VA.

Im Zuge der Sanierung des Gemeindebaus seien im Jahr 2019 die Innentüren getauscht und mit einem selbstschließenden Mechanismus versehen worden. Dadurch könne seine Mutter seit einem Jahr die Wohnungstüre nur mehr unter größter Kraftanstrengung öffnen und schließen.

Er habe für seine Mutter mehrfach mit Wiener Wohnen Kontakt aufgenommen. Eine Behebung des Problems sei nicht veranlasst worden.

In der Stellungnahme teilte die MD mit, dass in gegenständlicher Wohnhausanlage bei allen Stiegen zur Erhöhung des Brandschutzes eine Druckbelüftungsanlage eingebaut worden sei. In diesem Zusammenhang sei es erforderlich gewesen, alle Wohnungseingangstüren mit Selbstschließern auszustatten. Ohne Brandalarm Sorge die elektrische Steuerung dafür, dass die Türen leicht zu öffnen und zu schließen seien. Bis zur Inbetriebnahme seien die Schließer ausgehängt worden. Die ausführende Firma habe jedoch bedauerlicherweise bei der gegenständlichen Wohnungstür vergessen, den Schließer auszuhängen.

In der Folge wurde von Wiener Wohnen ein Techniker beauftragt, der den Schließer aushängte und den Schließarm, der verklemmt gewesen war, demontierte. Die Wohnungstüre konnte daraufhin wieder wie gewohnt geöffnet und geschlossen werden.

Einzelfall: 2020-0.056.671

2.7.6. Verzögerung bei der Weitergabe einer Gemeindewohnung

Eine Wienerin wandte sich Mitte Dezember 2020 an die VA, da sie seit über einem Monat erfolglos versuche, Wiener Wohnen telefonisch zu erreichen. Mit Wiener Wohnen habe sie vereinbart, ihre Gemeindewohnung Ende November im Zuge der Direktvergabe an den Nachmieter zu übergeben.

Aufgrund ihrer Anrufe habe sie zwar acht Geschäftsfallnummern via SMS, jedoch keinen Rückruf und keine entsprechenden Informationen von Wiener Wohnen erhalten.

Die MD führte in der Stellungnahme an die VA aus, dass für die Weitergabe eine Einigungserklärung zwischen Vor- und Nachmieterin benötigt werde. Im Oktober sei eine entsprechende Einigungserklärung mit einem geeigneten Nachmieter vorgelegt worden. Eine Übergabe der Wohnung sei Ende November geplant.

Hinsichtlich der beanstandeten Rückrufe im November und Dezember wurde ausgeführt, dass alle Telefonate durch das Callcenter erfasst würden und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu angehalten seien, rasch zurückzurufen. Im Zuge der internen Recherche sei

bedauerlicherweise festgestellt worden, dass die Rückrufe vom zuständigen Mitarbeiter nicht ordnungsgemäß erledigt worden seien.

Aufgrund der Verzögerungen im Zusammenhang mit der Weitergabe der Wohnung sei der Mieterin unpräjudiziell eine Mietzinsminderung in Höhe von zwei Monatsmieten gutgeschrieben worden.

Einzelfall: 2020-0.820.871

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
Art.	Artikel
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
BGBI.	Bundesgesetzblatt
Bgld	Burgenland
BGSStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
BKA	Bundeskanzleramt
BM...	Bundesministerium ...
BMAFJ	... für Arbeit, Familie und Jugend
BMBWF	... für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BMDW	... für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
BMEIA	... für europäische und internationale Angelegenheiten
BMF	... für Finanzen
BMI	... für Inneres
BMJ	... für Justiz
BMK	... für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
BMKÖS	... für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport
BMLRT	... für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus
BMLV	... für Landesverteidigung
BMSGPK	... für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
BMUKK	... für Unterricht, Kunst und Kultur (ehem.)
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
dzt.	derzeit
EG	Europäische Gemeinschaft
EIWOOG	Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
(f)f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß

GKK	Gebietskrankenkasse
GWG	Gaswirtschaftsgesetz
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)
LPD	Landespolizeidirektion
LReg	Landesregierung
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
OGH	Oberster Gerichtshof
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
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
rd.	rund
Rz	Randziffer
S.	Seite
Sbg	Salzburg
SH-GG	Sozialhilfe-Grundsatzgesetz
SPT	UN-Unterausschuss zur Verhütung von Folter
StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz
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
VfSlg	Gesammelte Beschlüsse und Erkenntnisse des VfGH
vgl.	vergleiche
VGWG	Gesetz über das Verwaltungsgericht Wien
VVG	Verwaltungsvollstreckungsgesetz
VwGG	Verwaltungsgerichtshofgesetz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
VwGVG	Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetz
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
WMG	Wiener Mindestsicherungsgesetz
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
Zl.	Zahl
z.T.	zum Teil