



## **PRESSEKONFERENZ**

**Präsentation des Berichtes der Volksanwaltschaft an den  
Wiener Landtag 2012**

**16. Mai 2013, 10.00 Uhr**

**Volksanwaltschaft, Kapellenzimmer, Singerstraße 17, 1015 Wien**

## **1. Prüfauftrag der Volksanwaltschaft in Wien**

Die Volksanwaltschaft kontrolliert die gesamte öffentliche Verwaltung. Damit überprüft sie auch in Wien alle Behörden, Ämter und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Im Jahr 2012 fielen 1.615 derartige Prüffälle an. Die Ergebnisse sind im Parlamentsbericht der Volksanwaltschaft 2012 detailliert dargestellt.

Die Volksanwaltschaft kontrolliert in Wien darüber hinaus die Verwaltung des Landes und der Gemeinde. Dies schließt auch die Privatwirtschaftsverwaltung mit ein, also das Vorgehen der Wiener Behörden als Träger von Privatrechten.

Die Volksanwaltschaft hat **nach wie vor kein Mandat für eine Prüftätigkeit ausgegliederter Rechtsträger**. Aus diesem Grund hat sie nur eine eingeschränkte Kontrolle über große Bereiche der kommunalen Daseinsvorsorge, also die Bereitstellung von öffentlichen Einrichtungen für die Allgemeinheit wie Gas-, und Elektrizitätsversorgung, Friedhöfe, etc. Auch die Wiener Stadtwerke Holding AG unterliegt nicht der Prüfung durch die Volksanwaltschaft.

Die Volksanwaltschaft fordert eine entsprechende Ausweitung ihrer Prüfkompetenz, um auch in diesen Fällen hilfesuchenden Menschen eine effektive Unterstützung bieten zu können.

## **2. Leistungsbilanz 2012**

### **Beschwerdeaufkommen gegenüber 2011 um 10 Prozent gestiegen**

Im Jahr 2012 wandten sich 924 Wienerinnen und Wiener an die Volksanwaltschaft, weil sie sich von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung schlecht behandelt oder unzureichend informiert fühlten. Damit ist das Beschwerdeaufkommen gegenüber dem Vorjahr um 10 Prozent gestiegen. Betroffene erfuhren im Schnitt nach 57 Tagen, ob ein Missstand in der Verwaltung besteht.

### **986 Prüffälle abgeschlossen – 114 Missstände festgestellt**

Die Volksanwaltschaft hat 2012 insgesamt 986 Prüffälle betreffend die Wiener Landesverwaltung abgeschlossen. Das sind 12,8 Prozent mehr als im Vorjahr. Bei 114 Prüfverfahren stellte die Volksanwaltschaft einen Missstand in der Verwaltung fest. Der Anteil an Missstandsfeststellungen lag somit bei 11,6 Prozent.

In 125 Fällen fielen Beschwerden in die Aufgabenbereiche der Volksanwaltschaft, doch bestand kein Anlass, ein Prüfverfahren einzuleiten. 36 Fälle betrafen Fragen außerhalb des Prüfauftrages der Volksanwaltschaft. Auch in diesen Fällen bot die Volksanwaltschaft Unterstützung an. Sie stellte den Kontakt mit den zuständigen Behörden her und zeigte mögliche Lösungsansätze für die Betroffenen auf. In 84 Fällen wurde die Beschwerde zurückgezogen.

Die Bundesverfassung gibt der Volksanwaltschaft die Möglichkeit Prüfungen einzuleiten, wenn ein konkreter Verdacht auf einen Missstand in der Verwaltung vorliegt. Im Jahr 2012 hat sie einmal Gebrauch von diesem Recht gemacht und ein amtswegiges Prüfverfahren eingeleitet.

#### Erledigte Beschwerden über die Wiener Landesverwaltung 2012

	2012	2011
Kein Missstand in der Verwaltung	600	518
Prüfverfahren dzt. unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch)	125	101
Missstand in der Verwaltung	114	116
Beschwerde zurückgezogen	84	88
VA nicht zuständig	36	35
Vorbringen zur geschäftsordnungsmäßigen Behandlung nicht geeignet	16	16
<b>gesamt</b>	<b>986</b>	<b>874</b>

#### Inhaltliche Schwerpunkte: Soziales, Bauwesen, Staatsbürgerschaft

Im Jahr 2012 beschwerten sich die Wienerinnen und Wiener am häufigsten über Angelegenheiten betreffend Sozialhilfe und Jugendwohlfahrt. 255 Beschwerden langten bei Volksanwalt Dr. Peter Kostelka ein, der für diese Bereiche zuständig ist. Eine Vielzahl an Problemen gab es auch in Bezug auf Gemeindeangelegenheiten, für die Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek verantwortlich zeichnet. 235 Beschwerden waren 2012 auf diesen Themenbereich zurückzuführen. Weitere inhaltliche Schwerpunkte betrafen die Staatsbürgerschaft und die Straßenpolizei. 141 Beschwerden langten bei der dafür zuständigen Volksanwältin Mag.a Terezija Stoisits ein.

## Inhaltliche Schwerpunkte 2012

	2012	2011
Sozialhilfe, Jugendwohlfahrt	255	219
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	235	199
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	141	130
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	97	92
Gesundheitswesen	60	76
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	52	24
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	28	33
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	17	13
Gewerbe- und Energiewesen	13	30
Landes- und Gemeindestraßen	11	6
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	10	14
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	5	11
<b>gesamt</b>	<b>924</b>	<b>847</b>

### **Bürgernahe Kommunikation: 52 Sprechtage in Wien**

Die Volksanwaltschaft setzt auf Bürgernähe und ermöglicht es der Bevölkerung, wohnortnahe und unkompliziert in Kontakt mit den Volksanwältinnen und dem Volksanwalt zu treten. In Wien haben die Volksanwältinnen und der Volksanwalt im Jahr 2012 52 Sprechtage mit rund 338 persönlichen Gesprächen durchgeführt.

### **3. Ergebnisse der Prüftätigkeit in Wien**

#### **3.1. Themenbereich Soziales**

#### **Unterbringung junger behinderter Menschen in Alten- und Pflegeheimen**

Jüngere behinderte Menschen müssen mangels Alternativen in Alten- und Pflegeheimen leben. Dies haben die Volksanwaltschaft im Rahmen der nachprüfenden Kontrolle und die für Wien zuständige Kommission nach dem Besuch des Geriatriezentrums am Wienerwald festgestellt.

In der Fachliteratur wird es als „Fehlplatzierung“ bezeichnet, wenn junge Menschen mit Behinderungen in Altersheimen leben. Seit Jahrzehnten herrscht Einigkeit darüber, dass solchen Fehlplatzierungen entgegen gewirkt und sie vermieden werden müssen.

Da es generell an Daten im Zusammenhang mit der Lebens- und Wohnsituation von Menschen mit Behinderungen mangelt, ist nicht bekannt, wie viele Menschen mit Behinderungen unter 65 Jahren in Alters- oder Pflegeheimen ohne Perspektive auf ein selbstbestimmtes Leben wohnen. Umso mehr befürchtet die Volksanwaltschaft, dass die Dunkelziffer hoch ist. Die Volksanwaltschaft sieht daher Artikel 19 der UN-Behindertenrechtskonvention verletzt, nach der Menschen mit Behinderungen das Recht auf eine freie Wahl der Wohnform haben. Sie fordert, entsprechende Betreuungs- bzw. Assistenzdienste gemeindenahе zur Verfügung zu stellen. Dies bedeutet den Ausbau von Wohngemeinschaften, ambulanten Diensten, mobilen Betreuungsformen und der persönlichen Assistenz.

### **Probleme und Rechtswidrigkeiten bei Leistungen der Mindestsicherung**

Die Bedarfsorientierte Mindestsicherung ist ein Instrument der Armutsbekämpfung und der Absicherung menschlicher Existenz. Für die Volksanwaltschaft ist es daher unerlässlich, dass die hilfebedürftigen Menschen rasch und zuverlässig die Unterstützung erhalten, die ihnen zusteht. Die Volksanwaltschaft stellte im Zuge ihrer Prüftätigkeit im Jahr 2012 fest, dass dies nicht immer der Fall ist, und es immer wieder zu Rechtswidrigkeiten bei der Vollziehung des Mindestsicherungsgesetzes kommt. Dies betrifft etwa die Bemessung der Höhe der Mindestsicherung.

So hat eine Person keine Mietbeihilfe erhalten, weil die MA 40 irrtümlicherweise angenommen hatte, dass die betreffende Person lediglich Mitbewohner sei. Nach Einschreiten der Volksanwaltschaft hat die MA 40 den Fehler behoben und die gebührende Mietbeihilfe rückwirkend zuerkannt.

Die Volksanwaltschaft musste außerdem feststellen, dass die MA 40 in einigen Fällen die gesetzliche Entscheidungsfrist von drei Monaten über Anträge auf Leistungen der Mindestsicherung überschritten hat. Dies ist besonders problematisch, da gerade jene Menschen, die zur Bestreitung ihrer täglichen grundlegenden Lebensbedürfnisse auf finanzielle Hilfeleistungen der Gemeinschaft angewiesen sind, unmöglich monatelang zuwarten können. Das Wiener Mindestsicherungsgesetz sieht daher auch ausdrücklich vor, dass über Anträge spätestens drei Monate nach deren Einlangen entschieden wird.

### **Untersuchungen zu strukturellen Problemen des Arbeitsmarktes wünschenswert**

Nach Auffassung der Volksanwaltschaft wäre es zweckmäßig, durch geeignete Untersuchungen festzustellen, inwieweit im Wege der bedarfsorientierten Mindestsicherung strukturelle Probleme des Arbeitsmarktes und des Bildungswesens zugedeckt werden. Dies ist vor dem Hintergrund der stetig ansteigenden Zahl der Menschen mit einem äußerst geringen Erwerbseinkommen, die fast immer über einen geringen Bildungsgrad verfügen, zu sehen. Hier stellt sich die Frage, inwieweit die Mindestsicherung die Funktion einer teilweisen Einkommensabsicherung übernimmt.

### **Jugendamt ignoriert Wunsch des Kindes**

Gemäß Artikel 13 der UN-Kinderrechtskonvention haben Kinder das Recht in allen das Kind berührende Angelegenheiten ihre Meinung frei zu äußern. Die Vertragsstaaten verpflichten sich dazu, die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife zu berücksichtigen. Das Kind soll befähigt werden, Entscheidungen, die direkten Einfluss auf sein Leben haben, aktiv mitzutreffen.

Diesen gesetzlichen Verpflichtungen ist das Jugendamt in einem Prüffall der Volksanwaltschaft nicht gerecht geworden. Einem 13-jährigen Mädchen, deren Pflegeeltern sich getrennt hatten, wurde die Kontaktmöglichkeit zum Pflegevater verwehrt. Dies ist auf Wunsch der Pflegemutter geschehen, obwohl das Mädchen ihren Pflegevater weiterhin sehen wollte. Das Jugendamt argumentierte im Sinne des Kindeswohles gehandelt zu haben, konnte diese Vorgehensweise allerdings nicht näher erklären.

Die Volksanwaltschaft beanstandete, dass das Jugendamt entgegen den Bestimmungen der UN-Kinderrechtskonvention dem 13-jährigen Mädchen nicht die Gelegenheit geboten hat, ihre Wünsche und Vorstellungen zu formulieren und an der Entscheidung teilzuhaben. Das Jugendamt hätte außerdem dafür Sorge tragen müssen, intensive Kontaktmöglichkeiten zu den primären Bezugspersonen – in diesem Fall beide Pflegeeltern – aufrechtzuerhalten. Dies ist nach ExpertInnenmeinung entscheidend für die positive psychische Entwicklung des Kindes, da auf diese Weise schädigende Bindungsabbrüche verhindert werden. Diese Erkenntnisse fanden auch Eingang in das seit 1. Februar 2013 geltende neue Kindschaftsrecht.

### **Attraktivere Bedingungen für Krisenpflege erforderlich**

Die Volksanwaltschaft weist darauf hin, dass die Bedingungen für Krisenpflegeeltern in Wien immer schlechter werden, gleichzeitig aber der Bedarf an Krisenplätzen ansteigt. Das derzeitige System der Krisenpflege wird daher nicht aufrecht zu erhalten sein.

Das Kinderbetreuungsgeld wird derzeit rückwirkend an Krisenpflegeeltern ausbezahlt, vorausgesetzt die Kinder waren mehr als zwei Monate in der Familie. Da in Wien die Krisenpflege maximal acht Wochen dauern soll, erhalten Krisenpflegeeltern folglich kein Kinderbetreuungsgeld und müssen die laufenden Ausgaben vom Krisenpflegeelterngeld in der Höhe von 30 Euro pro Tag begleichen. Viele Krisenpflegeeltern überlegen deshalb, ihre gemeinnützige Tätigkeit aufzugeben.

Für die Volksanwaltschaft ist nicht nachvollziehbar, warum sich die Magistratsabteilung 11 dagegen verwehrt, die Krisenunterbringung im Bedarfsfall auf bis zu sechs Monate auszuweiten. Erfahrungen aus Deutschland und anderen Bundesländern zeigen, dass eine solche Verlängerung ermöglicht, dass die Familien der Kinder mit Unterstützung des Jugendamtes ihre Krisen in den Griff bekommen. Die Volksanwaltschaft appelliert daher an das Jugendamt, ihre Haltung zu diesem Thema zu überdenken und andere Modelle, mit denen nachweislich gute Erfahrungen gemacht werden, in ihre Überlegungen einzubeziehen.

### **3.2. Themenbereich Staatsbürgerschaften**

#### **Verzögerungen und Mängel bei Staatsbürgerschaftsverfahren**

Im Jahr 2012 beschwerten sich 68 Personen über die MA 35 als Staatsbürgerschaftsbehörde. Bei 45 durchgeführten Prüfverfahren waren 22 Beschwerden berechtigt. Hauptkritikpunkt waren die teils gravierenden Verzögerungen in Staatsbürgerschaftsverfahren. So ist es zu regelmäßigen Überschreitungen der sechsmonatigen Entscheidungsfrist gekommen. In vielen Fällen dauerte das Verfahren sogar doppelt so lang oder länger. Die Volksanwaltschaft stellte sowohl organisatorische Defizite als auch mangelhafte Sorgfalt bei der Aktenverwaltung in der MA 35 fest.

In einem besonders eindrücklichen Fall kam es zu einem Verfahrensstillstand von 19 Monaten. Nach einem so langen Zeitraum mussten alle Behördenanfragen erneuert werden, da sie nicht mehr aktuell waren. Dies führte zu einer weiteren Verzögerung des Verfahrens. In einem anderen Verfahren war die Behörde zunächst zwölf und dann 14 Monate untätig. Das Verfahren konnte auch rund viereinhalb Jahre nach Antragstellung noch nicht abgeschlossen werden.

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

Zahlreiche Beschwerden über die MA 35 gab es auch hinsichtlich des Vollzugs des Niederlassungsrechts. 94 Personen wandten sich 2012 diesbezüglich an die Volksanwaltschaft. 31

Beschwerden waren berechtigt. Die Volksanwaltschaft stellte gravierende Verfahrensverzögerungen und inhaltliche wie organisatorische Mängel fest.

So setzte die MA 35 in einem Fall zweieinhalb Jahre keine Ermittlungsschritte. Die Bundespolizeidirektion Wien, die Stellungnahmen abgeben oder fremdenpolizeiliche Ermittlungen durchführen muss, übermittelte die angeforderte Stellungnahme erst nach zwei Jahren.

Die Volksanwaltschaft stellte des Weiteren rechtliche Mängel bzw. Mängel bei der Verfahrensabwicklung fest. So hat ein Mitarbeiter der MA 35 mehrfach fehlerhafte Aufenthaltskarten ausgestellt, etwa, indem er einen falschen Geburtsort angegeben hat. Betroffene beschwerten sich außerdem über mangelhafte Auskünfte und telefonische Erreichbarkeit der zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter.

### **3.3. Themenbereich Gemeindeangelegenheiten**

#### **Bestattung im fremden Grab**

Die Volksanwaltschaft stellte im Zuge ihrer Prüftätigkeit fest, dass es immer wieder zu Bestattungen an fremden Grabstellen kommt. Die Friedhofsverwaltung hat es in den vorliegenden Fällen auch unterlassen, die Personen, die über die Grabstellen verfügen, vor der Beisetzung zu informieren.

In einem Prüffall der Volksanwaltschaft argumentierte die Friedhofsverwaltung, dass keine Information der benützungsberechtigten Person erfolgen musste, weil es sich um ein Familiengrab ohne Grabsperre handelte. Diese Auffassung konnte die Volksanwaltschaft nicht teilen. Zwar kann auch ein Dritter eine Bestattung veranlassen, wenn keine Grabsperre besteht. Wenn die benützungsberechtigte Person jedoch einfach und zweifelsfrei zu eruieren ist, sollte jedenfalls Rücksprache gehalten werden.

Die Volksanwaltschaft beanstandete außerdem, dass die Friedhofsverwaltung der benützungsberechtigten Person nicht bekannt gegeben hat, wer das Begräbnis veranlasst hatte. Die Friedhofsverwaltung argumentierte, dass es sich bei diesen Informationen um „nichtsensible Daten“ handelt, für die ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse besteht. Die Volksanwaltschaft verwies darauf, dass dieses Geheimhaltungsinteresse mit der Weitergabe von Daten nicht verletzt wird, wenn überwiegende berechnigte Interessen des Auftraggebers oder eines Dritten vorgehen.

#### **Intransparente Vergabepaxis und gesetzwidrige Vertragsklausel bei Wiener Wohnen**

Wiener Wohnen unterscheidet zwischen „echt behindertengerechten“ Wohnungen, Wohnungen, die barrierefrei erreichbar sind, und sonstigen Wohnungen. Die Volksanwaltschaft

beanstandete, dass diese Differenzierung zu intransparenten Vergaben führt. Es ist nicht nachvollziehbar, nach welchen Kriterien Wiener Wohnen entscheidet, ob einer Person mit besonderen Bedürfnissen eine tatsächlich behindertengerechte oder eine lediglich barrierefrei zugängliche Wohnung angeboten wird. Ziel müsse es sein, möglichst alle Wohnungen, die barrierefrei erreichbar sind, so auszustatten, dass sie auch in allen übrigen Belangen (etwa was die Größe von Nassräumen betrifft) als behindertengerecht gelten.

Die Volksanwaltschaft stellte im Zuge ihrer Prüfverfahren zudem fest, dass Wiener Wohnen bei Wohnungen für Personen mit besonderen Bedürfnissen mittels einer Klausel im Mietvertrag das Eintrittsrecht von nahen Angehörigen in das Mietverhältnis ausschließt. Die Volksanwaltschaft beanstandete, dass dieser pauschale Ausschluss dem Mietrechtsgesetz widerspricht. Zwar ist es verständlich, dass behindertengerecht ausgestattete Wohnungen nach Ableben oder Wegzug des Mieters / der Mieterin anderen Personen mit besonderen Bedürfnissen zukommen sollten. Die Vorgehensweise von Wiener Wohnen entbehrt jedoch der gesetzlichen Grundlage.

### **Fast versehentlich delogiert**

Trotz nachweislicher Bezahlung der Mietzinsrückstände ließ Wiener Wohnen die Wohnung einer jungen Brigittenauerin räumen. Wiener Wohnen hat die Mieterin am Tag vor der Delogierung informiert, die dadurch nur 21 Stunden Zeit hatte ihre Sachen zu packen. Die Delogierung wurde dann aus Zeitgründen unterbrochen und sollte 14 Tage später fortgesetzt werden. Dies konnte die Volksanwaltschaft verhindern. Wiener Wohnen bedauert den Irrtum, der durch ein Missverständnis beim Lesen zustande gekommen ist. Die Wohnung wurde der Mieterin rückübergeben. Wiener Wohnen hat überdies von sich aus angeboten, die Kosten für Einlagerung und Transport der Gegenstände zu übernehmen.

### **Rückfragehinweis**

Mag.a Christina Heintel

Leitung Kommunikation

Volksanwaltschaft

Tel: +43 (0)1 512 93 88 - 204

Email: [christina.heintel@volksanw.gv.at](mailto:christina.heintel@volksanw.gv.at)

[www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)