

VOLKSANWALTSCHAFT



Bericht

der Volksanwaltschaft
an den Wiener Landtag

2011

Vorwort

Im 35. Jahr ihres Bestehens steht die Volksanwaltschaft vor der größten Kompetenzerweiterung und tiefgreifendsten Reform seit ihrer Einrichtung: Ab 1. Juli 2012 wird sie auch für den Schutz und die Förderung von Menschenrechten zuständig sein.

Der neue Prüfauftrag bezieht sich dabei auf all jene Einrichtungen, in denen Menschen mit und ohne Behinderungen Gefahr laufen, in besonderer Weise wehrlos zu sein gegenüber Misshandlungen, unmenschlicher Behandlung und freiheitsentziehenden Maßnahmen. Insgesamt werden in Zukunft ca. 4.000 öffentliche und private Einrichtungen von der Volksanwaltschaft kontrolliert. Dazu gehören etwa Justizanstalten, Kasernen, Dienststellen der Sicherheitsexekutive, psychiatrische Einrichtungen, Alten- und Pflegeheime, Wohngemeinschaften für Jugendliche sowie Einrichtungen für Menschen mit Behinderung.

Um diese Aufgaben zu erfüllen, hat die Volksanwaltschaft Kommissionen einzurichten. Diese werden interdisziplinär und multiethnisch zusammengesetzt sein und als "Augen und Ohren" der Volksanwaltschaft unangekündigte Besuche vor Ort durchführen. Die Volksanwaltschaft wird sich wegen der Breite des neuen Mandates von einem neu einzurichtenden Menschenrechtsbeirat beraten lassen, der sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Regierung sowie der Zivilgesellschaft zusammensetzt.

Menschenrechtliche Garantien und internationale Standards, zu deren Wahrung sich die Republik Österreich durch die Ratifikation zweier bedeutender UN-Menschenrechtsverträge verpflichtet hat, sollen einem "menschenrechtlichen Monitoring" unterzogen werden. Damit wird das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) umgesetzt, gleichzeitig auch die UN-Behindertenrechtskonvention (CRDP).

Beim "menschenrechtlichen Monitoring" handelt es sich um einen Prozess, der die Einhaltung und Umsetzung der UN-Konventionen präventiv begleitet. Die Volksanwaltschaft und die prüfenden Expertenkommissionen sollen diesen Prozess als Nationaler Präventionsmechanismus sicherstellen. Dieses "menschenrechtliche Monitoring" erfordert, dass Expertinnen und Experten aus verschiedensten Fachdisziplinen Beobachtungen in unterschiedlichen Einrichtungen durchführen, Informationen und Fakten sammeln und all das im Lichte der Vorgaben internationaler Abkommen bewerten. Auf dieser Basis muss institutionelles und staatliches Handeln konstruktiv und kritisch beurteilt werden; Verbesserungen und neue Aktivitäten müssen angestoßen werden. Den Rahmen dafür steckt die menschenrechtliche Trias von Respektierungs-, Schutz- und Verwirklichungspflichten ab.

Die Volksanwaltschaft hat also einen verfassungsgesetzlichen Auftrag erhalten, der ein neues Amtsverständnis erfordert. Stand bisher die durch Beschwerden Einzelner initiierte nachprüfende Verwaltungskontrolle im Zentrum ihrer Tätigkeit, so hat die neue Volksanwaltschaft die bisherigen Aufgaben um präventiv ausgerichtete Kontrollaufgaben zu erweitern. Sollen diese Aufgaben mit der gebotenen Transparenz und Öffentlichkeit wahrgenommen werden, muss zu NGOs eine tragfähige und auf Dauer angelegte Basis und Arbeitsgrundlage entwickelt werden. Dies alles soll der Volksanwaltschaft allmählich den Charakter eines "Menschenrechtshauses der Republik" verleihen.

Den Weg dorthin hat die Volksanwaltschaft im Arbeitsjahr 2011 begonnen. Neben der vertrauten Arbeit wurden die internen Voraussetzungen geschaffen, neues Personal zu rekrutieren und die bisherigen Arbeitsabläufe neu zu strukturieren. Der nächste erfolgsentscheidende Schritt wird darin bestehen, nebenberuflich tätige, qualifizierte Personen für die Mitarbeit in Kommissionen und den Menschenrechtsbeirat zu gewinnen. Damit ist jedoch erst die Basis für viele weitere Reformschritte geschaffen. So muss etwa auch das Berichtswesen neu gestaltet werden. Allein schon deshalb, weil die Volksanwaltschaft künftig die Möglichkeit hat, dem National- und Bundesrat themenspezifische "Wahrnehmungsberichte" zu übermitteln, und gegenüber dem UN-Unterausschuss zur Verhütung von Folter (SPT) berichtspflichtig sein wird.

Alle diese Maßnahmen werden die Volksanwaltschaft maßgeblich verändern. Sie wurden mit Hilfe professioneller Organisationsberatung eingeleitet. Dass die externe Unterstützung sehr sparsam eingesetzt werden konnte, ist den engagierten und veränderungsbereiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verdanken. Die neu entwickelten Konzepte werden es ermöglichen, zukünftig Strukturen und Prozesse zu verändern und neue Kommunikationswege nach innen und außen aufzubauen, um den kommenden Aufgaben gerecht zu werden. Die Reorganisation startete somit mit einem internen Prozess. In einem nächsten Schritt werden Vorschläge für die Austauschprozesse mit dem neuen Menschenrechtsbeirat, den Kommissionen und der Zivilgesellschaft zu erarbeiten sein.

Die Volksanwaltschaft wurde in die umfassende Neukonzeption ihrer Rechtsgrundlagen einbezogen. In den konstruktiven Gesetzeswerdungsprozess wurden sowohl NGOs, die sich der Wahrung von Menschenrechten widmen, als auch der bisherige nach dem Sicherheitspolizeigesetz eingerichtete Menschenrechtsbeirat involviert. Das "OPCAT-Durchführungsgesetz" beendet dessen Arbeit nach 10-jähriger Tätigkeit. Anzuerkennen ist, dass in dieser Zeit ein wesentlicher Beitrag zur Bewusstseinsbildung über Menschenrechte und deren Bedeutung für die Polizeiarbeit im weitesten Sinne geleistet wurde. Das neu gefasste Menschenrechtsmandat der Volksanwaltschaft geht darüber wesentlich hinaus.

Sowohl der Europarat als auch die UN-Generalversammlung haben in mehreren Resolutionen die steigende Bedeutung von Ombudsmann-Einrichtungen für den Schutz der Menschenrechte

und die Förderung der Rechtsstaatlichkeit hervorgehoben. Fast alle europäischen Staaten haben diese Institutionen auch im Zuge der Ratifikation des OPCAT mit dem "mensenrechtlichen Monitoring" betraut. Zwischen den europäischen Ombudsmann-Einrichtungen – aber auch darüber hinaus – werden wegen der ähnlichen Aufgabenstellung neue Wege des Erfahrungs- und Wissensaustausches gefördert werden. Dazu wird auch die Volksanwaltschaft ihren Beitrag leisten, da das Generalsekretariat des International Ombudsman Institute (I.O.I.) seit 2009 bei ihr angesiedelt ist und laut den Statuten von einer Volksanwältin/einem Volksanwalt geleitet wird.

Es gilt daher die über die vergangenen Jahre aufgebaute sehr gute internationale Vernetzung unter anderem auch zum Europarat und zur OSZE im Sinne gemeinsamer menschenrechtsorientierter Zielsetzungen zu nutzen und – wie es unsere Verpflichtung ist – mit dem SPT in Kooperation zu treten. Jede internationale Unterstützung zum Aufbau des Nationalen Präventionsmechanismus wird die Volksanwaltschaft gerne annehmen.

Wir danken an dieser Stelle den Bundesministerien und übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden für die Kooperationsbereitschaft im abgelaufenen Jahr. Besonderer Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die in den Veränderungsprozess eingebunden sind und sich aktiv und engagiert einbringen.



Dr. Gertrude Brinek



Mag.^a Terezija Stoisits



Dr. Peter Kostelka

Wien, im März 2012

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 EINLEITUNG	9
2 DIE VA IM ÜBERBLICK	11
2.1. Gesetzlicher Auftrag	11
2.2. Zielsetzung	12
2.3. Zahlen & Fakten	14
2.3.1. Kennzahlen zur Prüftätigkeit	14
2.3.2. Bürgernahe Kommunikation	17
2.3.3. Veranstaltungen	18
2.3.4. Internationale Aktivitäten	20
3 PRÜFTÄTIGKEIT	23
3.1. Geschäftsgruppe Bildung, Jugend, Information und Sport	23
3.1.1. Diskriminierung von Pflegekindern bzw. -eltern bei der Befreiung von Essensbeiträgen in Wiener Kinderbetreuungseinrichtungen?	23
3.1.2. Nach wie vor schwer überwindliche Grenzen zwischen Wien und NÖ bei Kinderbetreuung	24
3.1.3. Jugendwohlfahrt	26
3.2. Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales	37
3.2.1. Mindestsicherung	37
3.2.2. VA kritisiert gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen	38
3.2.3. Unmögliches kann nicht Gegenstand eines Verbesserungsauftrages sein	41
3.2.4. Versagung der Mindestsicherung wegen eines stationären Krankenhausaufenthaltes in NÖ	43
3.2.5. VA kritisiert rechtswidrige Leistungseinstellungen	46
3.2.6. Immer wieder Probleme bei der Auszahlung von Geldleistungen	47
3.2.7. Heimbewohner- und Behindertenrecht	48
3.2.8. Landespflegegeld	51
3.2.9. Probleme in der Vollziehung des Tabakgesetzes	52

3.3.	Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke – Friedhöfe GmbH	55
3.3.1.	Säumnis bei Ersatz eines Schadens – Friedhöfe Wien GmbH	55
3.4.	Geschäftsgruppe Integration, Frauenfragen, KonsumentInnenchutz und Personal	57
3.4.1.	Verfahrensverzögerungen und Mängel beim Vollzug des NAG	57
3.4.2.	Organisationsbedingte Verschleppung von Staatsbürgerschaftsverfahren	59
3.5.	Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung.....	63
3.5.1.	Straßenerrichtung; lange Dauer bei der Umsetzung vertraglicher Leistungen - MA 28	63
3.6.	Geschäftsgruppe Umwelt	65
3.6.1.	Heurigenbetrieb im Landschaftsschutzgebiet – MA 22	65
3.6.2.	Vorschreibung von Kosten nach der Wiener Reinhalteverordnung, nicht nachvollziehbar	68
3.6.3.	Mangelhafte Bearbeitung von Anzeigen wegen Lärmerregung	69
3.6.4.	Steinsplitt wird als Wurfgeschoss zweckentfremdet– MA 42	71
3.7.	Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung	73
3.7.1.	Informationsbedarf in bau- und raumordnungsrechtlichen Angelegenheiten	73
3.7.2.	Keine Verständigung des Eigentümers von der Durchführung baupolizeilicher Sofortmaßnahmen - MA 25	73
3.7.3.	Einer Anzeige von unzulässigen Anschüttungen wird nicht entsprechend nachgegangen – MA 37	75
3.7.4.	Unterlassung erforderlicher baupolizeilicher Maßnahmen – MA 37	76
3.7.5.	Wohnbeihilfe: Parteiengehör missachtet - MA 50	78
3.7.6.	Gesetzwidriges Vorgehen bei Berufung gegen Wohnbeihilfebescheid – MA 50	78
3.7.7.	Verlangen von Unterlagen in Original und Kopie nicht gerechtfertigt – MA 50	79
3.7.8.	Unzweckmäßige Planung – Wiener Wohnen	81

3.7.9.	Entrümpelung von gebrauchstüchtigen Fahrrädern – Wiener Wohnen	82
3.7.10.	Mangelhafte Müllentsorgung – Wiener Wohnen	83
3.7.11.	Außenbeleuchtung auch bei Tag – Wiener Wohnen	84
3.7.12.	Unvollständige Information zur Direktvergabe auf der Homepage – Wiener Wohnen	84
3.7.13.	Kein Zutritt zum Trockenboden – Wiener Wohnen	85
3.7.14.	Mieterin erhält an ihre Verlassenschaft gerichtetes Schreiben – Wiener Wohnen	86
3.7.15.	Größere Wohnung für eine demnächst 8-köpfige Familie – Wiener Wohnen	87
3.7.16.	Instandsetzungskosten einbehalten	87
3.7.17.	Wasserschaden durch kaputtes Dach – Wiener Wohnen	89
3.7.18.	Verzögerte Mietrechtsübertragung – Wiener Wohnen	90
3.7.19.	Schnelle Hilfe für wohnungslosen Vater und seine Tochter – Wiener Wohnen	91
3.7.20.	Kosteneinsparungen durch selektiven Winterdienst – Wiener Wohnen	91
4	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	93

1 Einleitung

Die VA kontrolliert die Verwaltung des Bundes und dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten. Zugleich ist die VA auch in sieben Bundesländern Landesvolksanwaltschaft. Mit dem Jahresbericht informiert die VA die Mitglieder des Nationalrates und des Bundesrates über ihre auf Bundesebene gemachten Wahrnehmungen im Arbeitsjahr 2011. Die Ergebnisse der Prüffähigkeit auf Landes- und Gemeindeebene können den Berichten an die jeweiligen Landtage entnommen werden.

Um den in diesem Bericht beschriebenen Tätigkeiten der VA eine entsprechende Basis zu geben, soll hier kurz auf die historische Entwicklung eingegangen werden.

1971 versandte das BKA einen Entwurf über eine "Bundesverwaltungsanwaltschaft", der bei der Österreichischen Staatsdruckerei bezogen werden konnte. Das Interesse der Bevölkerung an der Schaffung einer Ombudsmann-Einrichtung schien damals sehr groß; immerhin wurden insgesamt 13.000 Exemplare dieses Druckes angefordert. Das Bundesgesetz über die VA wurde nach intensiven und kontroversen wissenschaftlichen und politischen Diskussionen am 24. Februar 1977 (BGBl. Nr. 121) erlassen.

1977 Gründung der VA

Die VA wurde damit ausdrücklich nicht als "Rechtsschutzeinrichtung im technischen Sinn" konzipiert. In den Materialien zur Regierungsvorlage aus dem Jahr 1976 heißt es:

"Das zweifellos hochentwickelte Rechtsschutzsystem in Österreich lässt aber doch nicht übersehen, dass es verschiedene Bereiche gibt, in denen die bestehenden Rechtsschutzeinrichtungen nicht ausreichen und nicht ausreichen können, um wirkliches oder vermeintliches Unrecht bekämpfen zu können. Dass ein Rechtsschutz allein niemals allen Bedürfnissen des Menschen, der ja nicht nur Rechtssubjekt, sondern ein lebendes Wesen mit ganz individuellen Sorgen und Nöten ist, gerecht zu werden vermag, sagt bereits der sehr weise Satz 'fiat justitia pereat mundus', ein Satz, der gerade in Österreich sehr gerne ignoriert wird. Wenn man will, kann man diesen Versuch einer Humanisierung der Rechtskontrolle auch als 'politische' Rolle des Ombudsmannes bezeichnen, der damit der rechtsstaatlichen Verwaltung eine neue Komponente hinzufügt."

Zielsetzung: Humanisierung der Rechtskontrolle

Bemerkenswert ist, dass in den Schlussbestimmungen dieses Bundesgesetzes eine Regelung enthalten war, wonach es mit 1. Juli 1977 in Kraft tritt und mit Ablauf des 30. Juni 1983 außer Kraft treten sollte. Damit wurde also zunächst nur ein Provisorium geschaffen. Es war unklar, ob die Institution den Anforderungen auch faktisch gerecht werden kann und welche Bedeutung ihr beigemessen wird.

Erwartungen an die VA waren anfangs gering

Angenommen wurde, dass in der VA jährlich nicht mehr als ca. 1.500 Beschwerden einlangen und maximal 5 % davon als "Verwaltungsmissstand" anzusehen sein werden.

Trotz der Vorbehalte konnte die VA letztendlich die ihr gegenüber kritisch eingestellte Öffentlichkeit überzeugen und gewann rasch an Vertrauen und Ansehen. Noch vor Zeitablauf – nämlich mit Wirkung vom 1.8.1981 – wurde sie "bestandsfest" in das bestehende Verfassungsgefüge eingeordnet und die verbliebenen einfachgesetzlichen Vorschriften unter dem Titel Volksanwaltschaftsgesetz 1982 im BGBl. Nr. 433/1982 wiederverlautbart.

Diese Entwicklung ist begründet und – wie an der deutlichen Kompetenzerweiterung mit 1.7.2012 zu sehen ist – noch nicht abgeschlossen. Im Bereich der primär nachprüfenden Verwaltungskontrolle wurden die Erwartungen um ein Vielfaches übertroffen:

- Betroffene werden im Schnitt schon nach 63 Tagen darüber informiert, ob die VA in ihrem Fall einen Missstand festgestellt hat.

Wie uns aus Reaktionen bekannt ist, löst zuweilen bereits die Ankündigung, die VA eingeschaltet zu haben oder einschalten zu wollen, ein vorher unlösbar scheinendes Problem. Behördenvertreterinnen und -vertreter wissen, dass sie der VA gegenüber jedenfalls Rechenschaft ablegen müssen.

Als nachprüfendes Verwaltungskontrollorgan hat die VA eine rechtsstaatliche Funktion. Als parlamentarisches Hilfsorgan ist sie aber auch dem demokratischen Prinzip in besonderer Weise verbunden. Im Zentrum der täglichen Arbeit steht daher der intensive, kostenfreie und weitgehend formfreie Kontakt mit Menschen, der im Dienste beider Prinzipien steht.

Der Alltag der Volksanwältinnen und des Volksanwalts erschöpft sich nicht nur in Aktenerledigung. Im Mittelpunkt stehen immer der Dialog und die Auseinandersetzung mit verschiedensten "Außenwelten". Das gilt natürlich auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VA, denen nicht nur Fachkompetenz, sondern auch ein erhebliches Maß an Kommunikations- und Konfliktfähigkeit abverlangt wird.

Die VA als Institution hat in der Interaktion mit ihren jeweils wichtigen – und sehr heterogenen – Umwelten in 35 Jahren durch ihre Arbeit und ihr Auftreten Vertrauen und Akzeptanz in der Bevölkerung erworben. Dazu hat auch die ORF-Sendung "Bürgeranwalt" wesentlich beigetragen. Künftig wird die VA dank der neuen Aufgaben in noch verstärktem Maße das Interesse von Politik und breiter Öffentlichkeit auf sich ziehen.

**Hoher Bekanntheitsgrad
und einfacher Zugang
vermitteln Vertrauen**

**Aktenbearbeitung nicht
ohne Dialog mit den
Menschen**

2 Die VA im Überblick

2.1. Gesetzlicher Auftrag

Die Bundesverfassung sieht unter bestimmten Voraussetzungen ein jedermann zustehendes "Recht auf Beschwerde über die Verwaltung des Bundes" vor. Ausnahmslos jede hoheitliche Verwaltungstätigkeit, die dem Bund zuzurechnen ist, unterliegt dabei ebenso wie dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten der Missstandskontrolle der VA. Damit korrespondiert die Verpflichtung der VA, jedem zulässigen Vorbringen nachzugehen, dieses zu überprüfen und das Ergebnis der Prüfung sowie die allenfalls getroffenen Veranlassungen mitzuteilen. Die VA ist darüber hinaus berechtigt, von ihr vermutete Missstände von Amts wegen zu prüfen. Als Verwaltungskontrollorgan ist sie auch ermächtigt, einen Antrag an den VfGH auf Überprüfung der Gesetzmäßigkeit einer Verordnung einer Bundesbehörde zu stellen.

**Verfassungsgesetzlich
gewährleistetes Recht
auf Beschwerde über
Verwaltung**

Im Jahr 1988 wurde der VA zusätzlich die Aufgabe übertragen, an der Erledigung der an den Nationalrat gerichteten Petitionen und Bürgerinitiativen mitzuwirken.

Aufgrund der verfassungsgesetzlich gewährleisteten Unabhängigkeit der Gerichtsbarkeit unterliegen Gerichtsentscheidungen (Beschlüsse, Urteile oder gerichtlich abgeschlossene Vergleiche) nicht der Kontrolle der VA. Trotzdem beziehen sich zahlreiche Anfragen auch darauf. Diese werden – auch wenn sie vorab als unzulässig beurteilt werden müssen – beantwortet und sind Indikatoren dafür, bei welchen Themen strukturelle Unzufriedenheiten bestehen (z.B. Sachwalterrecht, Obsorgestreitigkeiten etc.). In solchen Fällen können nur die Konsequenzen aus derartigen Entscheidungen mit den Betroffenen erörtert werden. Das ist eine Serviceleistung der VA.

**Service oder Kontrolle
hängt von Prüfkompe-
tenz ab**

In die Kompetenz der VA fallen jedoch Angelegenheiten der Justizverwaltung. Im Fall der Säumnis eines Gerichtes mit der Vornahme einer Verfahrenshandlung kann die VA sowohl aufgrund einer Beschwerde als auch von Amts wegen einschreiten. Darunter fallen z.B. die Anberaumung oder Durchführung einer Tagsatzung bzw. Verhandlung, die Einholung eines Sachverständigengutachtens oder die Ausfertigung einer gerichtlichen Entscheidung. Als besonderes Kontrollmittel wird der VA 2008 die Befugnis eingeräumt, "Fristsetzungsanträge" (die früher nur der Partei selbst zustanden) einzubringen und Maßnahmen der Dienstaufsicht anzuregen. Damit sollen gehäufte Fälle überlanger Verfahrensdauer bei Gericht eingedämmt werden.

Alle Organe des Bundes, der Länder und der Gemeinden sind verpflichtet, die VA bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihr Akteneinsicht zu gewähren und auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber der VA können sich die geprüften Institutionen nicht auf Amtsverschwiegenheit berufen.

Soweit aber Angelegenheiten der nichthoheitlichen Verwaltung von Organen ausgegliederter Rechtsträger oder juristischer Personen des öffentlichen Rechts besorgt werden, besteht keine Prüfbefugnis. Die zahlreichen Ausgliederungen der letzten zwei Jahrzehnte haben die Prüfständigkeit faktisch ausgedünnt. Seit 1993 hat die VA immer wieder darauf hingewiesen, dass eine entsprechende Kompetenzerweiterung notwendig wäre. Denn die vielfach geäußerte Hoffnung, es könnte mit den Ausgliederungen gemeinwohlorientierter Unternehmen eine bessere Kundenorientierung und eine höhere Servicequalität erreicht werden, hat sich nur partiell erfüllt. Viele Anliegen unzufriedener Konsumentinnen und Konsumenten landen daher alljährlich auch in der VA. Das ist einer der Gründe, weshalb es Beschwerden gibt, die zu keinen Prüfungsverfahren führen. Die VA hat daher mit verschiedensten Beschwerdestellen Kooperationen aufgebaut. Dies ist jedoch eine Serviceleistung, die nichts daran ändert, dass strukturelle Verbesserungen, anders als im Bereich der Kontrollzuständigkeit, nicht empfohlen werden können.

Keine Prüfständigkeit bei ausgegliederten Rechtsträgern

Dies ist der letzte Tätigkeitsbericht, der sich damit begnügen kann, Rechenschaft über die Wahrnehmung der eben beschriebenen Aufgaben abzulegen. Wie bereits im Vorwort ausgeführt werden die Kompetenzen der VA erheblich ausgeweitet. Mit 1. Juli 2012 wird die VA auch für den Schutz und die Förderung von Menschenrechten zuständig sein. Eine verfassungsgesetzliche Übergangsregelung ermöglicht es, bis dahin organisatorische und administrative Vorbereitungen zu treffen, einen Menschenrechtsbeirat als Beratungsorgan einzurichten und die Bestellung von mindestens sechs Kommissionen vorzubereiten.

Ab Juli 2012: Schutz und Förderung der Menschenrechte

2.2. Zielsetzung

Mit der VA steht jedermann ein oberstes, unabhängiges "niederschwelliges" Verwaltungskontrollorgan zur Seite, das auf nicht fristgebundene Beschwerden und persönliche Sorgen und Nöte jedes Einzelnen direkt eingehen kann und dafür keine Kosten berechnet. Die Kontaktaufnahme mit der VA muss deshalb bundesweit einfach möglich sein, auch für jene, die sich nicht in der Lage sehen, ihre Anliegen in formalisierter Form selbst durchzusetzen. Daher gibt es auch eine kostenlose Servicenummer, unter der man die VA kontaktieren kann. Auch die Sprechstage in und vor allem außerhalb Wiens dienen dazu, all jenen, die ihr Anliegen persönlich vorbringen möchten, dies leichter zu ermöglichen. Trotz neu hinzutretender Aufgaben wird dieses Angebot auch in den Folgejahren nicht eingeschränkt, sondern aufrechterhalten werden.

VA als Verwaltungskontrollorgan für alle

Der VA kommt von Anbeginn an vor allem die Rolle eines "Kompensateurs" im komplexen Verwaltungsstaat zu. Sie ist vom Konzept her nie als Alternative, sondern als Ergänzung zum System des herkömmlichen Rechtsschutzes vor den Gerichtshöfen des öffentlichen Rechts angedacht worden. Effektive Durchsetzungsmöglichkeiten von Rechtsansprüchen, der Zugang zu Institutionen, die Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung bieten, sowie die Verfügbarkeit von Möglichkeiten, zu rechtlich verbindlichen Entscheidungen zu kommen, sind gerade in den Bereichen des Diskriminierungsschutzes unabdingbar. Es gibt aber auch andere Wirkungsfelder: So erstreckt sich die Zuständigkeit der VA z.B. auch auf die sogenannte Privatwirtschaftsverwaltung, wo weder dem VfGH noch dem VwGH eine Kontrollmöglichkeit zukommt. Darüber hinaus wird durch die Möglichkeit des Einschreitens der VA gegenüber Gebietskörperschaften, die sich als Träger von Privatrechten am Rechtsverkehr beteiligen, Förderungen und Subventionsvergaben durchführen, eine Lücke geschlossen. Auch in solchen Fällen herrscht nur formal Waffengleichheit und gegen informelle Ablehnungen oder Untätigkeit sowie gegen situativ uneinheitliches Handeln steht ansonsten nur der kostenpflichtige Zivilrechtsweg zur Verfügung. Die VA wird daher vielfach auch prozessvermeidend tätig.

VA ermöglicht leichten Zugang zum Recht

Um diese Ziele angemessen verfolgen zu können, wurde der VA verfassungsgesetzlich Unabhängigkeit eingeräumt. Damit wird sie gegen jede Art von interessensgebundenen Einflussnahmen, nicht nur – aber auch – von politischer Seite, abgeschirmt. Aus der Unabhängigkeit leitet sich die Verantwortung für entsprechende objektive Aufgabenerfüllung ab. Die Unabhängigkeit der Mitglieder des Kollegiums der VA wird durch Bestimmungen von Geschäftsverteilung und Geschäftsordnung auch organisatorisch verankert.

Unabhängigkeit verpflichtet zu Objektivität

Soweit eine gemeinsame Beschlussfassung (als Kollegium) nicht vorgesehen ist, erledigen die drei Mitglieder die ihnen nach der Geschäftsverteilung übertragenen Angelegenheiten selbstständig. Gelangt dieses nach Prüfung einer Beschwerde zum Ergebnis, dass ein Missstand vorliegt, wird dies gegenüber den dafür Verantwortlichen im Regelfall durch das sachzuständige Mitglied mitgeteilt. Wenn die Rechtsordnung eine Behebung von Missständen zulässt, wird auch das angeregt und in der Folge oft rasch umgesetzt. Über Veranlassung eines Mitgliedes können auch kollegiale Missstandsfeststellungen und Empfehlungen gegenüber dem zuständigen obersten Organ (Bundesminister, Landeshauptmann, oberstem Organ der Selbstverwaltung) getroffen werden. Diesen kollegialen Empfehlungen wurde über die Jahre hinweg zu 80 % entsprochen.

Behebung von Missständen

Das folgende Kapitel soll zeigen, wie sich der gesetzliche Auftrag und das Rollenverständnis der VA in Zahlen und Fakten niederschlagen.

2.3. Zahlen & Fakten

2.3.1. Kennzahlen zur Prüftätigkeit

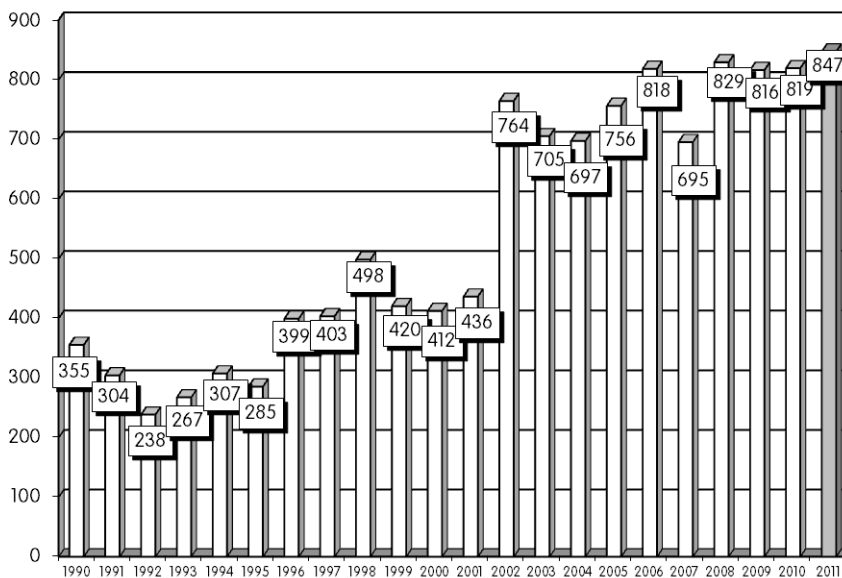
Die Bundesverfassung legt den Prüfauftrag der VA fest: Auf Bundesebene kontrolliert sie die gesamte öffentliche Verwaltung, also auch alle Behörden, Ämter und Dienststellen in Wien, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. 1.541 dieser Fälle wurden 2011 bearbeitet, 2010 waren es 1.366 Fälle. Die detaillierten Ergebnisse dieser Prüftätigkeit finden sich im 35. PB für das Berichtsjahr 2011.

Prüfauftrag Bund

Wien hat durch seine Landesverfassung die VA dazu berufen, darüber hinaus 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. Mit großem Bedauern muss die VA dabei 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.

Prüfauftrag Land und Gemeinde

Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung



Im Berichtsjahr fühlten sich 847 Wienerinnen und Wiener von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung schlecht behandelt oder unzureichend informiert. Sie wandten sich an die VA, weil sie Sorge hatten, nicht zu ihrem Recht zu kommen. Nach einem dramatischen Anstieg der Beschwerden 2008 um mehr als 19 Prozent stabilisierten sich die Zahlen der Prüffälle in den Jahren 2009 bis 2011 auf diesem Niveau.

Beschwerdeaufkommen stabilisiert sich

Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2011

Inhaltliche Schwerpunkte

	2011	2010
Sozialhilfe, Jugendwohlfahrt	219	184
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	199	229
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	130	101
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	92	100
Gesundheitswesen	76	44
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	33	38
Gewerbe- und Energiewesen	30	25
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	24	30
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	14	21
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	13	21
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	11	12
Landes- und Gemeindestraßen	6	13
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	0	1
GESAMT	847	816

Erledigte Beschwerden über die Wiener Landesverwaltung 2011

	2011	2010
Kein Missstand in der Verwaltung	518	425
Misstand in der Verwaltung	116	89
Prüfverfahren dzt. unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch)	101	98
Beschwerde zurückgezogen	88	83
VA nicht zuständig	35	37
Vorbringen zur geschäftsordnungsmäßigen Behandlung nicht geeignet	16	6
Gesamt	874	739

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 874 Prüffälle abgeschlossen – dies sind 18 % mehr als im Vorjahr. Parallel dazu stieg, wenn auch nicht in gleich starkem Ausmaß, die Zahl der festgestellten Misstände von 89 (2010) auf 116 (2011). Der Anteil an Misstandsfeststellungen lag 2011 somit insgesamt bei 13,3 %. Betroffene erfuhren im Schnitt nach 63 Tagen, ob in ihrem Fall ein Misstand festgestellt werden konnte.

Misstandsquote:
13,3 %

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer: 63 Tage

In 101 Fällen fielen Beschwerden in die Aufgabenbereiche der VA, doch bestand kein Anlass, ein Prüfverfahren einzuleiten. In diesen Fällen ging es der VA vor allem darum, zusätzliche Informationen und rechtliche Auskünfte zu erteilen. 35 Fälle betrafen Fragen außerhalb des Prüfauftrages der VA. Auch hier versuchte die VA, mit Auskunft und Rat zu helfen. Sie stellte den Kontakt mit den zuständigen Behörden her und zeigte mögliche Lösungsansätze für die Betroffenen auf. In 88 Fällen wurde die Beschwerde zurückgezogen.

Beratung auch außerhalb des Prüfauftrages

Die Bundesverfassung gibt der VA die Möglichkeit, amtswegige Prüfungen einzuleiten, wenn sie einen konkreten Verdacht auf einen Misstand in der Verwaltung hat. Wie auch in den Vorjahren machten die Mitglieder von diesem Recht Gebrauch und leiteten 4 amtswegige Prüfverfahren ein (2010: 3).

4 amtswegige Prüfverfahren

2.3.2. Bürgernahe Kommunikation

- 74 Sprechtag mit 417 Vorsprachen wurden durchgeführt
- 4.497 Menschen schrieben an die VA
- 13.998 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz
- 3.239 Briefe und E-Mails ergingen von der VA an Behörden
- 66.000 Zugriffe wurden auf der Homepage der VA verzeichnet

Die Bevölkerung schätzt es offensichtlich, die VA persönlich, telefonisch oder schriftlich völlig unkompliziert kontaktieren zu können. Die Korrespondenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Menschen, die einen Missstand in der Verwaltung vermuteten, umfasste 7.865 Schriftstücke. 6.133 Briefe und E-Mails wurden mit Behörden auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene ausgetauscht.

Unkomplizierter Kontakt

Traditionell gut angenommen werden die Sprechtag der Mitglieder in allen Bundesländern. Betroffene haben dabei die Möglichkeit, ihre Anliegen mit einer Volksanwältin oder dem Volksanwalt persönlich zu besprechen. 74 Sprechtag mit 417 persönlichen Gesprächen fanden 2011 statt (2010: 74).

Sprechtag

Bereits seit 10 Jahren erfreut sich die Servicesendung "Bürgeranwalt" im ORF großer Beliebtheit. Hohe Einschaltquoten machen die Sendung zu einer wichtigen Plattform für die Anliegen der VA. Im Schnitt verfolgen jede Woche rund 323.000 Haushalte die Bemühungen von Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek, Volksanwältin Mag.^a Terezija Stoisits und Volksanwalt Dr. Peter Kostelka, die sich der alltäglichen Probleme der Bevölkerung mit den österreichischen Behörden annehmen.

10 Jahre "Bürgeranwalt" im ORF

Die Zusammenarbeit mit dem ORF wurde 2007 ausgebaut und die wöchentliche Sendezeit von 30 auf 45 Minuten erweitert. In der "Bürgeranwalt-Sendung" werden seitdem nicht nur Fälle der VA, sondern auch Anliegen von Patientenanwälten, der Arbeiterkammer oder dem Verein für Konsumenteninformation behandelt. In der Rubrik "Nachgefragt" wird darüber berichtet, wie sich die Fälle nach der Sendung weiterentwickelten und welches Resümee die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer für sich daraus ziehen konnten.

Mehr Sendezeit, neue Themen

Für die Jubiläumssendung vom 12.1.2012 holte Sendungsverantwortlicher Dr. Peter Resetarits die bewegendsten Momente der letzten zehn Jahre aus dem Archiv. In der Sendung mit den bisher besten Quoten ging Volksanwalt Dr. Kostelka der Frage nach, ob der Verzehr von Mohnnudeln die Fahrtüchtigkeit beeinträchtigen und der Entzug des Führerscheins gerechtfertigt sein kann. Ein Fall von Volksanwältin Mag.^a Stoisits sorgte hingegen für ein überfülltes ORF-Studio, als Be-

fürworter und Gegner der geplanten Ortsumfahrung Schützen ihre Argumente austauschten. Dass die VA die Anliegen der Bevölkerung hartnäckig verfolgt, wurde an einem Fall von Volksanwältin Dr. Brinek aufgezeigt: Die fehlende Zufahrt zu einigen Grundstücken am Wiener Schafberg entwickelte sich zu einem langjährigen Rechtsstreit.

Immer stärker wird die VA auch im Internet als Anlaufstelle genutzt. Stetig steigende Besucherzahlen zeigen deutlich, dass der im Jahr 2010 völlig neu gestaltete Webauftritt der VA von der Bevölkerung gut angenommen wird. Im vergangenen Jahr besuchten rund 66.000 Menschen die Webseite der VA unter www.volksanwaltschaft.gv.at. Zwei Drittel der Zugriffe kamen aus Österreich, die übrigen verteilten sich auf 93 Länder. In den überwiegenden Fällen wurde die Webseite der VA über Suchmaschinen im Internet auffindig gemacht. Ein Drittel der Userinnen und User griff jedoch direkt auf die Seite zu.

**66.000 Zugriffe auf
Webseite der VA**

Die Webseite bietet kompakte Informationen über die Tätigkeit der VA. Besonders häufig gelesen werden die regelmäßig präsentierten "Fälle der Woche" bzw. die Zusammenfassungen der wöchentlichen ORF-Sendung "Bürgeranwalt". 8.500-mal wurde das online-Beschwerdeformular heruntergeladen. Das ist ein Beweis dafür, dass der unbürokratische Zugang zur VA geschätzt wird. Die übersichtliche Darstellung der Sprechtagstermine in den einzelnen Bundesländern wird ebenfalls oft aufgerufen. Expertinnen und Experten haben wiederum die Möglichkeit, Stellungnahmen der VA zu konkreten Gesetzesprojekten sowie ausgewählte kollegiale Missstandsfeststellungen und Empfehlungen einzusehen.

Die beliebtesten Inhalte

2.3.3. Veranstaltungen

Die VA ist regelmäßig Plattform für Erfahrungs- und Informationsaustausch und wird dies in Zukunft noch verstärken. Aus den neuen Aufgaben ergibt sich, dass sie insbesondere der organisierten Zivilgesellschaft ein Forum bieten muss.

Auf Initiative der Volksanwältin Mag.^a Terezija Stoisits wurde im Juni 2011 eine vom UN-Flüchtlingshochkommissariat (UNHCR) in Auftrag gegebene Studie in der VA vorgestellt. Die Studie ergab, dass die Mehrheit der österreichischen Bevölkerung viele Vorurteile und große Wissenslücken hat, wenn es um das Thema Asyl geht. 59 Prozent der Befragten waren der Meinung, dass Asylsuchende im Vergleich zu anderen Bevölkerungsgruppen gewaltbereiter und krimineller wären. 69 Prozent zufolge würden sie auch eine Belastung für das Sozialsystem darstellen. Vielen der Befragten war der Unterschied zwischen Asylsuchenden, Flüchtlingen und MigrantInnen nicht bekannt. Auffallend war, dass Menschen, die bereits Kontakt mit Asylsuchenden hatten, eine weitaus positivere Einstellung zum Thema Asyl zeigten. In der Diskussionsrunde waren sich die Vertreterinnen und Vertreter der

**VA Mag.^a Stoisits prä-
sentierte UNHCR-Studie**

NGOs am Podium einig, dass das Thema medial besser transportiert werden müsse, um Wissensdefizite und Vorurteile abzubauen.

Volksanwalt Dr. Kostelka lud am 27. September 2011 mehr als 30 Vertreterinnen und Vertreter von NGOs und Beratungseinrichtungen zum Informations- und Meinungsaustausch. Thema der Veranstaltung waren die Familienleistungen für Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft. Anlass waren die zahlreichen, laufenden Beschwerden von Personen, die Probleme mit der Gewährung von Familienbeihilfe und Kinderbetreuungsgeld haben und sich mit ihren Anliegen an die VA wenden. Mehr als die Hälfte der Beschwerden wird von ausländischen Familien eingebracht und die Tendenz ist stark steigend. Die VA stellt hier überproportional oft einen Missstand in der Verwaltung fest. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass die Rechtslage in diesem Bereich durch oftmalige Gesetzesänderungen und durch Vorgaben des EU-Rechts äußerst kompliziert ist und den vollziehenden Behörden oft klare Vorgaben zum Vollzug fehlen. In der Arbeit der VA hat sich auch gezeigt, dass in den Beratungseinrichtungen ein hohes Informationsbedürfnis in diesem Bereich besteht.

**VA Dr. Kostelka:
Informationsaustausch
mit NGOs**

Dr. Patricia Heindl, eine Mitarbeiterin der VA, zeigte anhand der Prüfungsfälle der VA die vielfältigen Schwierigkeiten auf, mit denen ausländische Familien konfrontiert sind. Die Vertreterinnen und Vertreter der NGOs und von Beratungseinrichtungen berichteten ihrerseits über Erfahrungen aus dem Beratungsalltag, beklagten teilweise strukturelle Probleme in der Vollziehung und lieferten wertvolle Anregungen für zukünftige Prüfungsverfahren der VA.

Auch im Bau- und Raumordnungsrecht reagieren die zuständigen Behörden nicht immer mit der gebotenen Effizienz auf Problemsituationen. Bauherren lassen vielfach die gesetzlichen Bestimmungen außer Acht: nicht selten bauen sie gänzlich ohne Baubewilligung oder weichen eigenmächtig von den bewilligten Plänen ab. Nachträglich gestellte Antragsänderungen und baupolizeiliche Verfahren können sich zum Ärger der Anrainer über Jahre hinziehen. Auch Flächenwidmungsverfahren führen immer öfter zu Konflikten. Die zuständige Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek lud daher im November 2011 zur Enquete "Bauordnung – Baubewilligung – Baupraxis. Recht und Realität im Österreichischen Bau- und Raumordnungswesen". In Impulsreferaten präsentierte ihr Team (Dr. Regine Pabst, Dr. Peter Kastner, Dr. Wolfgang Kleewein) Beispielfälle aus der VA. Dr. Josef Hauser, Landesvolksanwalt von Tirol, sowie Expertinnen und Experten aus Wissenschaft und Lehre beleuchteten aktuelle Entwicklungen in diesem Rechtsgebiet.

**VA Dr. Brinek: Fokus
Baurecht**

Ob am Rande von Sprechtagen, bei Podiumsdiskussionen oder als Gastgeber: Besonders wichtig sind den Mitgliedern der VA der kontinuierliche Dialog mit der Öffentlichkeit und das aktive Zugehen auf unterschiedliche Zielgruppen mit ihren jeweiligen Informationsbedürfnissen. Oftmals werden die Mitglieder der VA gebeten, Referate zu

VA im Dialog mit der Öffentlichkeit

halten, Fachtagungen zu moderieren oder an Veranstaltungen teilzunehmen. So präsentierte VA Dr. Kostelka im April 2011 seine Überlegungen bei einer Tagung zum Thema "Die neue EU-Grundrechtsarchitektur nach dem Vertrag von Lissabon". Im August 2011 diskutierten VA Dr. Brinek und der serbische Ombudsmann Sasa Jankovic auf Einladung des Forum Alpbach mit internationalen Teilnehmerinnen und Teilnehmern über den Beitrag von Ombudsmann-Einrichtungen für mehr Gerechtigkeit. Im Dezember nahm VA Mag.^a Stoisits an der Podiumsdiskussion "Die universelle Menschenrechtsprüfung und Menschenrechtspolitik in Europa" teil. Alle Mitglieder nahmen 2011 die Gelegenheit wahr, in der Demokratiewerkstatt mit Schulklassen über das Thema Demokratie und Parlamentarismus zu debattieren. Sprechtag in den Bundesländern wurden auch genutzt, um kommunale Fragen zu besprechen.

Die VA war 2011 wieder ein offenes Haus für zahlreiche Veranstaltungsaktivitäten. So wurde etwa dem Ersuchen des Bundesvorstandes des Gemeindebundes entsprochen, seine Jahrestagung in der VA abhalten zu können. Am 25. Mai 2011 fand das Symposium "Risiken und Chancen der Verwaltungsreform und Deregulierung" statt, zu dem die Österreichische Gesellschaft für Gesetzgebungslehre (ÖGGL) in den Festsaal der VA einlud. Im Juli 2011 fand in der VA ein Arbeitsgespräch mit dem Menschenrechtskommissar des Europarates Thomas Hammarberg statt, bei dem es um die Menschenrechtssituation in Österreich ging.

VA ein offenes Haus

Offen ist die VA nicht nur für Besuche von Vertreterinnen und Vertretern der NGOs und der Wissenschaft: Im Rahmen von Exkursionen besuchten Studentinnen und Studenten der Politikwissenschaft der Universität Wien die VA, auch mehrere Schulklassen waren zu Gast. In Gesprächen und Diskussionen gewinnen die Gäste einen lebendigen Einblick in die Organisation und die Aufgaben der VA.

Auch Schulklassen und Studierende zu Gast

2.3.4. Internationale Aktivitäten

International Ombudsman Institute (I.O.I.)

Das International Ombudsman Institute (I.O.I.) vernetzt weltweit über 140 unabhängige Ombudsmann-Einrichtungen. Die VA betreibt seit Herbst 2009 das Generalsekretariat der internationalen Organisation. Das Arbeitsjahr 2011 stand dabei ganz im Zeichen des Wissenstransfers. 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ombudsmann-Einrichtungen aus mehr als 20 Staaten und fünf Kontinenten nahmen an dem dreitägigen Seminar "Sharpening Your Teeth-Training" in Wien teil. In Europa fanden Spezialseminare zum Thema OPCAT und zur Frage der ausgegliederten Rechtsträger statt. Die nordamerikanische Region hielt für ihre Mitglieder ein "Sharpening Your Teeth-Training" in Jacksonville, Florida, ab. Mit Regionalsubventionen der Organisation

Fokus Wissenstransfer

geförderte Projekte wurden weltweit realisiert. Ein großes Forschungsprojekt des Ludwig Boltzmann Institutes für Menschenrechte widmet sich den Ombudsmann-Einrichtungen der Region Australasien und Pazifik erstmals wissenschaftlich. Die Studie soll 2012 abgeschlossen werden.

In der Vorstandssitzung des I.O.I. im November 2011 in Livingstone, Sambia, wurde die Weiterführung des erfolgreich eingeschlagenen Kurses beschlossen. Eine umfassende Statutenreform soll es ermöglichen, dass noch mehr Ombudsmann-Institutionen Mitglied des I.O.I. werden können. Als eine der zukunftsweisenden Prioritäten des I.O.I. wurden Kooperationen mit anderen Ombudsmann-Vereinigungen – etwa der African Ombudsman Association – definiert. Weiters wurden entscheidende Weichenstellungen für die nächste Weltkonferenz des I.O.I., die im November 2012 in Wellington, Neuseeland, stattfinden wird, vorgenommen.

Bestätigung des eingeschlagenen Kurses

Bilaterale Projekte

Die VA versteht sich als Partner neu eingerichteter Ombudsmann-Institutionen. So besuchte der Ombudsmann der deutschsprachigen Gemeinschaft in Belgien im Jänner 2011 die VA, um Anregungen für seine neue Tätigkeit zu gewinnen. Um die Weitergabe von Know-how ging es auch bei der Abschlusskonferenz des von der EU finanzierten Twinning-Projektes für Serbien, in dessen Rahmen die VA bereits seit 2009 den Aufbau der serbischen Ombudsmann-Einrichtung unterstützte.

Weitergabe von Know-how

Internationale Tagungen

Im Jahr 2011 war die VA bei zahlreichen internationalen Tagungen vertreten, die sich mit Prüfungsschwerpunkten beschäftigten. Um Fragen der Gleichberechtigung von Frauen ging es etwa bei einer UNDP (United Nations Development Programme) Konferenz in Istanbul im März 2011, an der Volksanwältin Dr. Brinek teilnahm. Migrationsfragen wurden auf einem vom Europarat im Mai 2011 in Athen initiierten Treffen behandelt. Behindertenrechte und Sachwalterschaft bildeten den Fokus einer Konferenz in Kroatien im Oktober 2011. Diese Veranstaltungen werden auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VA zum Informationsaustausch genutzt.

Präsenz bei internationalen Tagungen

Intensiviert wurde auch der internationale Erfahrungsaustausch mit europäischen Amtskolleginnen und -kollegen. Volksanwalt Dr. Kostelka besuchte im September 2011 in Novi Sad (Serbien) die Arbeitstagung des Europäischen Ombudsmann Institutes. Volksanwältin Mag.^a Stoisits und Volksanwalt Dr. Kostelka nahmen im Oktober 2011 in Kopenhagen am 8. Nationalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten teil.

OPCAT-Umsetzung in Europa

Im Vorfeld der innerstaatlichen OPCAT-Umsetzung erwies sich der internationale Erfahrungsaustausch als besonders wertvoll, da in Europa fast alle auf Ebene der Nationalstaaten etablierten Ombudsmann-Einrichtungen mit der Umsetzung des OPCAT betraut wurden. Volksanwältin Dr. Brinek und Volksanwalt Dr. Kostelka besuchten im September 2011 mit einer kleinen Delegation, der u.a. auch der Generalsekretär von Amnesty International Österreich, Mag. Heinz Patzelt, angehörte, das I.O.I. Europa-Seminar "OPCAT and Ombudsman" in Warschau. Es referierten Mitglieder des UN-Unterausschusses über Folter (SPT) sowie der Europäischen Kommission zur Verhütung von Folter (CPT). Die teilnehmenden Ombudsleute sowie Vertreterinnen und Vertreter von Ombudsmann-Einrichtungen nutzten die Gelegenheit, ihr Expertenwissen zu vertiefen und sich mit zentralen Prinzipien des menschenrechtlichen Monitorings vertrauter zu machen. Auch abseits der Tagung standen die polnische Ombudsmann-Einrichtung unter der Leitung von Prof. Dr. Irena Lipowicz sowie die in Polen gebildete "NGO-coalition for OPCAT" den Teilnehmerinnen und Teilnehmern für Fragen zur Verfügung.

Internationaler Erfahrungsaustausch im Vorfeld der OPCAT-Umsetzung

3 Prüftätigkeit

3.1. Geschäftsgruppe Bildung, Jugend, Information und Sport

3.1.1. Diskriminierung von Pflegekindern bzw. -eltern bei der Befreiung von Essensbeiträgen in Wiener Kinderbetreuungseinrichtungen?

Bei sozialer Bedürftigkeit können in Wiener Kinderbetreuungseinrichtungen Befreiungen vom Betreuungs- und Essensbeitrag erfolgen. Im Falle von Pflegekindern werden solche Befreiungen jedoch bis dato in bezug auf den Essensbeitrag kategorisch ausgeschlossen.

Wenn soziale Bedürftigkeit nachgewiesen wird, können beim Besuch von Wiener Kinderbetreuungseinrichtungen (z.B. Ganztagschulen, Lern- und Freizeitklubs) Essens- und Betreuungsbeiträge ermäßigt oder ganz nachgelassen werden.

Zwei „Klassen“ von Kindern?

Bei Pflegekindern fällt, selbst wenn deren Pflegeeltern diese Voraussetzungen in dem Fall, dass es sich um ihre eigenen (leiblichen oder adoptierten) Kinder handeln sollte, erfüllen würden, diese Begünstigungsmöglichkeit von vornherein weg. Die Betroffenen sehen darin im Ergebnis eine Diskriminierung.

Der Wiener Magistrat sieht den Aufwand für die Verköstigung eines Pflegekindes durch das Pflegeelterngehalt als gedeckt an, sodass keine Befreiung vom Essensbeitrag zu erfolgen habe, und beruft sich dabei auf § 27 Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz, welcher in den hier maßgeblichen Passagen lautet wie folgt:

Die Argumentation des Wiener Magistrates

(1) Pflegeeltern (Pflegepersonen) gebührt zur Durchführung der vollen Erziehung (§ 34) auf Antrag zur Erleichterung der mit der Pflege verbundenen Lasten Pflegeelterngehalt.

(2) Das Pflegeelterngehalt ist nach Richtsätzen zu bemessen.

(3) Der Richtsatz ist so anzusetzen, daß er den monatlichen Bedarf an Nahrung, Bekleidung, Körperpflege, Schulartikeln, anteilige Wohnungs- und Energiekosten sowie den Aufwand für eine altersgemäß gestaltete Freizeit deckt.

Nach Auffassung des Magistrats sei es den Pflegeeltern daher „zuzumuten, einen entsprechenden Beitrag für das Essen in den ganztägig geführten Schulen sowie in den Lern- und Freizeitklubs zu leisten, zu-

mal auch für die Verköstigung des Kindes zu Hause ein entsprechender finanzieller Aufwand anfällt.“

Die VA hat dem Magistrat gegenüber schon bei Einleitung des Prüfungsverfahrens klargestellt, dass sie diese Rechtsauffassung nicht teile (und vielmehr der von N.N. vertretenen folge), sodass bei sozialer Bedürftigkeit für Pflegekinder auch eine Befreiung vom Essensbeitrag zu erfolgen habe.

Aussicht auf Besserung?

Die Bilanz des gegenständlichen Prüfungsverfahrens erscheint gleichwohl zwiespältig bzw. zeigt auch eine positive Tendenz. Immerhin hat der Magistrat nämlich angegeben, dass die „MA 10 [...] derzeit gemeinsam mit der MA 11 eine eventuell zukünftige [offenbar gemeint: für leibliche bzw. adoptierte Kinder und Pflegekinder] einheitliche Vorgangsweise bei der Feststellung der Bemessungsgrundlage für die Berechnung von Elternbeiträgen“ prüfe.

Die VA hofft, dass das Ergebnis dieser Prüfung die hier kritisierte Diskriminierung von Pflegefamilien beendet.

Einzelfall: VA-W-SCHU/0030-C/1/2011, MPRGIR - V-48/12

3.1.2. Nach wie vor schwer überwindliche Grenzen zwischen Wien und NÖ bei Kinderbetreuung

Bund und Länder vergeben in der jüngsten „15a-Vereinbarung“ zur Kinderbetreuung erneut die Chance, für eine höhere „Durchlässigkeit“ der Bundesländergrenzen, vor allem zwischen Wien und NÖ, zu sorgen. Damit bleibt bei „Grenzüberschreitung“ der Kindergartenbesuch, der im letzten Jahr vor Schulbeginn („Pflichtjahr“) im Halbtagesausmaß eigentlich kostenlos sein sollte, für viele Eltern im Endeffekt doch kostenpflichtig.

Schon jahrelang bemüht sich die VA darum zu gewährleisten, dass sich Eltern bzw. Kinder aussuchen können, in welchem Bundesland sie den Kindergarten besuchen möchten – ohne negative Kostenfolgen, vor allem im letzten verpflichtenden Kindergartenjahr, das eigentlich (halbtags) kostenlos sein sollte. Zwischen Wien und Niederösterreich erscheint die Grenze besonders undurchlässig, was die VA schon wiederholt kritisiert hat (z.B. in der ausführlichen Problemdarstellung im 31. Wien-Bericht [2009] 15 ff.).

Jahrelange Bemühungen der VA ...

Immerhin hat die VA erreicht, dass in Ausnahmefällen eine im wesentlichen kostenneutrale Möglichkeit zur Überschreitung der Bundesländergrenze besteht; praktisch bedeutsam wegen der vielen Berufs-

... bleiben nur für Ausnahmefälle erfolgreich

pendler und -pendlerinnen insbesondere von NÖ nach Wien. Dazu müssen Eltern jedoch pädagogische bzw. medizinische Gutachten beibringen, die belegen, dass gerade der Kindergartenbesuch in Wien dem Kindeswohl eindeutig besser entspricht. Praktisch ist dies z.B. in der Regel dann der Fall, wenn das betroffene Kind bereits mehrere Jahre einen Wiener Kindergarten besucht hat und ein Wechsel ausgerechnet im letzten Jahr vor Schulbeginn nicht zumutbar erscheint. Auch sonstige soziale Gründe (z.B. Organisation der Kinderbetreuung bei berufstätigen Eltern) können ins Gewicht fallen.

Selbst im positiven Falle müssen Eltern somit administrative Hürden überspringen und u.U. (Gutachten-) Kosten in Kauf nehmen, um das politische Versprechen – kostenloser Kindergartenbesuch im „Pflichtjahr“ – tatsächlich auch in ihrer Situation erfüllt zu sehen.

Umso stärker hat die VA im Zuge der Neuverhandlungen betreffend die „15a-Vereinbarung“ zur Kinderbetreuung darauf gedrungen, diese Hürden zu beseitigen und echte Wahlfreiheit zu schaffen. Leider blieben diese Bemühungen erfolglos.

Vertane Chance bei aktueller „15a-Vereinbarung“

Einzelfall: VA-NÖ-SCHU/0026-C/1/2011, VA-NÖ-SCHU/0010-C/1/2011

3.1.3. Jugendwohlfahrt

Umgang mit Opfern von sexuellem Missbrauch und Gewalt

Die VA hat im Jahr 2011 eine österreichweite Erhebung darüber durchgeführt, in welcher Form Opfer von sexuellem Missbrauch und anderer Formen von Gewaltexzessen in staatlichen Institutionen außergerichtlich „späte Genugtuung“ erhalten. Die Auswertung des von der VA dazu erstellten Fragebogens ergab, dass sämtliche Bundesländer eine Anlaufstelle für institutionelle Opfer von sexuellem Missbrauch und Gewalt geschaffen haben. Die Gem. Wien siedelte diese Anlaufstelle bei der Opferschutzeinrichtung „Weißer Ring“ an und bekennt sich auch zur Verantwortung, wenn Kinder- und Jugendliche basierend auf Verfügungen der Jugendwohlfahrt seinerzeit in Einrichtungen anderer Bundesländer überstellt wurden und dort zu Schaden kamen. Zum Stichtag 15.01.2012 waren 849 Meldungen eingelangt. Dies stellt ungefähr die Hälfte der österreichweit insgesamt eingegangenen Meldungen dar.

In Wien betrafen die hauptsächlichen Meldungen die 1960-er-Jahre. Im VA-Fragebogen wurden als zentrale Anliegen Betroffener - neben einer angemessenen Entschädigung - die Anerkennung des erlittenen Unrechts, die Anerkennung als Opfer, die Zugänglichkeit zu Therapieleistungen sowie verstärkte Präventionsarbeit für die Zukunft genannt.

Opfer wünschen sich neben einer Entschädigung Anerkennung und Verhinderung ähnlicher Fälle in der Zukunft

Für finanzielle Entschädigungen wurde ein Projektbudget in der Höhe von mittlerweile EUR 8,8 Mio zur Verfügung gestellt. Beim Weißen Ring wurde ein Opferschutzgremium eingerichtet, das sich aus acht Expertinnen und Experten aus dem Bereich der Justiz, der Kinder- und Jugendpsychiatrie, der Psychologie, der Opferanwaltschaft, der Kinder- und Jugendanwaltschaft und des Weißen Rings zusammensetzt und vom Präsidenten des Weißen Rings geleitet wird. Weiters wurde eine Historikerkommission zur Aufarbeitung der Geschichte der Wiener Heimerziehung und des Fürsorgewesens der Stadt Wien in der Nachkriegszeit bzw. für das ehemalige Heim am Wilhelminenberg eine eigene Aufklärungskommission eingerichtet.

Die Erstgespräche (Clearingphase) werden durch Opferschutzexpertinnen und Opferschutzexperten des Weißen Rings durchgeführt, die psychosoziale Berufserfahrung haben. Ziel ist es, den Betroffenen unbürokratisch und rasch zu helfen, weshalb bereits vorab ein psychosoziales Basisangebot von 10 bis 20 Psychotherapiestunden und eine Stunde anwaltliche Beratung unterbreitet werden kann. Geldleistungen und weitere Therapieangebote werden vom Opferschutzgremium

zuerkannt. Dieses entscheidet auf Grundlage der Ergebnisse des abgeschlossenen Clearings dem Grunde und der Höhe nach. Die Höhe der Geldleistung orientiert sich an der Judikatur, die - abgestuft nach der Schwere der Gewalterfahrungen (physische, psychische und sexuelle Gewalt) - zwischen EUR 5.000 bis EUR 25.000 anerkennt. Geldleistungen in diesem Umfang werden ungeachtet des Verstreichens etwaiger Verjährungsfristen zuerkannt. Betreuung finden im Rahmen dieses außergerichtlichen Prozessablaufes alle Betroffenen, die nachweislich in einem Heim der Stadt Wien, in privat geführten Wiener Heimen oder in gleichartigen Einrichtungen anderer Bundesländer im Rahmen einer Jugendwohlfahrtsmaßnahme untergebracht waren. Die Einleitung oder Einstellung eines früheren Strafverfahrens stellt dabei keinen Ablehnungsgrund dar. Auf Wunsch der Opfer erfolgt die Weiterleitung von Sachverhaltsdarstellungen zur strafrechtlichen Verfolgung an die StA Wien bzw. wird psychosoziale bzw. anwaltliche Prozessbegleitung vermittelt, wenn es zur Einleitung von Strafverfahren kommt.

Übergriffen von Minderjährigen an anderen untergebrachten Minderjährigen können auch zur Zuerkennung von Geldleistungen führen. Die Gemeinde Wien übernimmt neben der finanziellen Anerkennung zudem die Kosten für 40 – bzw. in schwereren Fällen von 80 Therapieeinheiten, um den Umgang mit den Folgen der traumatisierenden Ereignisse zu erleichtern. Eine Überschreitung des kontingentierte Therapiebedarfs in Ausnahmefällen bleibt möglich.

Die VA hat sich schon bisher auf Grundlage konkreter Beschwerden für die Übernahme der Kosten im Rahmen der Traumabearbeitung nach sexuellen Übergriffen in Wohngemeinschaften eingesetzt. So wandte sich auch die Mutter eines Mädchens, welches 2 Jahre in einer Wohngemeinschaft der Stadt Wien gelebt hatte, an die VA und berichtete über erfolgte Übergriffe, die ihre Tochter aufarbeiten müsse, um Kontrolle über ihr Leben und ihre Emotionen wieder gewinnen zu können. Seitens der MA 11 wurde gegenüber der VA ausdrücklich bestätigt, dass es in der betroffenen Wohngemeinschaft sexuelle Übergriffe durch einen im fraglichen Zeitraum dort untergebrachten Bur-schen gegeben habe. Die Übernahme der Therapiekosten wurde be-willigt und das Geld unmittelbar an die behandelnde Therapeutin an-gewiesen.

Einzelfall: VA-BD-JF/0055-A/1/2011, MPRGIR-V-494/10; VA-VA-W-SOZ/0096-A/1/2010, MPRGIR-V-494/10

Verstärkte Gewaltprävention als effiziente Maßnahme gegen verborgene „strukturelle“ Missstände

Die Gem. Wien hat im Rahmen der Fragebogen-Erhebung der VA ausgeführt, dass man die Konsequenzen aus dem Systemversagen der Vergangenheit ziehen und künftig besonderes Augenmerk auf Gewaltschutz und Missbrauchsprävention in der Fremdunterbringung legen wird. Die VA wird in Umsetzung der ihr durch das OPCAT-Durchführungsgesetz, BGBl. I 1/2012 übertragenen Aufgaben, selber auch präventives „monitoring“ ausüben.

Der VA hat ab 1.7.2012 durch die innerstaatliche Umsetzung des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) ein weites Mandat zum Schutz und der Förderung von Menschenrechten in Einrichtungen. Dieses Mandat bezieht sich auf alle Typen von Einrichtungen, in denen Menschen Gefahr laufen könnten, freiheitsbeschränkenden Maßnahmen und Gewaltübergriffen wehrlos ausgeliefert zu sein. Die VA, die als Nationaler Präventionsmechanismus eigene Expertinnen-Kommissionen einzusetzen hat, wird u.a. in den von der Stadt Wien betriebenen sozialpädagogischen Wohngemeinschaften ebenso wie in Einrichtungen privater Heimträger in regelmäßigen Abständen unangemeldete Besuche vor Ort durchführen, mit den Leitungen in Dialog treten, in alle Dokumentationen Einsicht nehmen und auch Interviews mit dort lebenden Kindern und Jugendlichen führen.

Neuer Verfassungsauftrag ermöglicht verstärkte Kontrollen der VA in Einrichtungen

Zugestimmt wird der MA 11 darin, dass schon durch die Heimreform 2000 die Transparenz und Offenheit der Einrichtungen der Stadt Wien verstärkt wurde, indem Kinder- und Jugendheime aufgelassen und kleinere sozialpädagogische Wohngemeinschaften geschaffen wurden. Dadurch wurden Strukturen geschaffen, die Missbrauch unwahrscheinlicher machen bzw. helfen könnten, diesen früher zu erkennen. Davon auszugehen, dass die persönliche Integrität Minderjähriger gewahrt und Missstände in der Fremdunterbringung damit schon beseitigt sind, wäre jedoch ein fataler Irrtum. Wer über die Ursachen und komplexen Entstehungsbedingungen von Vernachlässigung, Gewalt und Missbrauch fachliches Hintergrundwissen besitzt, kommt unweigerlich dazu, Konsequenzen zu ziehen, sich der Ursachenbekämpfung von Gewalt zuzuwenden und sich mit verschiedenen Modellen primärer Prävention, die sowohl bei potentiellen Opfern als auch potentiellen Täterinnen und Tätern ansetzen, verstärkt zu befassen.

Die VA erkennt auch die inzwischen gesetzten Bemühungen der Stadt Wien, aus der Vergangenheit zu lernen, an. Durch eine hohe Präsenz der pädagogischen Leitung vor Ort, vor allem in der Einschulungsphase von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Verbesserung des Meldewesens an die Fachaufsicht und die Betreuung durch Psychologinnen und Psychologen wurden wichtige Schritte in die richtige Richtung gesetzt. Supervision und spezielle Fortbildungen zum Thema Gewaltschutz, Gewaltprävention, sexueller Missbrauch und Abgrenzung in missbräuchlichen Situationen sollen zusätzlich zur Gewaltprävention beitragen.

Weitere strukturelle Verbesserungen notwendig

Einige verbesserungswürdige Punkte fallen jedoch vor allem im österreichweiten Vergleich auf und sollten Anlass für weitere Veränderungen darstellen. So wurde der VA berichtet, dass bei der Auswahl der Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen das Vieraugenprinzip angewandt und dem Bereich „Sexualität“ im Auswahlverfahren besondere Beachtung geschenkt wird. Eine psychologische Abklärung werde aber bislang nur bei Unklarheiten im Anlassfall durchgeführt, was aus der Sicht der VA grundsätzlich zu überdenken ist.

Psychologische Abklärung bei Aufnahmeverfahren von Sozialpädagoginnen wäre sinnvoll

In der Wiener Jugendwohlfahrt gelten zweifellos erhöhte Ausbildungsstandards für Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen. Diese müssen jedenfalls über eine fachspezifische, postsekundäre oder universitäre Ausbildung verfügen. Zu kritisieren ist allerdings, dass diese Standards zwar in den von der Stadt Wien betriebenen Heimen und Wohngemeinschaften bzw. Krisenzentren gelten, nicht jedoch in den Vertragseinrichtungen privater Träger. Dort ist nach Kenntnis der VA auch Personal im Einsatz, welches sich aktuell noch in Ausbildung befindet. Vor allem am Beginn einer Ausbildung ist eine totale Überforderung, welche den Nährboden für Gewalt in jeder Form darstellen kann, aber nicht auszuschließen. Deshalb fordert die VA die Stadt Wien auf, Vertragseinrichtungen künftig nur bei Einhaltung der für eigene Einrichtungen geltenden Standards mit Fremdunterbringungen zu betrauen. Dieser Grundsatz sollte auch für die Größe der jeweiligen Gruppen gelten. Es ist nämlich nicht einsichtig, wie private Träger die gleiche Betreuungsqualität bieten sollen, wenn in deren Gruppen bis zu 12 Minderjährige und nicht wie in Wiener Wohngemeinschaften maximal 8 Kinder und Jugendliche gleichzeitig betreut werden dürfen.

Gleiche fachliche Standards für alle Einrichtungen, in denen Minderjährige leben, für die die Stadt Wien die Pflege und Erziehung inne hat

Begrüßt wird von der VA, dass zur Stärkung der Kinder- und Partizipationsrechte in den Einrichtungen nunmehr eine externe Vertrauensperson bestellt wurde, welche in den Wohngemeinschaften, Heimen und Vertragseinrichtungen der Stadt Wien auch vor Ort präsent sein wird. Wien ist bisher das einzige Bundesland, das eine derartige Ombudsstelle, an die sich institutionell betreute Minderjährige mit all ihren Problemen direkt wenden können, geschaffen hat. Durch regelmäßige Kontaktnahmen auch in den Wohngemeinschaften selbst, soll präventiv Vertrauen aufgebaut werden, um Barrieren vorweg beseitigen zu können. Ziel ist es Minderjährige zu befähigen, in Akutfällen zu aktiv

Stärkung der Kinderrechte durch externe Vertrauensperson soll noch ausgebaut werden

Handelnden zu werden und sich rasche eine ihnen bekannte Person zu wenden, damit diese ihre Interessen wahrnimmt. Es wäre sinnvoll, die Kompetenzen der Ombudsstelle auch auf Pflegefamilien und den Behindertenbereich auszudehnen.

Im Unterschied dazu werden die von der VA eingesetzten interdisziplinär und multiethnisch zusammengesetzten Kommissionen, bei ihren unangekündigten Besuchen in sozialpädagogischen Wohngemeinschaften und Behinderteneinrichtungen Informationen und Fakten im Lichte der Vorgaben internationaler Abkommen, vor allem der UN Kinderrechtskonvention sammeln und bewerten. Dabei wird die VA als Nationaler Präventionsmechanismus besonderes Augenmerk auf die Umsetzung der von der Stadt Wien geplanten weiteren Präventionsmaßnahmen legen. Nur wenn sexuelle Gewalt gegen Kinder und Jugendliche mit all ihren grausamen Facetten aus der Tabuzone geholt wird, alle Institutionen daraus lernen anstatt unangenehme Wahrheiten zu verschleiern, und sich die Jugendwohlfahrt und die Politik ihrer Verantwortung bewusst sind, kann ein nachhaltiger Schutz von Kindern, die nicht in und bei ihren Familien leben und aufwachsen können, stattfinden.

Einzelfall: VA-BD-JF/0055-A/1/2011, MPRGIR-V-494/10

Deutliche Verbesserung der Situation in Wiener Krisenzentren

Im letzten Bericht stellte die VA die Situation in Wiener Krisenzentren dar. Im Laufe des Jahres 2011 konnte durch umfassende Maßnahmen vonseiten der MA 11 eine Verbesserung der Situation erreicht werden.

Die lange anhaltende Überbelegung einerseits durch einen Anstieg der notwendigen Abklärungsverfahren in Krisenzentren, andererseits aber auch bedingt durch das Fehlen von Folgeeinrichtungsplätzen ist von der VA zuletzt massiv in Kritik gezogen worden. Durch einen verstärkten Ausbau von Betreuungseinrichtungen gelang es im abgelaufenen Berichtszeitraum aber, die Aufenthaltsdauer von Kindern und Jugendlichen in den Krisenzentren auf das normale Ausmaß von 6 bis 8 Wochen zu senken. So wurde im 22. Bezirk Anfang Mai 2011 eine neue Wohngemeinschaft eröffnet. Auch ein privater Träger sowie das SOS-Kinderdorf gründeten weitere WGs und eine sozialpsychiatrische Wohngemeinschaft. Die Eröffnung eines weiteren Krisen zentrums hat zur Verbesserung der Situation ebenfalls beigetragen.

Von der MA 11 wurde angekündigt, dass in Zusammenarbeit mit der MA 18 und 14 eine Bedarfsanalyse „Volle Erziehung“ erstellt wird, die

eine Grundlage für Planungen und Steuerungen im Bereich der vollen Erziehung ermöglichen soll. Die VA hofft, dass dadurch unhaltbare Situationen wie sie in den letzten Jahren aufgetreten waren, strategisch vermieden werden können.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0043-A/1/2011, MPRGIR-V-225/11

Krisenpflegefamilien – ein bewährtes Instrument

Die MA 11 bringt Kinder im Alter von 0 bis 3 Jahren erforderlichenfalls entsprechend dem gesetzlichen Auftrag primär in Krisenpflegefamilien unter. Dieses Konzept aus dem Jahr 2000 hat sich prinzipiell sehr bewährt. In der Zwischenzeit ist die Zahl der Krisenunterbringungen von Kindern in dieser Altersgruppe aber um ein Vielfaches angestiegen. Die VA möchte die Wichtigkeit dieses Instrumentes zum Wohl von Kleinkindern hervorheben, gleichzeitig jedoch auf einige Probleme in diesem Zusammenhang aufmerksam machen.

Immer wieder wenden sich Krisenpflegeeltern der Stadt Wien an die VA und berichten über ihre Probleme. So gibt es in der Wiener Pflegeelternverordnung eine Regelung, wonach die Stadt Wien an Pflegeeltern, welche ihren Wohnsitz außerhalb von Wien haben, nur das im Bundesland geltende Pflegeelterngehalt bezahlt. Da das Land NÖ, für die Krisenpflege lediglich einen Unterstützungsbetrag von EUR 587 pro Monat gewährt, bekommen auch die acht Krisenpflegeeltern, die in Niederösterreich wohnen aber ein „Wiener Kind“ zu betreuen haben, nur diesen Betrag – nicht aber die für in Wien lebenden Krisenpflegeeltern gewährte höhere Geldleistung - ausbezahlt. Diese Regelung beruht auf einer Vereinbarung zwischen den Bundesländern.

Vereinbarung zwischen den Bundesländern bewirkt ungleiche Entlohnung

Begründet wurde das von der Stadt Wien gegenüber der VA damit, dass keine „Konkurrenz“ zwischen einem Wiener Pflegekind und jenem aus einem anderen Bundesland entstehen soll. Vor allem soll aber verhindert werden, dass niederösterreichische Familien nur noch Kinder der Stadt Wien als Krisenpflegekinder übernehmen und das Land NÖ dadurch für „seine“ Kinder keine geeigneten Pflegefamilien mehr finden würde. Die VA kann dies zwar nachvollziehen, hält aber unterschiedliche Entlohnung für die gleiche Leistung als sachlich nicht gerechtfertigt. Es wird daher angeregt, dass beide Bundesländer einen einheitlichen Richtsatz erarbeiten, um die derzeit bestehende, unbefriedigende Situation für Pflegeeltern zu verändern. Besonders absurd ist in diesem Zusammenhang, dass 3 Krisenpflegefamilien

aus dem Bgld. den vollen Richtsatz von Wien erhalten, da es im Bgld. keinen speziellen Richtsatz für Krisenpflegeeltern gibt.

Ein weiteres Problem wurde der VA im Zusammenhang mit der Novelle zum Kinderbetreuungsgeldgesetz bekannt. Die WGKK wurde vom zuständigen Ministerium angewiesen, nur mehr Kinderbetreuungsgeld an Krisenpflegeeltern auszubezahlen, sofern die Krisenpflege mehr als 2 Monate andauert. Aufgrund des Konzepts der MA 11, Kinder nur maximal 8 Wochen bei Krisenpflegeeltern zu belassen, ist dies der Ausnahmefall, sodass den Krisenpflegeeltern derzeit nur das Pflegeelterngehalt von ca. EUR 30 pro Tag zur Verfügung steht.

Krisenpflegeeltern bekommen kein Kinderbetreuungsgeld mehr, wenn Kinder weniger als 2 Monate bleiben

Viele Krisenpflegeeltern überlegen daher, keine Kleinstkinder mehr aufzunehmen, da nach Abzug der Aufwendungen für die Kinder kaum mehr etwas für die 24-Stunden-Betreuung an 7 Tagen pro Woche übrigbleibt. Zu bedenken gibt die VA, dass es sich meistens um Säuglinge handelt, die durch erlittene Traumatisierungen oder Entzugerscheinungen tatsächlich mehr und zusätzliche Betreuung und Unterstützung benötigen als gleichaltrige Kinder, die in ihrer Entwicklung keine Brüche und Beeinträchtigungen aufweisen. In der Zwischenzeit sind beim ASG Wien mehrere Verfahren wegen der Versagung von beantragtem Kinderbetreuungsgeld anhängig,

Die VA hat die MA 11 aufgefordert, eine Lösung zu erarbeiten, um den Krisenpflegeeltern den finanziellen Entgang in der Zwischenzeit auszugleichen bzw. für den Fall, dass in Gerichtsentscheidungen der Anspruch auf Kinderbetreuungsgeld tatsächlich verneint werden sollte, eine Strategie zu entwickeln, die auch in Zukunft gewährleistet, dass der Bedarf an zeitlich nicht planbare kurzfristige Unterbringungen auch weiter „familienähnlich“ abgedeckt werden kann. Krisenpflegeeltern vermitteln Kleinkindern in schwierigen Situationen Halt und Sicherheit und können sich immer wieder verabschieden, wenn diese nach etwa sechs bis acht Wochen zu ihren leiblichen Eltern zurückkehren oder in eine andere Pflegefamilie aufgenommen werden. Von rund 200 Säuglingen und Kleinkindern, die im Laufe eines Jahres in Krisenpflegefamilien vermittelt werden, kann fast die Hälfte wieder in den Haushalt der Eltern zurückkehren.

Finanzieller Ausgleich für Krisenpflegefamilien wäre notwendig, um das bewährte System der Krisenpflege zu sichern

Aufmerksam gemacht wurde die VA in einem anonymen Brief auf Probleme mit Zuweisungen zu Krisenpflegeeltern. Vor allem richtete sich die Kritik dagegen, dass immer wieder auch zwei nicht miteinander verwandte Kleinkinder gleichzeitig in einer Krisenpflegefamilie untergebracht werden sollten, was in der Folge als Überforderung empfunden werde. Die MA 11 bestätigte dies und führte als Rechtfertigung an, dass es angesichts der Dringlichkeit fallweise gar nicht anders ginge, weil man mehr interessierte und geeignete Personen bräuchte, bei denen ein Baby oder Kleinkind binnen Stunden Aufnahme findet. Der VA gegenüber wurde eine weitere Pflegeelternkampagne angekündigt. Man hofft dadurch neue Familien für die anspruchsvollen Aufgaben gewinnen zu können. Es müsste der MA 11 aber wohl auch

VA sieht dringenden Handlungsbedarf

sehr daran gelegen sein, bewährte Krisenpflegeplätze zu erhalten und Familien, die sich darauf einlassen können, nicht durch die Zuweisungspraxis dann abzuschrecken. Nicht oft genug kann in diesem Zusammenhang betont werden, dass die Krisenpflege von 0- bis 3-jährigen einer Unterbringung in einer Kriseneinrichtung vorzuziehen ist. Dies entspricht der einhelligen Ansicht aller Expertinnen und Experten aus den Fachbereichen der Psychologie, Psychiatrie und Pädagogik, weil in den für die weitere Entwicklung prägenden Altersphasen nur in „familienähnlichen Betreuungssituationen“ auch Hospitalisierungseffekte sowie die sich daraus ergebenden Spätfolgen so gut es geht vermieden werden können.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0186-A/1/2011; VA-NÖ-SOZ/0046-A/1/2010, MPRGIR-V-728/10; VA-W-SOZ/0028/2011, MPRGIR-V-294/11

Dauer der Krisenpflege ist zu überdenken. VA kritisiert voreilige Kindesabnahme durch den Jugendwohlfahrtsträger

Die VA hat in zahlreichen Prüfverfahren die Erfahrung gemacht, dass die in Wien derzeit vorgesehenen 6-8 Wochen, in denen ein Kind bei Krisenpflegeeltern verbleiben kann, für weitreichende Veränderungen in der Herkunftsfamilie auch zu kurz bemessen sein können. Die Kleistkinder werden in solchen Fällen noch während des anhängigen Obsorgeverfahrens in Dauerpflegefamilien überstellt. Da diese Folgeunterbringung die Entfremdung zu den Eltern tendenziell begünstigt und anschließend einer möglichen baldigen Rückführung auch entgegenstehen kann, ist diese Maßnahme nur dann zulässig, wenn sie im Einzelfall zum Wohl des Kindes tatsächlich unerlässlich ist. In anderen Bundesländern kann aber eine Krisenpflegeunterbringung auch bis zu 6 Monate andauern. Dies steigert unter Umständen die Chance auf wirkliche und nachhaltige Verbesserungen der Betreuungssituation in Herkunftsfamilien.

Im Anlassfall erstattete das KH Rosenhügel im Zuge des stationären Aufenthaltes eines minderjährigen Kleinkindes eine Gefährdungsmeldung ans Jugendamt wegen Hinweisen auf emotionale Vernachlässigung, Deprivation und sexuellem Missbrauch.

In weiterer Folge gab es allerdings keine Anhaltspunkte, die auf einen Missbrauch durch die Kindesmutter schließen ließen. Zu diesem Zeitpunkt war das Kind aber bereits zu einer Pflegefamilie übersiedelt, obwohl die Entscheidung des BG im Pflugschaftsverfahren nicht ab-

sehbar war. Die VA sieht diese Unterbringung des Kindes bei Pflegeeltern als voreilig an.

Eine Übersiedlung des Kindes in eine Pflegefamilie schafft tatsächliche Umstände, die eine gerichtliche Entscheidung wesentlich beeinflusst, wenn nicht sogar vorweg nimmt. Diese Unterbringung fördert aber die Entfremdung der Kinder zu den Eltern und vereitelt eine allenfalls mögliche baldige Rückführung der Kinder zu den Eltern. Dies ist unter dem Aspekt des Kindeswohls, aber auch im Lichte der verfassungsmäßigen Elternrechte nach Art 8 EMRK eine in Einzelfällen fragwürdige Vorgangsweise.

Rechte der Eltern nach Art 8 EMRK müssen gewahrt werden

Aber auch wenn klar ist, dass die Kinder nicht mehr zur Herkunftsfamilie entlassen werden können, sollte der Wechsel zur Dauerpflegefamilie gut vorbereitet werden und schrittweise erfolgen können. Für den Ablösungsprozess sollten ausreichend Zeit und Ressourcen zur Verfügung stehen, damit abrupte Trennungen und damit verbundene weitere Traumatisierungen vermieden werden. Das würde bedeuten, dass ein Kleinkind mitunter länger als 8 Wochen bei der Krisenpflegefamilie bleibt und die neue Pflegefamilie langsam Aufgaben der Pflege und Erziehung übernimmt. Ein solcher fließender Übergang würde eine enorme Verbesserung der Qualität der Fremdunterbringung im Interesse des Kindeswohls bedeuten und den europaweit anerkannten, auf Grundlage der UN Kinderrechte-konvention ausgearbeiteten „Quality4Children“ Standards weit besser entsprechen als das bisherige System.

Fließender Übergang von Krisenpflege zur Dauerpflege

Einzelfall: VA-W-SOZ/0159-A/1/2011, MPRGIR-V-628/11

Verdacht des sexuellen Missbrauchs – VA mahnt sensible Vorgangsweise des Jugendwohlfahrtsträgers ein

Es steht außer Frage, dass der Jugendwohlfahrtsträger jede Meldung über den Verdacht eines sexuellen Missbrauches eines minderjährigen Kindes unverzüglich aufzugreifen und gründlich zu überprüfen hat. Angesichts der Schwere eines solchen Vorwurfes und der damit verbundenen, in vielerlei Hinsicht weit reichenden bis unabsehbaren Folgen ist der Jugendwohlfahrtsträger besonders gefordert, die ihm übertragenen gesetzlichen Aufgaben bestmöglich wahrzunehmen.

Die Abklärung des Vorwurfes eines sexuellen Missbrauches eines minderjährigen Kindes ist ein komplexes Thema, welches von allen involvierten Personen mit besonderer Sensibilität, Fachkenntnis und auf Grundlage von methodischen Standards zu behandeln ist.

In einem auf Grund einer Beschwerde eines Kindesvaters eingeleiteten Prüfungsverfahren hat die VA den Eindruck gewonnen, dass diese Grundsätze im konkreten Beschwerdefall nicht eingehalten worden waren. So sprach sich das zuständige Amt für Jugend und Familie in einer Stellungnahme an das Pflugschaftsgericht gegen Besuchskontakte des Kindesvaters aus, da die Sozialarbeiterin ein Spielgeschehen des Kindes beobachtet hatte, in welchem dieses eine Katze nachahmte. Aus Beobachtungen schloss sie unter Zitierung aus einem „Familienhandbuch zur Frühkindlichen Sexualität“, dass das Kind distanzlos sei, sich sexualisiert verhalte, was für den Verdacht auf sexuellen Missbrauch durch den Vater spreche. Eine Überprüfung dieser Annahme durch den Psychologischen Fachdienst fand allerdings nicht statt. Es besteht nun aber allgemein hinsichtlich einer ganzheitlich konzipierten Einzelfalldiagnostik dahingehend Konsens, dass eine einzige Untersuchungsmethode niemals an die Entscheidungssicherheit heranreichen kann, die bei einem wünschenswerten fachgerechten multimethodalen Vorgehen realisierbar wäre. Der Beschwerde wurde aus diesem Grund Berechtigung zuerkannt

Einzelfall: VA-W-SOZ/0035-A/1/2011, MPRGIR-V-189/11

3.2. Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales

3.2.1. Mindestsicherung

Allgemeines

In Erfüllung der Inklusionsziele des EU-Gipfels von Lissabon aus dem Jahr 2000 und zur Weiterentwicklung der österreichischen Sozialhilfe- und Armutspolitik haben der Bund und die österreichischen Bundesländer auf Basis langjähriger und umfassender Vorarbeiten in einem Staatsvertrag nach Art. 15a B-VG die Einführung einer bundesweit nach einheitlichen Grundsätzen ausgerichteten bedarfsorientierten Mindestsicherung vereinbart. Das Bundesland Wien hat in Erfüllung dieses Vertrages am 1. September 2010 die bedarfsorientierte Mindestsicherung eingeführt und gehört neben NÖ und Sbg. zu den wenigen Bundesländern, wo dies zum vereinbarten Termin auch tatsächlich erfolgte.

**Seit 1.9.2010 in Wien:
Bedarfsorientierte
Mindestsicherung**

Bedingt durch diesen Einführungszeitpunkt konnte schon im Rahmen des 32. Wien-Bericht 2010 über erste Erfahrungen mit dem neuen Wiener Mindestsicherungsgesetz (Seite 25 f) berichtet werden. Da das Berichtsjahr 2011 allerdings das erste Jahr war, in dem das Wiener Mindestsicherungsgesetz für den gesamten Berichtszeitraum in Geltung stand, ist es im Rahmen dieses Berichts erstmals möglich, auf den Vollzug dieses für weit mehr als 100.000 Wienerinnen und Wiener die (teilweise) Lebensgrundlage bildenden Gesetzes ausführlicher einzugehen. Dies umso mehr, als im Berichtsjahr zahlreiche (67) Beschwerden gerade gegen die Vollziehung des Mindestsicherungsgesetzes gerichtet waren.

**Mehr als 100.000
Mindestsicherungsbezi-
ehrerinnen und -bezi-
eher**

Wie bereits im Wien-Bericht 2010 ausgeführt, konnten die mit der Umstellung auf die neue Rechtslage verbundenen erheblichen Umstellungen in Wien trotz des damit verbundenen erhöhten Arbeitsanfalls organisatorisch weitgehend reibungslos bewältigt werden. Positive Erwähnung verdient darüber hinaus der Umstand, dass die zuständigen Stellen in den von der VA geprüften Fällen durchwegs bemüht waren, unterlaufene Fehlleistungen nach ihrer Entdeckung umgehend zu beheben und so weit wie möglich im Nachhinein einen rechtlich korrekten Zustand herzustellen. Die VA hat den Eindruck gewonnen, dass die MA 40 bestrebt ist, unsere Anregungen zur Verbesserung des Gesetzesvollzuges auch über den Einzelfall hinaus zu implementieren.

Zuzugestehen ist freilich, dass es realistischer Weise nie gänzlich ausgeschlossen werden kann, dass in Einzelfällen Missverständnisse entstehen bzw. auf Grund einer unglücklichen Verkettung von Umständen (meist von falschen Annahmen über den Sachverhalt ausgehend) fehlerhafte Entscheidungen getroffen werden. In diesem Zusammenhang fällt es auf, dass gerade in Wien immer mehr Menschen sehr

**VA um rasche und un-
bürokratische Hilfe be-
müht**

schnell den Kontakt mit der VA suchen, wenn sie den Eindruck haben, dass bei der Bearbeitung ihrer Anträge „irgendetwas nicht stimmt.“ Die der VA solcherart ermöglichte frühzeitige Kontaktaufnahme mit der Magistratsdirektion hat im Berichtsjahr in nicht wenigen Fällen (z.B. VA-W-SOZ/50-A/1/2011, MPRGIR-V-223/11; VA-W-SOZ/60-A/1/2011, MPRGIR-V-245/11) dazu geführt, dass die Probleme sehr rasch abgeklärt und jeweils eine für die Beschwerdeführer gleichermaßen zufriedenstellende wie auch gesetzeskonforme Lösung gefunden werden konnte. Auch in diesem Zusammenhang ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der MA 40 Dank auszusprechen.

Im Berichtsjahr konnte die VA anhand zahlreicher Einzelfälle freilich auch feststellen, dass es den mit der Vollziehung des Mindestsicherungsgesetzes befassten Dienststellen nicht immer gelingt, die Verfahren in der in diesem sensiblen Bereich gebotenen Geschwindigkeit zu führen. Darin liegt zweifellos kein einzelfallbezogenes, sondern ein grundlegendes strukturelles Problem des Gesetzesvollzuges, zumal auf Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung angewiesene Menschen im Regelfall dringend Geld benötigen und angesichts ihrer unaufschiebbaren existenziellen Bedürfnisse nach Unterkunft, Nahrung und Kleidung auf die Erledigung ihrer Anträge nicht monatelang zuwarten können. Darüber hinaus zeigen zahlreiche Einzelfälle, dass es Probleme beim Vollzug einzelner Bestimmungen des Mindestsicherungsgesetzes gibt, die mitunter zu rechtswidrigen Behördenentscheidungen führen.

Dieser die Erfahrungen der VA im Berichtsjahr zusammenfassende Befund soll im Folgenden anhand einiger ausgewählter Prüfungsverfahren näher erläutert werden.

VA sieht Optimierungspotential bei Verfahrensdauer und Fehlerprävention

3.2.2. VA kritisiert gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen

§ 35 Wiener Mindestsicherungsgesetz verpflichtet den Mag. der Stadt, über Anträge von Parteien im Regelfall ohne unnötigen Aufschub und spätestens drei Monate nach deren Einlangen zu entscheiden. Bedauerlicher Weise kommt es in der Praxis immer wieder zu finanzielle Notlagen drastisch verschärfende Überschreitungen dieser gesetzlichen Frist.

Die Bedarfsorientierte Mindestsicherung hat zum Ziel, Armut und soziale Ausschließung verstärkt zu bekämpfen und zu vermeiden sowie die dauerhafte Eingliederung oder Wiedereingliederung in das Erwerbsleben weitest möglich zu fördern.

Damit dieser in § 1 Abs. 1 des Wiener Mindestsicherungsgesetzes expressis verbis formulierte Gesetzeszweck im Lebensalltag zehntausender hilfebedürftiger Menschen praktisch wirksam werden kann, ist es nach Auffassung der VA unerlässlich, dass Anträge auf die Gewährung von Leistungen aus der bedarfsorientierten Mindestsicherung so rasch wie möglich bearbeitet werden. Denn gerade jene Menschen, die zur Bestreitung ihrer täglichen Lebensbedürfnisse auf finanzielle Hilfeleistungen der Gemeinschaft angewiesen sind, können unmöglich monatelang zuwarten, bis über ihre Anträge entschieden wird. Vielmehr ist gerade in der Vollziehung des Mindestsicherungsgesetzes rasches Handeln gefordert, um eine Vertiefung der oft existenzbedrohenden finanziellen Notlage zu vermeiden und die betroffenen Menschen bei der Bewältigung ihrer schwierigen Lebenssituation effektiv zu unterstützen.

Rasche Bearbeitung von Anträgen zur Existenzsicherung unerlässlich

In Verfolgung dieses Gedankens sieht das Wiener Mindestsicherungsgesetz in seinem § 35 ausdrücklich vor, dass der Magistrat der Stadt Wien grundsätzlich verpflichtet ist, über Anträge von Parteien ohne unnötigen Aufschub, spätestens jedoch drei Monate nach deren Einlangen zu entscheiden.

Gesetz gibt Dreimonatsfrist vor

Lediglich dann, wenn ein Mangel des Antrages vorliegt, auf Grund dessen ein Mangelbehebungs- bzw. Verbesserungsauftrag erteilt werden muss, damit der zuständigen Behörde eine inhaltliche Entscheidung über den Antrag möglich ist, sieht § 32 Abs. 3 Wiener Mindestsicherungsgesetz vor, dass die Entscheidungsfrist bei rechtzeitiger Mangelbehebung erst mit dem Zeitpunkt des Einlangens des verbesserten Antrages (neu) zu laufen beginnt.

Verbesserungsauftrag lässt Bearbeitungsfrist neu beginnen

Die VA ist sich der Tatsache bewusst, dass selbst diese gesetzliche Fristgestaltung von vielen betroffenen Menschen als unzureichend empfunden wird, weil bestimmte Notlagen eine sofortige Reaktion erfordern, wenn der in Not geratene Mensch nicht in eine existenzgefährdende Situation abgleiten soll. Andererseits ist jedoch zu bedenken, dass diese Rechtslage gegenüber dem AVG mit seiner behördlichen Entscheidungsfrist von bis zu sechs Monaten zweifellos einen beachtlichen Fortschritt darstellt. Und zum anderen darf das „*gesetzliche Gebot der Entscheidung ohne unnötigen Aufschub*“ nicht falsch verstanden oder außer Acht gelassen werden. In Nottfällen kann und muss daraus abgeleitet werden können, dass die Behörde zu einer Entscheidung innerhalb einer sehr kurzen Frist verhalten ist und der zur Verfügung stehende 3-monatige Entscheidungsrahmen als Maximalfrist gedeutet werden muss.

Im Berichtsjahr hatte die VA zahlreiche Beschwerden oft zutiefst verzweifelter Menschen zu bearbeiten, denen jeweils zugrunde lag, dass ihre Anträge auf Leistungen aus der bedarfsorientierten Mindestsicherung nicht innerhalb angemessener Frist erledigt wurden. In mehreren dieser Fälle musste die VA das Vorliegen eines Missstandes in der Verwaltung feststellen.

Zahlreiche Beschwerden wegen langer Bearbeitungsdauer

Im Folgenden soll anhand einiger aus dem Berichtsjahr herausgegriffener Fälle illustrativ gezeigt werden, welche Probleme es in diesem für die Effektivität der mit dem Mindestsicherungsgesetz bezweckten Armutsbekämpfung so zentralen Bereich gibt:

- In einem Prüfungsverfahren (VA-W-SOZ/0064-A/1/2011) musste die VA feststellen, dass der (zur Bearbeitung des Antrages allerdings tatsächlich notwendige) Verbesserungsauftrag erst exakt drei Monate nach Stellung des Antrages auf Mindestsicherung an N.N. versandt wurde.

Erteilung eines Verbesserungsauftrages nach drei Monaten ...

Nach Auffassung der VA ist der gesetzlichen Anforderung des § 35 Wiener Mindestsicherungsgesetz nicht entsprochen, wenn ein Verbesserungsauftrag seitens der MA 40 erst am letzten Tag der gesetzlichen Entscheidungsfrist erteilt wird, zumal diesfalls eine bescheidmäßige Erledigung des Antrags innerhalb dieser Frist von vornherein ausgeschlossen ist. Der Beschwerde war daher Berechtigung zuzuerkennen.

... kann nicht als gesetzeskonform angesehen werden

Ähnlich gelagert war der Sachverhalt im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0154-A/1/2011, wo der im konkreten Fall zur inhaltlichen Erledigung des Antrags auf Gewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ebenfalls zwingend erforderliche Mängelbehebungsauftrag erst knapp drei Monate nach Einbringung des Antrages erteilt wurde.

- In einem anderen Prüfungsverfahren (VA-W-SOZ/0097-A/1/2011) stellte die VA fest, dass der zur Bearbeitung des Antrages erforderliche Verbesserungsauftrag überhaupt erst beinahe vier Monate nach Einlangen des Antrages – also zu einem Zeitpunkt, zu dem zufolge § 35 Mindestsicherungsgesetz eine bescheidförmige Erledigung bereits hätte längst vorliegen müssen – erteilt wurde. Die VA stellte in diesem Zusammenhang ausdrücklich das Vorliegen eines Verwaltungsmissstandes fest.

VA stellt Verwaltungsmissstand fest

- Natürlich sind auch Vorkehrungen dafür zu treffen, dass im Wege eines Verbesserungsauftrages von den Antragstellerinnen und Antragstellern eingeforderte Unterlagen schnellstmöglich einer Bearbeitung zugeführt werden, um weitere Verzögerungen zu vermeiden, wie sie etwa im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0024-A/1/2011 festgestellt wurden. In diesem Fall stellte die VA nämlich fest, dass infolge eines, von der MA 40 zu vertretenden, Versehens die von N.N. übermittelten Unterlagen zunächst nicht aufgefunden wurden. Dies führte in der Folge sogar dazu, dass N.N. seitens der MA 40 aufgefordert wurde, neuerlich einen Antrag auf Mindestsicherung zu stellen, obwohl sie die zur Bearbeitung ihres ursprünglichen Antrages erforderlichen Unterlagen fristgerecht übermittelt hatte.

Einlangende Unterlagen sind schnellstmöglich zu bearbeiten

- Überschritten wurde die gesetzlich zulässige Bearbeitungsdauer beispielsweise auch in dem Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0069-A/1/2011 zugrunde liegenden Sachverhalt, wo über einen Antrag auf bedarfsorientierte Mindestsicherung erst nach dreieinhalb Monaten entschieden wurde. Eine ähnlich lange gesetzwidrige Verfahrensdauer wurde von der VA auch in dem Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0180-A/1/2011 festgestellt.

VA kritisiert überlange Bearbeitungsdauer

Ausdrücklich positiv festzuhalten ist jedoch, dass in so gut wie allen einschlägigen Fällen die Einleitung eines Prüfungsverfahrens durch die VA dazu geführt hat, dass das jeweilige beschwerdegegenständliche Verfahren seitens der MA 40 umgehend abgeschlossen und Antragstellerinnen und Antragstellern der gesetzmäßig zustehende Betrag zuerkannt und unverzüglich ausbezahlt wurde.

MA 40 um Fehlerbehebung bemüht

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0024-A/1/2011, MPRGIR-V-156/11, 0064-A/1/2011, MPRGIR-V-269/11, 0069-A/1/2011, MPRGIR-V-279/11, 0097-A/1/2011, MPRGIR-V-394/11, 0154-A/1/2011, MPRGIR-V-630/11, 0180-A/1/2011, MPRGIR-V-760/11

3.2.3. Unmögliches kann nicht Gegenstand eines Verbesserungsauftrages sein

Das Wiener Mindestsicherungsgesetz sieht die Möglichkeit vor, bei mangelhaften Anträgen die antragstellende Person im Wege eines Verbesserungsauftrages aufzufordern, der MA 40 fehlende Unterlagen zur Verfügung zu stellen, wobei nach Verstreichen der in diesem Auftrag gesetzten Frist der Antrag als zurückgezogen gilt. Nach Auffassung der VA ist es jedoch denkunmöglich, im Wege eines Verbesserungsauftrages Unterlagen von der antragstellenden Person nachzufordern, die diese ohne ihr Verschulden gar nicht vorlegen kann.

Um eine Entscheidung darüber treffen zu können, ob im konkreten Fall Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung gebühren, muss die mit der Vollziehung dieses Gesetzes betraute Behörde über jene Informationen verfügen, die ihr jene Kenntnis über den Sachverhalt verschaffen, der einer rechtlichen Beurteilung zuzuführen ist.

Mitwirkung der Antragstellerinnen und Antragsteller im Mindestsicherungsverfahren unverzichtbar

Das Wiener Mindestsicherungsgesetz sieht in diesem Zusammenhang vor, dass jede einen Antrag auf Leistungen stellende Person der Behörde eine Vielzahl von zur Ermittlung des Sachverhaltes notwendigen Informationen übermitteln muss, damit seitens der Behörde – im Ide-

allfall umgehend – eine Entscheidung über den konkreten Antrag getroffen werden kann.

Allerdings sind nicht alle auf Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung angewiesenen Menschen ohne weiteres in der Lage, die entsprechenden Formulare vollständig auszufüllen und allenfalls notwendige zusätzliche Unterlagen zu übermitteln. Sprachschwierigkeiten, generelle Unbeholfenheit, geringe Selbstorganisation auch im Bereich persönlicher Unterlagen und andere Gründe führen oft dazu, dass einschlägige Anträge nicht selten nicht vollständig ausgefüllt sind.

Anträge oft verbesserungsbedürftig

Da ohne gewisse Informationen eine positive Antragserledigung aber nicht möglich ist, sieht § 32 Abs. 3 Mindestsicherungsgesetz in solchen Fällen die Erteilung eines Verbesserungsauftrages zur Mangelbehebung (manchmal auch Mangelbehebungsauftrag genannt) durch die Behörde vor, in dem unter Fristsetzung präzise anzugeben ist, welche Unterlagen benötigt werden, damit der Antrag einer inhaltlichen Erledigung zugeführt werden kann. Wird dem Mangelbehebungsauftrag nicht Folge geleistet, so gilt der Antrag ex lege als zurückgezogen. (Bei verspäteter Mängelbehebung wird diese als neue Antragstellung gewertet und ein neues Verfahren in Gang gesetzt, wobei allfällige Leistungen freilich erst mit dem Tag des Einlangens der verspäteten Mangelbehebung zuerkannt werden können.) Diese durchaus harte gesetzliche Sanktion findet ihre sachliche Rechtfertigung letztlich darin, dass regelmäßig nur die den Antrag stellende Person selbst über jene Informationen (z.B. Einkommensverhältnisse von sich und den im gemeinsamen Haushalt lebenden Familienangehörigen) verfügt, ohne die kein einer rechtlichen Beurteilung zu unterziehender Sachverhalt ermittelt werden kann.

Gesetz sieht Verfahren zur Mangelbehebung vor

Vor dem Hintergrund dieser Sach- und Rechtslage hegt die VA gegen die gesetzlich vorgesehene Mitwirkungspflicht der Hilfeleistungen beantragenden Personen keine grundsätzlichen Bedenken. Allerdings muss auch hier der aus dem Gleichheitsgrundsatz abzuleitende Rechtsgrundsatz zum Tragen kommen, dass eine Behörde von keiner Person eine Leistung verlangen kann, zu deren Erbringung sie ohne ihr Verschulden nicht im Stande ist, wenn an die Nichterbringung dieser Leistung – im gegebenen Zusammenhang an die Nichterfüllung des Mangelbehebungsauftrags – die Sanktion der Fiktion der Antragszurückziehung geknüpft ist.

Erfüllung des Verbesserungsauftrages muss der dazu aufgeforderten Person möglich sein

Da nicht immer auf den ersten Blick ersichtlich ist, welche Informationen eine Person ohne ihr Verschulden nicht an die Behörde weiterleiten kann, eine fehlerhafte Einschätzung seitens der MA 40 jedoch die gravierende rechtliche Sanktion der Fiktion der Antragszurückziehung (und somit des definitiven Leistungsausschlusses) nach sich zieht, ist gerade in diesem Bereich seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 40 besonders große Sorgfalt geboten. Dies selbstredend insbesondere dann, wenn die betroffene Person ausdrücklich vorbringt,

Gründe der Nichterfüllung des Verbesserungsauftrages sind zu prüfen

dass es ihr ohne jegliches Verschulden nicht möglich sei, die geforderten Unterlagen innerhalb der gesetzten Frist nachzureichen.

Dass diese Sorgfalt in der täglichen Praxis nicht immer aufgebracht wird, zeigt folgendes Beispiel:

Herr N.N. stellte im Februar 2011 beim AMS einen Antrag auf bedarfsorientierte Mindestsicherung, welcher im März 2011 in der MA 40 einlangte. In weiterer Folge wurde der Antrag seitens der MA 40 als zurückgezogen gewertet, obwohl der Antragsteller den im Rahmen eines Verbesserungsauftrages angeforderten Einkommenssteuerbescheid für das Jahr 2010 aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen nicht fristgerecht beibringen konnte und er die MA 40 auch innerhalb der ihm für die Vorlage dieses Bescheides gesetzten Frist auf diesen Umstand ausdrücklich hingewiesen hatte.

Behörde wertet Antrag zu Unrecht als zurückgezogen

Als der Antragsteller in weiterer Folge den Einkommenssteuerbescheid nachreichte, wurde dies als neuer Antrag gewertet und ihm Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung erst ab 15. Juli 2011 zuerkannt. Ausgehend davon, dass Herr N.N. den im Wege des Verbesserungsauftrages angeforderten Bescheid jedoch ohne sein Verschulden nicht fristgerecht vorlegen konnte wäre jedoch eine auf den Zeitpunkt der ursprünglichen Antragstellung rückwirkende Leistungszuerkennung vorzunehmen gewesen, weil eine schuldhaftige Fristversäumung des Antragsteller eben gerade nicht vorlag.

Rechtswidrige Leistungskürzung durch MA 40

Im Zuge des volksanwaltschaftlichen Prüfungsverfahrens wurde dieser Fehler seitens der MA 40 zugestanden und dem Antragsteller rückwirkend ab 18. Februar 2011 die bedarfsorientierte Mindestsicherung zuerkannt. Für N.N. konnte also der Behördenfehler rückwirkend behoben werden. Generell festzuhalten ist jedoch, dass es eine denkmögliche Auslegung des Wiener Mindestsicherungsgesetzes darstellt, im Rahmen eines Verbesserungsauftrages von einer antragstellenden Person Unterlagen einzufordern, die diese ohne ihr Verschulden nicht übermitteln kann.

VA erwirkt rückwirkende Leistungszuerkennung

Einzelfall: VA-W-SOZ/0165-A/1/2011, MPRGIR-V-673/11

3.2.4. Versagung der Mindestsicherung wegen eines stationären Krankenhausaufenthaltes in NÖ

Die Bestimmung des § 4 Abs. 1 Z 2 Wiener Mindestsicherungsgesetz, wonach Anspruch auf Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung nur hat, wer „sich tatsächlich in Wien aufhält“, muss im Zusammenhalt mit ihrem rechtlichen Umfeld aus teleologischen Gründen dergestalt einschränkend ausgelegt werden, dass ein stationärer Kranken-

hausaufenthalt in einem anderen Bundesland für sich allein nicht als Grund für die gänzliche Abweisung eines Antrags auf Mindestsicherung herangezogen werden kann.

Im Zuge der Schaffung des Wiener Mindestsicherungsgesetzes wurde in dessen § 4 Abs. 2 vorgesehen, dass Leistungen nur dann gewährt werden können, wenn die antragstellende Person den Lebensmittelpunkt in Wien hat, sich tatsächlich in Wien aufhält und den Lebensunterhalt in Wien bestreiten muss. Damit sollte (vereinfacht gesagt) zuallererst sichergestellt werden, dass der bloße Umstand der Meldung des Hauptwohnsitzes in Wien dann nicht zum Erhalt von Leistungen im Rahmen der bedarfsorientierten Mindestsicherung berechtigt, wenn die betreffende Person ihren Lebensschwerpunkt an einem anderen Ort hat.

Anspruchsvoraussetzung des Lebensmittelpunktes ist teleologisch auszulegen

Keinesfalls kann aus der zitierten Gesetzesbestimmung herausgelesen werden, dass jedes auch lediglich kurzzeitige Verlassen der Bundeshauptstadt zu einem Anspruchsverlust führen muss. Denn auch ein Mindestsicherungsbezieher, der z.B. eine Woche bei seinem Bruder auf dessen Einladung in NÖ verbringt, hat selbstverständlich weiterhin seinen Lebensschwerpunkt in Wien.

Allerdings zeigt folgendes Beispiel, dass der Gesetzestext in der Praxis in Einzelfällen tatsächlich zu in dieser Form nicht zu erwartenden Auslegungsschwierigkeiten führen kann:

Herr N.N. wandte sich im Zusammenhang mit der Abweisung seines Antrages auf bedarfsorientierte Mindestsicherung auf Grund eines Krankenhausaufenthaltes in NÖ beschwerdeführend an die VA.

Versagung der Mindestsicherung wegen Behandlung in NÖ

Den von ihm vorgelegten Unterlagen war zu entnehmen, dass sein Antrag tatsächlich ausschließlich mit der Begründung abgewiesen wurde, dass er sich vom 6. Juni 2011 bis 9. August 2011 in einem psychosomatischen Zentrum in Eggenberg in stationärer Behandlung befunden hat.

Es trifft zwar wie eingangs erwähnt zu, dass § 4 Abs. 1 Z 2 Wiener Mindestsicherungsgesetz für die Zuerkennung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung voraussetzt, dass der Antragsteller seinen Lebensmittelpunkt in Wien hat, sich tatsächlich in Wien aufhält und seinen Lebensunterhalt in Wien bestreiten muss. Ein stationärer Krankenhausaufenthalt in einem anderen Bundesland – auch wenn er aus medizinischen Gründen einige Wochen dauern sollte – kann jedoch schwerlich als Verlagerung des Lebensmittelpunktes angesehen werden, zumal die in Behandlung befindliche Person selbstredend weiterhin die Kosten für die in Wien angemietete Wohnung zu tragen hat und nach Beendigung des Krankenhausaufenthaltes in diese zurückkehren will und wird.

Auch wenn es nicht zu bestreiten ist, dass sich diese Person während des Krankenhausaufenthaltes in einem anderen Bundesland tatsächlich nicht gleichzeitig auch in Wien aufhält, so ist die VA gleichwohl der Auffassung, dass dieser Umstand nicht als Grund für die Versagung der Mindestsicherung ins Treffen geführt werden kann, weil eine solche Gesetzesauslegung zu völlig unsachlichen und der Zielsetzung des Mindestsicherungsgesetzes geradezu widersprechenden Ergebnissen führen würde. Denn von dem vielleicht wirklich nicht optimal geglückten Gesetzeswortlaut abgesehen deutet nichts darauf hin, dass der Gesetzgeber eine sachfremde und wohl auch gleichheitswidrige Rechtslage schaffen wollte, bei der gleichsam jedes Verlassen des Landesgebietes für den Zeitraum des Aufenthaltes außerhalb Wiens ex lege zu einem Leistungsverlust führen muss. Im konkreten Fall würde mit einem solchen Verständnis des Gesetzestextes eine Rechtslage geschaffen, in der Personen, die einen stationären Krankenhausaufenthalt außerhalb des Bundeslandes Wien haben, wo nachweislich ihr Lebensmittelpunkt liegt, für die Dauer dieses Krankenhausaufenthaltes überhaupt keinen Anspruch auf Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung haben. Ein solches Ergebnis würde im Hinblick darauf, dass insbesondere viele mit der Wohnung im Zusammenhang stehenden Kosten (Miete etc.) auch für diesen Zeitraum weiter zu begleichen sind, zwangsläufig zu einer wesentlichen Verschärfung jener finanziellen Notlage führen, die zu vermeiden gerade das grundlegende Ziel der bedarfsorientierten Mindestsicherung ist.

Gesetzesbestimmungen sind gleichheitskonform auszulegen

In diesem Zusammenhang ist auch darauf hinzuweisen, dass zufolge § 17 Abs. 1 Wiener Mindestsicherungsgesetz Ansprüche auf Mindestsicherung des Lebensunterhaltes und des Grundbetrages zur Deckung des Wohnbedarfes zwar grundsätzlich ruhen, soweit und solange der Bedarf für längere Zeit anderweitig auf Kosten des Bundes, eines Landes oder eines Sozialhilfeträgers oder Trägers der bedarfsorientierten Mindestsicherung abgedeckt ist. Vom Ruhen ausgenommen ist jedoch zufolge § 17 Abs. 2 leg. cit. ausdrücklich der zur Deckung des Wohnbedarfes vorgesehene Grundbetrag, soweit dieser nachweislich zur Abdeckung von Wohnkosten erforderlich ist, in absehbarer Zeit wieder ein Wohnbedarf bestehen wird und die Erhaltung der konkreten Wohnmöglichkeit wirtschaftlich sinnvoll ist. Darüber hinaus ist zufolge § 17 Abs. 3 leg. cit. während eines Aufenthaltes in einer Krankenanstalt zur Deckung kleinerer persönlicher Bedürfnisse zudem ein angemessener Betrag (Taschengeld) vom Ruhen ausgeschlossen, soweit diese Bedürfnisse nicht anderweitig abgedeckt sind.

Gesetz ist in seinem Zusammenhang zu lesen

Der konkrete Fall konnte im Sinne des Antragstellers gelöst werden:

Im Rahmen des Prüfungsverfahrens der VA wurde der fehlerhafte Bescheid seitens der MA 40 nämlich amtswegig korrigiert und N.N. der auf Grund der geltenden Rechtslage zustehende Betrag ausbezahlt. Darüber hinaus wurde seitens der MA 40 auch der im August und

VA erwirkt für N.N. optimale Lösung

September 2011 auf Grund ihres Fehlers entstandene Mietrückstand übernommen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0173-A/1/2011, MPRGIR-V-738/11

3.2.5. VA kritisiert rechtswidrige Leistungseinstellungen

Für Menschen in finanziell schwieriger Lage ist es von existenzieller Bedeutung, dass sie die ihnen auf dem Boden der geltenden Rechtslage zustehenden Leistungen auch tatsächlich erhalten und irrtümliche Leistungskürzungen oder gar Leistungseinstellungen durch geeignete Maßnahme vermieden werden.

Die Zuerkennung und Auszahlung der bedarfsorientierten Mindestsicherung ist für viele Menschen buchstäblich lebensnotwendig, weil sie ansonsten ihre existenziellen Bedürfnisse in finanzieller Hinsicht nicht abdecken können.

In bestimmten Fallkonstellationen können sich jedoch Umstände ergeben, die Leistungskürzungen oder gar Leistungseinstellungen erfordern – im Idealfall dann, wenn infolge einer positiven Veränderung der Lebenssituation (z.B. Aufnahme einer Beschäftigung) die finanzielle Notlage überwunden werden konnte.

Leistungskürzungen sind rechtmäßig ...

Allerdings ist vor der Vornahme einer Leistungskürzung – und erst recht vor der Vornahme einer Leistungseinstellung – sehr genau zu prüfen, ob die dafür im Mindestsicherungsgesetz vorgesehenen Voraussetzungen auch tatsächlich vorliegen.

... wenn die gesetzlichen Voraussetzungen tatsächlich vorliegen

Geradezu unerträglich und die Zielsetzung des Mindestsicherungsgesetzes konterkarierend sind dabei vor allem jene Fälle, in denen ohne jegliche Vorwarnung für den betroffenen Menschen plötzlich Leistungskürzungen oder gar Leistungseinstellungen vorgenommen werden, ohne dass diese Maßnahme anhand irgendeiner Rechtsgrundlage gerechtfertigt werden kann.

Solche Fälle kommen bedauerlicher Weise auch im Geltungsbereich des Mindestsicherungsgesetzes gelegentlich vor: So geriet auf Grund eines Behördenfehlers Herr N.N. in finanzielle Schwierigkeiten. Wie die VA im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0003-A/1/2011 feststellte, kam es ausschließlich auf Grund eines Eingabefehlers im internen Betriebssystem der MA 40 dazu, dass er für zwei Monate keine Anweisung der Mindestsicherung erhielt, obwohl sein Anspruch auch in diesem Zeitraum völlig unstrittig war. Zwar wurde nach Entdeckung dieses Fehlers unverzüglich die daraus ergebende Nachzahlung überwiesen, doch

Nichtanweisung von Geld infolge eines Eingabefehlers

ändert dies nichts daran, dass Herr N.N. für zwei Monate sein Leben in äußerster Notlage bewältigen musste.

Als berechtigt erwies sich auch eine Beschwerde von Herrn N.N., dem die Mindestsicherung irrtümlich bereits mit 31. Jänner 2011 eingestellt wurde, wobei zudem zusätzlich auch noch eine unrichtige Rückforderung ausgesprochen wurde. Obwohl der entsprechende Behördenfehler seitens der MD. bereits mit Schreiben vom 11. April 2011 eingestanden war, musste N.N. letztlich eine Entscheidung des UVS Wien abwarten, bevor ihm im Oktober 2011 – nachdem er vor dieser Behörde obsiegt hatte – letztlich ein rechtsrichtiger Bescheid ausgestellt wurde. Besonders ärgerlich war für N.N. in diesem Zusammenhang, dass er während des noch anhängigen Verfahrens vor dem UVS eine hohe Zahlungsaufforderung seitens der MA 6 erhielt, obwohl diese Rückforderung wegen der noch anhängigen Berufung gar nicht in Rechtskraft erwachsen war.

N.N. muss sein Recht vor dem UVS erkämpfen

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0003-A/1/2011, MPRGIR-V-43/11, 0048-A/1/2011, MPRGIR-V-220/11

3.2.6. Immer wieder Probleme bei der Auszahlung von Geldleistungen

Gerade im Bereich der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ist es von größter Bedeutung, dass zuerkannte Geldleistungen auch rasch und zuverlässig ausbezahlt werden.

Wie bereits mehrfach erwähnt, muss das oberste Ziel der Bedarfsorientierten Mindestsicherung die Absicherung menschlicher Existenz und die Armutsverhinderung sein. Gerade deshalb ist es von größter Wichtigkeit, dass bewilligte Beträge auch zuverlässig zur Auszahlung gelangen und die Menschen darauf vertrauen können, dass das Geld auch regelmäßig angewiesen wird.

Vollzug der Mindestsicherung muss verlässlich sein

Die Erfahrungen der VA im Berichtsjahr 2011 zeigten, dass dies bedauerlicherweise nach wie vor noch nicht immer der Fall ist:

Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang insbesondere der Fall von Herrn N.N., dem im Dezember 2008 Sozialhilfe in Form einer Dauerleistung auf Dauer unveränderter Verhältnisse zuerkannt wurde. Bis einschließlich Juni 2011 hat Herr N.N. alle ihm zuerkannten Leistungen regelmäßig erhalten. Obwohl sich an seiner Lebenssituation nicht das Geringste geändert hatte, wurde die Auszahlung für den Monat Juli 2011 ohne jegliche Vorwarnung irrtümlicherweise einfach gestoppt. Die VA stellte diesbezüglich in dem Verfahren VA-W-SOZ/0142-A/1/2011 (MPRGIR-V-593/11) das Vorliegen eines Verwaltungsmiss-

Plötzliche Einstellung einer Dauerleistung

standes fest, der nachträglich insoweit teilweise behoben werden konnte, als Herrn N.N. die rechtswidrige einbehaltene Leistung nachträglich ausbezahlt wurde.

In einem anderen Prüfungsverfahren – VA-W-SOZ/0106-A/1/2011, MPRGIR-V-439/11 – stellte die VA fest, dass N.N. mit Bescheid des Mag. der Stadt Wien, MA 40, vom 30. Juni 2011 rückwirkend eine (höhere) Mindestsicherung zuerkannt wurde. Obwohl auch gegenüber der VA die unverzügliche Auszahlung des Differenzbetrages von EUR 1.219,97 angekündigt wurde, wurde dem Antragsteller tatsächlich nur ein Teil dieses Betrages überwiesen, weil ein Betragsteil in Höhe von fast EUR 800 irrtümlich als Rückzahlung auf eine Forderung automatisiert verbucht wurde. Erst nach neuerlicher Intervention seitens der VA gelangte auch dieser Betrag zur Anweisung.

Nachzahlung mit Hindernissen – VA hilft

3.2.7. Heimbewohner- und Behindertenrecht

VA erwirkt die Übernahme von Restkosten für die behindertengerechte Adaptierung eines Fahrzeuges

Nach Auffassung der VA muss es eine Selbstverständlichkeit sein, dass Eltern, die sich liebevoll und aufopfernd um ihr behindertes Kind kümmern, im Rahmen der bestehenden Rechtslage bestmöglich unterstützt werden. Dies muss auch dann gelten, wenn damit die Übernahme von Restkosten für die gebotene behindertengerechte Adaptierung eines unverzichtbaren Fahrzeuges verbunden ist.

Jede Lebenserfahrung zeigt, dass gerade Eltern von behinderten Kindern, die sich liebevoll und beispielgebend aufopfernd um diese bemühen, infolge der sehr hohen zeitlichen Inanspruchnahme der Kinderbetreuung oft nicht in der Lage sind, jenes Einkommen zu erwirtschaften, dass erforderlich ist, um den oft sehr hohen behinderungsbedingten Mehraufwand zu decken, der anfällt, wenn dem Kind trotz seiner gesundheitlichen Einschränkungen ein weitgehend selbstbestimmtes Leben ermöglicht werden soll.

Eltern behinderter Kinder haben oft mit finanziellen Problemen zu kämpfen

Gerade hier sollte im Rahmen der Förderverwaltung eine unbürokratische, großzügige und schnelle Hilfe eigentlich selbstverständlich sein. Doch leider müssen gerade diese tapferen Eltern immer wieder hart und mitunter sogar vergebens um Zuschüsse zu dringend erforderlichen Anschaffungen kämpfen.

Hilfe hat gerade hier rasch zu erfolgen

So leider auch in dem sogleich zu schildernden Fall von Frau N.N., die der VA mitteilte, dass ihr 10 Jahre alter Sohn von Geburt an spastisch gelähmt und auf einen elektrischen Rollstuhl angewiesen ist. Um ihn mit dem elektrischen Rollstuhl unter anderem zur Schule und wieder nach Hause transportieren zu können, war die Anschaffung eines großen Autos, das sich auch zum Einbau einer elektrischen Rampe eignet, erforderlich.

Die Eltern haben deshalb einen Antrag auf einen Zuschuss zum Einbau der elektrischen Rampe beim FSW, beim Bundessozialamt und bei der Pensionsversicherungsanstalt eingebracht. Das Bundessozialamt und die Pensionsversicherungsanstalt haben auf Grund dieser Anträge umgehend jeweils eine Unterstützung zu den behinderungsbedingten Umbaukosten gewährt. Der FSW hat jedoch den Antrag zunächst mit der Begründung abgelehnt, dass eine Förderung ausnahmslos nur dann gewährt wird, wenn die Anschaffungskosten des Kraftfahrzeuges unter einer ziffernmäßig genau festgesetzten Betragsgrenze liegen.

**BSA und PVA helfen,
FSW lehnt jedoch ab**

Die VA konnte in dem auf Grund dieser Beschwerde eingeleiteten Prüfungsverfahren letztendlich zur großen Freude der Beschwerdeführer und ihres Sohnes doch noch erwirken, dass die Restkosten für die behindertengerechte Adaptierung des Fahrzeuges von der Stiftungsverwaltung der MA 40 (Mittel aus mildtätigen Verlassenschaften) der Stadt Wien sowie andererseits vom FSW vollständig übernommen wurden.

**VA erwirkt Restkosten-
übernahme durch MA
40 und FSW**

Einzelfall: VA-W-SOZ/0084-A/1/2010

Vorschreibung von Kostenbeiträgen

Die VA wertet es als Verwaltungsmisstand, wenn ein leicht zu vermeidender Eingabefehler zu einer Zahlungsnachforderung führt, die hochbetagte Menschen in helle Aufregung versetzt.

Wie schon in den vergangenen Jahren wurde die VA auch im Berichtsjahr mit Probleme im Zusammenhang mit der Vorschreibung von Kostenbeiträgen durch den FSW befasst. Wenngleich diese Fälle erfreulicher Weise allesamt zufriedenstellend gelöst werden können, verdient jener nachfolgend skizzierte Beschwerdefall des Ehepaares N.N. doch besondere Hervorhebung.

**Immer wieder Be-
schwerden über Kos-
tenbeitragsvorschrei-
bungen des FSW**

Herr N.N. wird seit Jänner 2008 im Seniorenschlössl Atzgersdorf in stationärer Pflege betreut, wofür er auf dem Boden der geltenden

Rechtslage verpflichtet ist, näher bestimmte Anteile aus Pension und Pflegegeld für die teilweise Deckung der in diesem Zusammenhang anfallenden Kosten einzusetzen. Die entsprechenden Berechnungen wurden vom FSW durchgeführt und die daraus resultierenden Beträge einbehalten, wobei es in diesem Zusammenhang keinerlei Beanstandungen gab.

Der von Herrn N.N. darüber hinaus an seine zunächst noch zu Hause lebende Gattin zu bezahlende Unterhaltsbeitrag wurde ebenfalls vom FSW präzise errechnet und bei der Verrechnung kostenmindernd berücksichtigt. Auch diesbezüglich gab es zunächst keine Beanstandungen.

Der FSW wurde von einem nahen Angehörigen des Ehepaares korrekter Weise umgehend darüber informiert, dass die Gattin seit 1. Februar 2009 im Pensionisten-Wohnheim „Am Mühlengrund“ wohnt. Diese wichtige Information wurde vom FSW jedoch auf Grund eines Eingabefehlers im Datensystem nicht berücksichtigt.

Dieser simple – und mangels Überprüfung für lange Zeit unentdeckt gebliebene – Eingabefehler hatte indes ausgesprochen weitreichende Folgen: Sind beide Ehegatten nämlich mit einer Subjektförderung des FSW in einer anerkannten Einrichtung aufgenommen, so werden ab diesem Tag die individuellen Kostenbeiträge getrennt verrechnet und die gegenseitige Unterhaltspflicht in der Berechnung aus administrativen Gründen nicht berücksichtigt. Dies gilt auch, wenn einer der Ehepartner in einem Pensionisten-Wohnheim des Kuratoriums der Wiener Pensionisten-Wohnhäuser lebt.

Eingabefehler führt zu hohen Nachforderungen

Auf Grund dieser Regelung und auf Grund der durch den Eingabefehler im Datensystem nicht rechtzeitig veranlassten Korrektur kam es viele Monate später plötzlich zu einer, die Unterhaltsleistungen von Herrn N.N. an seine Gattin betreffenden Nachzahlungsforderung des FSW, die die gesamte Familie in helle Aufregung versetzte.

Die VA konnte im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0157-A/1/2010 erwirken, dass der FSW als Wiedergutmachung für den ihm unterlaufenen folgenreichen Fehler sich im Kulanzweg ausnahmsweise dazu bereit erklärte, auf die Nachforderung des offenen Betrages für das Jahr 2010 zur Gänze zu verzichten. Wenngleich damit im gegenständlichen Fall eine für das Ehepaar und seine Angehörigen zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte, so zeigt der Fall einmal mehr, wie wichtig es ist, Vorkehrungen dafür zu treffen, dass einmalige Eingabefehler in Datensystemen durch geeignete Kontrollmaßnahmen innerhalb eines angemessenen Zeitraumes entdeckt werden.

FSW verzichtet auf Nachforderung

3.2.8. Landespflegegeld

Rechtswidrige Herabsetzung des Landespflegegeldes

Eine Herabsetzung der Pflegegeldabstufung darf nur dann erfolgen, wenn eine wesentliche Änderung des Zustandsbildes des Pflegebedürftigen und des damit verbundenen Pflegebedarfes eingetreten ist.

In dem auf Grund einer Beschwerde einer der Vorgangsweise der MA 40 völlig fassungslos gegenüberstehenden Tochter einer älteren Frau eingeleiteten Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0172-A/1/2010 stellte die VA fest, dass Frau N.N. seit 1. Juli 2008 ein Pflegegeld der Stufe 5 bezieht. Obwohl sich der körperliche und geistige Zustand der 89 Jahre alten Frau verschlechtert und sich der Pflegebedarf somit tendenziell fraglos eher erhöht als verringert hat, wurde ihr Antrag auf Erhöhung des Pflegegeldes mit Bescheid vom 19. November 2010 abgewiesen und das Pflegegeld auf die Stufe 4 herabgesetzt.

Kürzung des Pflegegeldes trotz Verschlechterung des Gesundheitszustands einer 90jährigen pflegebedürftigen Frau

Eine Herabsetzung des Pflegegeldes ist gemäß den dafür maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen indes immer nur dann zulässig, wenn eine wesentliche Besserung des Zustandsbildes des Pflegebedürftigen und in deren Folge eine Änderung im Umfang des Pflegebedarfes eingetreten ist. Im gegenständlichen Fall wurde von der bescheiderlassenden Behörde aber offenkundig übersehen, dass bei der Einnahme der Mahlzeiten infolge der Schluckstörung und der Aspirationsgefahr dauernd eine Pflegeperson anwesend sein muss und deshalb ein Pflegebedarf von mehr als 180 Stunden im Monat vorliegt. Diese Einschätzung der VA wurde auch vom Arbeits- und Sozialgericht Wien geteilt, welches die beklagte Partei Land Wien für schuldig anerkannte, der Klägerin monatlich ab 1. September 2010 Pflegegeld der Stufe 6 zu zahlen.

Gericht korrigiert Entscheidung der MA 40 und verfügt Erhöhung des Pflegegeldes

Obgleich dieser Fall einmal mehr die Notwendigkeit einer umfassenden Schulung der mit der Einstufung des Pflegebedarfes betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigte, nahm die VA im Hinblick auf die im Zeitpunkt des Abschlusses des Prüfungsverfahrens bevorstehende und inzwischen auch umgesetzte grundlegende Reform dieses Rechtsbereiches, die einen Wechsel der Behördenzuständigkeit mit einschließt, davon Abstand, aus Anlass dieses Falles detaillierte Empfehlungen auszusprechen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0172-A/1/2010, MPRGIR-V-839/10

3.2.9. Probleme in der Vollziehung des Tabakgesetzes

Seit 1. Jänner 2009 sanktionieren die Behörden die mangelnde Einhaltung der Nichtraucherschutzbestimmungen des Tabakgesetzes auch im Gastronomiebereich. Die Vollziehung des Tabakgesetzes stellt die Behörden aber vor erhebliche Probleme.

Der Gesetzgeber verstärkte den Nichtraucherschutz im Tabakgesetz und stellte die Nichteinhaltung des Rauchverbotes in der Gastronomie ab 1. Jänner 2009 unter Strafe, wobei eine Übergangsfrist bis 1. Juli 2010 Erleichterungen für Ein-Gastraum-Lokale vorsah. Seit 1. Jänner 2005 galt das sanktionierte Rauchverbot bereits im geschlossenen öffentlichen Raum.

Sanktionierung des Rauchverbotes in der Gastronomie seit 1.1.2009

Zahlreiche Beschwerden über die Vollziehung des Tabakgesetzes auch im Berichtsjahr zeigen der VA, dass die Bezirksverwaltungsbehörden als zuständige Vollzugsorgane in erster Instanz nach wie vor mit erheblichen Problemen zu kämpfen haben. Die bei der VA eingegangenen Beschwerden lassen sich regional nicht eingrenzen, sondern erstrecken sich wie schon im Jahr zuvor auch im Berichtsjahr auf das gesamte Bundesgebiet und betreffen somit auch den Raum Wien.

Viele Beschwerden bei der VA

Die Kontrolle der Einhaltung des Tabakgesetzes erfolgt ausschließlich im Nachhinein durch Verwaltungsstrafverfahren, die auf Grund eingebrachter Anzeigen von Privatpersonen eingeleitet werden. Laut behördlichen Angaben unterscheidet sich in Wien die behördliche Vorgangsweise nach dem Gehalt der Strafanzeige. Bei anonymen Anzeigen ersucht das zuständige Mag. Bezirksamt das Marktamt, Erhebungen vor Ort zu tätigen. Sobald Anhaltspunkte für eine Übertretung festgestellt werden, leitet die Behörde ein Strafverfahren ein. Bei ausreichender Bestimmtheit der Anzeige beginnt die Behörde unverzüglich ein Strafverfahren und übermittelt dem Beschuldigten eine Aufforderung zur Rechtfertigung. Falls ein behördliches Organ selbst eine Übertretung des Tabakgesetzes wahrnimmt, übermittelt die Behörde dem Beschuldigten eine Strafverfügung.

Behörde wählt Vorgangsweise nach Inhalt der Strafanzeige

Auf Grund der zahlreichen Beschwerden ergibt sich für die VA, dass eine ausschließliche Sicherung der Einhaltung der Nichtraucherschutzbestimmungen durch nachfolgende Verwaltungsstrafverfahren ungenügend ist. Das für die Ausgestaltung des Tabakgesetzes maßgebliche BMG verabsäumte, ein ausreichendes Kontrollsystem, vor allem aber genügend präventive Maßnahmen vorzusehen. Wie sich in der Verwaltungspraxis zeigt, müssen die Behörden in der Regel ein umfangreiches Ermittlungsverfahren in den Strafverfahren durchführen und stoßen an ihre zeitlichen und personellen Grenzen.

Kontrolle durch Verwaltungsstrafverfahren ungenügend

Viele Beschwerden der auf die Einhaltung des Nichtraucherschutzes großen Wert legenden Bürgerinnen und Bürger betrafen auch den Bereich der Einkaufszentren, die öffentliche Orte sind. Rauchen in Gastronomieeinrichtungen in Einkaufszentren ist nur dann gestattet, wenn der Gastronomiebereich räumlich vom übrigen Bereich der öffentlichen Einrichtung so abgetrennt ist, dass der Tabakrauch nicht in die mit Rauchverbot belegten Bereichen eindringt. Gerade hier wären unbedingt Schwerpunktkontrollen notwendig, um eine flächendeckende Einhaltung des Tabakgesetzes zu gewährleisten.

**Schwerpunktkontrollen
in Einkaufszentren er-
forderlich**

Einzelfälle: VA-W-GES/0015-A/1/2011, 0017-A/1/2011, MPRGIR-V-342/11, 0069-A/1/2011

3.3. Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke – Friedhöfe GmbH

3.3.1. Säumnis bei Ersatz eines Schadens – Friedhöfe Wien GmbH

Eine anerkannte Verpflichtung zur Wiedergutmachung eines Schadens sollte binnen angemessener Zeit auch geleistet werden.

"Ich nehme an, man wartet, bis ich verstorben bin, dann hat sich die Sache von selbst erledigt. Ich hoffe, Sie können mir helfen und es kommt dann doch noch eine Erledigung zustande". Mit diesen Worten schließt das Schreiben einer Dame aus dem südlichen NÖ.

Noch im Oktober 2010, kurz vor Antritt eines Kuraufenthalts, hat sie die Urnengrabstelle ihrer Großeltern am Friedhof Simmering aufgesucht. Als sie im November 2010 wiederkehrte, war die Grabstelle geräumt. Grabstein, Laterne und Blumenvase waren trotz des aufrechten Benützungsrrechtes entfernt worden.

Grab geräumt

Das Benützungsrecht an der Grabstelle bestand bis Mitte August 2011. Benützungsberechtigter war der verstorbene Großvater der Dame; sie selbst war die Erlegerin des Grabsteinentgeltes. Die Dame hat die Grabstelle auch immer gepflegt und – was für sie besonders ärgerlich war – noch im Jahr 2009 die Schrift auf dem Grabstein erneuern lassen.

Benützungsrecht aufrecht

Die Niederösterreicherin hat den Sachverhalt umgehend dem Krematorium bekannt gegeben. Der Verwalter dort entschuldigte sich und sicherte zu, eine Lösung finden zu wollen. Sobald die Erde nicht mehr gefroren sei, werde die Urne in ein Wandnischengrab, an dem der Ehemann der betreffenden Dame ein Benützungsrecht hat, verlegt.

Lösung zugesagt

Anfang Mai versprach die Friedhofsverwaltung, man werde sich bei ihr bezüglich des genauen Termins der Überführung und des exakten Wortlautes der Gravur auf dem Grabstein in der nächsten Woche melden.

Auf einen Anruf wartete die Dame vergeblich. Stattdessen teilte ihr die Friedhofsverwaltung mit, dass inzwischen die Schadensmeldung bei der Versicherung erfolgt sei. Die Dame möge sich doch dorthin mit weiteren Anfragen und Forderungen wenden. Die Versicherung bestätigte zwar den Eingang der Schadensmeldung, verwies die Dame jedoch an die Friedhofsverwaltung zurück. Diese fühlte sich im Kreis geschickt. Nachdem bis Ende Juli die Angelegenheit einer Erledigung harpte, befasste sie die VA und zeitgleich den ORF.

Im Kreis geschickt

Von da ab ging es sehr rasch. Binnen Tagen wurde voller Ersatz geleistet. Neben der Übernahme der Kosten der Exhumierung werden auch die Auslagen für eine neue kleine Marmorplatte samt Grablaterne, Vase und die Gravur der Nischenplatte übernommen. Letztendlich konnte noch im selben Monat die Angelegenheit zur Zufriedenheit erledigt werden.

Letztlich Bereinigung

Dass die Friedhöfe Wien GmbH sämtliche Kosten übernahm, ist kein Entgegenkommen. Vielmehr griffen sie bei Räumung der Grabstelle in ein aufrechtes Vertragsverhältnis ein. Auch wenn dieses nach der Bestattungsanlagenordnung der Friedhöfe Wien GmbH ein "privatrechtliches Benützungsrecht eigener Art ist", so enthält es doch ganz wesentliche Elemente eines Bestandsvertrages. Dieser ist ein Dauerschuldverhältnis. In ihm bestehen wechselseitige Rechte und Pflichten von Bestandgeber und Bestandnehmer.

Ersatz ist keine Kulanz

Zu den Pflichten eines Bestandgebers zählt unter anderen, den Bestandnehmer während der Bestanddauer im bedungenen Gebrauch nicht zu stören. Tut er dies, so kann der Bestandnehmer auf Erfüllung (im Sinne der Verschaffung des bedungenen Gebrauches), auf Unterlassung der Störungen und bei Verschulden auf Schadenersatz klagen. Nach der Rechtsprechung wird bei einer Pflichtverletzung das Verschulden des Bestandgebers vermutet.

Zwar war die Geschädigte nicht Träger des Benützungsrechts. Sie war jedoch eintrittsberechtigt. Kraft dieser Stellung hätte auch sie ihre geltend machen können.

Einzelfall: VA-W-G/0125-B/1/2011

3.4. Geschäftsgruppe Integration, Frauenfragen, KonsumentInnen-schutz und Personal

3.4.1. Verfahrensverzögerungen und Mängel beim Vollzug des NAG

Beim Wiener LH, MA 35, handelt es sich um die größte Niederlassungsbehörde Österreichs. Im Berichtsjahr langten vermehrt Beschwerden über Verfahrensverzögerungen ein, die mit der Vielzahl an abzuwickelnden Verfahren begründet wurden. Im Gesetzesvollzug zeigten sich jedoch auch Mängel. An einem Projekt zur Verbesserung der Organisation und der Abläufe wird wegen des geplanten Bundesamtes für Asyl und Migration gearbeitet.

Zu den Beschwerden über Verfahrensverzögerungen wies die MD der Stadt Wien – über die Einzelfälle hinausgehend – darauf hin, dass wegen der vom Bund geplanten Einrichtung eines Bundesamtes für Asyl und Migration (BAM) ein Projekt zur Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation der MA 35 läuft. In diesem Projekt sollen alle Vorbereitungsmaßnahmen bestmöglich getroffen, betroffene Dienststellen koordiniert und Abläufe auf die künftigen Anforderungen abgestimmt werden. Auch der Ressourceneinsatz aller Organisationseinheiten der MA 35 soll optimiert sowie Prozesse und Schnittstellen für die Kundinnen und Kunden an deren Erfordernisse besser angepasst werden.

**Projekt Bundesamt für
Asyl und Migration**

In Verfahren einer Familie zur Verlängerung von Aufenthaltstiteln kam es verursacht sowohl durch die MA 35 als auch durch die BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, zu erheblichen Verzögerungen. Die Verfahren wurden erst 2 Jahre nach Antragstellung positiv abgeschlossen. Die wenigen von der BPD Wien vorgenommenen Ermittlungsschritte rechtfertigten eine Verfahrensdauer von fast eineinhalb Jahren nicht. Aber auch die MA 35 setzte in dieser Zeit keine Schritte. Sie ging nämlich irrtümlich davon aus, dass eine Fristhemmung schon mit der ersten Kontaktaufnahme mit der Fremdenpolizei eintritt.

**Verzögerungen bei MA
35 und Fremdenpolizei**

Die Hemmung des Ablaufes der Frist beginnt jedoch erst dann, wenn Betroffene von einer beabsichtigten Aufenthaltsbeendigung in Kenntnis gesetzt wurden, ihnen mitgeteilt wurde, dass dies im Hinblick auf den Schutz des Privat- oder Familienlebens zulässig wäre und ihnen die Möglichkeit zur Stellungnahme binnen 14 Tagen gegeben wurde. Erst danach hat die Niederlassungsbehörde die zur Aufenthaltsbeendigung zuständige Fremdenpolizeibehörde zu verständigen. Das BMI sagte zu, zwecks einheitlichen Vollzugs ein Rundschreiben an die Ämter der LReg über die Auslegung des § 25 Abs. 1 NAG zu richten.

**Mögliche Aufenthalts-
beendigung ...**

**...hemmt Entschei-
dungsfrist nicht sofort**

In einem weiteren Fall beschwerte sich eine Betroffene darüber, dass ihr der Wiener LH, MA 35, eine Aufenthaltskarte mit zu kurzer Gültigkeitsdauer ausgestellt habe. Die Vorgangsweise begründete die MD der Stadt Wien damit, dass sich die Verkürzung der Gültigkeitsdauer des Aufenthaltstitels Familienangehöriger aus dem Kartenbeauftragungssystem des BMI ergebe. Ein unmittelbarer Anschluss an den letzten Aufenthaltstitel in diesem System sei nur eingeschränkt möglich. Um den Betroffenen eine weitere Vorsprache zu ersparen und sicherzustellen, dass ungültig gewordene Aufenthaltstitel jedenfalls abgegeben werden, würden Aufenthaltstitel nicht mit einem in der Zukunft liegenden Beginndatum bestellt werden.

Aufenthaltskarte mit falscher Gültigkeitsdauer

Aus dem NAG ergibt sich, dass die Gültigkeitsdauer des Aufenthaltstitels an den letzten Aufenthaltstitel anzuschließen hat. Auch hier hielt die VA eine Klarstellung unter Einbeziehung des BMI erforderlich, da die Vorgangsweise der MA 35 über den Einzelfall hinausgeht. Das BMI betonte, dass Aufenthaltskarten mit Gültigkeitsbeginn in der Zukunft oder Vergangenheit bestellt werden können. Bei verlängerten Aufenthaltstiteln ist daher eine Bestellung mit Gültigkeitsbeginn ab dem Gültigkeitsende des letzten Aufenthaltstitels möglich. Der Wiener LH wurde angewiesen, der Betroffenen kostenfrei eine neue Aufenthaltskarte mit der berechtigten Gültigkeitsdauer auszustellen.

Gültigkeitsdauer muss an vorigen Titel anschließen

In einem im Jänner 2011 begonnenen Verfahren zur Erteilung eines Aufenthaltstitels Familienangehöriger setzte die MA 35 über einen Zeitraum von 4 Monaten keinen Verfahrensschritt und begründete dies damit, dass der Antragsteller nicht alle Unterlagen vorgelegt hat. Auch unter Berücksichtigung der gesetzlich normierten Mitwirkungspflicht hätte dem Antragsteller bereits wesentlich früher mitgeteilt werden können, welche Unterlagen noch benötigt werden.

4 Monate Verfahrensstillstand

Darüber hinaus forderte die MA 35 nach grundsätzlich positiver Beurteilung den Antragsteller auf, bei der zuständigen österreichischen Vertretungsbehörde ein Visum D zur Einreise zu beantragen, obwohl er ein solches als in Italien langfristig Aufenthaltsberechtigter gar nicht benötigte. Die österreichische Vertretungsbehörde verweigerte demzufolge die Ausstellung des Visums, was wiederum zu Verzögerungen führte. Der Betroffene musste letztlich kein Visum D beantragen und das Verfahren wurde im Oktober 2011 positiv abgeschlossen.

Unnötiges Visum gefordert

Ein Betroffener stellte im Februar 2010 einen Antrag auf Erteilung eines Daueraufenthaltstitels. Die MA 35 richtete eine Anfrage an die BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, wegen allfälliger Bedenken. Erst im Jänner 2011 – anlässlich Nachfragen des Antragstellers – fiel auf, dass keine Beantwortung der BPD Wien vorlag. Das BMI verwies auf eine umgehende Beantwortung im März 2010, die der Stellungnahme der MD der Stadt Wien zu Folge in der MA 35 nicht eingelangt sei.

1 Jahr Verfahrensstillstand

Zu kritisieren war nicht nur die Verfahrensdauer, sondern auch das mangelhafte Aktenverwaltungssystem der MA 35. Akten mit Anfragen an die BPD Wien kommen nämlich in eine „Sammelablage“. Der Akt wird nicht nach vertretbarer Frist der Referentin bzw. dem Referenten zur Urgenz vorgelegt. In diesem Fall fragte der Antragsteller von sich aus nach einem Jahr nach, weshalb die fehlende Beantwortung der BPD Wien zufällig auffiel. Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass nicht nur dieser Aspekt, sondern die gesamte Aktenverwaltung in der MA 35 – vor allem im Hinblick auf das geplante BAM - reorganisiert werden soll.

Unzureichende Aktenverwaltung der MA 35

In einem seit Juni 2009 anhängigen Verfahren zur Erteilung von Aufenthaltstiteln konnten die Antragstellerinnen nicht alle erforderlichen Unterlagen vorlegen, weshalb die MA 35 bereits im Jahr 2010 eine Zurückweisung der Anträge beabsichtigte. Die Zustellung wurde aber fälschlicherweise an die Antragstellerinnen und nicht an den Vertreter (und Ehemann/Vater) durchgeführt. Die Verfahren waren daher seit über 2 Jahren ohne Enderledigung anhängig. Die MA 35 sagte der VA im Juli 2011 eine Fortsetzung zu, eine Aufforderung zur Unterlagenvorlage sollte übermittelt werden. Dies erfolgte jedoch erst nach einem neuerlichen Herantreten der VA an den Wiener LH im November 2011, also mehr als 3 Monate später. Das ohnehin schon lange unerledigte Verfahren wurde somit weiter unnötig verzögert.

Zustellung an falsche Personen

Verfahren seit 2,5 Jahren anhängig

In einem Verfahren zur Erteilung eines Aufenthaltstitels Familienangehöriger musste die MA 35 eine Klärung des korrekten Geburtsdatums des Antragstellers herbeiführen. Sie konnte das im Jänner 2010 begonnene Aufenthaltstitelverfahren daher über längere Zeit aus diesem Grund nicht abschließen. Im November 2010 reichte der Antragsteller die berichtigte Heiratsurkunde nach. Die materiellen Voraussetzungen zur Erteilung des Aufenthaltstitels waren nach Meinung der MA 35 erfüllt. Wegen einer Rückfrageverpflichtung musste sie aber noch an das BMI herantreten. Obwohl das BMI Anfang April 2011 mitteilte, dass der Aufenthaltstitel trotz strafrechtlicher Ermittlungen erteilt werden könne, fragte die MA 35 im September 2011 – laut Stellungnahme der MD der Stadt Wien irrtümlich – neuerlich beim BMI nach. Es entstand somit eine Verfahrensverzögerung von fast 6 Monaten.

Klärung des Geburtsdatums erforderlich

BMI stimmt zu,...

...Abschluss trotzdem erst 6 Monate später

Einzelfälle: VA-BD-I/0010-C/1/2011, MPRGIR-V-66/11; VA-BD-I/0414-C/1/2011, MPRGIR-V-339/11; VA-BD-I/0205-C/1/2011, MPRGIR-V-539/11; VA-BD-I/0555-C/1/2011, MPRGIR-V-372/11; VA-BD-I/0566-C/1/2011, MPRGIR-V-393/10; VA-BD-I/1015-C/1/2011, MPRGIR-V-296/10

3.4.2. Organisationsbedingte Verschleppung von Staatsbürgerschaftsverfahren

Bereits in ihrem letzten Tätigkeitsbericht kritisierte die VA die im Verantwortungsbereich der MA 35 gelegenen – zum Teil gravierenden – Verzögerungen in Staatsbürgerschaftsverfahren. Auch im aktuellen Berichtszeitraum trat keine Verbesserung der Situation ein, wie zahlreiche Beschwerden belegen. Ob das Projekt "Evaluierung Staatsbürgerschaft" zur Verkürzung der Verfahrensdauer beizutragen vermag, wird die VA aufmerksam beobachten.

Die von der VA im Berichtszeitraum durchgeführten Prüfverfahren brachten unterschiedliche – überwiegend organisationsbedingte – Gründe zutage, die zu einer regelmäßigen Überschreitung der sechsmonatigen Entscheidungsfrist führen. In vielen Fällen war das Verfahren sogar ein bis zwei Jahre nach Antragstellung noch nicht abgeschlossen.

Verletzung der Entscheidungspflicht

Gemeinsam ist den von der VA untersuchten Fällen, dass die MA 35 nicht durchgehend Verfahrensschritte gesetzt hat. Im Lichte der jeweils geschilderten Verfahrenschonologie war zudem erkennbar, dass es immer wieder zu Zeiträumen eines völligen Verfahrensstillstandes kam, in denen die Behörde über mehrere Monate hinweg untätig war.

Verfahren werden nicht zügig geführt...

Einzelfall: VA-W-POL/0053-C/1/2011, MPRGIR-V-391/11

In einem besonders krassen Fall kam das Verfahren fast 14 Monate lang zum Erliegen und wurde erst auf Grund des Prüfverfahrens der VA fortgesetzt.

... oder kommen völlig zum Erliegen

Einzelfall: VA-W-POL/0022-C/1/2011, MPRGIR-V-194/11

In zwei weiteren Fällen mussten die Anfragen bei der SID ergänzt werden, weil die MA 35 erst nach Abschluss aller Ermittlungen festgestellt hatte, dass beim BAA „Aliasdaten“ zu den Antragstellern vorlagen. Auch diese Versehen führten zu vermeidbaren Verzögerungen.

„Aliasdaten“ der Antragsteller übersehen

Einzelfälle: VA-W-POL/0087-C/1/2011, MPRGIR-V-635/11;
VA-W-POL/0094-C/1/2011, MPRGIR-V-662/11

Weiters kritisierte die VA, dass die MA 35 einen Akt, der bereits vier Monate nach Antragstellung positiv abgeschlossen hätte werden können, nicht sofort bearbeitete. Daraufhin ergriff die MA 35 zwar personelle Konsequenzen und besetzte das Referat mit einer neuen Mitarbeiterin. Den Umstand, dass das entscheidungsreife Verfahren nicht

Entscheidungsreifer Akt wird nicht bearbeitet

umgehend finalisiert wurde, musste die minderjährige Antragstellerin aber trotzdem in Kauf nehmen.

Einzelfall: VA-W-POL/0048-C/1/2011, MPRGIR-V-377/11

Die teilweise mangelhafte Sorgfalt bei der Aktenverwaltung zeigte sich auch anhand eines weiteren Prüfverfahrens der VA. In diesem Fall begründete die MA 35 die Verfahrensdauer damit, dass der Bezug habende Verwaltungsakt von der Behörde versehentlich "verreicht" wurde. Gleichzeitig nahm sie die Anfrage der VA zum Anlass, das – seit 16 Monaten anhängige – Einbürgerungsverfahren endlich abzuschließen.

Schlampige Aktenverwaltung

Einzelfall: VA-W-POL/0045-C/1/2011, MPRGIR-V-371/11

Schließlich befasste sich die VA mit einem Staatsbürgerschaftsverfahren, das zum Zeitpunkt der Beschwerdeerhebung bereits 28 Monate anhängig war. Das Prüfverfahren der VA ergab, dass die MA 35 das Verfahren nicht zügig genug vorangetrieben hatte. Verzögerungen waren aber auch darauf zurückzuführen, dass nicht sämtliche Behördenanfragen zeitgerecht (unter einem) betrieben wurden. Ebenso beanstandete die VA, dass die Urgenz bei der pakistanischen Botschaft bezüglich der Ausstellung eines Führungszeugnisses erst neun Monate nach der entsprechenden Anfrage erfolgte.

Nicht zeitgerechte Behördenanfragen

Einzelfall: VA-W-POL/0026-C/1/2011, MPRGIR-V-201/11

Die Behörde führt die lange Dauer der Staatsbürgerschaftsverfahren im Wesentlichen auf wiederkehrende Gesetzesnovellen und die damit verbundene schwierige Vollziehung der Materie sowie auf die hohe Anzahl an Verfahren zurück.

Novellen und Arbeitsbelastung als Ursache?

Die VA begrüßt den Umstand, dass die MA 35 sichtlich bemüht ist, durch Reorganisation dieses Bereichs eine schnellere Verfahrensabwicklung zu gewährleisten, um in Zukunft für die Parteien eine spürbare Verbesserung zu erreichen.

MA 35 gelobt Besserung

Wie bereits im Vorjahr verweist die MA 35 darauf, dass ein Managementberatungsunternehmen damit beauftragt wurde, den Prozess der Einbürgerungsverfahren zu evaluieren. Die Definition eines Sollprozesses zielt darauf ab, einheitliche, verbindliche Standards festzulegen sowie die Organisation der Einbürgerungsteams auf Basis der Grundsätze der Effizienz und der Kundenorientierung neu zu strukturieren. Die MA 35 geht davon aus, dass mit Abschluss des Projekts die effizientere Bearbeitung der Einbürgerungsverfahren eine Verkürzung der durchschnittlichen Verfahrensdauer zur Folge haben wird.

Projekt „Evaluierung Staatsbürgerschaft“

Ob das Projekt "Evaluierung Staatsbürgerschaft", das im Berichtszeitraum noch nicht abgeschlossen war, tatsächlich eine Verkürzung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bewirkt, wird sich spätestens im Jahr 2012 herausstellen.

2012 endlich kürzere Verfahrensdauer?

3.5. Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung

3.5.1. Straßenerrichtung; lange Dauer bei der Umsetzung vertraglicher Leistungen - MA 28

Die Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen aus einem Benützungsübereinkommen im Zuge der Neuerrichtung einer Straße hat in zeitlicher Nähe zum Vertragsabschluss zu erfolgen; mehr als ein Jahr Wartezeit entspricht nicht einer "guter Verwaltung".

Ein Wiener Grundeigentümer berichtete, dass er im Zuge einer Straßenerrichtung und Grundstücksteilung ein Benützungsübereinkommen mit der MA 28 geschlossen habe.

Obwohl seither mehr als ein Jahr vergangen sei, sei trotz mehrerer telefonischer Urzungen und einem Beschwerdebrief der Großteil der im Benützungsübereinkommen vereinbarten Leistungen der MA 28, insbesondere der Abschluss eines vereinbarten Servitutsvertrages, noch offen.

Vertraglich zugesicherte Leistungen nach einem Jahr noch offen

Nach Herantreten der VA an die MD der Stadt Wien wurden drei von vier offenen Punkten erledigt. Dennoch war seitens der VA das Vorgehen der MA 28 auf Grund der langen Dauer zu beanstanden. Im Sinne einer "guten Verwaltung" muss eine Erledigung vertraglich vereinbarter Leistungen zeitnah zum Abschluss der Vereinbarung erfolgen. Unbeachtlich sind dabei interne Meinungsverschiedenheiten über die Umsetzung eines Punktes, insbesondere, wenn sich der Magistrat im Übereinkommen dazu verpflichtet hat.

"Gute Verwaltung": Erledigung muss zeitnah zum Abschluss der Vereinbarung erfolgen

Einzelfall: VA-W-LGS/0006-B/1/2011, MPRGIR-V-683/11

3.6. Geschäftsgruppe Umwelt

3.6.1. Heurigenbetrieb im Landschaftsschutzgebiet – MA 22

Die VA gab einer Beschwerde von Nachbarinnen und Nachbarn eines Heurigenbetriebes in einem Schutzgebiet Recht, wonach die Naturschutzbehörde nicht mit allen gebotenen Mitteln auf die rasche Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands drängte.

Mehrere Nachbarinnen und Nachbarn eines im Zeitraum von 17. Juni 2010 bis 5. September 2010 ohne naturschutzrechtliche Bewilligung in einem von der Wiener Landesregierung verordneten Landschaftsschutzgebiet und Europaschutzgebiet geführten „Heurigenbetriebs“ wandten sich an die VA und brachten vor, dass die zuständige Umweltschutzabteilung nicht mit der gebotenen Nachdrücklichkeit gegen diesen Betrieb vorgegangen sei. Die Betroffenen seien insbesondere durch die von mehr als 300 Besucherinnen und Besucher täglich ausgehende Lärmbelästigung beeinträchtigt gewesen. Weiters sei eine errichtete Zufahrt, eine improvisierte Stromleitung, die unregelmäßige Abfallentsorgung etc. mit dem verordneten Schutzzweck nicht vereinbar gewesen.

Illegaler Heurigenbetrieb

Einen Auftrag zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands habe die MA 22 erst ca. sieben Wochen nach der Eröffnung und Anzeige des Heurigenbetriebs erlassen. Unverständlich sei auch, dass die Behörde keine Sofortmaßnahmen gemäß § 38 Wiener Naturschutzgesetz zur Schließung des Betriebes ergriff. Die VA stellte diesbezüglich Folgendes fest:

Naturschutzbehörde säumig?

Gem. § 24 Abs. 5 Wiener Naturschutzgesetz sind im Landschaftsschutzgebiet vorbehaltlich des Abs. 6 alle Eingriffe untersagt, die dem Schutzzweck zuwiderlaufen. Die Naturschutzbehörde kann Eingriffe in ein Landschaftsschutzgebiet bzw. ein Europaschutzgebiet aber u.a. bewilligen, wenn die geplante Maßnahme keine wesentliche Beeinträchtigung des Schutzzweckes des Schutzgebietes darstellt.

Nach § 37 Wiener Naturschutzgesetz ist, wer entgegen den Bestimmungen dieses Gesetzes Eingriffe in die Natur vorgenommen hat oder vornehmen hat lassen, zur Wiederherstellung des früheren oder des bewilligten Zustandes verpflichtet. Die Naturschutzbehörde kann denjenigen, die den Eingriff vorgenommen haben oder vornehmen haben lassen, die Wiederherstellung unter Setzung einer angemessenen Frist auftragen.

Wiederherstellungsauftrag geboten

Gem. § 38 Wiener Naturschutzgesetz kann die Naturschutzbehörde in jenen Fällen, in denen der Natur "*nicht wiedergutzumachende Schäden unmittelbar drohen*", auch ohne vorausgegangenes Verfahren und vor Erlassung eines Bescheides jene Anordnungen, die zur Schadensvermeidung oder Schadensbegrenzung notwendig sind, an Ort und Stelle treffen.

**Sofortmaßnahmen
möglich**

Mit Schreiben vom 17. Juni 2010 wies die MA 22 den Betreiber des gegenständlichen Heurigenbetriebs auf § 24 Abs. 5 Wiener Naturschutzgesetz hin. Am 18. Juni 2010 führte ein Amtssachverständiger für Natur- und Landschaftsschutz einen Ortsaugenschein durch. Dabei stellte er fest, dass zwei nicht fundamentierte Holzhütten, einige Mobiltoiletten, Heurigengarnituren, Strohbällen, Liegestühle, Sonnenschirme etc. aufgestellt wurden und Hackschnitzel für die Herstellung eines Weges aufgestreut waren. Der Amtssachverständige stellte fest, dass es sich bei den erwähnten Maßnahmen um konsenslose Eingriffe in das Schutzgebiet handelte.

Eingriff in das Schutzgebiet festgestellt

Mit Schreiben vom 25. Juni 2010 wies die Behörde den Betreiber auf seine Verpflichtung zur Wiederherstellung des früheren Zustands gemäß § 37 Wiener Naturschutzgesetz hin und informierte ihn über die Möglichkeit eines nachträglichen Bewilligungsansuchens. Am 6. Juli 2010 wurde ein Antrag auf nachträgliche naturschutzbehördliche Bewilligung eingebracht. Mit Schreiben vom 8. Juli 2010 forderte die Behörde fehlende Unterlagen ein. Das Bewilligungsansuchen wurde schließlich mit Bescheid vom 29. Juli 2010 mangels Vorlage dieser Unterlagen zurückgewiesen.

**Bewilligungsansuchen
zurückgewiesen**

Mit Bescheid vom 3. August 2010 wurde daraufhin der Auftrag erteilt, die ohne naturschutzbehördliche Bewilligung getätigten Maßnahmen rückgängig zu machen und den früheren Zustand binnen zwei Wochen ab Rechtskraft des Bescheides wieder herzustellen.

Wiederherstellungsauftrag erteilt

Die VA hinterfragte, weshalb der Betreiber mit Schreiben vom 25. Juni 2010 zwar auf seine Verpflichtung zur Wiederherstellung des früheren Zustandes hingewiesen wurde, die Naturschutzbehörde aber nicht umgehend einen bescheidförmigen Wiederherstellungsauftrag erteilte, sondern vielmehr einen solchen erst nach Zurückweisung des angesprochenen Bewilligungsansuchens erließ.

Die Behörde begründete diese Vorgangsweise im Wesentlichen damit, dass sie bei der Vollziehung des § 37 Wiener Naturschutzgesetz auch Rücksicht auf die Zweckmäßigkeit, Raschheit, Einfachheit und Kostenersparnis des Verfahrens zu nehmen habe. Es sei weiters davon auszugehen, dass die Beseitigung der vorgenommenen Maßnahmen und anschließende Wiederherstellung im Falle einer naturschutzbehördlichen Genehmigung, einen größeren Eingriff in die Schutzgüter des Landschafts- und Europaschutzgebietes dargestellt hätte, als das Belassen der Maßnahmen für die Dauer des Genehmigungsverfahrens.

Diese Begründung vermochte die VA nicht zu überzeugen, zumal es – auch im Hinblick auf die im Verwaltungsverfahren geltende Offizialmaxime - nicht denjenigen, die gesetzliche Bestimmungen nicht eingehalten haben, ermöglicht werden sollte, die Erteilung eines Wiederherstellungsauftrages dadurch hinauszuzögern, dass sie ein nachträgliches Bewilligungsansuchen einbringen. Dafür, dass mit dem Erlassen eines Wiederherstellungsauftrages zuzuwarten wäre bis ein nachträgliches Bewilligungsverfahren abgeschlossen ist, ergibt sich aus den angeführten Bestimmungen des Wiener Naturschutzgesetzes zudem kein Anhaltspunkt. Mit einer etwaigen Ersatzvornahme aufgrund eines nicht erfüllten Wiederherstellungsauftrages wäre freilich zuzuwarten, bis ein etwaig parallel geführtes Bewilligungsverfahren abgeschlossen ist.

**Zuwarten der Behörde
nicht nachvollziehbar**

Die von der Behörde gewählte Vorgangsweise hätte letztlich – wäre der Betrieb über den vom Betreiber letztlich selbst gewählten Endzeitpunkt (5. September 2010) hinaus weitergeführt worden bzw. wäre nicht freiwillig eine (weitgehende) Wiederherstellung vorgenommen worden - eine entsprechende Verzögerung bei der Einleitung eines diesbezüglichen Vollstreckungsverfahrens und einer eventuellen Ersatzvornahme mit sich gebracht.

Zur Frage der Unterlassung einer Sofortmaßnahme gem. § 38 Wiener Naturschutzgesetz verwies die Behörde darauf, dass die dafür erforderliche Voraussetzung eines "nicht wiedergutzumachenden drohenden Schadens" von den befassen Amtssachverständigen für Natur- und Landschaftsschutz zu keiner Zeit festgestellt worden sei.

Dazu war auszuführen, dass nach der Aktenlage eine konkrete sachverständige Beurteilung der angesprochenen Frage erst mehr als fünf Wochen nach Feststellung des gegenständlichen Betriebes in Form einer „gutachterlichen Stellungnahme“ aktenkundig war. Dieser Umstand war für die VA insbesondere im Hinblick auf den Umstand, dass es sich bei § 38 Wiener Naturschutzgesetz um eine Bestimmung handelt, welche der Behörde ein zeitnahes Einschreiten ermöglichen soll, nicht nachvollziehbar. Weiters war zu bemängeln, dass die angesprochene „gutachterliche Stellungnahme“ keine ausführliche Auseinandersetzung des Gutachters mit der aufgeworfenen Frage erkennen ließ.

**Sofortmaßnahmen zu
spät geprüft**

Zu beanstanden war weiters, dass im Hinblick auf die Nichteinhaltung einer Auflage des erteilten Wiederherstellungsauftrages vom 3. August 2010 erst im Februar 2011 ein Vollstreckungsverfahren eingeleitet wurde.

Einzelfall: VA-W-NU/0007-C/1/2010, MPRGIR-V-715/10

3.6.2. Vorschreibung von Kosten nach der Wiener Reinhalteverordnung, nicht nachvollziehbar

Verpflichtet die Behörde eine Person zum Ersatz der Kosten einer behördlichen Maßnahme, so hat sie im Kostenbescheid die einzelnen Leistungen anzuführen und deren Kosten nachvollziehbar darzulegen.

Gemäß § 8 der Wiener Reinhalteverordnung kann der Magistrat die sofortige Beseitigung eines Übelstandes verfügen, wenn eine die Sicherheit oder Gesundheit von Menschen unmittelbar bedrohende Gefahr besteht oder ein Übelstand zu einer so unzumutbaren Belästigung der Nachbarschaft führt, dass infolge der Intensität aus hygienischen Gründen sofortige Abhilfe geschaffen werden muss. Die Kosten für solche Maßnahmen können dem Wohnungsmieter bzw. der Wohnungsmieterin mit Bescheid nachträglich vorgeschrieben werden.

Anordnung zur Reinigung einer Wohnung

In der Wohnung von N.N. ordnete der Magistrat der Stadt Wien eine Sofortmaßnahme zur Müllbeseitigung, Desinfektion und Entsorgung von Unrat an. Mit der Reinigung und Entsorgung des Unrats wurde eine Firma beauftragt. Die anschließende Desinfektion der Wohnung übernahm die Desinfektionsanstalt der Stadt Wien.

Die Kosten der Reinigung und Desinfektion in Höhe von über EUR 6.200 wurden N.N. mit einem Kostenbescheid vorgeschrieben. N.N. erhob dagegen Berufung und brachte vor, dass sie diese Kosten nicht tragen könne, da sie derzeit arbeitslos sei, Mindestsicherung beziehe und über kein Vermögen verfüge. Die Berufungsbehörde bestätigte den Kostenbescheid des Magistrats und führte dazu aus, dass die Frage der Einbringlichkeit der Kosten und der Zahlungsfähigkeit von N.N. im Berufungsverfahren nicht zu prüfen sei. Relevante Einwendungen wie etwa gegen die Höhe der für die Maßnahmen angefallenen Kosten habe sie jedoch nicht vorgebracht.

Kostenbescheid über EUR 6.200

Daraufhin wandte sich N.N. an die VA. Sie räumte ein, dass ihre Wohnung in keinem einwandfreien Zustand gewesen sei, die Anordnung einer Räumung und Desinfektion ihrer Wohnung sei jedoch überzogen gewesen. Insbesondere beschwerte sie sich darüber, dass es ihr nicht möglich gewesen sei, die Höhe der Kosten der Reinigungsarbeiten begründet zu bestreiten, da sie nicht wisse, wie viel derartige Reinigungsdienste üblicherweise kosten.

Beschwerde wegen unverhältnismäßiger und teurer Maßnahme

Das Prüfungsverfahren der VA ergab zunächst, dass die Voraussetzungen für die Anordnung der Sofortmaßnahme vorgelegen waren. Bei einer angekündigten Erhebung in der Wohnung der N.N. durch das Bezirksgesundheitsamt und den Erhebungs- und Vollstreckungs-

Sofortmaßnahme war zweckmäßig

dienst des Magistrats der Stadt Wien stellten diese fest, dass die Wohnung stark verunreinigt war und eine unzumutbare Geruchsbelästigung der Nachbarschaft gegeben war. Aus hygienischen Gründen war daher sofortige Abhilfe nötig.

Was die Abweisung der Berufung gegen den Kostenbescheid betrifft, so hatte die Berufungsbehörde zutreffend ausgeführt, dass die Ausführungen der N.N. zur mangelnden Zahlungsfähigkeit nicht zielführend waren. Tatsächlich kann der oder die Verpflichtete in der Berufung Einwendungen gegen den Kostenbescheid nur unter dem Gesichtspunkt erheben, dass die vorgeschriebenen Kosten unverhältnismäßig und unangemessen hoch sind und es sich beispielsweise nicht um marktübliche Kosten handelt.

**Berufungsentscheidung
gesetzeskonform...**

Im Kostenbescheid des Magistrats wurde zwar die Zusammensetzung der Kosten durch Aufzählung und Benennung der einzelnen Rechnungen dargelegt. Es war aus dem Bescheid aber nicht ersichtlich, welche Leistungen zu welchen Tarifen im Einzelnen in Rechnung gestellt worden waren. Die Behörde hätte insbesondere Feststellungen zu Menge und Art des verbrachten Mülls zur treffen gehabt und anführen müssen, wer welche Leistungen zu welchen Kostensätzen erbracht hat. Nur so hätte N.N. nachvollziehen können, ob die Kosten der Sofortmaßnahmen angemessen und marktüblich waren. Der erstinstanzliche Bescheid war insofern mangelhaft begründet.

**...aber mangelhafte
Begründung des erstinstanzlichen Bescheids**

Nach Prüfung des Akteninhalts konnte sich die VA davon überzeugen, dass die einzelnen verrechneten Tarife marktkonform und angemessen waren. Die Höhe der vorgeschriebenen Kosten war daher im Ergebnis nicht zu beanstanden.

Prüfung der Angemessenheit der Kosten

Dies vermag jedoch nichts daran zu ändern, dass das Zustandekommen der für die behördlich angeordneten Sofortmaßnahmen angefallenen Kosten nachvollziehbar in der Begründung des Kostenbescheids dazulegen ist, um den/die Verpflichtete in die Lage zu versetzen, bei Erhebung eines Rechtsmittels entsprechende Gegenargumente vorbringen zu können.

Einzelfall: VA-W-NU/0006-C/1/2011, MPRGIR-V-435/11

3.6.3. Mangelhafte Bearbeitung von Anzeigen wegen Lärmerregung

In zwei Verwaltungsstrafverfahren wegen Lärmerregung erfolgten Verfahrenseinstellungen ohne ausreichende Begründung. Zusätzlich wurden die Beschwerdeführer irrtümlich vom Polizeikommissariat Brigittenau falsch zum Ausgang der Verfahren informiert. Die BPD Wien gestand Fehler ein und stellte geeignete Maßnahmen zur sorgfältigeren Ar-

beitsweise in Aussicht.

Ein beschwerdeführendes Ehepaar erstattete im März und Mai 2009, aufgrund eines im Keller des Wohnhauses befindlichen Tonstudios, zweimal Anzeige wegen Lärmerregung.

Im Zuge einer Akteneinsicht im April 2010 stellten die Beschwerdeführer fest, dass nur die Anzeige vom Mai 2009 im Akt aufschien. Telefonisch bestätigte das Polizeikommissariat Brigittenau Ende Mai 2009 jedoch, dass beide Anzeigen zu einer Strafverfügung geführt hätten und diese bezahlt worden seien.

Anzeige verschwunden?

Mit Schreiben im August 2010 ersuchte das Ehepaar das Polizeikommissariat Brigittenau um nähere Informationen zum Ausgang der beiden Verfahren. Das Polizeikommissariat Brigittenau teilte im September 2010 schriftlich mit, dass die Anzeige vom März 2009 in Verstoß geraten sei.

**Unrichtige Auskünfte
seitens der Polizei**

Das Prüfverfahren der VA ergab, dass beide Verwaltungsstrafverfahren ohne ausreichende Begründung eingestellt wurden. Die BPD Wien bestätigte, dass die Beschwerdeführer sowohl im Mai 2009 als auch im September 2010 vom Polizeikommissariat Brigittenau unrichtig zum Ausgang der Verfahren informiert wurden. Als Konsequenz stellte der Wiener Polizeipräsident geeignete Maßnahmen im Rahmen der Fachaufsicht in Aussicht, um künftig eine sorgfältigere Arbeitsweise des Polizeikommissariates Brigittenau zu bewirken.

**Fehler eingestanden,
Maßnahmen zugesagt**

Einzelfall: VA-W-POL/0114-C/1/2011

3.6.4. Steinsplitt wird als Wurfgeschoss zweckentfremdet– MA 42

Steinsplitt in Pflanzwannen wird im Bereich der Carl-Auböck-Promenade zur Gefahrenquelle für den umliegenden Straßenverkehr.

Ein in der Nähe der Carl-Auböck-Promenade wohnhafter Wiener informierte die VA darüber, regelmäßig beobachten zu müssen, dass spielende Kinder Steine mit bis zu 5 cm Durchmesser aus Pflanzwannen entwendeten und als Wurfgeschoss einsetzten.

Steinsplitt als Wurfgeschoss

Ein beliebtes Ziel bilde dabei die inmitten eines Wasserbeckens in der Carl-Auböck-Promenade errichtete Stahlkugel. Die Steine würden an der Stahlkugel abprallen, um sich neue Ziele in der unmittelbar angrenzenden Donau-City-Straße zu suchen. Dadurch entstehe eine Gefahrenquelle für den Fließverkehr und für parkende Fahrzeuge.

Gefahrenquelle für den umliegenden Straßenverkehr

Nach den Bestimmungen des Schadenersatzrechtes muss jeder, der einen Verkehr eröffnet, eine Gefahrenquelle schafft oder in seiner Sphäre bestehen lässt, dafür sorgen, dass niemand geschädigt wird. Die besondere Bedeutung der Verkehrssicherungspflicht liegt darin, dass auch das Unterlassen von Maßnahmen zum Schutz Dritter rechtswidrig ist.

Haftung für Schäden

Erfreulich war die rasche Reaktion der MA 42. Diese sagte umgehend zu, die Gefahrenquelle zu beseitigen und den Steinsplitt durch einen wassergebundenen Belag zu ersetzen.

Rasche Zusage, Gefahrenquelle zu beseitigen

Einzelfall: VA-W-G/0121-B/1/2011, MPRGIR-V-580/11

3.7. Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung

3.7.1. Informationsbedarf in bau- und raumordnungsrechtlichen Angelegenheiten

Die VA stellte auch im Berichtszeitraum 2011 fest, dass es – trotz vieler Informationen im Internet – in weiten Kreisen der Bevölkerung nach wie vor nur geringes Wissen über den Ablauf von baurechtlichen Bewilligungsverfahren und Verfahren zur Änderung von Flächenwidmungsplänen geben dürfte. Dieses Wissensdefizit dürfte auch Ausgangspunkt zahlreicher an die VA gerichteter Beschwerden sein. Diese Beschwerden können daher durch eine zielgerichtete Aufklärung über Rechte und Pflichten von Bewilligungswerbern und Nachbarn sowie über den Ablauf von Umwidmungsverfahren erledigt werden.

Wissensbedarf im Bau- und Raumordnungsrecht

Um den möglichen Grund für die mangelnden Rechtskenntnisse zu klären, erhob die VA, welche Möglichkeiten BürgerInnen in Wien zur Einholung von Information und Beratung offen stehen.

Die MD der Stadt Wien teilte dazu mit, dass die MitarbeiterInnen der MA 37 BürgerInnen einmal wöchentlich 4 ½ Stunden für Beratungsgespräche zur Verfügung stehen würden. Dabei könnten auch baurechtliche und bautechnische Fragen behandelt werden.

Persönliche Beratung bei MA 37

Darüber hinaus sei die MA 37 bemüht, umfassende Informationen zum Baurecht auf der Homepage www.bauen.wien.at zugänglich zu machen. Beratungsgespräche der MA 37 würden dadurch effizienter. In manchen Fällen würden die Informationen auf der Homepage ausreichen, sodass ein persönliches Beratungsgespräch nicht in Anspruch genommen werde.

Informationsmöglichkeit im Internet

Dass es genügend Beratungsmöglichkeiten und Informationsmaterial zu bau- und raumordnungsrechtlichen Themen gebe, deckt sich allerdings nicht mit den Wahrnehmungen der VA. Im Hinblick auf die Vielfalt der Fragen und Bürgeranliegen ist zu erwarten, dass die VA auch in Zukunft bei Unklarheiten im Bau- und Raumordnungsrecht kontaktiert werden dürfte.

Beratung und Information nicht ausreichend

Einzelfall: VA-BD-B/0251-B/1/2010

3.7.2. Keine Verständigung des Eigentümers von der Durchführung baupolizeilicher Sofortmaßnahmen - MA 25

Die Behörde informierte die Hauseigentümerin erst knapp vier Monate später über die

erfolgte Durchführung baupolizeilicher Sofortmaßnahmen.

Eine Josefstädterin beschwerte sich, dass die B an ihrem Haus unnötige Arbeiten durchführen lassen habe. Obwohl sie über diese Arbeiten nicht einmal verständigt worden sei, würden ihr Monate später die Kosten dafür vorgeschrieben.

Die Behörde hielt dazu fest, dass die Baupolizei am 22. März 2011 festgestellt hatte, dass von einem Gebäude in Wien-Josefstadt eine Gefahr für die körperliche Sicherheit von Personen ausgehe.

Gefahr für die körperliche Sicherheit festgestellt

In weiterer Folge sei die MA 25 aufgefordert worden, baupolizeiliche Sofortmaßnahmen gemäß § 129 Abs. 6 BO für Wien zu setzen. Eine Baufirma sei beauftragt worden, Verputzteile des Krönungsgesimses abzuschlagen, die auf den Gehsteig zu stürzen drohten.

Baupolizeiliche Sofortmaßnahmen durchgeführt

Die Arbeiten seien noch am selben Tag durchgeführt und abgeschlossen worden. Eine telefonische Verständigung der zuständigen Hausverwaltung sei laut MD der Stadt Wien zwar versucht worden, jedoch nicht möglich gewesen. Eine schriftliche Verständigung der Eigentümerin sei mit Schreiben der MA 25 vom 7. Juli 2011 erfolgt. In weiterer Folge seien ihr mit Bescheid vom 5. Oktober 2011 die entstandenen Kosten vorgeschrieben worden.

Verständigung 4 Monate nach Durchführung der Arbeiten, Kostenvorschreibung weitere 3 Monate später

Seitens der VA war diese lange Zeitdauer zwischen der Durchführung der Arbeiten und der Verständigung der Eigentümerin zu beanstanden. Im Sinne einer bürgerfreundlichen Verwaltung darf erwartet werden, dass EigentümerInnen über Arbeiten, die auf ihre Kosten durchgeführt werden, umgehend in Kenntnis gesetzt werden.

Die VA ersuchte die MD der Stadt Wien, künftig auf die unverzügliche Verständigung Betroffener zu achten.

Einzelfall: VA-W-BT/0072-B/1/2011, MPRGIR-V-748/2011

3.7.3. Einer Anzeige von unzulässigen Anschüttungen wird nicht entsprechend nachgegangen – MA 37

Eine umfassende Ermittlungstätigkeit der Baupolizei betreffend Anschüttungen in einem benachbartem Kleingarten erfolgte erst nach Einschreiten der VA.

Die Besitzer eines Kleingartens beschwerten sich darüber, dass der Nachbar auf der Nebenparzelle der Kleingartenanlage ein Haus errichtet habe. Dabei sei das Aushubmaterial nicht abtransportiert, sondern rund 7 m von der Grundstücksgrenze ca. 3 m hoch aufgeschüttet worden. Zwei Fotos zeigten das Grundstück aus demselben Blickwinkel vor und nach der Aufschüttung.

Illegale Anschüttungen im Kleingarten des Nachbarn

Anschüttungen sind seit 2006 nach dem Wr Kleingartengesetz nur im für die kleingärtnerische Nutzung erforderlichen Ausmaß zulässig.

Nach Anzeige ihres RA bei der MA 37 wurde den Beschwerdeführern mitgeteilt, dass für Geländeaufschüttungen die MA 42 - Stadtgartenamt zuständig sei. Angeblich sei vom Stadtgartenamt ein positives Gutachten erstellt worden, das die Beschwerdeführer aber nie erhalten haben.

Anzeige bei Baupolizei

Die Beschwerdeführer erhielten daraufhin von der MA 37 die schriftliche Mitteilung, dass *„keine massiven Geländeänderungen stattgefunden haben“*. Die Geländeänderungen seien im Einvernehmen mit der MA 42 – Stadtgartenamt vorgenommen worden und hätten keinen Einfluss auf die bewilligten Gebäude.

Widersprüchliche Erklärungen der Baupolizei

Im selben Schreiben wurden die Beschwerdeführer von der MA 37 darüber belehrt, dass *„Geländeänderungen nur im unbedingt erforderlichen Ausmaß gemäß § 16 Abs. 2 Wr Kleingartengesetz zulässig sind.“*

Die MD der Stadt Wien wurde von der VA an Hand der vorliegenden Fotos um Stellungnahme ersucht.

Daraufhin veranlasste die Stadt Wien Luftbilddauswertungen – Stand April 2005 gegenüber Juli 2010 - wobei sich daraus eine Differenz zwischen ursprünglich gewachsenem Gelände und aktuellem Gelände von 1,10 m bis 1,20 m feststellen ließ.

Nach Einschreiten der VA Tätigwerden der Baupolizei

Nach einem Ortsaugenschein der MA 37 wurde ein Abtragungsauftrag für die Anschüttungen erlassen.

Abtragungsauftrag erlassen

Einzelfall: VA-W-BT/0034-B/1/2011, MPRGIR-V-366/11

3.7.4. Unterlassung erforderlicher baupolizeilicher Maßnahmen – MA 37

Baubehörde unternimmt nichts gegen eine bewilligungslos und baurechtswidrig errichtete Stützmauer.

Der Grundeigentümer beschwerte sich, dass seine Nachbarin bereits im Jahr 2002 an der Grundgrenze die bestehende 1 m hohe Stützmauer um weitere 1,5 m erhöht habe und im gleichen Ausmaß auf ihrer Grundstückseite Aufschüttungen vorgenommen habe. Dafür läge keine baubehördliche Bewilligung vor. Die Mauer sei bautechnisch unsachgemäß ausgeführt und auf Seite von N.N. nun 2,5 m hoch. Bereits im Mai 2002 habe er dies der Stadt Wien angezeigt. Es seien aber von der Baubehörde trotz mehrmaliger Kontaktaufnahmen keine baupolizeilichen Maßnahmen veranlasst worden.

Unsachgemäße Erhöhung der Stützmauer ohne Baubewilligung

Die MD der Stadt Wien erklärte gegenüber der VA, dass im Jahr 2010 ein Projekt zur Erhöhung der Stützmauer und der damit verbundenen Anschüttungen zusammen mit anderen Baumaßnahmen eingereicht worden sei. Die Einwendungen von N.N. gegen die Stützmauer seien aber abgewiesen worden, weil die Stützmauer als bewilligungsfreies Bauvorhaben nicht Gegenstand des anhängigen Baubewilligungsverfahrens gewesen sei.

Keine baupolizeilichen Maßnahmen trotz mehrerer Anzeigen

Die Stützmauer sei nämlich auch eine Einfriedungsmauer und als solche bis zu einer Höhe von 2,5 m nach der BO für Wien bewilligungsfrei.

Bewilligungsfreiheit fälschlich festgestellt

Die VA kann jedoch die Argumentation der Stadt Wien über die Bewilligungsfreiheit der gegenständlichen Stützmauer nicht nachvollziehen.

Nach der BO für Wien sind nur die Stützmauern bewilligungs- und anzeigefrei, die auf Grund der Neigungsverhältnisse des Geländes erforderlich sind, mit einem Abstand von mindestens 3 m von der Grundgrenze bis zu einer Höhe von 1 m über dem Gelände, und die damit verbundenen Geländeänderungen, soweit diese nicht von Einfluss auf bestehende bauliche Anlagen auf eigenen oder benachbarten Grundflächen sind, auch wenn sie von Einfluss auf die widmungsgemäße Verwendung von Grundflächen sind.

Diese Voraussetzungen treffen aus Sicht der VA für gegenständliche Stützmauer an der Grundgrenze nicht zu, weshalb von einer Bewilligungspflicht für die Stützmauer auszugehen war.

Bewilligungspflicht gegeben

Festzuhalten war auch, dass der maßgebliche Bebauungsplan für Einfriedungen vorsieht, dass diese den freien Durchblick nicht hindern dürfen. Eine als Stützmauer ausgestaltete Einfriedungsmauer gewährt

Stützmauer laut Bebauungsplan nicht bewilligungsfähig

aber keinen freien Durchblick, sodass durch den Bebauungsplan die Bewilligungsfähigkeit der auf Nachbarseite 2,5 m hohen Stützmauer nicht gegeben ist.

Da die Baubehörde die maßgebliche Rechtslage im Baubescheid vom 10. November 2010 und im Berufungsbescheid vom 15. Februar 2011 wiederholt verkannt hat, stellen sich diese Bescheide als rechtswidrig dar. Von der VA war daher diesbezüglich ein Missstand in der Verwaltung der Stadt Wien festzustellen.

Weiters war zu beanstanden, dass die Baubehörde bereits seit der ersten Anzeige von N.N. im Mai 2002 Kenntnis von der bewilligungspflichtigen Erhöhung der Stützmauer hatte, entsprechende baupolizeiliche Maßnahmen aber unterlassen hat.

Die Baubehörde wurde aufgefordert, umgehend die erforderlichen baupolizeilichen Maßnahmen betreffend gegenständliche Stützmauer zu veranlassen.

VA fordert baupolizeiliche Maßnahmen

Einzelfall: VA-W-BT/0009-B/1/2011, MPRGIR-V-237/11

3.7.5. Wohnbeihilfe: Parteienghör missachtet - MA 50

Die Informationen über die Berechnung einer Wohnbeihilfe wurden verbessert.

Die studierende Wohnbeihilfekerberin beschwerte sich, dass ihr keine Wohnbeihilfe gewährt werde. Ihr sei nicht nachvollziehbar, auf Grund welcher Unterlagen der ihr gesetzlich gegen ihre Eltern zustehende Unterhaltsanspruch berechnet worden sei.

Keine Wohnbeihilfe für Studentin

Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 50 das Einkommen der Eltern und den der Studentin zustehenden Unterhaltsanspruch an Hand des vorgelegten ablehnenden Studienbeihilfebescheides festgestellt hatte.

Die Wohnbeihilfekerberin wurde von der MA 50 bei Antragstellung nicht darauf hingewiesen, dass der gesetzliche Unterhaltsanspruch gegen die Eltern als Einkommen gemäß Wr Wohnbauförderungs- und Wohnhaussanierungsgesetz gilt.

Kein Hinweis, dass gesetzlicher Unterhaltsanspruch als Einkommen gilt

Die Studentin wurde von der MA 50 auch nicht darauf aufmerksam gemacht, dass das im Studienbeihilfebescheid festgestellte Einkommen der Eltern als erwiesen gilt, weshalb sie keine Möglichkeit hatte, dazu Stellung zu nehmen bzw. allfällige Änderungen bekannt zu geben. Außerdem räumte ihr die MA 50 keine Möglichkeit ein, das Einkommen ihrer Eltern auf eine andere Weise zu bescheinigen.

Die VA kritisiert, dass die MA 50 das in § 45 Abs. 3 AVG verankerte Recht auf Parteienghör missachtet hat. Der Studentin wurde keine Gelegenheit gegeben, zum Ergebnis des Ermittlungsverfahrens Stellung zu nehmen.

Verletzung des Rechts auf Parteienghör

Positiv zu vermerken ist, dass der Homepage der MA 50 nunmehr ein Hinweis zu entnehmen ist, dass zur Einkommensberechnung bei studierenden Wohnbeihilfekerbern der Unterhaltsanspruch gegen die Eltern herangezogen wird.

Einzelfall: VA-W-BT/0001-B/1/2011; MPRGIR-V-624/11

3.7.6. Gesetzwidriges Vorgehen bei Berufung gegen Wohnbeihilfebescheid – MA 50

Fristgerecht eingebrachte Berufungen gegen einen ablehnenden Bescheid auf Wohnbeihilfe sind an den UVS weiterzuleiten.

Der Mieter beschwerte sich, dass seine fristgerecht eingebrachte Berufung gegen den ablehnenden Bescheid der MA 50 nicht an den UVS weitergeleitet worden sei. Stattdessen sei er aufgefordert worden, die Berufung zurückzunehmen. Die MA 50 habe seine Berufung als gegenstandslos betrachten wollen.

MA 50 leitet fristgerechte Berufung nicht an UVS weiter

Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 50 dem Berufungswerber mit einem Schreiben tatsächlich auftrag, seine Berufung zurückzuziehen. Außerdem wurde dem Berufungswerber eine Frist gesetzt, innerhalb der er ein weiteres Schreiben an die MA 50 richten sollte, widrigenfalls seine Berufung als gegenstandslos gelten sollte.

Die VA kritisiert, dass die MA 50 die im AVG vorgeschriebene Pflicht zur Rechtsbelehrung von Personen, die nicht durch einen berufsmäßigen Parteienvertreter vertreten sind, missachtet hat. Überdies hat es die MA 50 unterlassen, die fristgerecht eingebrachte Berufung gemäß AVG an den UVS weiterzuleiten.

Die MA 50 hat gesetzwidrig gehandelt und das Rechtsschutzinteresse des Berufungswerbers verletzt. Positiv ist, dass die MA 50 Maßnahmen gesetzt hat, die eine Wiederholung der beanstandeten Vorgangsweise verhindern sollen.

Rechtsschutzinteresse des Berufungswerbers verletzt

Einzelfall: VA-W-BT/0021-B/1/2011; MPRGIR-V-358/11

3.7.7. Verlangen von Unterlagen in Original und Kopie nicht gerechtfertigt – MA 50

Obwohl die Vorlage von lesbaren Kopien bestimmter Unterlagen laut Homepage der MA 50 ausreichend ist, wird von einer Wohnbeihilfekerberin die Übermittlung ihres Behindertenausweises in Original und Kopie gefordert.

Die Wohnbeihilfekerberin beanstandete, dass sie von der MA 50 aufgefordert worden sei, zu ihrem Antrag auf Wohnbeihilfe ihren Behindertenausweis und den Pflegegeldnachweis in Kopie und Original zu übermitteln.

MA 50 verlangt Unterlagen in Original und Kopie

Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 50 die Übermittlung von Originalen und Kopien forderte, weil in der Vergangenheit von WohnbeihilfekerberInnen oft unleserliche Kopien vorgelegt worden seien und wiederholt die Nachreichung von Originalen habe verlangt werden müssen.

Das Wr Wohnbauförderungs- und Wohnhaussanierungsgesetz sieht die Vorlage von Originalunterlagen jedoch nicht vor. Auch gemäß Informationen auf der Homepage der MA 50 wäre bei einer Antragstellung die Übermittlung von Kopien der notwendigen Unterlagen ausreichend.

Keine Grundlage für Verlangen von Originalunterlagen

Die VA kritisierte einerseits, dass die MA 50 entgegen den Informationen auf der Homepage die Übermittlung von Originalen und Kopien gefordert hat. Andererseits beanstandete die VA, dass WohnbeihilferwerberInnen bei der Übersendung von Originalunterlagen ein Verlustrisiko eingehen müssten und die Versendung von Originalen im Postweg überdies mit Mehrkosten verbunden sei. Zudem könnte die Übermittlung per Post bei Personen mit Behindertenausweis zu Unannehmlichkeiten führen, wenn diese in ihrer Mobilität eingeschränkt sind und den Weg zur Postfiliale auf sich nehmen müssen.

Verlustrisiko evident

Positiv zu vermerken ist, dass die MA 50 nach Einschreiten der VA in den Ladungen den Hinweis auf Vorlage von fehlenden Unterlagen dahingehend abgeändert hat, dass nunmehr "*der Nachweis im Wege von gut lesbaren Kopien*" gefordert wird.

Änderung

Einzelfall: VA-W-G/0118-B/1/2011; MPRGIR-V-666/11

3.7.8. Unzweckmäßige Planung – Wiener Wohnen

Ein einziger Personenaufzug für 204 Stellplätze, dessen Ein- und Ausstieg 150 m entfernt ist von der einzigen Rampe, die eine der größten Wohnhausanlagen der Gemeinde Wien erschließt, kann nicht als umsichtige Planung gesehen werden.

Ein auf den Rollstuhl angewiesener Wiener führte Beschwerde darüber, dass beim Bau einer Tiefgarage unter dem Park des 12.-Februar-Platzes in 1190 Wien zwar ein behindertengerechter Zugang beim Park vorgesehen wurde, nicht jedoch zu der benachbarten Wohnhausanlage des Karl-Marx-Hofes hin.

Wie sich die VA vergewissern musste, ist der Hauptblock des Karl-Marx-Hofes auf einem Sockel errichtet. Dieser Sockel ist etwa 1 bis 1,5 m hoch und über 5 bis 7 Stufen erreichbar. Von ihm aus blickt man auf einen rechteckigen, etwa 100 x 70 m großen Platz, den 12.-Februar-Platz.

Sockelbau

Unter diesem Platz wurde in den vergangenen 1 ½ Jahren eine Tiefgarage errichtet. Diese Tiefgarage verfügt über 204 Pkw-Stellplätze, wovon 5 behindertengerecht ausgestattet sind. Diese Parkplätze verfügen über einen barrierefrei betretbaren Personenaufzug, der vor dem Gehsteig in der Heiligenstädterstraße mündet. Es handelt sich dabei um den einzigen Aufzug der neu gebauten Tiefgarage.

Neue Tiefgarage

Richtig ist zwar, dass im Zuge der Neugestaltung des 12.-Februar-Platzes auch eine Treppen- und Rampenanlage errichtet wurde, die den Sockel des Karl-Marx-Hofes erschließt. Diese Rampe liegt jedoch diagonal von dem einzigen Aufzug der Tiefgarage entfernt. Um sie zu erreichen, ist eine Wegstrecke von etwa 150 m zurückzulegen.

150 m vom Aufzug zur Rampe

Wer von der Garage aus zu einer Wohnung am stadteinwärts liegenden Teil des Karl-Marx-Hofes will und auf die Benützung des Personenaufzuges angewiesen ist, hat vom Aufzug weg eine offene Wegstrecke von nahezu 2x die Länge und 3x die Breite eines Fußballfeldes (dessen übliche Maße 105 m x 68 m sind) vor sich.

Kräfteraubende Wegstrecke

Mag es sich auch um zwei getrennte Bauvorhaben handeln, was nach außen nicht erkennbar ist, so ist N.N. Recht zu geben. Die Wohnhausanlage selbst ist mit der neu errichteten Garage nicht behindertengerecht verbunden. Barrierefreie Zugänge von der Garage zur Wohnhausanlage fehlen.

Hinzu kommt, dass nicht einsehbar ist, weshalb die Wohnhausanlage nur von der stadtauswärts liegenden Straßenseite her barrierefrei er-

Nur eine Rampe

geschlossen wird. Der BO für Wien entspricht dies nicht. Nach ihren Bestimmungen müssen in Verbindungswegen Stufen, Schwellen und ähnliche Hindernisse grundsätzlich vermieden werden. Unvermeidbare Niveauunterschiede sind durch entsprechende Rampen, Aufzüge oder andere Aufstiegshilfen zu überwinden oder auszugleichen.

Zudem fordert die BO für Wien dezidiert: *“Werden außerhalb eines Bauwerks im Zuge von Verkehrswegen, die der Erreichbarkeit des Bauwerks von den öffentlichen Verkehrsflächen dienen, einzelne Stufen errichtet, ist dieser Höhenunterschied zusätzlich neben der Stufe durch eine Rampe mit einer lichten Durchgangsbreite von mindestens 1 m zu überbrücken”*. Gerade die Möglichkeit der Neugestaltung des 12.-Februar-Platzes hätte Anlass gegeben, die Wohnhausanlage auch an ihrer südlichen Seite behindertengerecht und den Vorgaben der BO für Wien entsprechend zu erschließen.

Chance vertan

Es ist bedauerlich, dass im 21. Jahrhundert ein derart großvolumiges Bauvorhaben zur Errichtung gelangte, das gerade den rechtlichen Mindestanforderungen einer barrierefreien Erschließung entspricht, ohne über dieses Mindestanforderung hinauszuweisen.

Einzelfall: VA-W-BT/0097-B/1/2010, MPRGIR-V-102/11

3.7.9. Entrümpelung von gebrauchstüchtigen Fahrrädern – Wiener Wohnen

Eine Donaustädterin kritisiert, dass ihre beiden Fahrräder unangekündigt aus dem Fahrradraum entfernt und entrümpelt worden seien. Wiener Wohnen verspricht eine Entschädigung.

Die Donaustädter Pensionistin kritisierte, dass die gebrauchstüchtigen Fahrräder von ihr und ihrem Mann ohne vorherige Ankündigung von Wiener Wohnen entrümpelt worden seien und forderte Schadenersatz. Sie und ihr Mann hätten bei ihrem Einzug im Jahr 1989 die Schlüssel für Kellerabteil, Waschküche und Fahrradraum erhalten. Diese Räumlichkeiten würden zwischen den Eingängen zur Stiege 18 und 19 liegen. Die Wohnung von N.N. liege auf Stiege 18. Die Räumlichkeiten seien für N.N. stets eindeutig der Stiege 18 zuzuordnen gewesen. Auch weise kein Türschild darauf hin, dass der Fahrradraum zur Stiege 19 gehöre. Sie verstehe nicht, dass lediglich die Bewohner der Stiege 19 über die bevorstehende Entrümpelung informiert worden seien.

Zwei Fahrräder werden ohne Vorankündigung aus Fahrradraum entrümpelt

Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass der Mann der Mieterin bereits 2004 verstorben sei, was auf ein gewisses Alter der Fahrräder hinwei-

se. Gemäß den vor der Entrümpelung angefertigten Fotos habe lediglich ein Fahrrad den Beschreibungen der Mieterin entsprochen. Ein weiteres, den Fotos der Pensionistin entsprechendes, Fahrrad sei nicht entrümpelt worden.

Wiener Wohnen könne nicht nachvollziehen, wieso N.N. seit Jahrzehnten Keller, Waschküche und Fahrradraum der falschen Stiege benütze. Der Fahrradraum sei eindeutig der Stiege 19 zuzuordnen, weshalb nur die Bewohner dieser Stiege über die bevorstehende Entrümpelung informiert worden seien.

Um der Pensionistin entgegen zu kommen, wurde eine Auszahlung von EUR 50 durch Wiener Wohnen in Aussicht gestellt. Positiv ist, dass Wiener Wohnen nach Einschaltung der VA zumindest eine symbolische Wiedergutmachung des Schadens zugesagt hat.

Wiener Wohnen verspricht Entschädigung

Einzelfall: VA-W-G/0005-B/1/2011, MPRGIR-V-88/11

3.7.10. Mangelhafte Müllentsorgung – Wiener Wohnen

Eine Leopoldstädterin beschwert sich über Mängel in der Müllentsorgung, die zu Geruchsbelästigungen und einer Rattenplage führen.

Eine Mieterin beschwerte sich, dass in ihrem Gemeindebau im zweiten Bezirk die Müllentsorgung mangelhaft sei. Die Aufstellung der Müllgefäße im großen Innenhof führe zu erheblicher Geruchsbelästigung und zu einer Rattenplage. Überdies befände sich ein großer Müllcontainer in der Nähe des Kinderspielplatzes. Wiener Wohnen stelle sich den Wünschen der Mieterin gegenüber "taub".

Müllcontainer im Innenhof

Die MD der Stadt Wien hielt fest, dass Wiener Wohnen bereits vor Einschaltung der VA entschieden habe, die Müllgefäße wieder in den ursprünglichen Müllraum zurück zu bringen. Derzeit würden sich in diesem Raum Geräte für die Hausbesorgerin befinden. Für diese Geräte werde bis Juni 2011 eine Gerätehütte errichtet. Anschließend würden die Müllgefäße wieder in den Müllraum zurückgestellt werden.

Zurückstellen der Müllgefäße in den Müllraum zugesichert

Obwohl keine Meldungen über Rattenbefall eingegangen seien, sei eine Schädlingsbekämpfungsfirma präventiv mit der Überprüfung des Hofes beauftragt worden.

Schädlingsbekämpfungsfirma überprüft Hof

Es ist erfreulich, dass Wiener Wohnen unverzüglich reagiert hat, um die Beschwerdepunkte auszuräumen.

Wiener Wohnen reagiert prompt

Einzelfall: VA-W-G/0010-B/1/2011, MPRGIR-V-120/11

3.7.11. Außenbeleuchtung auch bei Tag – Wiener Wohnen

Eine Mieterin aus dem 20. Bezirk kritisiert, dass die Außenbeleuchtung länger als erforderlich eingeschaltet sei. Dies verursache für die Mieter unnötige Kosten.

Eine Brigittenauerin kritisierte, dass die Außenbeleuchtung ihrer Wohnhausanlage täglich länger als erforderlich eingeschaltet sei. Sie schalte sich am Abend zu früh ein und in der Früh zu spät aus. Dies führe zu einem erhöhten Stromverbrauch und zu erhöhten Betriebskosten.

Unnötige Kosten durch Außenbeleuchtung bei Tag

Neun Anrufe bei Wiener Wohnen hätten nichts bewirkt. Laut Wiener Wohnen sollte das Licht gleichzeitig mit der Straßenbeleuchtung ein- und ausgeschaltet werden, was die Erfordernisse der jeweiligen Jahreszeit berücksichtigen würde.

Die MD der Stadt Wien bestätigte, dass die Mieterin bereits mehrfach auf die fehlerhafte Außenbeleuchtung hingewiesen habe. Da die Wohnhausanlage generalsaniert worden sei, bestehe für die Außenbeleuchtung ein Gewährleistungsanspruch. Vom Kontrahenten sei zugesichert worden, dass die Probleme rasch behoben würden.

Rasche Problemlösung zugesagt

Erfreulich ist, dass Wiener Wohnen nach der Beschwerde bei der VA unverzüglich versucht hat, die vor der Sanierung akzeptierte Schaltung der Außenbeleuchtung wieder herzustellen. Ausdrücklich wurde die MD der Stadt Wien von der VA um Bestätigung ersucht, dass die zusätzlichen Beleuchtungskosten den Mietern gutgeschrieben werden.

Zusätzliche Betriebskosten sollen Mietern gutgeschrieben werden

Einzelfall: VA-W-G/0029-B/1/2011, MPRGIR-V-255/11

3.7.12. Unvollständige Information zur Direktvergabe auf der Homepage – Wiener Wohnen

Eine Mieterin vertraute mehrere Monate auf die unvollständigen Informationen auf der Homepage von Wiener Wohnen über die Direktvergabe

Die Mieterin beschwerte sich, dass sie alle auf der Homepage von Wiener Wohnen aufgelisteten Voraussetzungen für eine Direktvergabe erfüllt habe. Trotzdem sei ihr – erst nach mehreren Monaten - mitgeteilt worden, dass die Direktvergabe an den von ihr ausgewählten Nachmieter nicht möglich sei, da dieser nicht die entsprechende Reihung aufweise. Die Mieterin kritisierte, dass die Homepage auf das Erfordernis einer bestimmten Reihung des Nachmieters nicht hinweise.

Kein Hinweis auf Erfordernis einer bestimmten Reihung bei Direktvergabe

Die VA kritisierte, dass die beanstandete Seite der Homepage über die Voraussetzungen einer Direktvergabe tatsächlich unvollständig war. Der Hinweis, dass die Weitergabe einer Wohnung im Weg der Direktvergabe nur möglich sei, wenn der Nachmieter einen bestimmten Reihungsplatz aufweist, fehlte. Kritisiert wurde auch, dass Wiener Wohnen gegenüber den Mietern die gebotene Sorgfalt außer Acht gelassen habe.

Erfreulich ist, dass Wiener Wohnen die gegenständliche Seite der Homepage nach Einschreiten der VA modifiziert hat. Nunmehr ist direkt auf der Webseite ein Link mit dem Hinweis auf einen entsprechenden Reihungsplatz vorhanden.

Änderung der Homepage nach Einschreiten der VA

Einzelfall: VA-W-G/0035-B/1/2011, MPRGIR-V-205/11

3.7.13. Kein Zutritt zum Trockenboden – Wiener Wohnen

Eine Favoritnerin beklagt, dass nach Aufstellen eines Wäschetrockners der Zutritt zum vormaligen Trockenboden nicht mehr möglich sei.

Die Mieterin beschwerte sich, dass die Benützung des Trockenbodens nach Aufstellen eines Wäschetrockners nicht mehr erlaubt sei.

Wäschetrockner gekauft

Seit Herbst 2010 gebe es in der Waschküche einen Wäschetrockner. Seither dürfe der Dachboden nicht mehr zum Trocknen der Wäsche verwendet werden.

Trocknenboden darf nicht mehr benützt werden

Die Mieterin sei mit der Anschaffung des Wäschetrockners einverstanden gewesen. Sie habe nicht gewusst, dass der Trockenboden dann nicht mehr verwendet werden dürfte. Besonders im Sommer wolle sie die Wäsche energiesparend am Dachboden trocknen.

Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass eine diesbezügliche Beschwerde bei Wiener Wohnen nicht bekannt gewesen sei. Die Mieterin habe mit der Hausbesorgerin regelmäßig Waschzeiten vereinbart und dabei

auch den Trockner benützt. Wiener Wohnen sei gerne bereit, MieterInnen über die Hausbesorgerin wieder den Zugang zum Dachboden zum Wäschetrocknen zu gewähren.

Die VA freut sich, dass Wiener Wohnen unverzüglich eine positive Lösung angeboten hat, die überdies energiesparend ist.

Trocknenboden darf wieder benützt werden

Einzelfall: VA-W-G/0075-B/1/2011, MPRGIR-V-486/11

3.7.14. Mieterin erhält an ihre Verlassenschaft gerichtetes Schreiben – Wiener Wohnen

Eine Mieterin ersucht um Aufklärung, wieso Wiener Wohnen von ihrem Ableben ausgegangen sei. Sie habe ein an ihre eigene Verlassenschaft gerichtetes Schreiben erhalten.

Die Hietzingerin beanstandete, dass sie von Wiener Wohnen eine an ihre eigene Verlassenschaft gerichtete Vorschreibung erhalten habe. Telefonate mit Wiener Wohnen hätten keine Erklärung gebracht. Der Mitarbeiter habe das Vorliegen von "menschlichem Versagen" bedauert und mitgeteilt, dass die Todesmeldung ohne Absender eingegangen sei.

Mieterin erhält Vorschreibung an ihre eigene Verlassenschaft

Die VA ersuchte die MD der Stadt Wien um Bekanntgabe, auf Basis welcher Grundlage die Stadt Wien vom Ableben einer Person ausgehe und wie Wiener Wohnen derartige Informationen verifiziere. Darüber hinaus forderte die VA eine Entschuldigung gegenüber der Pensionistin.

VA fordert Erklärung und Entschuldigung

Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass Wiener Wohnen durch Familienmitglieder, Nachbarn, Hausbesorger, etc. vom Tod eines Mieters Kenntnis erlange bzw. über Nachschau im Zentralen Melderegister, wenn Post retour komme oder Mietzinsrückstände entstehen.

Bei der Aktualisierung ihrer Daten habe die MA 6 aus Unachtsamkeit wegen einer Namensgleichheit die Eintragung des Sterbedatums im falschen Geschäftspartner durchgeführt. Dabei sei auf das Geburtsdatum nicht geachtet worden. In weiterer Folge sei der Stadthauptkasse von der Buchhaltungsabteilung 21 mitgeteilt worden, dass N.N. verstorben sei.

Namensgleichheit führt bei SAP-Aktualisierung zu falscher Eintragung

Die Versendung des beschwerdegegenständlichen Schreibens habe die Buchhaltung veranlasst. Der zuständige Referent von Wiener Wohnen habe umgehend die Richtigstellung veranlasst und sich ausführlich bei N.N. entschuldigt. Wieso der Fehler passiert war, sei für den Referenten nicht nachvollziehbar gewesen, weshalb er hierüber keine Auskünfte habe geben können.

Daten werden korrigiert

Wiener Wohnen versprach, ein Entschuldigungsschreiben an die Mieterin zu richten.

Wiener Wohnen entschuldigt sich

Einzelfall: VA-W-G/0124-B/1/2011, MPRGIR-V-570/11

3.7.15. Größere Wohnung für eine demnächst 8-köpfige Familie – Wiener Wohnen

Eine Hernalserin beklagt unzumutbare Lebensumstände für ihre 6-köpfige Familie mit 2 Kindergarten- und 2 Schulkindern in einer 1-Zimmer-Gemeindewohnung mit Wohnküche. Wegen der bevorstehenden Zwillingsgeburt liege dringender Wohnungsbedarf vor.

Eine Hernalserin beklagte, dass die Lebensumstände für ihre 6-köpfige Familie mit 2 Kindergarten- und 2 Schulkindern in ihrer 1-Zimmer-Gemeindewohnung mit Wohnküche unzumutbar seien. Da sie überdies mit Zwillingen im 6. Monat schwanger sei, habe sie die Wohnungskommission kontaktiert. Trotz von der Wohnungskommission beschlossener Vorreihung sei eine Wartezeit unausweichlich.

Schwangere beklagt unzumutbare Lebensumstände für bald 8-köpfige Familie

Erfreulich ist, dass der Familie nach Einschaltung der VA von Wiener Wohnen eine 5-Zimmer Wohnung in Meidling zugewiesen wurde.

Familie erhält 5-Zimmer-Wohnung

Einzelfall: VA-W-G/0143-B/1/2011, MPRGIR-V-695/11

3.7.16. Instandsetzungskosten einbehalten

Ein Mieter beklagt, dass Wiener Wohnen bei seinem Auszug ungerechtfertigt EUR 1.462,50 einbehalten habe, obwohl die Wohnung in einwandfreiem Zustand gewesen sei. Nach Einschaltung der VA bezahlt Wiener Wohnen den Betrag "kulanzhalber".

Ein Mieter beschwerte sich, dass Wiener Wohnen bei seinem Auszug aus der 50 Jahre von seiner Familie bewohnten Meidlinger Gemeindegewohnung nicht korrekt vorgegangen sei. Er habe die Wohnung in einwandfreiem Zustand übergeben und gegen Wiener Wohnen Forderungen für den auf seine Kosten getätigten Fernwärme-Einbau gemäß § 10 MRG geltend gemacht. Davon habe Wiener Wohnen unge rechtfertigt EUR 1.462,50 einbehalten. Die im Wohnungsübergabeprotokoll angekündigte Rechnung mit Zahlschein sei nicht eingelangt. Es sei nicht nachvollziehbar, wofür dieser Betrag einbehalten worden sei, da die Wohnung bei Übergabe den Anforderungen der von Wiener Wohnen vorab übermittelten Liste entsprochen habe.

Aufrechnung mit Kosten für Fernwärme-Einbau

Besonders kritisierte der frühere Mieter, dass Wiener Wohnen den von ihm gewünschten Vorabbesichtigungstermin verweigert hatte. Er habe rechtzeitig klären wollen, ob der genehmigte Torbogen und die laut Liste zulässige "vollflächige Verfliesung" verbleiben könnten.

Wiener Wohnen verweigert Vorabbesichtigungstermin

Unter mündlicher Berufung auf eine "interne Anweisung" habe der Werkmeister während der Wohnungsübergabe den Rückbau des 1977 genehmigten Torbogens und die Entfernung der vollflächigen Küchenverfliesung auf Kosten des Mieters gefordert. Auch betreffend die Bodenbeläge seien unklare Forderungen erhoben worden.

Werkmeister beruft sich auf "interne Anweisungen"

N.N. empfand die Vorgangsweise von Wiener Wohnen als unbillig. Er habe die Wohnung in dem geforderten Zustand übergeben. Dennoch sei er von Wiener Wohnen vor die Wahl gestellt worden, die Einbehaltung obigen Betrages zu akzeptieren oder die verlangten Arbeiten unter Bezahlung einer weiteren Monatsmiete selber durchzuführen. Genau dieses habe er durch einen Vorabbesichtigungstermin vermeiden wollen.

In ihrer Stellungnahme wies die MD der Stadt Wien auf die bereits bekannte Korrespondenz zwischen Wiener Wohnen und N.N. hin. Ferner wurde lapidar mitgeteilt, dass sich der Betrag aus den vom ehemaligen Mieter selber unterzeichneten Pauschalsätzen für erforderliche Instandsetzungsarbeiten zusammensetze. Eine Aufrechnung von Forderungen gegen ein bestehendes Guthaben entspreche dem ABGB und dem Grundsatz einer effizienten Verwaltung.

Pauschalsätze für Instandsetzung

Die VA verwies in einer weiteren Anfrage an die MD der Stadt Wien darauf, dass sich der Mieter rechtzeitig vor dem Übergabetermin um eine Klärung der offenen Fragen bemüht hatte und dass die Vorgangsweise von Wiener Wohnen auf Basis aller Unterlagen den Bedingungen für die Wohnungsrückgabe nicht entspreche.

Daraufhin war Wiener Wohnen bereit, "im Kulanzweg" den pauschal einbehaltenen Gesamtbetrag von EUR 1.462,50 an N.N. zu überweisen. Die Gewährung von Vorabbesichtigungsterminen sei im Hinblick auf den „qualitätsgesicherten Prozess der Leerwohnungsrücknahme“ nicht vorgesehen. Bei den Instandsetzungskosten habe es sich um

Wiener Wohnen beruft sich auf "fiktive Instandsetzungskosten" und bezahlt EUR 1.462,50 "im Kulanzweg"

"fiktive Kosten" gehandelt, weshalb keine Rechnung vorliege. Für den Irrtum einer Mitarbeiterin betreffend die unterschiedlichen Begriffsdefinitionen "vollflächiger Boden- oder Wandbelag" entschuldigte sich die MD der Stadt Wien.

Zu beanstanden bleibt, dass Wiener Wohnen erst nach einem umfangreichen Prüfverfahren der VA bereit war, den unkorrekt einbehaltenen Betrag von EUR 1.462,50 „kulanzhalber“ an den vormaligen Mieter zu überweisen. Generell bleibt die Vorgangsweise von Wiener Wohnen, ohne detaillierte Aufstellung bei einer ordnungsgemäßen Wohnungsrückgabe Geld einzubehalten, zu kritisieren.

Ende gut – alles gut?

Einzelfall: VA-W-G/0166-B/1/2010, MPRGIR-V-743/10

3.7.17. Wasserschaden durch kaputtes Dach – Wiener Wohnen

Ohne Einschaltung der VA wäre die Sanierung undichter Stellen im Dach erst im Zuge einer bevorstehenden Generalsanierung des Hauses erfolgt.

Ein Brigittenauer Mieter teilte mit, dass nach seinem Einzug an einigen Stellen der Wohnzimmerdecke und der Mauer an der erst 6 Monate alten Malerei Wasserflecken aufgetreten seien. Er habe dies auf ein undichtes Dach zurückgeführt. Im Frühjahr 2010 habe ihm Wiener Wohnen dazu bei einer Hausversammlung mitgeteilt, dass im Herbst 2010 mit der Sanierung des Hauses begonnen werde. Dies sei jedoch nicht geschehen. Der kontaktierte Werkmeister sei untätig geblieben, ein Rückruf von Wiener Wohnen sei nicht erfolgt. Eine neue Malerei könne sich der Mindestpensionist nicht leisten. Darüber hinaus habe er wegen der Feuchtigkeitsbildung erhöhte Heizkosten.

Wasserschaden an neuer Malerei

Die MD der Stadt Wien teilte ohne konkretes Eingehen auf die vom Mieter dargestellte Chronologie des Beschwerdefalles mit, dass nach der Anfrage der VA bei einer Begehung Wasserspuren an der Malerei festgestellt worden seien. Noch am selben Tag sei ein Spengler beauftragt worden. Dieser habe zwei neue Schäden der Dachverblechung festgestellt, durch welche es zu einem Wassereintritt gekommen sei. Mit dem Mieter sei zwischenzeitig vereinbart worden, dass sich der Maler wegen der Schadensbehebung bei ihm melden werde.

Unverzögliche Schadensbehebung nach Anfrage der VA

Zum Sanierungsprojekt wurde mitgeteilt, dass dieses im Jänner 2010 den Mieterinnen und Mietern im Rahmen eines Informationsabends vorgestellt worden sei. Zahlreiche Wünsche seien dabei aufgenommen und auf Realisierbarkeit überprüft worden. Der Beginn der Sanierung der Wohnhausanlage sei für das erste Quartal 2012 geplant.

Sanierung der Wohnhausanlage ab 2012

Aus Sicht der VA ist positiv zu vermerken, dass Wiener Wohnen unverzüglich auf die Anfrage der VA reagiert und die Schadensbehebung veranlasst hat.

Einzelfall: VA-W-G/0001-B/1/2011, MPRGIR-V-32/11

3.7.18. Verzögerte Mietrechtsübertragung – Wiener Wohnen

Wegen Überlastung des Systems mussten MieterInnen und Mieter Anfang 2011 länger auf Rückrufe warten.

Eine Mieterin kritisierte, dass es ihr nicht gelinge, mit Wiener Wohnen einen Termin zur Mietrechtsübertragung an ihren Cousin zu vereinbaren. Die positiven Gas- und Elektrobefunde habe sie vorgelegt. Bei ihren fast täglichen Bemühungen um eine Terminvereinbarung werde ihr immer nur ein Rückruf zugesagt, der jedoch nicht erfolge.

Trotz positiver Befunde kein Termin mit Wiener Wohnen zur Mietrechtsübertragung

Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass zur Übertragung einer Gemeindeförderung an einen nahen Verwandten die Vorlage positiver Überprüfungsbefunde notwendig sei. Eine Terminvereinbarung sei erst dann möglich. Zum Zeitpunkt der Beschwerde hätte die Mieterin an Wiener Wohnen bereits die bezahlte Rechnung der Elektroinstandsetzung, die Rechnung der Gasbefundung und den positiven Gasbefund übermittelt. Die Beilage der Elektroinstandsetzung habe jedoch nur einen Vorabbeurteilung für die Auftraggeberin umfasst. Der endgültige positive Befund werde Wiener Wohnen über das Elektrodateninformationssystem online übermittelt. Zum Zeitpunkt der Beschwerde sei der positive E-Befund noch nicht bei Wiener Wohnen eingelangt gewesen, weshalb noch kein Termin vereinbart worden war.

Der endgültige positive E-Befund sei seitens des beauftragten Unternehmens zwischenzeitig an Wiener Wohnen übermittelt worden, ein Termin mit der Mieterin zur Aufnahme eines Wohnungsausstattungsprotokolls sei vereinbart worden. Der ebenfalls benötigte positive Befund des Rauchfangkehrers sei allerdings noch ausständig. Nach Einlangen dieses letzten Befundes und Erstellung des Wohnungsausstattungsprotokolls könne ein Termin für die Vornahme der Mietrechtsübertragung vereinbart werden.

Doch nicht alle Unterlagen eingelangt

Wiener Wohnen bedauerte in dem Zusammenhang, dass einige MieterInnen Ende Februar/Anfang März 2011 aufgrund einer Überlastung des Systems fallweise länger auf Rückrufe hätten warten müssen. Das Problem sei mittlerweile behoben. Es sei wieder sichergestellt, dass die MieterInnen von Wiener Wohnen prompt zurückgerufen würden.

Engpässe bei Rückrufen Februar / März 2011

Mit N.N. sei zum Zeitpunkt des Einlangens der gegenständlichen Beschwerde bei der VA bereits ein Gespräch geführt und die Sachlage erörtert worden.

Einzelfall: VA-W-G/0051-B/1/2011, MPRGIR-V-273/11

3.7.19. Schnelle Hilfe für wohnungslosen Vater und seine Tochter – Wiener Wohnen

In Ausnahmefällen hilft Wiener Wohnen rasch und unbürokratisch.

Ein Wiener war nach seiner Scheidung gezwungen, schnellstmöglich für seine minderjährige Tochter und sich eine Unterkunft zu finden. Zu diesem Zweck suchte er um Zuweisung einer Gemeindewohnung an.

Dringendes Wohnbedürfnis

Wiener Wohnen erteilte ihm die Auskunft, dass eine positive Erledigung nicht möglich sei, da die zwingend einzuhaltenden Vergaberichtlinien eine Wohnungsvergabe derzeit unmöglich machten. Die Situation des Wohnungswerbers gestaltete sich daraufhin zunehmend schwieriger und führte letztlich zu psychischen Problemen.

Psychische Probleme

Erfreulich ist, dass Wiener Wohnen die durch ärztliche Atteste belegte Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Wohnungswerbers zum Anlass nahm, den Fall noch einmal zu überprüfen und dem Vater und seiner Tochter eine 2-Zimmer Wohnung in Meidling zuzuweisen.

Wiener Wohnen hilft

Einzelfall: VA-W-G/0135-B/1/2011, MPRGIR-V-626/11

3.7.20. Kosteneinsparungen durch selektiven Winterdienst – Wiener Wohnen

Ein früherer MieterInnenvertreter beklagt, dass der Winterdienst von einer Drittfirma auch dort durchgeführt werden solle, wo Hinweisschilder auf die Nichträumung und das Betreten auf eigene Gefahr hinweisen. Dies führe zu unnötigen Mehrkosten.

Der frühere MieterInnenvertreter einer Wohnhausanlage im 19. Bezirk beschwerte sich im September 2011 über zu erwartende, unnötige Kosten für den Winterdienst 2011/2012.

Unnötige Kosten für Winterdienst

Als MieterInnenvertreter habe der N.N. im Sommer 2009 erreicht, dass die Winterräumung selektiv durchgeführt werde, wodurch Kosten gespart worden seien. Tafeln mit der Aufschrift *"Bei Schneelage und Glatteis sind innerhalb der Wohnhausanlage nur die gesäuberten und gestreuten Wege zu benützen! Das Betreten anderer Wege erfolgt auf eigene Gefahr!"* hätten sich bewährt und zu Kosteneinsparungen geführt. Nunmehr sei eine Drittfirma mit der Schneeräumung des gesamten Hofbereiches beauftragt worden, was eine höhere Kostenbelastung für die meist pensionierten Mieterinnen und Mieter mit sich bringen würde.

Schneeräumung durch Drittfirma führt zu höheren Kosten

Auf Grund der Überprüfung durch die VA wurde die Schneeräumfirma von Wiener Wohnen beauftragt, wie bisher vorzugehen und auch in der Wintersaison 2011/2012 lediglich die tatsächlich benützten Wege zu räumen.

Auch künftig nur Räumung tatsächlich benützter Wege

Wiener Wohnen kündigte an, geeignete Absperrungen samt schriftlichen Hinweistafeln zu errichten, die das Betreten der nicht von Schnee und Eis befreiten, ungestreuten Flächen verhindern sollten. Die Kosten für diese Absperrungen müssten als Betriebskosten verrechnet werden tragen.

Errichtung von Absperrungen

Erfreulich ist, dass nach Einschaltung der VA schnell eine unbürokratische, Kosten sparende Lösung gefunden werden konnte.

Schnelle Problemlösung nach Einschaltung der VA

Einzelfall: VA-W-G/0142-B/1/2011, MPRGIR-V-688/11

4 Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
ABl	Amtsblatt
Abs.	Absatz
ADV	Automationsunterstützte Datenverarbeitung
AG	Aktiengesellschaft
AHS	allgemeinbildende höhere Schule(n)
AKH	Allgemeines Krankenhaus
AMA	Agrarmarkt Austria
AMS	Arbeitsmarktservice
ARHG	Auslieferungs- und Rechtshilfegesetz
Art.	Artikel
ASFINAG	Autobahnen- und Schnellstraßen-Finanzierungs-AG
ASG	Arbeits- und Sozialgericht
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AsylG	Asylgesetz
AsylGH	Asylgerichtshof
AUVA	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
AWG	Abfallwirtschaftsgesetz
BAA	Bundesasylamt
BAG	Berufsausbildungsgesetz
BAO	Bundesabgabenordnung
BBG	Bundesbehindertengesetz
BDG	Beamten-Dienstrechtsgesetz
BEinstG	Behinderteneinstellungsgesetz
BEV	Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen
BG	Bezirksgericht
BGBI.	Bundesgesetzblatt
Bgld.	Burgenland
Bgld. Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Burgenländischen Landtag

Abkürzungsverzeichnis

BH	Bezirkshauptmannschaft
BIG	Bundesimmobiliengesellschaft m.b.H.
BKA	Bundeskanzleramt
BM ...	Bundesministerium ...
BMASK	... für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
BMeiA	... für europäische und internationale Angelegenheiten
BMF	... für Finanzen
BMG	... für Gesundheit
BMI	... für Inneres
BMJ	... für Justiz
BMLFUW	... für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft
BMLVS	... für Landesverteidigung und Sport
BMUKK	... für Unterricht, Kunst und Kultur
BMVIT	... für Verkehr, Innovation und Technologie
BMWF	... für Wissenschaft und Forschung
BMWFJ	... für Wirtschaft, Familie und Jugend
BP	Bundespolizei
BPD	Bundespolizeidirektion
BPGG	Bundespflegegeldgesetz
BRZ GmbH	Bundesrechenzentrum GmbH
bspw.	beispielsweise
BStMG	Bundesstraßen-Mautgesetz
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
BVT	Bundesamt für Verfassungsschutz und Terrorismusbekämpfung
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CRDP	UN-Behindertenrechtskonvention
d.h.	das heißt
dgl.	dergleichen
DSG	Datenschutzgesetz
DSR	Datenschutzrat
dzt.	derzeit

EAST	Erstaufnahmestelle
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
EGMR	Europäischer Gerichtshof für Menschenrechte
EinstV	Einstufungsverordnung
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
EO	Exekutionsordnung
EPG	Bundesgesetz über die eingetragene Partnerschaft
ESStG	Einkommensteuergesetz
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EUR	Euro
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
exkl.	exklusive
Fa.	Firma
FA	Finanzamt
FB	Familienbeihilfe
(f) f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FLAF	Familienlastenausgleichsfonds
FLAG	Familienlastenausgleichsgesetz
FPG	Fremdenpolizeigesetz
FrÄG	Fremdenrechtsänderungsgesetz
FSG	Führerscheingesetz
FSG-GV	Führerscheingesetz-Gesundheitsverordnung
GBK/GAW-G	Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft
GBK-GO	Gleichbehandlungskommissions-Geschäftsordnung
GD	Generaldirektor
GEG	Gerichtliches Einbringungsgesetz

Abkürzungsverzeichnis

Gem.	Gemeinde
gem.	gemäß
Ger. Bez.	Gerichtsbezirk
G(es)mbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GewO	Gewerbeordnung
GGG	Gerichtsgebührengesetz
GIBG	Gleichbehandlungsgesetz
GOG	Gerichtsorganisationsgesetz
GZ	Geschäftszahl
HSG	Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetz
HTL	Höhere Technische Lehranstalt
i.d.(g.)F.	in der geltenden Fassung
i.H.v.	in der Höhe von
i.S.d.	im Sinne des
i.V.m.	in Verbindung mit
i.w.S.	im weiteren Sinne
inkl.	inklusive
insb.	insbesondere
IPRG	Bundesgesetz über das internationale Privatrecht
IT	Informationstechnologie
JA	Justizanstalt
Kap.	Kapitel
KAV	Krankenanstaltenverbund
KBG	Kinderbetreuungsgeld
KBGG	Kinderbetreuungsgeldgesetz
KFG	Kraffahrgesetz
KFZ	Krafffahrzeug
KH	Krankenhaus
KO	Konkursordnung
KOVG	Kriegsopferversorgungsgesetz

Ktn.	Kärnten
Ktn. Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Kärntner Landtag
LAD	Landesamtsdirektion
leg. cit.	legis citatae
LG	Landesgericht
LGBl.	Landesgesetzblatt
LH	Landeshauptmann
LiegTeilG	Liegenschaftsteilungsgesetz
lit.	litera (Buchstabe)
LKA	Landeskriminalamt
LKW	Lastkraftwagen
LPK	Landespolizeikommando
LReg	Landesregierung
m.w.H.	mit weiteren Hinweisen
m.w.N.	mit weiteren Nachweisen
MA	Magistratsabteilung
Marktgem.	Marktgemeinde
MD	Magistratsdirektion
MRG	Mietrechtsgesetz
N.N.	Beschwerdeführerin, Beschwerdeführer
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NÄG	Namensrechtsänderungsgesetz
NGO	Non-Governmental Organisation
NÖ	Niederösterreich
NÖ Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Niederösterreichischen Landtag
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
NoVAG	Normverbrauchsabgabegesetz
Nr.	Nummer
ÖB	Österreichische Botschaft
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen

Abkürzungsverzeichnis

OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
OGH	Oberster Gerichtshof
ÖH	Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft
ÖIAG	Österreichische Industrieholding AG
OLG	Oberlandesgericht
OÖ	Oberösterreich
OÖ Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Oberösterreichischen Landtag
ORF	Österreichischer Rundfunk
OSTA	Oberstaatsanwaltschaft
PaßG	Paßgesetz
PaßG-DV	Paßgesetz-Durchführungsverordnung
PAZ	Polizeianhaltezentrum
PI	Polizeiinspektion
PG	Pensionsgesetz
Pkt.	Punkt
PB	Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat
PSiG	Personenstandsgesetz
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
RA	Rechtsanwältin/Rechtsanwalt
rd.	rund
reg. Gen.	registrierte Genossenschaft
RH	Rechnungshof
RIS	Rechtsinformationssystem des Bundes
Rz.	Randziffer
S.	Seite
Sbg.	Salzburg
Sbg. Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Salzburger Landtag
SGKK	Salzburger Gebietskrankenkasse
SP-V-Gesetz	Bundesgesetz über die strategische Prüfung im Verkehrsbereich
StA	Staatsanwaltschaft
Stadtgem.	Stadtgemeinde

StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz
StF	Stammfassung
StGB	Strafgesetzbuch
Stmk.	Steiermark
Stmk. Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Steiermärkischen Landtag
StPO	Strafprozessordnung
StudFG	Studienförderungsgesetz
StVG	Strafvollzugsgesetz
StVO	Straßenverkehrsordnung
SVA	Sozialversicherungsanstalt
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
u.a.	unter anderem
u.Ä.	und Ähnliches
u.a.m.	und andere(s) mehr
u.dgl.	und dergleichen
UBAS	Unabhängiger Bundesasylsenat
UFS	Unabhängiger Finanzsenat
UG	Universitätsgesetz
UN	United Nations
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees
UNO	United Nations Organization
USt	Umsatzsteuer
usw.	und so weiter
UVS	Unabhängiger Verwaltungssenat
VA	Volksanwaltschaft
Vbg.	Vorarlberg
VfGH	Verfassungsgerichtshof
vgl.	vergleiche
VwGH	Verwaltungsgerichtshof

Abkürzungsverzeichnis

WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
Wien Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag
WK	Wirtschaftskammer
WRG	Wasserrechtsgesetz
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil
ZDG	Zivildienstgesetz
Zl.	Zahl
ZMR	Zentrales Melderegister
ZPO	Zivilprozessordnung

Impressum

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

Redaktion und Grafik: Volksanwaltschaft
Herausgegeben: Wien, im März 2012

