

VOLKSANWALTSCHAFT



# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag

2021



Bericht der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag  
2021

Band  
Kontrolle der öffentlichen Verwaltung



## Vorwort

Das Jahr 2021 stand – wie für viele andere Institutionen – auch für die Volksanwaltschaft unter den besonderen Vorzeichen der COVID-19-Pandemie. Viele Bürgerinnen und Bürger kontaktierten die Volksanwaltschaft nicht nur mit konkreten Beschwerden über die Verwaltung in Österreich, zahlreiche Fragen und Unsicherheiten ergaben sich aus den sich immer wieder ändernden COVID-19-Regelungen. Insgesamt wandten sich mehr als 23.600 Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft, was einen Anstieg der Beschwerden um 32 % gegenüber dem Vorjahr bedeutet. 11.516 Prüfverfahren wurden eingeleitet. Davon betrafen 1.195 Beschwerden die Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung. Stets war die Volksanwaltschaft bemüht, ein offenes Ohr zu haben und den Menschen mit Informationen weiterzuhelfen.

Gerade in Zeiten der Krise und der Verunsicherung sind Hilfe und Unterstützung bei der Bewältigung von Herausforderungen wichtig. Mit ihrer Kontrollfunktion dient die Volksanwaltschaft als eine wichtige Anlaufstelle bei Problemen, aber auch Missverständnissen im Umgang mit Behörden. Hier konnte die Volksanwaltschaft nicht nur Handlungen der Behörden überprüfen, sondern auch zwischen den Betroffenen und der Verwaltung vermitteln und erfolgreich Lösungen herbeiführen.

Aufgrund der Pandemie-bedingten Beschränkungen waren dabei persönliche Vorsprachen, Sprechtage, Besuchergruppen und Veranstaltungen nicht im gewohnten Ausmaß möglich. Wie in allen Bundesbehörden und vielen Unternehmen wurde in Zeiten des Lockdowns großteils auf Homeoffice umgestellt. Durch die Umstellung auf andere Kommunikationskanäle konnte die Bevölkerung dennoch gezielt erreicht und angesprochen werden, wie zum Beispiel über telefonische Sprechtage, Online-Chats und digitale Veranstaltungen.

Der jährliche Tätigkeitsbericht an den Wiener Landtag gibt einen Überblick über die Arbeit der Volksanwaltschaft. Der vorliegende erste Band behandelt den Bereich der nachprüfenden Verwaltungskontrolle im Jahr 2021. Gegenstand dieses Bands ist auch die Tätigkeit der Rentenkommission, der ein eigenes Kapitel gewidmet ist. Der zweite Band setzt sich mit den Aufgaben im Bereich der präventiven Menschenrechtskontrolle auseinander. Er zeigt auf, wo Menschenrechte in Gefahr sind oder bereits verletzt wurden. Ein umfassendes Bild der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ergibt sich daher erst aus einer gemeinsamen Betrachtung beider Bände.

Aus den Beiträgen auf den folgenden Seiten wird ersichtlich, mit welchen Problemen die Bevölkerung im Kontakt mit den Behörden konfrontiert ist und welche menschlichen Schicksale hinter den Beschwerden liegen. Die durchgeführten Prüfverfahren zeigen dabei einerseits Schwachstellen und Fehlentwicklungen in der Verwaltung auf und weisen andererseits auf Chancen zur Verbesserung hin. Einige Veränderungen erfordern neue Arbeitsweisen oder Anpassungen der Abläufe, andere erfordern aber eine Reaktion des Gesetzgebers. Es sind diese Rahmenbedingungen, die maßgeblichen Einfluss auf die Serviceorientierung und Effizienz der öffentlichen Verwaltung haben. Erklärte Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, dazu einen Beitrag zu leisten.

Das aktuelle Jahr wird uns ermöglichen, Bilanz über einen längeren Zeitraum zu ziehen. Für die Volksanwaltschaft ist 2022 ein Jahr der Jubiläen. Wir feiern 45 Jahre Volksanwaltschaft, zehn Jahre Mandat zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte und fünf Jahre Schutz von Heimpfern.

Dies alles wäre nicht möglich ohne engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Durch ihren Einsatz und ihre Flexibilität konnte die Volksanwaltschaft auch in diesen schwierigen Zeiten ihre Tätigkeit in gewohntem Umfang erfüllen. Ihnen gebührt großer Dank. Darüber hinaus danken wir den Bundesministerien und den übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen.



Werner Amon, MBA



Mag. Bernhard Achitz



Dr. Walter Rosenkranz

Wien, im April 2022

# Inhalt

Einleitung.....	9
1 Leistungsbilanz .....	11
1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung .....	11
1.2 Tätigkeit der Rentenkommission .....	13
1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle .....	14
1.4 Budget und Personal.....	16
1.5 Bürgernahe Kommunikation.....	17
1.6 Öffentlichkeitsarbeit .....	18
1.7 Internationale Aktivitäten.....	22
1.7.1 International Ombudsman Institute (IOI) .....	22
1.7.2 Internationale Zusammenarbeit .....	25
2 Prüftätigkeit.....	29
2.1 Magistratsdirektion .....	29
2.1.1 Versagung der Abhaltung von Bürgerversammlungen auf Bezirksebene.....	29
2.1.2 Behandlung von Anträgen auf Dienstfreistellungen aufgrund von COVID-19-Risikoattesten .....	31
2.1.3 Strafverfügung falsch zugestellt .....	31
2.2 Geschäftsgruppe für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz .....	33
2.2.1 Heimopferrente .....	33
2.2.2 Kinder- und Jugendhilfe .....	36
2.2.3 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts .....	46
2.2.4 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts .....	49
2.2.5 Späte Genehmigung des 11. Schuljahres.....	60
2.2.6 Verrechnung von Hortbeiträgen ohne Gegenleistung.....	61
2.2.7 Uneinigkeit der Eltern über Schulstandort.....	62
2.3 Geschäftsgruppe Innovation, Stadtplanung und Mobilität .....	63
2.3.1 Sperre eines öffentlichen Durchgangs.....	63
2.3.2 Dienstbarkeitsvertrag trotz langjähriger Nutzung ausständig .....	65

2.3.3	Gefährliche Verkehrsverhältnisse bei Klinik Penzing .....	66
2.3.4	Anträge auf Ratenzahlung einer Strafe .....	67
2.3.5	Anzeigen wegen Verwaltungsübertretungen .....	67
2.3.6	Parkausweis nicht hinterlegt – Strafe und Abschleppung.....	69
2.3.7	Handyparken – Warten auf Rücküberweisung .....	70
2.4	Geschäftsgruppe für Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke .....	72
2.4.1	Mitwirkungspflicht der Verfahrenspartei .....	72
2.4.2	Säumigkeit der Gewerbebehörde.....	72
2.5	Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport .....	75
2.5.1	COVID-19.....	75
2.5.2	Bedarfsorientierte Mindestsicherung.....	80
2.5.3	Rechte von Menschen mit Behinderung .....	86
2.5.4	Gesundheit .....	89
2.6	Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen.....	92
2.6.1	Wassereintritt durch Wohnhaussanierung .....	92
2.6.2	Keine Mietzinsminderung trotz lärmintensiver Stemmarbeiten .....	93
2.6.3	Verzögerung der Instandsetzung einer neu angemieteten Gemeindewohnung .....	94
2.6.4	Entrümpelung ohne schriftliche Verständigung .....	95
2.6.5	Käferbefall einer Gemeindewohnung.....	96
	Abkürzungsverzeichnis.....	97



## Einleitung

Die Volksanwaltschaft ist eine Rechtsschutzeinrichtung. Eine ihrer wichtigsten Aufgaben ist die Kontrolle der öffentlichen Verwaltung. Sie nimmt Beschwerden aller Menschen entgegen, die Probleme mit einer österreichischen Behörde haben. Dabei kann es sich um eine Untätigkeit, eine nicht dem Gesetz entsprechende Rechtsansicht oder aber um grobe Unhöflichkeiten handeln. Darüber hinaus ist die Volksanwaltschaft berechtigt, von ihr vermutete Missstände in der Verwaltung von Amts wegen zu prüfen.

Da jeder Mensch im Lauf seines Lebens viele Male mit Behörden in Kontakt tritt, erlebt jede und jeder unmittelbar, wie die Verwaltung funktioniert. Eine gute Verwaltung behandelt die Menschen wertschätzend, trifft rechtskonforme sowie nachvollziehbare Entscheidungen und führt Verfahren zügig durch. Um ein hohes Maß an Serviceorientierung und Effizienz zu gewährleisten, um negative Vorkommnisse zu verhindern oder zumindest zu korrigieren, ist eine wirksame Kontrolle essenziell.

Gute Verwaltung  
benötigt Kontrolle

Die Kontrolle der öffentlichen Verwaltung in Österreich ist eine der Hauptaufgaben der Volksanwaltschaft, die im vorliegenden Band ihres Tätigkeitsberichts schwerpunktmäßig behandelt wird. Er gibt einen Überblick über die Beschwerden des Jahres 2021. Berichtet wird über Probleme, die Bürgerinnen und Bürger im Kontakt mit den Behörden haben und die sich nach Prüfung durch die Volksanwaltschaft als Missstände herausstellten.

Starker Anstieg der  
Beschwerden im  
Jahr 2021

Diese Funktion gewinnt im Hinblick auf die COVID-19-Pandemie zusätzlich an Bedeutung. Viele Menschen befinden sich bereits seit zwei Jahren in einer wirtschaftlich und sozial besonders fordernden Situation. Sie sind auf staatliche Leistungen angewiesen, um Notlagen abzuwenden oder zumindest zu mildern. Zusätzlich herrscht aufgrund der Pandemiebedingungen, ständig neuen Regelungen ein erhöhter Informations- und Unterstützungsbedarf. Darüber hinaus hat die Krise bestehende Schwächen im System verstärkt. Personelle sowie finanzielle Engpässe haben noch schwerwiegendere Auswirkungen auf die Betroffenen. Alle Beschwerden müssen daher vor diesem Hintergrund gesehen werden.

COVID-19-Pandemie  
fordert zusätzlich

Wenn Anliegen nicht angemessen bearbeitet und entschieden werden, ist es Aufgabe der Volksanwaltschaft, den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. In vielen Fällen kann die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wird. Ferner soll die Beschreibung von Missständen helfen, die Verwaltung zu sensibilisieren, Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden. Auf diese Weise können der Kontakt zwischen den Bürgerinnen und Bürgern auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite erleichtert und das Vertrauen in die Rechtssicherheit gestärkt werden.

### Ziel: Verbesserung der öffentlichen Verwaltung

Die Kontrolle der Verwaltung geht aber über die Überprüfung von Individualbeschwerden hinaus. Ein einzelner Fall kann immer auch Anlass für generelle Empfehlungen oder legislative Änderungen sein und somit zur Verbesserung des Verwaltungshandelns beitragen. Die Volksanwaltschaft erwartet, dass ihre Arbeit sowohl Verwaltungsbehörden als auch gesetzgebenden Körperschaften einen Anstoß für notwendige Änderungen gibt.

Die Leistungsbilanz in Kapitel 1 beinhaltet eine kurze Zusammenfassung zu den unterschiedlichen Aufgabenbereichen sowie die wichtigsten Kennzahlen zur Arbeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2021. Dargestellt werden auch die finanzielle und personelle Ausstattung, die Öffentlichkeitsarbeit sowie die internationalen Aktivitäten der Volksanwaltschaft.

### Legislative Anregungen

Die Ergebnisse und Schwerpunkte der Prüftätigkeit im Bereich der Kontrolle der Verwaltung werden in Kapitel 2 ausführlich behandelt. Wie in den Vorjahresberichten sind die Beiträge nach Geschäftsgruppen gegliedert. Sie betreffen sowohl Prüfverfahren, die auf individuelle Beschwerden zurückgehen, als auch Ergebnisse amtswegiger Prüfverfahren. In Anbetracht der Vielzahl von Prüffällen können nicht alle festgestellten Missstände im Detail aufgezeigt werden. Daher wurde der Fokus auf jene Themen gelegt, die häufig Gegenstand von Beschwerden waren oder einen größeren Personenkreis betreffen. Die Darstellung beschränkt sich nicht darauf, Missstände aufzuzeigen, sondern macht konkrete Vorschläge, wie Verbesserungen erzielt werden können.

Dieses Kapitel enthält auch einen Überblick über die Tätigkeit der Rentenkommision. Sie ist mit der Entschädigung von Heimopfern nach dem Heimopferrentengesetz betraut. Die eingebrachten Anträge auf Heimopferrente verdeutlichen einmal mehr die jahrzehntelangen Versäumnisse in der Aufarbeitung von Seiten staatlicher Stellen.

# 1 Leistungsbilanz

## 1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Die Grundlage für die Tätigkeit der VA bildet die österreichische Bundesverfassung. Sie ermöglicht jeder Bürgerin und jedem Bürger, sich wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die VA zu wenden. Die VA ist verpflichtet, jeder zulässigen Beschwerde nachzugehen und zu überprüfen, ob behördliche Entscheidungen den Gesetzen entsprechen. Den Betroffenen ist das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen. Wenn die VA einen Missstand vermutet, kann sie auch aus Eigeninitiative tätig werden und ein amtswegiges Prüfverfahren einleiten. Darüber hinaus ist die VA ermächtigt, die Überprüfung von Verordnungen einer Bundesbehörde durch den VfGH zu beantragen.

Jede Beschwerde zählt

Im Jahr 2021 wandten sich 23.633 Menschen mit einem Anliegen an die VA. Pro Arbeitstag langten somit im Schnitt 95 Beschwerden bei der VA ein. In rund 49 % der Beschwerden (11.516 Fälle) leitete die VA ein formelles Prüfverfahren ein. Davon betrafen 8.684 Beschwerden die Bundesverwaltung und 2.832 die Landes- und Gemeindeverwaltung. Bei 5.187 Beschwerden wurde kein Prüfverfahren eingeleitet, weil es entweder keine hinreichenden Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung gab oder die Verfahren vor einer Behörde noch nicht abgeschlossen waren. Bei 6.930 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der VA. In diesen Fällen stellte die VA Informationen zur Rechtslage zur Verfügung und informierte die Betroffenen über weitergehende Beratungsangebote.

32 % mehr Beschwerden als im Jahr 2020

Leistungsbilanz 2021	
Beschwerden über die Verwaltung	16.703
davon eingeleitete Prüfverfahren	11.516
Bearbeitung ohne Prüfverfahren	5.187
Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages	6.930
<b>Bearbeitete Beschwerden GESAMT</b>	<b>23.633</b>

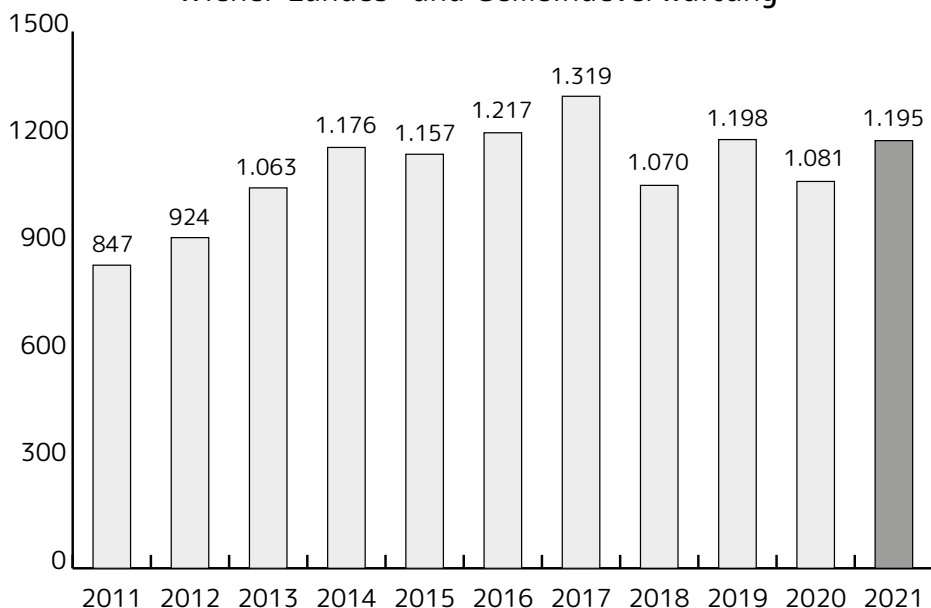
Auf Bundesebene kontrolliert die VA die gesamte öffentliche Verwaltung, also auch alle Behörden, Ämter und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. In Wien fielen im Jahr 2021 insgesamt 2.746 Fälle an. Die Ergebnisse sind im PB 2021 (Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“) im Detail dargestellt.

Darüber hinaus hat Wien durch seine Landesverfassung die VA dazu berufen, die Verwaltung des Landes und der Gemeinde zu kontrollieren. Zur Verwaltung gehört auch die Privatwirtschaftsverwaltung, also das Vorgehen der Wiener Behörden als Träger von Privatrechten. Die VA muss dabei mit großem Bedauern zur Kenntnis nehmen, dass ihr nach wie vor nur eine eingeschränkte Kontrolle über große Bereiche der kommunalen Daseinsvorsorge

Prüfauftrag Land und Gemeinde

zukommt, da diese vielfach als ausgegliederte Rechtsträger in einer GmbH oder AG organisiert sind. Von der Stadtverwaltung ausgegliederte Bereiche, wie die Wiener Stadtwerke Holding AG, unterliegen daher nicht der Prüfung durch die VA. Zahlreiche ausgegliederte Unternehmen, wie die Friedhöfe Wien GmbH, haben sich zwar bereit erklärt, der VA gegenüber schriftliche Stellungnahmen abzugeben, sie sind dazu aber nicht verpflichtet.

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



1.195 Beschwerden über Wr. Landes- und Gemeindeverwaltung

Im Jahr 2021 wandten sich 1.195 Wienerinnen und Wiener mit einer Beschwerde an die VA, da sie sich von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung nicht fair behandelt oder unzureichend informiert fühlten.

<b>Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung</b>		
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt	369	320
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	313	269
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	228	195
Gesundheitswesen	78	69
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	70	74
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	43	44
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	33	32

Gewerbe- und Energiewesen	22	19
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	12	9
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	10	27
Landes- und Gemeindestraßen	8	6
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	7	11
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	1	6
Wissenschaft, Forschung und Kunst	1	0
<b>gesamt</b>	<b>1.195</b>	<b>1.081</b>

<b>Erledigte Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2021</b>	
<b>Prüfergebnis</b>	<b>Erledigungen</b>
Misstand in der Verwaltung	326
Kein Misstand in der Verwaltung	544
VA nicht zuständig	485
<b>gesamt</b>	<b>1.355</b>

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 1.355 Prüfverfahren betreffend die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung abgeschlossen werden, davon wurden 1.100 im Jahr 2021 eingeleitet, 255 in den Jahren davor. In 326 Fällen stellte die VA einen Misstand in der Verwaltung fest, was einem Anteil von rund 24 % aller erledigten Verfahren entspricht. Keinen Anlass für eine Beanstandung sah die VA bei 544 Beschwerden, in 485 Fällen war die VA nicht zuständig.

Misstände in  
24 % der Fälle

## 1.2 Tätigkeit der Rentenkommission

Im Juli 2017 wurde der VA eine neue Zuständigkeit übertragen. Seither befasst sich eine unabhängige Rentenkommission mit Anträgen auf Zuerkennung einer Heimopferrente nach dem HOG. Sie ist für jene Personen zuständig, die noch nicht als Gewaltopfer anerkannt wurden und zwischen 1945 und 1999 in einem Heim, in einer Pflegefamilie oder in einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt Gewalt erlitten haben. Gleiches gilt für Personen, die in einer privaten Einrichtung Opfer eines Gewaltakts wurden, sofern die Zuweisung durch eine Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe erfolgte.

Behandlung von  
Anträgen auf  
Heimopferrente

Die Rentenkommission setzt sich aus zwölf Expertinnen und Experten unterschiedlicher Fachrichtungen zusammen und wird von Volksanwalt

Bernhard Achitz geleitet. Die Kommission prüft, ob die Voraussetzungen für die Gewährung einer Rente vorliegen, und erstattet entsprechende Vorschläge an das Kollegium der VA. Im Vorfeld werden Clearinggespräche zwischen den Antragstellenden und den Expertinnen und Experten veranlasst sowie umfangreiche Erhebungen durchgeführt, um bewerten zu können, ob Ansprüche berechtigt sind. In regelmäßigen Sitzungen behandelt die Rentenkommission die Fälle ausführlich und beurteilt, ob die Schilderungen glaubhaft sind. Die Kommission macht dem Kollegium der VA einen Vorschlag für eine Entscheidung. Auf Grundlage der Vorschläge der Rentenkommission erteilt schließlich das Kollegium der VA dem zuständigen Entscheidungsträger eine schriftlich begründete Empfehlung, ob dem jeweiligen Antragstellenden eine Heimopferrente gewährt werden soll.

310 HOG-Anträge im Berichtsjahr Im Berichtsjahr wurden insgesamt 310 Anträge auf Heimopferrente direkt bei der Rentenkommission eingebracht oder von anderen Stellen an die Rentenkommission weitergeleitet. Darüber hinaus beantwortete das Büro der Kommission rund 340 Anfragen von Personen, die bei der VA Informationen zur Heimopferrente und zur Antragstellung einholten.

212 Vorschläge an das Kollegium der VA Zur Klärung der Anspruchsberechtigung wurden 186 Personen zu einem Clearinggespräch eingeladen, 159 Clearingberichte wurden im Berichtsjahr fertiggestellt. Die Rentenkommission trat im Berichtsjahr zehnmal zusammen; sie erteilte 212 Vorschläge an das Kollegium der VA, in 192 Fällen sprach sie sich für die Zuerkennung der Heimopferrente aus, in 20 Fällen dagegen. Vonseiten des Kollegiums der VA gab es 212 begründete schriftliche Empfehlungen an den Entscheidungsträger, davon waren 192 positiv.

### 1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle

Prävention: Verletzung von Menschenrechten verhindern

Seit dem 1. Juli 2012 ist die VA für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte in der Republik Österreich zuständig. Präventiv sollen durch regelmäßige Kontrollen Verletzungen von Menschenrechten nach Möglichkeit verhindert werden. Der Prüfauftrag bezieht sich auf öffentliche und private Einrichtungen, in denen es zu Freiheitsbeschränkungen kommt oder kommen kann. In diesen Einrichtungen sind Menschen besonders gefährdet, Opfer von Misshandlungen oder unmenschlicher Behandlung zu werden. Sieben Kommissionen führen im Auftrag der VA flächendeckende und routinemäßige Kontrollen in Justizanstalten, Polizeiinspektionen und Polizeianhaltzentren, Alten- und Pflegeheimen, psychiatrischen Abteilungen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe durch. Um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern, überprüft die VA darüber hinaus auch Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Weiters beobachten und überprüfen die VA und ihre Kommissionen die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, etwa bei Demonstrationen, Großveranstaltungen, Versammlungen oder Abschiebungen.

Der verfassungsgesetzliche Auftrag der VA zum Schutz der Menschenrechte als „Nationaler Präventionsmechanismus“ (NPM) basiert auf zwei Rechtsakten der Vereinten Nationen: Einerseits auf dem UN-Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) und andererseits auf der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK).

UN-Menschenrechts-  
abkommen

Die Kontrollen werden von insgesamt sieben Expertenkommissionen der VA durchgeführt. Neben den schon bestehenden sechs Regionalkommissionen wurde mit 1. Juli 2021 eine eigene bundesweite Kommission für den Straf- und Maßnahmenvollzug eingerichtet. Die Kommissionen haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und erhalten alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Jede Kommission besteht aus einer Leitung sowie Mitgliedern, die gemäß internationalen Vorgaben unter Berücksichtigung der Geschlechterparität von der VA bestellt werden. Sie sind multiethnisch und multidisziplinär zusammengesetzt. Die Kommissionen berichten die Ergebnisse ihrer Prüfungen an die VA.

Seit 1. Juli 2021:  
Sieben Experten-  
kommissionen

Im Berichtsjahr führten die Kommissionen österreichweit 570 Kontrollen durch. 541 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, 29-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 18% der Kontrollen waren angekündigt. Die meisten Kontrollen fanden in NÖ und Wien statt, dies ist auf die hohe Einrichtungsdichte in diesen beiden Bundesländern zurückzuführen.

570 Kontrollen

Präventive Kontrolle 2021		
Bundesland	Kontrollbesuche in Einrichtungen	Beobachtung von Polizeieinsätzen
NÖ	158	3
<b>Wien</b>	<b>125</b>	<b>6</b>
Stmk	59	3
Tirol	57	10
OÖ	46	1
Sbg	28	4
Bgld	26	1
Ktn	24	1
Vbg	18	0
<b>gesamt</b>	<b>541</b>	<b>29</b>
<b>davon unangekündigt</b>	<b>451</b>	<b>18</b>

Die Kommissionen beanstandeten die menschenrechtliche Situation in 351 Fällen (d.h. 63 % der Kontrollen). Die VA prüfte diese Fälle auf Grundlage der Wahrnehmungen der Kommissionen und setzte sich mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden in Verbindung, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Dadurch konnten bereits viele Missstände und Gefährdungen beseitigt werden. Darüber hinaus mündeten die Ergebnisse dieser Prüftätigkeit auch in zahlreichen Empfehlungen der VA, die menschenrechtliche Standards in den Einrichtungen gewährleisten sollen.

MRB berät die VA zu Fragen der Menschenrechte

Als beratendes Gremium steht der VA der Menschenrechtsbeirat (MRB) zur Seite. Der MRB unterstützt die VA bei der Ausübung des Menschenrechtsmandats und setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern von Nichtregierungsorganisationen und Bundesministerien zusammen. Die VA ersucht den MRB regelmäßig um Stellungnahme zu verschiedenen Themen des präventiven Menschenrechtsschutzes und Empfehlungsentwürfen des NPM. Im Berichtsjahr wurden die Ergebnisse der Tätigkeit des MRB in fünf ordentlichen und zwei außerordentlichen Plenarsitzungen mit den Mitgliedern der VA erörtert.

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

## 1.4 Budget und Personal

Gemäß dem Finanzierungsvoranschlag stand der VA im Jahr 2021 ein Budget von 12.431.000 Euro zur Verfügung. Gemäß dem Ergebnisvoranschlag standen 12.534.000 Euro zur Verfügung. Im Folgenden wird nur der Finanzierungsvoranschlag erläutert, weil dieser den tatsächlichen Geldfluss darstellt (siehe BVA 2021 Teilheft für die Untergliederung 05 VA).

Im Finanzierungsvoranschlag entfielen auf Auszahlungen aus Personalaufwand 7.293.000 Euro, auf Auszahlungen aus dem betrieblichen Sachaufwand 4.145.000 Euro. Zum betrieblichen Sachaufwand zählen z.B. Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB, Aufwendungen aus gesetzlichen Verpflichtungen für Bezüge der Mitglieder der VA, Auszahlungen für die Rentenkommission und der durch sie beauftragten Clearings, Verwaltungspraktika, Druckwerke, Energiebezüge sowie sonstige Aufwendungen.

Zusätzlich hatte die VA auch noch Auszahlungen aus Transfers vor allem für die Pensionen der ehemaligen Mitglieder der VA und die Witwen der ehemaligen Mitglieder der VA von 924.000 Euro zu leisten. Schließlich standen noch für Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit 43.000 Euro und für Gehaltsvorschüsse 26.000 Euro zu Verfügung.

Zur Erfüllung der seit 1. Juli 2012 der VA zukommenden Aufgaben nach dem OPCAT-Durchführungsgesetz war für Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB 2021 ein Budget von 1.450.000 Euro (unverändert zu 2020)



vorgesehen. Davon wurden für Entschädigungen und Reisekosten für die Kommissionsmitglieder rund 1.305.000 Euro und für den MRB rund 85.000 Euro budgetiert; rund 60.000 Euro standen für Workshops für die Kommissionen und die im OPCAT-Bereich tätigen Bediensteten der VA sowie für Expertengutachten zur Verfügung.

Für Auszahlungen für die seit 1. Juli 2017 in der VA eingerichtete Rentenkommission (gem. § 15 HOG) und der durch sie beauftragten Clearings wurde 2021 ein Budget von 200.000 Euro (unverändert zu 2020) vorgesehen.

<b>Bundeschvoranschlag (BVA) der VA in Mio. Euro Finanzierungsvoranschlag 2021/2020</b>			12,431 Mio. Budget
Auszahlungen	2020	2021	
Personalaufwand	7,088	7,293	
Betrieblicher Sachaufwand	4,151	4,145	
Transfers	0,924	0,924	
Investitionstätigkeit und Gehaltsvorschüsse	0,079	0,069	
<b>gesamt</b>	<b>12,242</b>	<b>12,431</b>	

Die VA verfügte per 31. Dezember 2021 über insgesamt 90 Planstellen im Personalplan des Bundes (2020: 89 Planstellen). Mit Teilzeitkräften und Personen mit herabgesetzter Wochenarbeitszeit, Verwaltungspraktika und Entsendeten von anderen Gebietskörperschaften sind in der VA insgesamt im Durchschnitt 100 Personen tätig. Nicht zum Personalstand zählen die insgesamt 61 Mitglieder der (seit Juli 2021) sieben Kommissionen, die 34 Mitglieder und Ersatzmitglieder des MRB der VA sowie die 11 Mitglieder der Rentenkommission gemäß HOG (2020: 12 Mitglieder).

90 Planstellen

## 1.5 Bürgernahe Kommunikation

Die hohen Beschwerdezahlen sind auf die große Bekanntheit und hohe Akzeptanz der VA in der Bevölkerung zurückzuführen. Die gute Erreichbarkeit der VA für die Bürgerinnen und Bürger, besonders auch in Zeiten der Pandemie, spielt dabei ebenfalls eine wesentliche Rolle. Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung gewährleistet die VA einen einfachen und formlosen Kontakt: Beschwerden können persönlich oder schriftlich eingebracht werden. Außerdem stellt die VA über ihre Homepage ein Online-Beschwerdeformular zur Verfügung. Im Jahr 2021 nutzten 2.705 Personen diese Möglichkeit, knapp 60 % mehr als im Vorjahr. Unter einer kostenlosen Servicenummer können sich Bürgerinnen und Bürger telefonisch informieren oder

Unkomplizierter Kontakt – auch über beliebtes Online-Formular

ihr Anliegen persönlich beim Auskunftsdienst der VA abgeben. Das Angebot nutzte die Bevölkerung im Berichtsjahr 11.020-mal und somit um 36 % häufiger als im Vorjahr.

Dass die Angebote von den Wienerinnen und Wienern in hohem Maße angenommen und offensichtlich auch geschätzt werden, belegen die folgenden Zahlen für das Jahr 2021:

- 3.021 Menschen schrieben an die VA: 1.358 Frauen, 1.344 Männer und 319 Personengruppen,
- 4.998 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz,
- 1.815 Briefe und E-Mails umfasste die Korrespondenz mit den Behörden.

Die Sprechtag der Mitglieder der VA in den Bundesländern werden ebenfalls gerne in Anspruch genommen. Im Rahmen von 52 Sprechtagen nutzten die Wienerinnen und Wiener die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit den Volksanwälten zu besprechen.

## 1.6 Öffentlichkeitsarbeit

### Information und Unterstützung

Mit einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit informiert die VA Bürgerinnen und Bürger, Politik, Expertinnen und Experten sowie nationale und internationale Organisationen über ihre Aufgaben, Tätigkeiten und Möglichkeiten. Ein wichtiges Ziel ist, die Bevölkerung bei Problemen mit österreichischen Behörden bestmöglich mit Informationen zu unterstützen sowie auf Herausforderungen bei der Einhaltung der Menschenrechte hinzuweisen. Zu den wichtigsten Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit der VA gehören – neben den jährlich veröffentlichten Tätigkeitsberichten – ein umfangreicher Online-Auftritt mit einem regelmäßig erscheinenden Newsletter sowie die wöchentlich ausgestrahlte ORF-Sendung „Bürgeranwalt“.

Darüber hinaus standen die Volksanwälte auch 2021 für zahlreiche Interviews, Medientermine und Hintergrundgespräche zur Verfügung. Journalistinnen und Journalisten wurden außerdem in Presseausendungen, Presseunterlagen und Pressekonferenzen über die aktuellen Schwerpunkte der Volksanwaltschaft informiert – auch wenn Letztere aufgrund der Pandemie teilweise online stattfanden.

### Website der VA

#### Website mit über 200.000 Zugriffen

Umfangreiche Informationen über die VA finden alle Interessierten auf der Website [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at). Dort können Userinnen und User neben aktuellen Meldungen zu Prüfverfahren auch sämtliche Basisinformationen, Publikationen, Tätigkeitsberichte und Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen sowie Berichte über Veranstaltungen und internationale Akti-

vitäten nachlesen. Die Website wird von Bürgerinnen und Bürgern aktiv genutzt. Mit über 200.000 Zugriffen konnte sie im Berichtsjahr ein Plus von 30 % gegenüber dem Vorjahr verzeichnen. Besonders geschätzt wird auch das über die Website abrufbare Online-Beschwerdeformular der VA, das im Jahr 2021 2.705-mal befüllt wurde.

## ORF-Sendung „Bürgeranwalt“

Eine der wichtigsten Kommunikationsplattformen für die Anliegen der VA ist die ORF-Sendung „Bürgeranwalt“. Seit Jänner 2002 informiert die VA in der Sendung wöchentlich die Öffentlichkeit über aktuelle Prüfverfahren. Dabei diskutieren die Volksanwälte im Studio Beschwerdefälle der Bürgerinnen und Bürger direkt mit den Betroffenen sowie Behördenvertreterinnen und -vertretern. Auf diesem Weg konnten bereits die meisten Probleme erfolgreich gelöst werden.

So auch in der Sendung am 10. April 2021, in der bereits der 2.000. Fall präsentiert wurde: Diskutiert wurde ein verstopfter Kanal, an dem vier Grundstücke hängen. Die Nachbarin, in deren Garten sich der Zugang zum Kanal befindet, verwehrte dem Räumungsunternehmen den Zutritt zu ihrem Grundstück. Die anderen drei Anrainerinnen und Anrainer waren wegen der in ihren Häusern aufgestauten Fäkalien verzweifelt. Die VA konnte erreichen, dass die BH aktiv wird. Der Kanal wurde schließlich von der Verstopfung befreit.

2.000. Fall beim  
Bürgeranwalt

Nicht nur im geschilderten Fall konnte eine Lösung gefunden werden. Die inhaltliche Bilanz ist über die vergangenen Jahre hinweg äußerst positiv: Die von der VA im „Bürgeranwalt“ thematisierten Fälle, die ein individuelles Problem mit einer Behörde betrafen, konnten so gut wie immer entweder vollständig im Sinne der betroffenen Bürgerinnen und Bürger gelöst werden, oder es konnten zumindest deutliche Verbesserungen erzielt werden.

Problemlösung

Der „Bürgeranwalt“ wird jeden Samstag ab 18.00 Uhr in ORF 2 ausgestrahlt. Gehörlose und hörbeeinträchtigte Personen können die Sendung auch in der österreichischen Gebärdensprache oder im ORF TELETEXT auf Seite 777 mit Untertiteln verfolgen. Darüber hinaus kann jede Sendung eine Woche lang in der ORF TVthek abgerufen werden (über <http://tvthek.orf.at/profile/Buergeranwalt/1339> oder über die Website der VA). Die Studiodiskussionen mit den Volksanwälten erfreuen sich einer konstant hohen Beliebtheit bei den Zuseherinnen und Zusehern. So verfolgten im Berichtsjahr 2021 durchschnittlich 423.000 Haushalte die Sendung, was einem Marktanteil von rund 26 % entspricht.

Reichweite:  
423.000 Haushalte

## Berichtswesen der VA

Über die Ergebnisse ihrer Tätigkeit informiert die VA in regelmäßigen Abständen die Gesetzgebung. Allerdings konnten die im Jahr 2020 übermittelten Berichte an den Kärntner und den Wiener Landtag Pandemie-bedingt

Pandemie-bedingte  
Einschränkungen

erst im Frühjahr 2021 mit den Abgeordneten diskutiert werden. Der Jahresbericht 2020 konnte planmäßig an den Nationalrat und den Bundesrat übermittelt werden, ebenso wie der Bericht an den Wiener Landtag. Darüber hinaus legte die VA Länderberichte zur Kontrolle der öffentlichen Verwaltung in OÖ, Sbg und dem Bgld vor. COVID-19-bedingt konnten auch im Jahr 2021 nicht alle Berichte mit den Abgeordneten persönlich diskutiert werden. Bei der Präsentation der Prüfergebnisse musste die VA teilweise auf webbasierte Technologien ausweichen. So nahmen die Volksanwälte an den Ausschusssitzungen in Sbg, OÖ und dem Bgld aufgrund stark steigender Infektionszahlen per Videoschaltung aus der VA teil.

### **Erklärvideo – „So hilft mir die Volksanwaltschaft“**

Eine im Frühjahr 2020 durchgeführte IMAS-Studie zeigte, dass die Menschen mit der Arbeit der VA insgesamt sehr zufrieden sind. Die Institution verfügt über einen hohen Bekanntheitsgrad, der auf die aktive Medienarbeit der VA – insbesondere im Rahmen der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ – zurückzuführen ist. Aus dieser Studie ging auch hervor, dass das Image der VA eindeutig positiv besetzt ist. Ein Großteil hält die Institution für bürgernah, ist überzeugt, dass sie sich für die Bürgerinnen und Bürger einsetzt und eine sehr nützliche Arbeit leistet.

Jüngere Menschen  
ansprechen

Allerdings zeigten die soziodemografischen Analysen, dass jüngere Menschen deutlich mehr Vorbehalte gegenüber der VA äußern. Dies kann auf den geringeren Kenntnisstand in dieser Altersgruppe zurückzuführen sein. Als Haupthindernis einer Kontaktaufnahme mit der VA wird ein Wissensdefizit, vor allem über die Aufgaben und Möglichkeiten, gesehen.

VA in einer Minute  
erklärt

Um diesem Wissensdefizit entgegenzuwirken, entstand ein Erklärvideo, das insbesondere jüngere Menschen auf die VA und ihre Aufgaben aufmerksam machen soll. Das Video – „So hilft mir die Volksanwaltschaft“ – wurde den Medien im Herbst 2021 präsentiert und ist über die Website der VA abrufbar. Es wird Schulen im Rahmen der politischen Bildung zur Verfügung gestellt und findet bei Vorträgen Verwendung, sowohl online als auch bei Veranstaltungen in- und außerhalb der VA.

### **Auftaktveranstaltung zum Thema Gewalt an Frauen**

Ringvorlesung  
„Eine von fünf“

Um der Tabuisierung und Verharmlosung von Gewalt an Frauen aktiv entgegenzuwirken, veranstaltet das Zentrum für Gerichtsmedizin der MedUni Wien in Zusammenarbeit mit dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) und der VA alljährlich die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“. Die Vorlesungsreihe will Studierende aus unterschiedlichen Fachrichtungen dafür gewinnen, sich im Hinblick auf ihre zukünftige berufliche Praxis sowie im wissenschaftlichen Kontext mit der Gewaltthematik und den für die Betroffenen daraus resultierenden gesundheitlichen Problemen intensiv zu befassen.

Die VA nützt die Ringvorlesung, um Gewaltschutz und Gewaltprävention als politische und gesellschaftliche Herausforderung zu thematisieren, auf Defizite hinzuweisen und um auf deren Behebung ausgerichtete Aus- und Fortbildungsprogramme in den Rechts-, Gesundheits- und Sozialberufen zu initiieren.

Um auf die gesamte Bandbreite der Herausforderungen aufmerksam zu machen, legt die Ringvorlesung dabei alljährlich einen anderen inhaltlichen Schwerpunkt. Im Jahr 2021 lag dieser abermals auf der „Opferschutzorientierten Täterarbeit bei Gewalt an Frauen und Kindern“.

Schwerpunkt: Opfer-  
schutzorientierte  
Täterarbeit

Da die Ringvorlesung im Herbst 2020 COVID-19-bedingt nicht an der MedUni Wien durchgeführt wurde und erst im Mai 2021 mit beschränkter Teilnehmerzahl stattfinden konnte, beschlossen die Organisatorinnen und Organisatoren aufgrund des großen Interesses, den Schwerpunkt der Ringvorlesung im Herbst 2021 zu wiederholen und den Fokus abermals auf jene Männer zu legen, die Gewalt gegen Frauen und Kinder ausüben, und auf die opferschutzorientierte Täterarbeit.

Vortragende verschiedenster Institutionen – von Kinder- und Männerberatungsstellen, Opferschutzeinrichtungen und Polizei bis hin zur VA – erörterten an sieben Vorlesungstagen verschiedene Formen von Gewalt, Gewaltschutzmaßnahmen, Gewaltpräventionsangebote, Auswirkungen von Geschlechterrollen und Männerbildern sowie Resozialisierungsmaßnahmen für Täter.

Die Vorlesungsinhalte wurden von den einzelnen Referentinnen und Referenten in schriftlicher Form zur Verfügung gestellt und sind auf der Website des Zentrums für Gerichtsmedizin Wien abrufbar.

Auch in diesem Jahr wurde die Ringvorlesung mit einer Auftaktveranstaltung am 25. November 2021 in der VA eröffnet. Um die Inhalte in Zeiten stark steigender COVID-19-Zahlen einem möglichst breiten Publikum zugänglich zu machen, fand diese wieder als Livestream statt. Vertreterinnen und Vertreter unterschiedlicher Berufsrichtungen diskutierten über ihre Tätigkeit im Zusammenhang mit Gewalt an Frauen, Opfern und Tätern und zeigten auf, was jede und jeder Einzelne in seinem beruflichen Umfeld zur Verringerung der Gewalt beitragen kann. Formuliert wurden dabei auch Defizite in den Rahmenbedingungen, deren Veränderungen die Politik und Gesetzgebung in Angriff nehmen müssen.

Auftaktveranstaltung  
als Livestream

Die Veranstaltung erhielt wieder viel Zuspruch. Insgesamt verfolgten den Livestream über 300 Personen. Bis zum Jahresende sahen insgesamt 570 Interessierte die Veranstaltung über die Website der VA.

## 1.7 Internationale Aktivitäten

### 1.7.1 International Ombudsman Institute (IOI)

Seit seiner Gründung im Jahr 1978 blickt das International Ombudsman Institute (IOI) auf eine erfolgreiche Geschichte als einziges, globales Netzwerk für Ombudsman-Einrichtungen zurück. Im September 2009 übernahm die VA das IOI Generalsekretariat.

12. IOI Weltkonferenz Alle vier Jahre findet ein Treffen aller Ombudsman-Institutionen weltweit statt. Aufgrund der COVID-19-Pandemie musste die ursprünglich für 2020 geplante Konferenz jedoch um ein Jahr verschoben werden. Die 12. IOI Weltkonferenz konnte schließlich im Mai 2021 als virtuelle Veranstaltung abgehalten werden. Unter schwierigen Voraussetzungen überzeugten die irischen Gastgeber mit der Organisation einer professionellen Veranstaltung, die dem Motto „Giving Voice to the Voiceless“ („Jenen eine Stimme geben, die keine haben“) gerecht wurde.
- 500 Delegierte aus 130 Mitgliedsinstitutionen Insgesamt 500 Delegierte aus über 130 Mitgliedsinstitutionen widmeten sich zwei Tage lang den sogenannten vulnerablen Gruppen – also älteren Menschen, Menschen mit Behinderung, Asylsuchenden, Kindern und Jugendlichen, Häftlingen, Menschen in Psychiatrien oder Obdachlosen – die oft nicht für sich selbst sprechen können und daher besonders auf die Unterstützung von Ombudsman-Einrichtungen angewiesen sind. Die Plenarsitzungen und Workshops thematisierten auch die speziellen Herausforderungen, denen diese Menschen in der COVID-19-Pandemie ausgesetzt sind.
- Abschied von IOI Präsident Peter Tyndall In seiner Funktion als IOI Generalsekretär kam Volksanwalt Amon eine zentrale Rolle zu. Er leitete einen Workshop zu „Herausforderungen für Ombudsman-Institutionen“. Am Ende der zweitägigen Konferenz würdigte Amon die Leistungen des scheidenden IOI Präsidenten und Ombudsmans von Irland, Peter Tyndall, unter dessen Präsidentschaft das IOI entscheidende Anerkennungen für Ombudsman-Institutionen durch die Generalversammlung der Vereinten Nationen und den Europarat erreichen konnte.
- IOI Generalversammlung In der IOI Generalversammlung wurden wichtige Reformen der IOI Statuten beschlossen, durch die das IOI zu einer noch transparenteren, demokratischeren und inklusiveren Organisation wird. Generalsekretär Amon informierte die Mitglieder umfassend über die Errungenschaften des IOI in den vergangenen vier Jahren. Besonders am Herzen lag ihm dabei die Unterstützung von Ombudsleuten, die unter schwierigen Bedingungen arbeiten oder sogar Drohungen und Gefahren ausgesetzt sind.
- UN-Resolution zur Rolle von Ombudsman-Einrichtungen erweitert Ein weiteres wichtiges Thema innerhalb der IOI-Gemeinschaft war die im Dezember 2020 von der UN-Generalversammlung verabschiedete UN-Resolution zu Ombudseinrichtungen. Wie schon im letzten Bericht ausgeführt, trug diese erweiterte Resolution dazu bei, die Venedig-Prinzipien zum Schutz und zur Förderung von Ombudsman-Institutionen (vom Europa-

rat 2019 beschlossen) als internationale Standards zu etablieren. Die UN-Arbeitsgruppe des IOI ist seither damit befasst, die internationale Gemeinschaft über die UN-Resolution und die Venedig-Prinzipien aufzuklären, sie sichtbar zu machen und auf die große Bedeutung hinzuweisen, die diese beiden Dokumente für Ombudsman-Institutionen weltweit haben.

Die Resolution wird dazu beitragen, die Beziehungen zwischen dem IOI und den Vereinten Nationen zu festigen und sie als Partner in der Umsetzung der UN-Menschenrechtsagenden zu einen. Als nächsten Schritt plant das IOI, einen Beobachterstatus in der Generalversammlung der Vereinten Nationen zu beantragen. Dieses Vorhaben steht schon länger auf der Liste der strategischen Ziele des IOI. Ein wichtiger Schritt zur Erreichung dieses Ziels konnte 2021 gesetzt werden. Nach intensiven Gesprächen mit dem zuständigen Minister Alexander Schallenberg erreichte Volksanwalt Amon, dass dem IOI mit Jänner 2022 Rechtsfähigkeit als „Sonstige Internationale Einrichtung“ im Sinne des österreichischen Amtssitzgesetzes eingeräumt wird. Dieser neue Status wird sich positiv auf die Umsetzung wichtiger Projekte und die Zusammenarbeit mit den UN auswirken.

IOI wird internationale Einrichtung nach dem Amtssitzgesetz

Vor dem Hintergrund dieser sehr positiven Entwicklungen reiste Amon im November nach New York, um potenzielle Kooperationspartner bei den Vereinten Nationen zu treffen und mit der Ständigen Vertretung Österreichs und dem Österreichischen Kulturinstitut in New York eine mögliche Unterstützung für die Ausrichtung einer IOI Vorstandssitzung im Mai 2022 zu besprechen. Nach ersten Gesprächen mit dem Institut für Training und Forschung der Vereinten Nationen (United Nations Institute for Training and Research, UNITAR) ist aktuell ein Kooperationsabkommen zwischen IOI und UNITAR in Vorbereitung.

Vorstandssitzung New York 2022

Im Sinne der bereits erwähnten Aufklärungsarbeit richtete das IOI gemeinsam mit der afrikanischen Ombudsman-Organisation AOMA ein Webinar aus, bei dem Volksanwalt Amon einen Vortrag über die Wichtigkeit der neuen UN-Resolution hielt. „Damit wird international ein bedeutendes Signal zur Stärkung unabhängiger Ombudsman-Einrichtungen gesetzt und Bewusstsein geschaffen über die elementare Rolle, die wir beim Schutz und bei der Förderung von Menschenrechten spielen“, betonte Amon in seiner Rede.

Training und Fortbildung trotz Pandemie

Im Bestreben, den internationalen Austausch auch in Zeiten der Pandemie aufrechtzuerhalten, organisierte das IOI gemeinsam mit dem African Ombudsman Research Centre (AORC) Webinare zu unterschiedlichen Themen. Neben dem oben erwähnten Webinar zur UN-Resolution bewarb Volksanwalt Amon die Venedig-Prinzipien bei einem Webinar zur Stärkung des Ombudsman-Mandats. Andere Themen, die im Rahmen dieser Kooperation angeboten wurden, waren die Rolle von Ombudsman-Einrichtungen beim Monitoring von Orten der Freiheitsentziehung, systemische Prüfverfahren und der Umgang mit schwierigen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern.

Kooperation mit regionaler Ombudsman-Organisation Afrika

- Zweites Online-Medientraining** Das IOI griff außerdem auf ein erprobtes Online-Format zurück, das den Mitgliedern bereits im Vorjahr mit großem Erfolg angeboten wurde. In einem praxisorientierten Medientraining kamen Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Afrika, Asien, Europa, der Karibik und Nordamerika in einer gemeinsamen Videoschaltung zusammen. Erfahrene BBC-Journalistinnen bzw. -Journalisten begleiteten die einzelnen Gruppen und stellten ihre Expertise bereit. So erlernten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die richtige Vorbereitung auf Interviews sowie Techniken, um Kernaussagen zu vermitteln und „journalistische Fallen“ zu umgehen. Das in kurzen Theorie-Einheiten Gelernte konnte anschließend in 45-minütigen Einzelsitzungen, in denen kurze Probeinterviews praxisnah abgehalten wurden, geübt und angewandt werden.
- Cartagena Konferenz zu „Flüchtlingen und Migration“** Erste Öffnungsschritte im Sommer ermöglichten die Teilnahme von Volksanwalt Amon an einer Konferenz zum Thema „Flüchtlinge und Migration“, die vom kolumbianischen Ombudsman in Cartagena abgehalten wurde. Amon traf dabei den kolumbianischen Staatspräsidenten Iván Duque und nahm die Gelegenheit wahr, das IOI vorzustellen und den Kolleginnen und Kollegen aus Lateinamerika die Vorzüge einer IOI Mitgliedschaft zu erläutern.
- Schwerpunkt Lateinamerika** Eine weitere Gelegenheit zum Austausch mit Ombudsman-Institutionen in der Karibik und Lateinamerika bot ein Treffen der Iberoamerikanischen Ombudsman Vereinigung (FIO), die ihre Generalversammlung in der Dominikanischen Republik ausrichtete, sowie die jährliche Generalversammlung des Lateinamerikanischen Ombudsman Instituts (ILO), bei der IOI Präsident Chris Field Willkommensworte an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer richtete.
- Ombudsman von Thailand feiert 21-jähriges Bestehen** Der thailändische Ombudsman organisierte anlässlich seines 21-jährigen Bestehens eine Online-Veranstaltung zur „Rolle des Ombudsmans während und nach der COVID-19-Pandemie“. Die Konferenz bot Ombudsman-Einrichtungen aus aller Welt die Gelegenheit, ihre Erfahrungen und die speziellen Herausforderungen, die diese Situation mit sich bringt, zu diskutieren. In seiner Rede richtete Generalsekretär Amon ein spezielles Augenmerk auf vulnerable Gruppen und erinnerte an die besondere Verantwortung von Ombudseinrichtungen, hier spezielle Hilfe anzubieten.
- Israel-Konferenz mit IOI Beteiligung** Zur Feier des 50-jährigen Bestehens der Ombudsman-Einrichtung von Israel fand – in enger Zusammenarbeit mit dem IOI – eine Online-Konferenz statt zum Thema Rechte älterer Menschen und der Tatsache, dass die Lebensdauer der Bevölkerung stetig steigt. Volksanwalt Amon richtete einleitende Willkommensworte an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und gratulierte der israelischen Einrichtung zur langen und erfolgreichen Arbeit.
- IOI trauert um früheren Generalsekretär Günther Kräuter** Leider erreichte die internationale Ombudsman-Gemeinschaft auch eine sehr traurige Nachricht, als das plötzliche Ableben des früheren Volksanwalts und IOI Generalsekretärs Günther Kräuter im August 2021 bekannt wurde. Das IOI verabschiedete sich in tiefer Trauer von seinem früheren



Generalsekretär und Ehrenmitglied. Die Internationale Ombudsman-Gemeinschaft kannte ihn als besonnenen Diplomaten, der mit großem Engagement und Ideenreichtum unermüdlich für das IOI eintrat. „Die zahlreichen Beileidsbekundungen aus aller Welt zeugen von der großen Wertschätzung, die Dr. Kräuter von der internationalen Ombudsman-Gemeinschaft entgegengebracht wurde“, unterstrich Generalsekretär Amon.

## 1.7.2 Internationale Zusammenarbeit

### Vereinte Nationen

Als Nationale Menschenrechtsinstitution (NHRI) ist die VA ein akkreditiertes Mitglied im internationalen Dachverband nationaler Menschenrechtsinstitutionen – der Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI) – mit Sitz in Genf.

Global Alliance of NHRIs (GANHRI)

Auf Grundlage der sog. „Pariser Prinzipien“, den internationalen Standards für NHRIs, überprüft GANHRI seine Mitglieder regelmäßig und vergibt in einem von der UN anerkannten Akkreditierungsverfahren unterschiedliche Akkreditierungsstufen. Im Berichtsjahr hat sich die VA um eine Re-Akkreditierung bei GANHRI beworben und das Verfahren mit der Übermittlung einer umfangreichen Erklärung zur Erfüllung der Pariser Prinzipien eingeleitet. Analysiert und evaluiert wird der Antrag der VA vom Unterausschuss für Akkreditierung. Erste Resultate des Re-Akkreditierungsverfahrens werden für März 2022 erwartet.

VA durchläuft Prozess der Re-Akkreditierung

Als NHRI ist die VA auch Mitglied im European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI) und nahm an der jährlichen Generalversammlung teil, die aufgrund der Pandemie online abgehalten wurde. Dabei wurden die europäischen Mitglieder im GANHRI Vorstand und das europäische Mitglied im Unterausschuss für GANHRI-Akkreditierung gewählt.

Europäisches NHRI Netzwerk (ENNHRI)

NHRIs sind zentrale Akteure beim Schutz und bei der Förderung von Menschenrechten, Demokratien und Rechtsstaatlichkeit. Als NHRI war die VA eingeladen, zum jährlichen ENNHRI-Bericht zur Lage der Rechtsstaatlichkeit – dem „ENNHRI Rule of Law Report“ – beizutragen. Diese Publikation präsentiert die Berichte europäischer NHRIs zur Lage der Rechtsstaatlichkeit. Er beleuchtet die wichtigsten Trends in Europa und die spezifischen Situationen in den einzelnen Ländern; 2021 vor allem auch in Hinblick auf die Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie.

ENNHRI Rule of Law Report 2021

Im Juni nahm eine Expertin der VA an einem von ENNHRI organisierten Online-Treffen teil. Dabei wurde die Rolle von NHRIs bei der Überwachung und beim Schutz der Rechte von Migrantinnen und Migranten an Europas Grenzen reflektiert und analysiert, wie zuständige Behörden auf nationaler und regionaler Ebene bestmöglich erreicht werden könnten.

Rechte von Migrantinnen und Migranten an Europas Grenzen

Recht auf Wahrheit  
als Grundlage für  
unabhängiges Leben

Gemeinsam mit dem Büro der UN-Hochkommissarin für Menschenrechte organisierte das ENNHRI außerdem ein Webinar zum Thema „Institutionalisierung von Menschen und das Recht auf Wahrheit“, an dem ebenfalls ein Experte der VA teilnahm. Diskutiert wurde das Recht auf Wahrheit als Instrument zur Deinstitutionalisierung und zur Förderung eines unabhängigen Lebens für Menschen mit Behinderung. Im Fokus standen auch die Auswirkungen der Pandemie auf Personen in institutionalisierten Umgebungen.

14. Tagung der  
Vertragsstaaten  
zur UN-BRK

Die 14. Tagung der Vertragsstaaten zur UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) wurde als Hybridkonferenz abgehalten. Als übergeordnetes Thema befasste man sich mit den in der Pandemie gewonnenen Erfahrungen und den daraus ableitbaren Verbesserungen für die Erfüllung der Bedürfnisse und die Verwirklichung der Rechte von Menschen mit Behinderung. In verschiedenen Arbeitsgruppen diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer den Schutz von Menschen mit Behinderung in humanitären Krisensituationen, ihr unabhängiges und in die Gemeinschaft eingebundenes Leben und die Herausforderungen der COVID-19-Pandemie. An dieser Konferenz beteiligte sich auch ein Experte der VA.

### **Europäische Union**

Rechtsstaatlichkeits-  
bericht 2021 der  
EU-Kommission

Im Berichtsjahr trug die VA zum jährlichen Bericht der EU-Kommission zur Rechtsstaatlichkeit bei. Dieser Bericht enthält eine Zusammenfassung zur Lage der Rechtsstaatlichkeit in der EU. Die Länderkapitel basieren auf einer qualitativen Bewertung der Kommission, die sowohl Herausforderungen als auch positive Aspekte und bewährte Praxisbeispiele einbezieht.

Direktor der EU-  
Grundrechteagentur  
bei Volksanwalt Amon

Im Juli stattete der Direktor der in Wien ansässigen EU-Grundrechteagentur, Michael O’Flaherty, Volksanwalt Amon einen Besuch ab. Die EU Grundrechteagentur ist das beratende Gremium der EU in Menschenrechtsfragen. Sie arbeitet eng mit nationalen und internationalen Stellen – insbesondere mit dem Europarat – zusammen. Als Menschenrechtshaus der Republik setzt die VA alles daran, potenzielle Menschenrechtsverletzungen bereits im Kern zu erkennen und zu unterbinden. Aus diesem Grund ist es Volksanwalt Amon ein großes Anliegen, einen intensiven Austausch mit der EU Grundrechteagentur zu pflegen.

Fundamental Rights  
Forum 2021

Im Berichtsjahr fand wieder das von der EU-Grundrechteagentur ins Leben gerufene „Fundamental Rights Forum“ statt. Aufgrund der leicht gelockerten COVID-19-Maßnahmen konnte der zweitägige Austausch hybrid – also sowohl vor Ort in Wien als auch online – angeboten werden. Als übergeordnete Themen standen beim diesjährigen Forum die Zukunft junger Menschen in der EU und Europas Weg zurück aus der Pandemie im Vordergrund. In über 140 Diskussionsrunden und Workshops wurden weitere menschenrechtsrelevante Bereiche wie z.B. die Entwicklungen und Auswirkungen im Bereich künstlicher Intelligenz, der Klimawandel, Menschen auf der Flucht und Diskriminierung diskutiert.

Das IOI trug mit einer eigenen Arbeitsgruppe zum Erfolg der Veranstaltung bei. Die Ombudsleute des Baskenlandes, Griechenlands und der Niederlande diskutierten das Thema „Migration, Flucht und Asyl“. Beleuchtet wurden die wichtigsten Herausforderungen ebenso wie der umfassende Schutz der Rechte von Flüchtlingen an den EU-Außengrenzen und die erfolgreiche Integration dieser Menschen in unsere Gesellschaften.

Volksanwalt Amon empfing die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly in der VA, als sie im Rahmen der oben genannten Veranstaltung nach Wien reiste. Emily O'Reilly setzt sich intensiv gegen Missstände in den EU-Institutionen ein und leistet hier ausgezeichnete Arbeit. Im gemeinsamen Gespräch betonten Amon und O'Reilly die gute Zusammenarbeit und Vernetzung im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes.

Europäische  
Bürgerbeauftragte  
zu Besuch

## Europarat

Die deutsche Ratspräsidentschaft des Ministerkomitees des Europarats organisierte im April eine Veranstaltung zu den Empfehlungen des Europarats zur Entwicklung und Förderung von effektiven, pluralistischen und unabhängigen nationalen Menschenrechtsinstitutionen (NHRIs). In Podiumsdiskussionen erörterten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Strategien für eine engere Zusammenarbeit zwischen NHRIs, staatlichen Behörden und dem Europarat. In einer nicht öffentlichen Sitzung thematisierten anwesende NHRIs strategische Prioritäten auf Basis der Empfehlungen des Europarats. Als zuständiger Volksanwalt für internationale Agenden nahm Werner Amon an dieser Online-Sitzung teil.

Förderung nationaler  
Menschenrechts-  
institutionen

Die Volksanwälte empfingen im Dezember 2021 die Menschenrechtskommissarin des Europarates, Dunja Mijatović, zu einem Austausch in Wien. Als Schwerpunkt für diesen Austausch bat die Menschenrechtskommissarin um Informationen zum Thema Frauenrechte und Gleichstellungsfragen und zur Aufnahme und Integration von Flüchtlingen, Asylsuchenden sowie Migrantinnen und Migranten. Volksanwalt Rosenkranz und Volksanwalt Achitz erläuterten dazu die aktuellen Missstände und Problemfelder. Frau Mijatović beleuchtete danach die Herausforderungen im Bereich Migration auf europäischer Ebene. Volksanwalt Amon berichtete über seinen Auftrag als IOI Generalsekretär und hier vor allem über die vom IOI geplante Vertiefung der Beziehungen des IOI mit den Vereinten Nationen.

Europarat Menschen-  
rechtskommissarin  
in Wien

## Sonstige Veranstaltungen und bilaterale Kontakte

Volksanwalt Amon traf den litauischen Botschafter Donatas Kušlys im Rahmen eines Besuchs des Botschafters in der VA. Amon berichtete über die internationalen Aktivitäten und betonte, dass die VA ein verlässlicher Partner für den Schutz von Menschenrechten und den Ausbau der Rechtsstaatlichkeit ist.

Litauischer  
Botschafter

Iranischer Botschafter Volksanwalt Rosenkranz empfing den Botschafter der Islamischen Republik Iran, Abbas Bagherpour, anlässlich der turnusmäßigen Vorsitzübernahme von Rosenkranz im Kollegium der VA. Thematisiert wurden dabei Kooperationsmöglichkeiten mit der iranischen Ombudsman-Einrichtung, die auch Mitglied des IOI ist.

Stv. Russischer Botschafter bei den UN in Wien Ende des Jahres stattete Volksanwalt Amon dem stellvertretenden Botschafter Russlands bei den Vereinten Nationen Daniil Mokin in Wien einen Höflichkeitsbesuch ab und besprach mit ihm – unter anderem – auch den Projektantrag der russischen Menschenrechtskommission, die als IOI-Mitglied Interesse zeigte, als Gastgeber der nächsten IOI Weltkonferenz 2024 aufzutreten.

### **Nationaler Präventionsmechanismus (NPM)**

Als Nationaler Präventionsmechanismus (NPM) ist die VA gemeinsam mit den von ihr eingerichteten Kommissionen ebenfalls stets an einem aktiven Erfahrungsaustausch interessiert. Nähere Details dazu finden sich in Band 2 des Parlamentsberichts.

## 2 Prüftätigkeit

### 2.1 Magistratsdirektion

#### 2.1.1 Versagung der Abhaltung von Bürgerversammlungen auf Bezirksebene

Die VA befasste sich in den letzten drei Jahren mehrfach mit Fällen, in denen die Behörden die Abhaltung von Bürgerversammlungen auf Bezirksebene ablehnten.

Abhaltung einer Bürgerversammlung verweigert

Im ersten Fall verlangten Mitglieder der Bezirksvertretung für den 16. Bezirk die Abhaltung einer Bürgerversammlung betreffend „aktuelle und weitere geplante Flächenwidmungen im Bezirk“. Zwei weitere Verlangen entsprechend § 104c WStV stellten Mandatarinnen und Mandatare des 22. Bezirks. Diese betrafen zum einen das Thema „Stadtstraße in der Donaustadt“ und zum anderen die „Schaffung einer flächendeckenden Kurzparkzone in der gesamten Donaustadt“.

Gemäß § 104c WStV können zur Information und Diskussion über Angelegenheiten, die im ausschließlichen oder überwiegenden Interesse eines Bezirkes liegen, Bürgerversammlungen abgehalten werden. Eine Bürgerversammlung ist abzuhalten, wenn sie die Bezirksvertretung beschließt oder mindestens ein Fünftel der Mitglieder der Bezirksvertretung dies verlangt. Die Einberufung einer Bürgerversammlung obliegt der Bezirksvorstehung oder einem von ihr beauftragten Mitglied der Bezirksvertretung.

Wer beurteilt das Bürgerinteresse?

In allen drei an die VA herangetragenen Fällen sprachen die jeweiligen Bezirksvorsteher ein erforderliches überwiegendes oder ausschließliches Interesse des Bezirkes ab und versagten somit die Abhaltung einer Bürgerversammlung. Grundlage für die Entscheidungen der Bezirksvorsteher waren laut Auskunft rechtliche Gutachten der MD. Eine Einsicht bzw. Ausfertigung einer Kopie in das jeweilige Gutachten wurde den antragstellenden Bezirksrätinnen und Bezirksräten verweigert.

In den Prüfverfahren betreffend die Themen „aktuelle und geplante Flächenwidmungen“ bzw. „Stadtstraße“ sprach die MD ein ausschließliches oder überwiegendes Interesse des Bezirkes ab, da die Flächenwidmungs- und Bebauungspläne vom Magistrat auszuarbeiten und vom Gemeinderat zu beschließen sind.

Nach Ansicht der VA kommt den Bezirken beim Verfahren zur Erlassung der sie betreffenden Flächenwidmungs- und Bebauungsplänen ein besonderes Recht zur Stellungnahme zu (§ 2 BO für Wien). Abweichungen von der Stellungnahme sind vom Magistrat „besonders zu begründen“. Wird eine Stellungnahme nicht berücksichtigt, die durch mindestens zwei Drittel der Bezirksvertretung beschlossen wurde, ist dieser nochmals die Möglichkeit einzuräumen, eine Stellungnahme abzugeben.

Mitwirkungsrechte der Bezirke bei Stadtplanung

Zudem ist der in § 104c WStV verwendete Rechtsbegriff des „Interesses“ nicht gleichzusetzen mit dem Begriff „Zuständigkeit“ zur Erlassung dieser Rechtsakte. Nach Ansicht der VA spricht § 104c WStV ganz bewusst von „Interesse“ in Abgrenzung zur Frage der Zuständigkeit. Die VA geht daher davon aus, dass alle Angelegenheiten, die gem. §§ 103 ff. WStV in den Wirkungsbereich der Bezirksvertretungen, der Bezirksvorsteher und der Bezirksausschüsse fallen, jedenfalls im Interesse des jeweiligen Bezirks liegen. Im Einzelfall ist zu klären, ob ein ausschließliches oder überwiegendes Bezirksinteresse gegeben ist.

Die VA bejahte das Vorliegen eines überwiegenden Interesses in Bezug auf die Themen „Flächenwidmung“ und „Stadtstraße“ aufgrund der besonderen Stellung und Mitwirkungsrechte an der Planung. Sie beurteilte daher die Weigerung, die Verlangen auf Abhaltung einer Bürgerversammlung zu behandeln, als Missstand in der Verwaltung. Anders bewertete sie hingegen die Einführung einer flächendeckenden Kurzparkzone, die schon räumlich nicht ausschließlich oder überwiegend (nur) den Bezirk betrifft. Nur den Bezirk betreffende Ausnahmen von der flächendeckenden Kurzparkzone waren nicht Gegenstand des Prüfverfahrens.

Kein Rechtsmittel  
oder Rechtsbehelf

Bedenken äußerte die VA jedoch wegen des Umstandes, dass den Mandatarinnen und Mandataren gegen die Entscheidung der Bezirksvorstehung kein Rechtsmittel oder Rechtsbehelf zur Verfügung steht und die WStV somit kein Fehlerkalkül vorsieht.

Dazu hielt die MD u.a. fest, dass die „Bundesverfassung [...] gegen Entscheidungen eines bzw. einer Vorsitzenden eines Vertretungskörpers betreffend den internen Geschäftsgang“ ein Fehlerkalkül nicht vorsieht, und „eine solche Regelung verfassungsrechtlich nicht geboten ist. Davon abgesehen wäre eine Regelung über ein Fehlerkalkül weder rechtlich vertretbar noch praktisch umsetzbar. Zum einen stünde einem solchen das demokratische Prinzip entgegen, demzufolge die Entscheidungen der bzw. des Vorsitzenden eines Vertretungskörpers keine solche über subjektive Rechte der Mitglieder des Vertretungskörpers sind, sondern Entscheidungen mit primär politischer Bedeutung. Entscheidungen mit derartiger Rechtsnatur unterliegen ausschließlich der politischen Verantwortung.“

Nach Ansicht der VA unterliegt die Entscheidung der Bezirksvorstehung jedoch nicht ausschließlich der politischen Verantwortung. Die Einberufung einer Bürgerversammlung und deren Leitung ist eine unmittelbar nach der WStV zu erfüllende Vollzugsaufgabe des Bezirksvorstehers. Es liegt daher nicht in seiner politischen Disposition oder im freien Ermessen, ob eine solche Bürgerversammlung abgehalten wird oder nicht. Da eine Bürgerversammlung auch von 5 % der Bezirksbewohnerinnen und -bewohner verlangt werden kann, ist nicht verständlich, weshalb einem Fehlerkalkül das „demokratische Prinzip“ entgegenstünde. Vielmehr würde die rechtsgrundlose

Verweigerung einer Bürgerversammlung die in der Stadtverfassung vorgesehenen direkt demokratischen Partizipationsrechte der Bezirksbevölkerung einschränken. Das Fehlen einer (auch anfechtbaren) rechtsförmlichen Entscheidung über ein Verlangen gem. § 104c WStV macht die Entscheidung von Bezirksvorstehern noch nicht zu einer politischen.

Die VA regte daher an, der beantragenden Minderheit legistisch klare Rechtsschutzmöglichkeiten zur Überprüfung der Entscheidung der Bezirksvorsteherung zugänglich zu machen, da ansonsten die Geltendmachung des Minderheitenrechts unterlaufen werden könnte.

Legistische Anregung

Einzelfälle: 2021-0.650.151, 2021-0.647.721, 2022-0.006.706 (alle VA/W-G/B-1), VA-W-G/0039-B/1/2019

### 2.1.2 Behandlung von Anträgen auf Dienstfreistellungen aufgrund von COVID-19-Risikoattesten

Die COVID-19-Pandemie brachte auch im Bereich des Dienstrechts große Herausforderungen mit sich. Besonders sensibel war dabei die Frage, wie mit Anträgen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf Dienstfreistellung umzugehen ist, die auf die Vorlage eines COVID-19-Risiko-Attests gestützt waren. Das vor allem im Hinblick darauf, als es noch keine Möglichkeit einer COVID-19-Schutzimpfung gab.

Das AKH legte fest, dass die führungsverantwortliche Person Anträge auf Freistellung gemäß Risikoattest zum Anlassnehmen sollte, um das Arbeitsumfeld in Bezug auf zusätzliche Schutzausrüstung, Dauer und Häufigkeit von Kontakten und Möglichkeit des Homeoffice zu evaluieren. Das Ergebnis dieser Evaluierung samt Antrag und Attest wurde in der Abteilung Personal eingebracht. In der Folge wurde eine Kommission – bestehend aus einem Arbeitsmediziner, dem Epidemiarzt sowie Vertreterinnen und Vertretern der Fachdirektionen – mit dem Ansuchen befasst und um Entscheidung ersucht.

Standardisiertes Verfahren zur Entscheidungsfindung

Die VA konnte feststellen, dass die Entscheidungen dieser multiprofessionellen Kommission durchwegs schlüssig und sachlich gut begründet waren. In keinem der von der VA geprüften Fälle konnte ein Verwaltungsmissstand festgestellt werden

Entscheidungen der Kommission gut begründet

Einzelfälle: 2021-0.049.320(VA/W-LAD/A-1), MPRGIR-V-104744/21; 2021-0.060.404 (VA/W-LAD/A-1), MPRGIR-V-111038/21

### 2.1.3 Strafverfügung falsch zugestellt

Ein Mann wandte sich an die VA, weil die Stadt Wien eine Fahrnis- und Gehaltsexekution beantragt hatte und diese bewilligt wurde. Die zugrunde

Exekution bewilligt

liegende Strafverfügung war vollstreckbar. Der Grund für die Bewilligung war, dass gegen ihn eine Strafe wegen eines Verstoßes gegen die COVID-19-Maßnahmen verhängt wurde.

Strafe an falsche  
Adresse zugestellt

Von dieser Strafe hatte der Betroffene allerdings nicht erfahren, da die Strafverfügung an eine falsche Adresse zugestellt worden war. Er war an dieser Adresse weder gemeldet noch wohnte er dort tatsächlich. Er hatte die Strafverfügung einfach nicht erhalten. Nach Erhalt der Exekutionsbewilligung wandte er sich telefonisch an die MA 6 und wies auf das Problem hin. Aber auch dies änderte nichts am laufenden Verfahren. Da er die Strafverfügung nicht erhalten hatte, konnte er auch kein Rechtsmittel erheben.

Strafverfügung  
wurde aufgehoben

Nach Einleitung eines Prüfverfahrens durch die VA teilte die MD Wien mit, dass offenbar ein Versehen bei der Eingabe der Adresse aufgetreten sei und die Strafverfügung aufgehoben wurde.

Einzelfall: 2021-0.270.240 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-463370/21



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

### 2.2.1 Heimopferrente

Kinder und Jugendliche erlebten in Heimen und bei Pflegefamilien unter staatlicher Obhut Gewalt und Missbrauch. Traumatische Erlebnisse in früheren Lebensjahren wirken sich äußerst negativ auf die Gesundheit und das spätere soziale und wirtschaftliche Leben der Betroffenen aus. Die Heimopferrente ist eine symbolische Wiedergutmachung des Staates für Opfer körperlicher, seelischer oder sexueller Gewalt. Die Anträge werden durch die Rentenkommission der VA geprüft.

Gewalt an Kindern und Jugendlichen in staatlicher Obhut

Die Rente beträgt 347,40 Euro monatlich (Wert 2022) und steht brutto für netto zu. Anspruch auf die Heimopferrente haben Personen, die als Kinder oder Jugendliche zwischen 10. Mai 1945 und 31. Dezember 1999 in einem Kinder- oder Jugendheim (Vollinternat), einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt, einer vergleichbaren Einrichtung bzw. in einer solchen privaten Einrichtung (bei Zuweisung durch einen Jugendwohlfahrtsträger) oder in einer Pflegefamilie untergebracht waren und während dieser Unterbringung Opfer eines Gewaltakts wurden.

Gewaltvorfälle bis 1999

Die Rente gebührt Männern mit 65 Jahren und Frauen mit 60 Jahren. Bei früherem Bezug einer Eigenpension, eines Ruhegenusses, eines Rehabilitationsgeldes oder einer wegen Erwerbsunfähigkeit weitergewährten Waisenspension nach sozialversicherungsrechtlichen Regelungen gebührt die Rente für die Dauer der Zuerkennung dieser Leistung.

Zusatzleistung für Pensionistinnen und Pensionisten

Anspruch haben auch dauerhaft arbeitsunfähige Bezieherinnen und Bezieher der Mindestsicherung und Personen, die seit Vollendung des 18. Lebensjahres oder seit der Beendigung der Schul- oder Berufsausbildung erwerbsunfähig sind, als Angehörige (Kind, Enkel) in der Krankenversicherung mitversichert sind und keine Pension beziehen.

Personen, die in keine dieser Gruppen fallen, haben vor dem 60. bzw. 65. Lebensjahr keinen Anspruch auf Auszahlung der Heimopferrente. In diesem Fall haben sie die Möglichkeit, einen Feststellungsantrag zu stellen. Dann werden die Anspruchsvoraussetzungen geprüft, die Rente wird aber erst bei Pensionsbezug ausbezahlt.

2021 wurde die Rentenkommission von den Entscheidungsträgern (SMS und PV-Träger) mit der Prüfung von insgesamt 310 Anträgen beauftragt. Darunter befanden sich 48 Feststellungsanträge. 70 Anträge wurden direkt bei der VA gestellt. 43 % der Anträge wurden von Frauen und 57 % von Männern gestellt. Demnach haben Anträge von Männern um einen Prozentpunkt im Vergleich zum Vorjahr zugenommen. Etwa 8 % der Betroffenen (23 Anträge) wurden von einer gesetzlichen Erwachsenenvertreterin oder einem Erwachsenenvertreter unterstützt. Im Vorjahr lag dieser Wert bei rund 4 %.

310 neue Anträge

Rund 340 Fragen zum HOG beantwortet Auch 2021 erreichten die VA zahlreiche Anfragen zur Heimopferrente. Die VA informierte umfassend über die Ansprüche und half Probleme zu beseitigen. Rund 70 Anfragen langten schriftlich, 266 weitere telefonisch ein. Die VA informierte über die Anspruchsvoraussetzungen für eine Rente, half bei der Antragstellung und intervenierte bei Verzögerungen bei Entschädigungsansuchen und Rentenanträgen.

212 Anträge durch VA-Beschlüsse abgeschlossen Zehnmals trat die Rentenkommission im Berichtsjahr zusammen. 212 Anträge wurden diskutiert und schließlich dem Kollegium der VA zur Entscheidung vorgelegt. Bei 20 Anträgen empfahl die VA den Antrag abzulehnen und in den restlichen 192 Fällen dem Antrag stattzugeben. Die meisten Ablehnungen bezogen sich auf Aufenthalte in Privatheimen, gefolgt von Erlebnissen, die nach Bewertung der Expertinnen und Experten der Rentenkommission nicht strafbar im Sinne des StGB waren. Ein Bruchteil wurde als unglaubwürdig eingestuft.

Aus einem Pool an 38 externen klinischen Psychologinnen und Psychologen wurden 186 Aufträge zum Clearinggespräch vergeben und 159 Clearingberichte wurden im Berichtsjahr fertiggestellt.

2021 beschrieben die Betroffenen über 220 Orte der Gewaltausübung. Der überwiegende Teil der Betroffenen (85 %) erlebte Gewalt im Heim bzw. Internat, 10 % in einer Pflegefamilie und rund 5 % in einer Krankenanstalt.

Berichte über körperliche, seelische und sexuelle Gewalt Über 80 % der Berichte enthielten Schilderungen über psychische Gewalt. Maßnahmen, wie stundenlanges Einsperren in einer dunklen, fensterlosen Kammer, führten etwa dazu, dass die Betroffenen bis heute nicht mehr im Dunkeln schlafen können. 70 % der Angaben betrafen körperliche Misshandlungen, die vielfach als „normal“ beschrieben wurden. Stockschläge auf die Finger und Ohrfeigen wurden in vielen Heimen nahezu systematisch eingesetzt. Rund ein Drittel der Antragstellerinnen und Antragsteller wurde Opfer sexueller Gewalt.

### **Keine Pauschalentschädigung für Opfer in Wiener Heimen**

Viele Betroffene, die Anspruch auf Heimopferrente haben, können zusätzlich eine Pauschalentschädigung und die Kostenübernahme für eine Psychotherapie beantragen. Die VA informiert alle Antragstellenden umfassend über mögliche Entschädigungen und verweist sie an die zuständigen Stellen. Betroffene, die eine Pauschalentschädigung erhalten haben, haben automatisch Anspruch auf Heimopferrente.

Keine Entschädigung durch Wien Die VA erreichten Beschwerden, dass nicht alle Heimopfer Pauschalentschädigung sowie die Kostenübernahme für Therapien beantragen können. So gibt es für Betroffene Wiener Einrichtungen und auch in Bundeseinrichtungen überhaupt keine Möglichkeit, eine finanzielle Entschädigung zu erhalten. Die Gemeinde Wien stellte die Entschädigungszahlungen 2016 ein.

Betroffene von Gewalt in Wiener Heimen können diese Ungleichbehandlung zu anderen Heimopfern nicht verstehen. Die ablehnende Haltung der Stadt Wien erinnert sie nur zu sehr an ihre frühere Heimzeit. Sie fühlen sich neuerlich abgeschoben, ignoriert und in ihre schwere Kindheit zurückversetzt. Die Anerkennung des erlittenen Unrechts durch einen symbolischen Geldbetrag kann für die Betroffenen sehr heilsam sein. Es ist daher dringend geboten, dass die Gemeinde Wien die Entschädigungszahlungen wiederaufnimmt.

Positives gibt es über das Therapie-Angebot der Stadt Wien zu berichten. Seit Kurzem gibt es für ehemalige Wiener Heimkinder die Möglichkeit, über die Kinder- und Jugendanwaltschaft (Kija) um Psychotherapie anzusuchen. Betroffene können ihre Therapien fortsetzen oder neu aufnehmen. Das erste Clearinggespräch wird von der Kija organisiert. Dann kann in Zusammenarbeit mit dem PSD eine Therapeutin oder ein Therapeut selbst ausgesucht werden. Die Finanzierung übernimmt die Stadt Wien. Die Mittel dafür seien nicht begrenzt worden.

NEU: Therapieangebot für Wiener Heimkinder

Einzelfälle: 2021-0.017.252 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.017.326 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.650.705 (VA/BD-SV/A-1), 2021-0.650.726 (VA/BD-SV/A-1) u.a.

### **Hilfe für Gewaltopfer in Krankenanstalten**

Kinder und Jugendliche waren auch in Krankenanstalten Gewalt und Missbrauch ausgesetzt. Seit Juli 2018 können auch diese Betroffenen eine Heimopferrente erhalten. Nur ein Bruchteil dieser Opfer erhält allerdings zusätzlich eine Entschädigung bzw. einen Kostenersatz für Therapien vom Einrichtungsträger. Derzeit werden nur Personen entschädigt, die auf der Heilpädagogischen Abteilung am LKH Klagenfurt von Dr. Wurst missbraucht wurden, sowie Personen, die unter Dr. Novak-Vogl am LKH Innsbruck Gewalt ausgesetzt waren.

Bereits vor über einem Jahr kündigte auch der WIGEV (vormals KAV) an, die Entschädigungszahlungen an Gewaltopfer des Pavillons 15 des Otto-Wagner-Spitals (Steinhof) wiederaufzunehmen. Die Rentenkommission nahm die Kontaktdaten der Betroffenen auf und leitete diese an den WIGEV weiter. Leider gestaltete sich die Abwicklung der Auszahlung mehr als schleppend. Bis Berichtsschluss wurden bislang noch keine Zahlungen geleistet.

Verzögerungen bei Auszahlung an Opfer des Pavillons 15

Bei der VA melden sich aber auch Betroffene anderer Krankenanstalten. Die Unterbringungen in der Kindheit erfolgten etwa zur Behandlung von Tuberkulose bzw. zur gesundheitlichen Erholung, z.B. nach Lungenerkrankungen in sogenannten Kinder- bzw. Lungenheilstätten, oder aber auch in Psychiatrischen Krankenhäusern, wenn die Kinder eine Beeinträchtigung aufwiesen. Beispielhaft seien genannt: Lungenheilstätte Lilienfeld in NÖ (Zuständigkeit Gemeinde Wien), Gugging (NÖ), Wiederherstellungsanstalt Hermagor (Ktn) und Gmundnerberg (OÖ). Die Betroffenen berichten von

ähnlichen Misshandlungen und Zuständen, wie sie schon aus Kinderheimen bekannt sind. Es musste z.B. unter Androhung von Gewalt aufgeessen oder Erbrochenes gegessen werden, Bettnässen wurde mit Ohrfeigen und kalten Duschen bestraft oder die Kinder durften als Bestrafung das Bett nicht verlassen.

Alle Opfer in  
(Kinder-)Heilanstalten  
entschädigen

Die VA appelliert daher an die Gemeinde Wien, auch Opfern anderer Krankenanstalten und insbesondere der Lungenheilanstalt für Kinder in Lilienfeld Entschädigungszahlungen und Therapiekostenersatz zu gewähren.

Einzel Fall: 2021-0.017.326 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.158.806 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.712.390 (VA/BD-SV/A-1) u.a.

## 2.2.2 Kinder- und Jugendhilfe

### Probleme im stationären Bereich der Kinder- und Jugendhilfe

Wieder mehr  
Fremdbetreuungen

Im Jahr 2020 waren laut der aktuellen Kinder- und Jugendhilfestatistik in Wien 4.069 Minderjährige in Fremdbetreuung. Diese Zahl stellt einen leichten Zuwachs gegenüber dem Vorjahr dar, während österreichweit die Zahlen der Kinder und Jugendlichen, die in voller Erziehung betreut werden, weiter rückgängig sind. Damit liegt der Anteil der betreuten Kinder und Jugendlichen je 1.000 Minderjähriger unter 18 Jahren in Wien wieder bei 12,3. Im Vergleich dazu hat OÖ mit 5,9 den geringsten Anteil. Eine Möglichkeit, diesen Anteil zu senken, wäre flächendeckend eine professionelle, aufsuchende Familienarbeit für fremdbetreute Kinder umzusetzen. Dadurch könnte die Unterbringungszeit deutlich verkürzt werden und es würden Ressourcen frei, die für andere Projekte der Wiener Kinder- und Jugendhilfe dringend gebraucht werden.

Weniger  
ambulante Hilfen

Eine weitere Variante zur Verhinderung von Kindesabnahmen wäre das Angebot an frühen Hilfen und die Unterstützungen der Erziehung auszubauen, wie sie die VA bereits seit Jahren fordert. Leider ist die Zahl der ambulanten Hilfen mit 6.247 sogar gesunken. Auch hier zeigt sich österreichweit ein anderer Trend. Dort ist die Zahl der Unterstützungen der Erziehung deutlich gestiegen. Der Anteil je 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner unter 18 Jahren beträgt nun 18,9. In Kärnten, das die meisten Unterstützungen der Erziehung je 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner unter 18 Jahren aufweist, beträgt der Anteil 35,2. Dieser ist also fast doppelt so hoch wie in Wien. Die Stadt Wien berichtete, dass die Umsetzung der ambulanten Unterstützungsmöglichkeiten 2020 aufgrund der Pandemie teilweise schwierig war, und kündigte einen weiteren Ausbau für 2021 an.

Unterstützungs-  
angebot fehlt

Die Notwendigkeit für eine Erweiterung des Angebots zeigt sich nicht nur anhand der Statistik, sondern auch bei Besuchen der Kommissionen der VA in den Wiener Krisenzentren. Dort befanden sich Minderjährige, die nach

Hause entlassen werden könnten, aber noch auf das notwendige ambulante Unterstützungsangebot warten mussten. Ein Krisenzentrum war daher so kreativ und betreute die Eltern zu Hause, um die Kinder zu ihrer Familie entlassen zu können.

Der Verbleib von Kindern über die erforderliche Abklärungsphase hinaus bewirkt, dass die Überbelegung in den Krisenzentren weiter zunimmt. Die problematische Situation in den Wiener Krisenzentren hat sich nämlich auch im letzten Jahr nicht verbessert. Bis zu 14 Kinder wurden in Einrichtungen angetroffen, die personell und räumlich für acht Kinder konzipiert sind. Kinder müssen bei einer solchen Auslastung sogar auf Matratzen am Boden auf den Gängen übernachten, da selbst die Notbetten schon belegt sind. Schon seit vielen Jahren fordert die VA daher, eine Bedarfserhebung durchzuführen und die Krisenabklärungsplätze dem Bedarf der Regionen entsprechend auszubauen.

Längerer Aufenthalt  
in der Krise

Verschärft hat sich die Situation in den Krisenzentren gegenüber dem letzten Jahr auch dadurch, dass im gesamten sozialpädagogischen Bereich Personalknappheit herrscht, die mittlerweile auch Wien erreicht hat. Die Überbelegung und die Aufnahme besonders belasteter Kinder und Jugendlicher bringt das Personal an seine Grenzen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kündigen, weil sie unter den bestehenden Bedingungen nicht mehr arbeiten können. Da das fehlende Personal nicht nachbesetzt werden konnte, mussten mehrere Krisenzentren der Stadt vorübergehend geschlossen werden. Aufgrund der gesperrten Plätze spitzt sich die angespannte Situation weiter zu. Auch das geplante Spezialkrisenzentrum für psychiatrisch kranke Jugendliche im Alter von 12 bis 15 Jahren konnte mangels geeigneter Bewerbungen noch nicht eröffnen. Die Stadt müsste endlich handeln, um die Situation in den Krisenzentren in den Griff zu bekommen. Denn permanente Überbelegungen vermindern nicht nur die Qualität der Krisenabklärungen, sondern zeigen bereits Auswirkungen auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Personal an der  
Belastungsgrenze

Die Arbeit in der stationären Kinder- und Jugendhilfe wird immer anstrengender und schwieriger, weshalb das Personal die anspruchsvolle Tätigkeit nur mehr bewältigen kann, indem es Teilzeit arbeitet. Vollzeitstellen, die wegen der notwendigen Betreuungskontinuität für die Kinder vorzuziehen wären, können meist erst nach langer Suche oder gar nicht besetzt werden. Wenn Dienststellen über einen längeren Zeitraum vakant bleiben, macht der Rest des Teams Überstunden, um das fehlende Personal zu kompensieren. Durch vermehrte Krankenstände, Quarantänemaßnahmen und Freistellungen seit Beginn der Pandemie sammeln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich Überstunden an. Lockdowns, Schul- und Kindergartenschließungen sowie Quarantänemaßnahmen für Kinder machen die Anwesenheit der Pädagoginnen und Pädagogen auch in den Vormittagsstunden notwendig, weshalb diese Zeit nicht mehr zum Abbau von Überstunden verwendet werden kann.

Überstunden können  
nicht abgebaut  
werden

Personalausstattung der MA 11 zu gering	Besonders problematisch war 2021 die psychische Belastung in den eigenen Einrichtungen der MA 11, da in diesen WGs anders als in privaten Einrichtungen Einzeldienste vorgesehen sind. Wenn bei einem Vier-Personen-Team eine oder mehrere Personen ausfallen, was in Pandemiezeiten fast schon der Normalfall ist, wird die Mehrbelastung für das restliche Team noch höher. Der NPM kritisiert diese Personalausstattung der städtischen WGs schon seit Jahren und fordert eine Aufstockung des Personalschlüssels. Bisher hat die Stadt Wien auf diese Empfehlungen nicht reagiert.
Hilfen für junge Erwachsene	Erfreulich ist, dass die Hilfen für junge Erwachsene im stationären Bereich in Wien von 5,6 auf 6,9 pro 1.000 Jugendlichen angestiegen sind. Allerdings ist diese Quote im Vergleich zu Kärnten, wo der Anteil 12,7 beträgt, nach wie vor zu gering. Die ambulanten Hilfen betragen überhaupt nur 1,1 je 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner im Alter von 18 bis 21 Jahren. In Tirol sind es 14,9. Um den Ausbau von spezifischen Angeboten zu analysieren, setzte die Stadt Wien einen Arbeitskreis ein.
Rückkehr nach Entlassung nicht mehr möglich	Kritisch zu betrachten ist außerdem, dass es in Wien keine Möglichkeit gibt, nach der Verselbstständigung wieder in eine stationäre Betreuung aufgenommen zu werden. Da ein großer Teil der in den stadteigenen WGs betreuten Jugendlichen bereits mit 16 Jahren – also lange vor Erreichen der Volljährigkeit – ins betreute Wohnen übernommen wird, kann das für einige zu früh sein. Auch wenn der Umzug in das weniger betreute Setting anfangs gut funktioniert, können private Krisen zu Jobverlust und in der Folge zum Verlust der Wohnung führen. Die Jugendlichen würden dann dringend wieder Unterstützung benötigen, was aber nicht mehr möglich ist.
Weiterbetreuung durch die KJH wäre notwendig	Jugendliche in sozialtherapeutischen Einrichtungen erhalten überhaupt keine Weiterbetreuung durch die Wiener Kinder- und Jugendhilfe, da Hilfen über die Volljährigkeit hinaus nur bewilligt werden, wenn die jungen Erwachsenen die zuvor im Hilfeplan gesteckten Ziele erreichen. Die Jugendlichen werden, wenn sie volljährig sind, vom FSW weiter betreut, dessen Angebot wegen des Betreuungsschlüssels und der Gruppengröße für sie meist ungeeignet ist. Während in der Vorgänger-WG immer drei bis vier Pädagoginnen und Pädagogen gleichzeitig anwesend waren, sind dort im besten Fall zwei Personen für acht Erwachsene, meistens sogar für 12 Erwachsene zuständig.
Pädagogischer Effekt wird gefährdet	Auch die Erreichung psychosozialer Entwicklungsziele und deren Umsetzung allein wären triftige Gründe, die eine Aufrechterhaltung eines Betreuungssettings durch die Kinder- und Jugendhilfe zumindest für drei Jahre rechtfertigen würden. Keinesfalls dürfen Jugendliche, die die Ziele in der festgelegten Zeit nicht schaffen, von der Kinder- und Jugendhilfe fallengelassen werden, da das in den meisten Fällen dazu führt, dass sie in das problematische Herkunftssystem zurückkehren oder obdachlos werden. Eine Weiterbetreuung in ihrer Stamm-WG bis zum 21. Lebensjahr im Rahmen der Hilfen für junge Erwachsene wäre erforderlich, um den vorher schwierig erzielten pädagogischen Effekt nicht zu gefährden.

Betreute Jugendliche von sozialpsychiatrischen WGs benötigen für die Zeit nach der Volljährigkeit ein spezielles, transitionspsychiatrisches Angebot im Bereich des betreuten Wohnens, das aber kaum vorhanden ist. Die Wartezeiten auf diese Plätze sind lang, und oft gelingt es nicht, einen Platz zu bekommen. Diese Versorgungslücke widerspricht der UN-BRK.

Versorgungslücke  
im psychiatrischen  
Bereich

Es ist notwendig, einen Rechtsanspruch auf die Hilfen für junge Erwachsene einzuführen. Deutschland hat einen solchen Rechtsanspruch schon vor Jahren gesetzlich verankert. Dem Beispiel des Burgenlandes, das die Möglichkeit für Hilfen auf 24 Jahre ausdehnte, sollte auch Wien folgen.

Rechtsanspruch  
gefordert

Einzelfälle: 2021-0.623.556, MPRGIR-V-1315559/21; 2021-0.117.021, MPRGIR-V-259765/21; 2021-0.124.944, MPRGIR-V-453017/21; 2021-0.187.352, MPRGIR-V-496546/21; 2021-0.761.700, MPRGIR-V-1351268/21; 2021-0.371.363, MPRGIR-V-1083348/21; 2021-0.522.134, MPRGIR-V-1375065/21; 2021-0.393.071, MPRGIR-V-727655/21; 2021-0.433.671, MPRGIR-V-990647/21; 2021-0.725.243, MPRGIR-V-248343/22; 2021-0.643.043, MPRGIR-V-1410584/21; 2021-0.624.217, MPRGIR-V-1410748/21; 2021-0.888.149; 2022-0.064.787; 2021-0.778.651; 2021-0.778.759; 2021-0.273.649 (alle VA/W-SOZ/A-1); 2021-0.778.700 (VA/NÖ-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1528874/21

### **Aufrechterhaltung einer Maßnahme wegen Gefahr im Verzug**

In einem Fall erfolgten zwar die Abnahme und Unterbringung der Kinder aufgrund der Aussagen der Kinder in der Schule und gegenüber den Sozialarbeiterinnen, Gewalt in der Familie erlebt zu haben, zu Recht. Trotzdem war die weitere Vorgangsweise der Behörde mangelhaft.

Abnahme von  
vier Kindern

Drei der Kinder wurden in einem Krisenzentrum untergebracht, das jüngste Kind in einer Krisenpflegefamilie. Nachdem sich die Eltern verpflichteten, eine Unterstützung in Form einer Familienhilfe anzunehmen, wurde dieses Kind nach Hause entlassen. Das Gericht beauftragte die Familien- und Jugendgerichtshilfe, eine Stellungnahme abzugeben. Obwohl diese Stellungnahme noch nicht abgeschlossen war, suchte die MA 11 Folgeplätze für die drei im Krisenzentrum befindlichen Kinder. Für die beiden älteren Kinder wurden rasch Plätze in einem Heim der MA 11 gefunden.

Folgeplätze  
werden gesucht

Die Familien- und Jugendgerichtshilfe gab in einer kurzen Stellungnahme an das Gericht an, eine solche Übersiedlung nicht empfehlen zu können, da eine gute Beziehung der Minderjährigen zu den Eltern bestehe und diese ebenso wie ihr Schul- und Kindergartenplatz dadurch gefährdet wären. Darüber hinaus wurde der Verlust von Sozialkontakten befürchtet, weshalb geraten wurde, vor der Entlassung der Kinder aus dem Krisenzentrum die endgültige fachliche Stellungnahme abzuwarten. Da die Eltern die Sorge hatten, dass die MA 11 die Kinder schon vorher überstellen könnte, beantragten sie eine einstweilige Verfügung. Die Entscheidung über diesen Antrag wartete die

Stellungnahme  
empfiehlt keine  
Übersiedlung

Behörde jedoch nicht ab, sondern übersiedelte die beiden Kinder eine Woche später, was dem Gericht nicht bekannt gegeben wurde.

**Trennung der Kinder** Das Mädchen mit besonderen Bedürfnissen, für die noch keine WG gefunden worden war, blieb getrennt von den Geschwistern im Krisenzentrum. Da das Gericht nicht von der Übersiedlung informiert war, beschloss es, dass ein Wechsel des Aufenthalts der Kinder gerichtlich zu genehmigen wäre. Der Beschluss, dem vorläufige Verbindlichkeit und Vollstreckbarkeit zuerkannt worden war, langte eine Woche nach der Übersiedlung der Kinder bei der MA 11 ein. Da zu diesem Zeitpunkt das Krisenzentrum, in dem sich die Kinder befunden hatten, vorübergehend geschlossen war, hätten die beiden Kinder auf zwei Krisenzentren aufgeteilt werden müssen, was als zu belastend eingestuft wurde. Die Richterin gab daher dem nachträglichen Antrag der Kinder- und Jugendhilfe auf Genehmigung des Wohnortwechsels statt.

**Empfehlungen werden nicht umgesetzt** In ihrer Stellungnahme, die bereits eine Woche später fertig war, empfahl die Familien- und Jugendgerichtshilfe eine stufenweise Rückführung der Minderjährigen. Zuerst sollte das Mädchen nach Hause entlassen werden, und wenn das gut funktionieren würde, sollte der Bub folgen. Die Kinder- und Jugendhilfe sprach sich dagegen aus und setzte die Empfehlungen nicht um. Auch bei der Verhandlung fünf Wochen später sprach sich die Familien- und Jugendgerichtshilfe weiterhin für eine sofortige Rückführung des Mädchens aus und zeigte Alternativen zur Fremdbetreuung auf. Die Kinder- und Jugendhilfe beließ die Kinder dennoch im Heim.

**Auch Gutachten wird ignoriert** Im Gutachten, das ein halbes Jahr später fertiggestellt wurde, attestierte der Sachverständige den Eltern für alle Kinder eine ausreichende allgemeine Erziehungsfähigkeit und für drei Kinder auch die spezielle Erziehungsfähigkeit. Für das Mädchen mit besonderen Bedürfnissen beurteilte er die spezielle Erziehungsfähigkeit zwar als eingeschränkt. Eine Rückführung mit Unterstützung bei der Pflege hielt er dennoch für möglich. Eine Übertragung der Pflege und Erziehung an den Kinder- und Jugendhilfeträger beurteilte er als nicht dem Wohl der Kinder entsprechend. Er empfahl die sofortige Entlassung sämtlicher Kinder in den elterlichen Haushalt, da sich in ihrem Verhalten zeigte, dass die Maßnahme mittlerweile zu einer Gefährdung der Kinder geworden war.

**Gericht ordnet Rückführung an** Auch dieser Empfehlung folgte die Wiener Kinder- und Jugendhilfe nicht. Erst als das Gericht mit Beschluss den Antrag des Kinder- und Jugendhilfeträgers abwies und die Rückführung für die beiden älteren Kinder sofort beschloss, kamen sie zurück zu den Eltern. Auch den Antrag für das Mädchen mit besonderen Bedürfnissen wies das Gericht ab. Den Eltern wurde aufgetragen, einen Nachweis über eine ärztliche Diagnostik und Empfehlung hinsichtlich der Weiterbetreuung der Minderjährigen sowie die Sicherstellung der Fortsetzung der bisherigen therapeutischen Maßnahmen zu erbringen, dann könnte sie ebenfalls nach Hause entlassen werden. Die Kin-



der- und Jugendhilfe erhob Rekurs und beließ das Kind trotz Umsetzung der gerichtlichen Auflagen durch die Eltern in der WG. Erst nach Einlangen des Beschlusses zweiter Instanz durfte das Mädchen wieder nach Hause.

Die VA beanstandete, dass die Überstellung der Kinder aus dem Krisenzentrum stattfand, obwohl das den Empfehlungen der Familien- und Jugendgerichtshilfe widersprach. Selbst wenn die Kinder- und Jugendhilfe von diesen Empfehlungen erst später Kenntnis erlangt haben sollte, was aus dem Akteninhalt nicht feststellbar ist, hätte mit dem Gericht vorher Rücksprache gehalten werden müssen, ob sich die Familiengerichtshilfe schon geäußert hatte und was empfohlen worden war.

VA stellt mehrere Missstände fest

Eine Kontaktaufnahme mit dem Gericht wäre auch schon wegen des Antrags auf einstweilige Verfügung dringend geboten gewesen. Außerdem war die Trennung der drei Kinder selbst vom Betreuungsteam des Krisenzentrums nicht befürwortet worden, weshalb auch aus diesem Grund nicht nachvollziehbar war, warum die Kinder nicht länger im Krisenzentrum blieben.

Nicht zu rechtfertigen ist, dass die weiteren Empfehlungen der Familien- und Jugendgerichtshilfe sowie des Gutachters nicht umgesetzt wurden. Da beide Gutachten gelindere Mittel zur Abwehr einer Kindeswohlgefährdung aufzeigten, hätte eine Rückführung der Kinder stattfinden müssen. Auch die vom Kinder- und Jugendhilfeträger gesetzten Interimsmaßnahmen bei einer Maßnahme wegen Gefahr im Verzug müssen nämlich den Grundsätzen der Verhältnismäßigkeit und des gelinderen Mittels entsprechen, da sie einen massiven Eingriff in das Grundrecht auf Achtung des Privat- und Familienlebens gem. Art. 8 EMRK darstellen. Die Belassung der Kinder in der WG bis zur Anordnung der Rückführung durch das Gericht und die Unterlassung der Rückführung des behinderten Mädchens bis zum Vorliegen der rechtskräftigen Entscheidung waren daher zu beanstanden.

Gelindere Mittel wurden nicht ergriffen

Einzelfall: VA-W-SOZ/0161-A/1/2019, MPRGIR-V-500313/19

### **Keine Rückführung zur Mutter und Beibehaltung unbegleiteter Kontakte zum Vater**

Die Mutter eines Mädchens, das zuerst im Krisenzentrum und danach in einer WG untergebracht war, wandte sich an die VA. Im Zuge des Gerichtsverfahrens wurde ein Sachverständigengutachten erstellt, das der Mutter eine ausreichende Erziehungsfähigkeit attestierte. Die Einschätzung für eine zukünftige Kindeswohlgefährdung ergab kein hohes Risiko, weshalb die Sachverständige das Kindeswohl bei einer Belassung der Obsorge bei ihr als nicht gefährdet beurteilte. Sie hatte daher keine Bedenken, den Willen des Kindes, bei der Mutter zu leben, umzusetzen. Beim Vater beobachtete sie hingegen Risikofaktoren und ein hohes potenzielles Risiko einer zukünftigen Kindeswohlgefährdung, weshalb die Kontakte für ein halbes Jahr nur mit professioneller Begleitung stattfinden sollten.

Gutachten attestiert ausreichende Erziehungsfähigkeit

- Gericht weist Antrag ab Die Kinder- und Jugendhilfe, die interimsmäßig die Obsorge innehatte, ermöglichte dem Kindesvater schon im Krisenzentrum unbegleitete Tagesausgänge, die auch nach der Empfehlung der Sachverständigen nicht eingestellt wurden. Das Gericht wies den Obsorgeantrag der Kinder- und Jugendhilfe ab und legte das Kontaktrecht des Vaters in Form von begleiteten Kontakten in einem Besuchscafé fest. Der Mutter sollte eine Unterstützung durch das Familiencoaching gewährt werden.
- Keine Anbahnung der Rückführung Die Kinder- und Jugendhilfe erhob Rekurs und entließ das Mädchen nicht nach Hause. Die persönlichen Kontakte wurden nicht eingeschränkt. Eine Anbahnung der Rückführung des Kindes zur Mutter wurde nicht begonnen, obwohl sie bekundete, alles unternehmen zu wollen, damit das Kind möglichst bald zu ihr entlassen werden kann.
- Die zweite Instanz bestätigte den ersten Beschluss hinsichtlich der Abweisung des Antrags der Kinder- und Jugendhilfe auf Obsorge ebenso wie das Kontaktrecht in Form von begleiteten Kontakten des Vaters. Aufgehoben wurde nur die Auflage für die Eltern, mit dem Kinder- und Jugendhilfeträger eng zusammenzuarbeiten und ein Familiencoaching zu absolvieren. Erst nach Rechtskraft dieses Beschlusses wurde das Mädchen zur Mutter entlassen. Die Behörde verlangte aber von ihr eine Vereinbarung der Unterstützung der Erziehung und eine Zusammenarbeit mit einer Familienbetreuung.
- Kritik an unbegleiteten Kontakten Die VA beanstandete, dass die Kinder- und Jugendhilfe trotz der Feststellungen der Sachverständigen unbegleitete Tagesausgänge weiter zuließ. Damit riskierte der Kinder- und Jugendhilfeträger eine Kindeswohlgefährdung. Umso schwerer wiegt, dass sogar nach Vorliegen des Beschlusses der ersten Instanz die unbegleiteten Kontakte beibehalten wurden.
- Kritik an mangelnder Rückführung Außerdem war zu beanstanden, dass trotz der Feststellungen der Gutachterin über die uneingeschränkte Erziehungsfähigkeit der Mutter und nach Abweisung des Antrags durch das Gericht die Rückführung des Kindes nicht zumindest angebahnt wurde. Auch wenn dem Beschluss keine sofortige Verbindlichkeit und Vollstreckbarkeit zuerkannt worden war, hätte ab diesem Zeitpunkt mit der Anbahnung der Rückführung durch Bereitstellung einer Betreuungsinstitution begonnen werden müssen. Obwohl sich auch die betreuende WG für eine Rückführung zur Mutter aussprach, erfolgte die Entlassung erst ein Jahr später nach Rechtskraft des Beschlusses, dann allerdings ohne Vorbereitung.
- Entlassung erst nach Vereinbarung Ebenso wenig nachvollziehbar ist, dass als Bedingung für die Entlassung des Mädchens von der Mutter die Zustimmung zu einer Vereinbarung der Unterstützung der Erziehung für ein Jahr verlangt wurde, obwohl sie nach dem rechtskräftigen Gerichtsbeschluss nicht mehr zur Zusammenarbeit verpflichtet gewesen wäre. Durch die Zustimmung zu dieser Vereinbarung bewies sie ihre Bereitschaft, alles zum Wohl des Kindes unternehmen zu wollen.

Einzelfall: 2021-0.190.086 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-859429/21

## Sechs Gefährdungsmeldungen und keine Krisenabklärung

Eine Mutter, die mit dem Kindesvater die gemeinsame Obsorge innehatte, wandte sich an die VA. Sie gab an, dass von insgesamt sechs Stellen Gefährdungsmeldungen bei der Kinder- und Jugendhilfe eingelangt seien, die Äußerungen ihres Sohnes über erlebte Gewalt durch den Vater wiedergaben. Nach der ersten Meldung wurde der Vater, bei dem der Bub vorläufig den Hauptaufenthalt hatte, in die Regionalstelle eingeladen. Zudem fand ein Telefonat mit dem Kindergarten statt, der mitteilte, keine Wahrnehmungen hinsichtlich Gewalt durch den Vater zu haben. Beim Hausbesuch gewann der Sozialarbeiter den Eindruck, dass Vater und Sohn eine gute und vertraute Bindung zueinander haben und keine Gefährdung des Kindes durch den Vater bestehe. Den Eltern wurde aber eine Unterstützung der Erziehung angeboten und mit ihnen vereinbart, dass die Kinder- und Jugendhilfe mit diversen Stellen Kontakt halten dürfe und eine Abklärung durch eine Psychologin stattfinden solle.

Sechs Meldungen von unterschiedlichen Stellen

Nach einer zweiten Meldung mit gleichem Inhalt durch eine Psychiaterin, die die Mutter mit dem Kind aufgesucht hatte, wurde das Kind im Kindergarten befragt. Bei dieser Befragung sagte der Bub, dass er vom Vater geschlagen werde. Die Kindergärtnerinnen gaben an, dass ihnen in der Bring- und Abholsituation nichts aufgefallen sei und sie das Kind auch nicht als übermäßig belastet empfinden würden. Bei der psychologischen Untersuchung durch eine Psychologin der Kinder- und Jugendhilfe sagte das Kind ebenfalls aus, vom Vater geschlagen zu werden. Klinisch psychologische Symptome, die auf häusliche Gewalt hindeuten würden, konnten aber nicht festgestellt werden. In der Interaktionsbeobachtung mit dem Vater wirkte der Bub entspannt und aufgeschlossen, weshalb eine akute Gefährdung des Kindes nach Ansicht der Psychologin nicht vorlag. Ein Gutachten einer Sachverständigen im Zuge des Gerichtsverfahrens kam zum selben Schluss.

Ein halbes Jahr später ging dann eine Meldung des Kindergartens ein, da der Bub inzwischen auch dort von Gewalt erzählte. Außerdem war sein sexualisiertes Verhalten aufgefallen, und er war vermehrt angespannt wahrgenommen worden. Kurze Zeit danach kam eine Meldung vom Verein Rainbows, den der Bub besuchte. Darin wurde berichtet, dass er in der Gruppe geäußert habe, vom Vater geschlagen zu werden. Die Gruppenleiterin bezeichnete die Art und das Ausmaß der Angst, die der Bub durch seine Körpersprache, seine Mimik, seine verbalen Äußerungen sowie seinen Tonfall zum Ausdruck gebracht habe, als ungewöhnlich und auffällig. Er habe blanke Angst ausgestrahlt und sie angefleht, dem Vater nichts zu erzählen, da sonst etwas Schlimmes passieren würde.

Der Vater wurde mit seinem Sohn in die Regionalstelle eingeladen. Dort wurde er über den Inhalt der Meldung von Rainbows informiert. Zur gleichen Zeit fand ein Gespräch einer Sozialarbeiterin mit dem Buben statt. Im Akt findet sich ein Vermerk, dass er nicht über zu Hause und zum Inhalt der Mel-

Bub wiederholt Erzählungen über Gewalt

derung befragt worden sei, sondern nur mit ihm gespielt wurde. In der Folge kamen noch mehrere Schreiben von Rainbows, in denen die Vorgangsweise des Sozialarbeiters und die mangelnde Zusammenarbeit mit Rainbows kritisiert wurden. Die Psychologin der Kinder- und Jugendhilfe sprach noch einmal mit dem Buben, der die Anschuldigungen gegen den Vater wiederholte. Sie sah aber wieder keine Anzeichen von Angst beim Kind, weshalb nichts weiter unternommen wurde.

Nach Abschluss der Betreuung bei Rainbows langte eine weitere schriftliche Gefährdungsmeldung ein, in der die Aussagen und Schilderungen des Buben während des gesamten Betreuungsverlaufs und sein auffälliges Verhalten dabei beschrieben wurden. Nochmals beklagte der Verein, dass nie nachgefragt worden und keine Zusammenarbeit zustande gekommen sei.

Als der Bub im Sommer auch seiner Therapeutin mehrmals erzählte, vom Vater geschlagen und angeschrien zu werden, brachte auch sie eine Meldung wegen des Verdachtes der Kindeswohlgefährdung ein. Auch über den Inhalt dieser Meldung wurde der Vater informiert, und fünf Tage später fand ein Gespräch mit dem Buben statt. Auch da wiederholte er, vom Vater geschlagen zu werden und sich zu wünschen, dass das aufhöre. Ihm wurde gesagt, dass die Kinder- und Jugendhilfe das nicht zulassen könne und daher eine stationäre Abklärung stattfinden müsse.

**Keine Krisenabklärung** Da das Kind anfang zu weinen und sagte, es wolle nicht in ein Krisenzentrum, sondern zur Mutter, wurde der Vater zum Gespräch geholt. Auch ihm sagte man, dass eine stationäre Abklärung notwendig geworden wäre. Der Vater gab daraufhin an, dass er seinen Sohn gefragt habe, warum er erzähle, geschlagen zu werden. Als Begründung habe der Bub angegeben, dass er das sage, weil er zur Mutter wolle. Als der Minderjährige gefragt wurde, ob das stimme, bestätigte er die Aussagen des Vaters, weshalb von einer stationären Abklärung abgesehen wurde.

**VA kritisiert  
Vorgangsweise**

Die VA beanstandete, dass die Kinder- und Jugendhilfe das Kind nach den Meldungen des Kindergartens und des Vereins Rainbows nicht zur Abklärung aus der Familie nahm, um festzustellen, ob seine Äußerungen über Gewalt tatsächlich erlebte Ereignisse wiedergaben oder auf eine Beeinflussung zurückzuführen waren. Obwohl der Kindergarten und der Verein Rainbows mehrfach Sorge um den Buben äußerten, wurde eine Abklärung in einem Krisenzentrum in einem Setting fern von den Eltern nicht einmal angedacht. Auch das vom Kindergarten wahrgenommene sexualisierte Verhalten hätte dort abgeklärt werden können. Selbst wenn eine Krisenabklärung nur zum Ergebnis geführt hätte, dass der Bub die Äußerung machte, weil er sich einen Wechsel seines Hauptaufenthaltsortes erhoffte, wäre das für eine weitere konstruktive Arbeit mit der Familie wichtig gewesen.

Noch weniger verständlich ist für die VA das Absehen von einer Krisenabklärung nach der sechsten externen Gefährdungsmeldung durch die The-

rapeutin. Es wundert auch, dass dem Buben gesagt wurde, er werde in ein Krisenzentrum kommen, da dies erwartungsgemäß enorme Ängste auslöst. Dass die bloße Bestätigung des Gesprächsinhalts mit dem Vater als Revidieren seiner Aussagen gewertet wurde, ist noch befremdlicher. Da dieses Gespräch in Anwesenheit des Vaters stattfand, war kaum zu erwarten, dass er ihm widersprechen würde.

Ebenso zu kritisieren war der Inhalt einiger in der Dokumentation befindlicher Schreiben des Sozialarbeiters an den Vater, die Zweifel an seiner Unparteilichkeit aufkommen lassen. Darin wird auch Stellung zu einigen Vorgangsweisen oder Aussagen der Mutter genommen.

Zweifel an  
Unparteilichkeit

Wenig professionell war außerdem zu beurteilen, dass nach der Meldung des Kindergartens keine Helferkonferenz ohne Beisein der Eltern einberufen wurde, sondern der Kindesvater zur Besprechung mit dem Kindergarten begleitet wurde. Auch nach den mehrfachen Eingaben vom Verein Rainbows wäre eine Helferkonferenz dringend geboten gewesen, da diese Institution schon die vierte war, die einen begründeten Verdacht von Gewalt durch den Vater meldete. Aufgrund der Faktenlage entstanden bei der VA massive Zweifel an der gebotenen Objektivität des Sozialarbeiters.

Keine Helferkonferenz

Einzelfall: 2021-0.475.161 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1112296/21

### **Zu lange Bearbeitungsdauer für Stellungnahme im Sorgerechtsverfahren**

Ein Vater beanstandete, dass ein Pflugschaftsverfahren verzögert wurde, weil die MA 11 für eine Stellungnahme sehr lang gebraucht habe. Der Vater hatte die alleinige Sorgerechts für seine minderjährige Tochter, die bei der Kindesmutter lebte, beim zuständigen Bezirksgericht beantragt. Im Rahmen des Verfahrens beauftragte das Gericht die MA 11 am 21. Jänner 2021 mit einem Bericht über die Einschätzung der familiären Situation. Zu diesem Zeitpunkt war die MA 11 mit der Familie bereits seit Juli 2019 durchgehend befasst, unter anderem im Rahmen einer Unterstützung der Erziehung.

Längere Vorbefassung  
mit der Familie

Ihre Stellungnahme übermittelte die MA 11 erst am 11. Mai 2021 an das Pflugschaftsgericht. Diese Bearbeitungsdauer von fast vier Monaten ist zu lang, vor allem in Anbetracht der langen Vorbefassung mit der Familie und selbst unter Berücksichtigung der wegen COVID-19 erschwerten Arbeitsbedingungen. Es ist wichtig, fachliche Einschätzungen in pflugschaftsgerichtlichen Verfahren möglichst zeitnah zu übermitteln. Gerade in familienrechtlichen Verfahren ist eine zügige Abwicklung für den weiteren Verfahrensverlauf von großer Bedeutung, zumal in diesen Verfahren das rasche Schaffen von klaren Verhältnissen zum Wohl des Kindes erforderlich ist.

MA 11 benötigt fast  
vier Monate für  
Stellungnahme

Einzelfall: 2021-0.305.589 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-585767/21

### 2.2.3 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts

222 Beschwerden  
– der Großteil ist  
berechtigt

Im Berichtsjahr 2021 beschwerten sich 222 Personen über die MA 35 als Staatsbürgerschaftsbehörde. 192 Beschwerden betrafen die unangemessene Verfahrensdauer. Von den zum Berichtszeitpunkt abgeschlossenen Prüfverfahren über im Jahr 2021 eingelangte Fälle waren 145 Beschwerden berechtigt. Darüber hinaus schloss die VA 27 Prüfverfahren über Beschwerden aus dem Jahr 2020 mit dem Ergebnis ab, dass sie berechtigt waren. Bei 26 Eingaben konnte nach Durchführung eines Prüfverfahrens kein Missstand in der Verwaltung festgestellt werden.

Vier Fälle betrafen Verfahren, die aufgrund einer Beschwerde bereits beim LVwG anhängig waren bzw. die Einbringung eines Rechtsmittels beabsichtigt war. Die VA konnte die Verfahren daher nicht überprüfen.

Acht der berechtigten Beschwerden wegen langer Verfahrensdauer betrafen Staatsbürgerschaftsverfahren, die seit 2021 anhängig waren. 38 Beschwerden betrafen Verfahren, die 2020 und 42 Beschwerden, die 2019 begonnen hatten. In das Jahr 2018 reichten 22 Anträge zurück. 16 Beschwerden betrafen das Antragsjahr 2017, sechs das Jahr 2016, acht das Jahr 2015 sowie zwei Beschwerden das Jahr 2014.

Unbegründete  
Verfahrensstillstände

Wie in den vergangenen Jahren stellte die VA fest, dass die MA 35 über längere Zeiträume keine Verfahrensschritte setzte. Gründe für diese Verfahrensverzögerungen nannte die MA 35 zumeist nicht. Auch fiel auf, dass die MA 35 Anfragen an andere Behörden wie z.B. das BFA richtete, die zwar beantwortet wurden, die MA 35 die Anfragen aber – möglicherweise wegen der langen Verfahrensdauer – wiederholte bzw. aktualisierte. Nicht immer war für die VA ersichtlich, warum diese zahlreichen Anfragenwiederholungen notwendig waren. Die Staatsbürgerschaftsverfahren verlängerten sich dadurch zusätzlich.

In Staatsbürgerschaftsverfahren hat die Behörde über den Antrag einer Partei ohne unnötigen Aufschub, spätestens jedoch nach sechs Monaten zu entscheiden. Die VA konnte feststellen, dass es teils zu gravierenden Überschreitungen dieser Frist kam. Diese unbefriedigende Situation hat sich seit dem Jahr 2010 (vgl. Wien Bericht 2010, S. 56 ff. und alle darauffolgenden Berichte) nach Wahrnehmungen der VA nicht geändert. Auch 2021 setzte sich der negative Trend anhaltender Verfahrensverzögerungen fort.

Nicht nachvollziehbar bleibt, dass trotz jahrelanger Kritik und Aufzeigen dieser Missstände bisher keine geeigneten Maßnahmen zur Abhilfe dieses Problems gesetzt wurden. Der Leiter der MA 35 erklärte im Rahmen der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ im März 2022 die aktuelle Lage mit Aufgabenzuwächsen: 2021 seien 25.000 Anträge für Nachkommen von NS-Opfern hinzugekommen, diese Anträge hätten sich somit verfünffacht. Auch bei Ein-

bürgerungen hätten sich die Zahlen gegenüber den Vorjahren verdreifacht. Einige Verbesserungsmaßnahmen seien bereits umgesetzt worden, etwa die Möglichkeit, sich für Termine online anzumelden. Lange Warteschlangen vor Ort gebe es damit nicht mehr. Weiters sei das Personal um 10 % aufgestockt und für komplexere Fälle ein Business Immigration Center eingerichtet worden. Auch unter Zuhilfenahme externer Beratung würden sämtliche Abläufe in der MA 35 auf Verbesserungspotenzial hin untersucht.

Einzelfälle: 2020-0.150.104, MPRGIR-V-254418/21; 2021-0.750.094, MPRGIR-V-1315146/21; 2020-0.161.421, MPRGIR-V-351632/21; 2021-0.183.711, MPRGIR-V-337468/21; 2021-0.194.981, MPRGIR-V-351486/21; 2021-0.684.644, MPRGIR-V-1231497/21; (alle VA/W-POL/C-1) u.v.m.

In einigen Fällen stellte die VA besonders eklatante Verfahrensverzögerungen fest. Gründe für die monate- bis jahrelangen Untätigkeiten nannte die MA 35 in der Regel nicht. Die Behörde konnte auch nur in wenigen Fällen berichten, dass die Staatsbürgerschaftsverfahren bereits abgeschlossen wurden oder vor dem Abschluss stehen.

Jahrelange  
Ermittlungen und  
Verzögerungen

In einem seit Februar 2017 anhängigen Verfahren setzte die MA 35 über 57 Monate lang keine Verfahrensschritte. In weiteren Fällen mit extrem langer Verfahrensdauer stellte die VA Zeiträume von 40 bis 52 Monaten fest, in denen die MA 35 untätig war.

Mehrere Fälle fielen besonders auf: Die MA 35 setzte in einem Staatsbürgerschaftsverfahren zwischen Oktober 2017 und Jänner 2021 mehrmals keine Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von insgesamt 34 Monaten. In einem weiteren Verfahren stellte die VA Untätigkeiten zwischen Juli 2018 und März 2021 über insgesamt 29 Monate fest.

In einem Verfahren verursachte die MA 35 durch mangelnde Weiterbearbeitung eines Antrags Verfahrensverzögerungen von insgesamt 36 Monaten. In einem weiteren Beschwerdefall war die MA 35 über zumindest dreieinhalb Jahren untätig. In einem besonders gravierenden Fall setzte die MA 35 über vier Jahre keine Ermittlungsschritte.

Einzel Fälle: 2021-0.882.908, MPRGIR-V-1565269/21; 2021-0.081.807, MPRGIR-V-269445/21; 2021-0.601.268, MPRGIR-V-1124159/21; 2021-0.594.149, MPRGIR-V-1084324/21; 2021-0.403.926, MPRGIR-V-759644/21; 2021-0.508.774, MPRGIR-V-928354/21; 2020-0.086.186, 2021-0.831.216, MPRGIR-V-1508577/21; 2021-0.644.111, MPRGIR-V-1175110/21; (alle VA/W-POL/C-1)

In mehreren Fällen kam es zu Verzögerungen, weil die MA 35 verabsäumte, ausständige Antworten bei anderen Behörden zu urgieren. Zwar kann der MA 35 kein direkter Vorwurf gemacht werden, wenn andere Behörden aufgrund eigener Überlastung nur schleppend an Verfahren mitwirken. Es ist

Fehlende Uргenzen  
bei Behörden

jedoch im Sinne einer raschen Verfahrensführung geboten, regelmäßig zu urgieren, um angefragte Auskünfte zeitnah zu erhalten.

Einzelfälle: 2020-0.832.693, MPRGIR-V-1209602/20, 2021-0.109.085, MPRGIR-V-212729/21; 2021-0.121.991, MPRGIR-V-234411/21; (alle VA/W-POL/C-1)

Verzögerung  
durch LPD

In einem Fall kam es beispielsweise zu einer Verzögerung, als die MA 35 eine Anfrage an die LPD Wien im Jänner 2019 richtete und diese erst nach der dritten Urgenz im März 2020 antwortete. Grund dafür war eine fehlerhafte Aktenablage. Diese Verzögerung hatte die MA 35 nicht zu vertreten, sondern die LPD Wien.

Einzelfall: 2020-0.684.993 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR -V-999005/20

Mitwirkung im  
Verfahren zeigt  
keine Wirkung

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

Einzelfälle: 2021-0.095.423 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-212103/21; 2021-0.820.687 (VA/W-POL/C-1) MPRGIR-V-1447621/21

Nachkommen  
von NS-Opfern

Durch die Ausweitung des § 58c StbG ist der Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft durch Anzeige von NS-Opfern und deren Nachkommen auf dem Gebiet der ehemaligen Monarchie seit 1. September 2020 erleichtert möglich. 2021 erreichten die VA fünf Beschwerden über die Verfahrensdauer.

So benötigte die MA 35 in Verfahren von drei Personen, die in familiärem Zusammenhang stehen, jeweils länger als die gem. § 73 AVG gebotene maximale Entscheidungsdauer von sechs Monaten. Die VA geht davon aus, dass die auch historisch notwendigen Recherchen in diesen Verfahren aufwendiger sind, Gründe für die Verfahrensverzögerungen nannte die MA 35 dennoch nicht. Die VA konnte daher nicht beurteilen, worauf die Nichteinhaltung der Entscheidungsfrist zurückzuführen war. Die Verfahren waren zu Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen.

In einem weiteren Verfahren setzte die MA 35 über mehr als sechs Monate keine Ermittlungsschritte und verzögerte das Verfahren deutlich. Auch hier nannte sie keine Gründe für den Verfahrensstillstand. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss ebenfalls noch offen.

Einzelfälle: 2021-0.569.041 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1035349/21, 2021-0.765.491 (VA/W-POL/C-1) MPRGIR-V-1329174/21



## 2.2.4 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts

Im Berichtsjahr 2021 betrafen 986 Eingaben die MA 35 als Niederlassungsbehörde, davon waren 481 Beschwerden berechtigt. Der in den letzten Jahren zu verzeichnende negative Trend verstärkte sich noch deutlicher als in den Jahren zuvor: Das Beschwerdeaufkommen erhöhte sich um mehr als das Dreifache und infolgedessen verfünffachten sich die berechtigten Beschwerden (vgl. Wien Bericht 2020, S. 43 ff.) Hauptkritikpunkte waren wie in den vorangegangenen Jahren Verfahrensverzögerungen und organisatorische Mängel. In immerhin 389 Fällen teilte die Behörde bzw. die Betroffenen mit, dass ihr Aufenthaltstitelverfahren in Folge der Prüfung durch die VA abgeschlossen wurde.

Anstieg der Beschwerden um 347 %

Aufgrund des enormen Anstiegs der Beschwerden fand in der VA am 14. Juni 2021 ein Arbeitsgespräch mit der Leitung der MA 35 sowie der MD statt. Die Vertreterinnen und Vertreter signalisierten Problembewusstsein und der Leiter der MA 35 stellte Verbesserungsmaßnahmen vor, die bereits eingeleitet wurden und kurz- sowie mittel- und langfristige Abhilfe schaffen sollen wie z.B. die Einrichtung eines Telefon-Servicecenters, Personalaufstockungen, ein neues elektronisches Aktensystem sowie behördenübergreifende Digitalisierungsmaßnahmen in Abstimmung mit dem BMI und den Bundesländern. Diese Schritte sind aus Sicht der VA dringend notwendig und sie bedauert, dass erst nach so vielen Jahren der strukturellen Kritik (vgl. Wien Bericht 2011, S. 57ff.) Verbesserungsmaßnahmen in Angriff genommen werden.

Gespräch mit MA 35 und MD in der VA

In 69 Prüfverfahren stellte sich als Grund für die lange Verfahrensdauer (auch) der Verdacht auf Vorliegen einer Aufenthaltsehe und die darauffolgenden fremdenpolizeilichen Ermittlungen heraus. In 42 Fällen prüfte das BFA aus verschiedenen Gründen (z.B. nicht ausreichender Lebensunterhalt) parallel zum Aufenthaltstitelverfahren, ob ein Verfahren zur Aufenthaltsbeendigung eingeleitet werden muss. Das Aufenthaltstitelverfahren wird dadurch unterbrochen.

Aufenthaltsehen und Aufenthaltsbeendigung

In 67 Fällen führte die lange Verfahrensdauer dazu, dass die Betroffenen Österreich nicht verlassen konnten, weshalb sie eine „Notvignette“, die zur einmaligen Aus- und Wiedereinreise in das Bundesgebiet binnen drei Monaten berechtigt, ansuchen mussten bzw. sich danach erkundigten. Problematisch dabei ist, dass die Notvignette nur bei Verlängerungsanträgen ausgestellt werden kann, nicht aber z.B. wenn die Person von einem befristeten Aufenthaltstitel auf einen Daueraufenthaltstitel umsteigen möchte. 246 Beschwerden lagen Anträge auf Erteilung von Daueraufenthaltstiteln zu Grunde.

Notvignetten

Antragstellende haben einen gesetzlich gewährleisteten Anspruch, dass über ihren Antrag ehestmöglich, spätestens aber nach sechs Monaten entschieden wird. Für gewisse Aufenthaltstitel (z.B. Aufenthaltsbewilligung

Sechs- bzw. drei-monatige Entscheidungsfrist

„Student“) ist eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. 81 Beschwerden bezogen sich auf die Dauer von Verfahren zur Erteilung einer solchen Aufenthaltsbewilligung.

Nur triftige Gründe können eine Verfahrensverzögerung rechtfertigen. Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen zählen nicht dazu. Jedenfalls verwehrt sind der Behörde grundloses Zuwarten sowie überflüssige Verwaltungshandlungen, die die Entscheidung nur hinauszögern (sollen).

Lange Wartezeiten  
führen zu  
Verunsicherungen

In der überwiegenden Zahl der Prüfverfahren wurde festgestellt, dass die MA 35 keine durchgehenden Schritte setzte bzw. zwischen den einzelnen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen ließ. Dadurch kam es zu Verzögerungen, die dazu führten, dass die gesetzlichen Entscheidungsfristen nicht eingehalten wurden. In manchen Fällen traf die MA 35 über einen längeren Zeitraum keine Entscheidung, obwohl ihr bereits alle entscheidungsrelevanten Unterlagen im Akt vorlagen. Die VA stellte auch oft fest, dass die MA 35 angeforderte Unterlagen über Monate nicht urgierete.

Verfahren nach dem NAG betreffen im Wesentlichen zum einen die Erteilung, Versagung und Entziehung von Aufenthaltstiteln von Fremden, die sich länger als sechs Monate in Österreich aufhalten (wollen), und zum anderen die Dokumentation des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts.

Fremde müssen sich für einen bestimmten Aufenthaltzweck und damit für einen bestimmten Aufenthaltstitel entscheiden. Dementsprechend gibt es zahlreiche Arten und Formen von Aufenthaltstiteln (z.B. „Rot-Weiß-Rot-Karte“ oder „Familienangehöriger“). In 127 Prüfverfahren waren eine „Rot-Weiß-Rot-Karte“ oder eine „Rot-Weiß-Rot-Karte plus“ beantragt worden. 121 Prüfverfahren lagen Anträge für Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“ (von Österreicherinnen bzw. Österreichern) zugrunde. Sieben Beschwerden bezogen sich auf die Dauer von Verfahren britischer Staatsangehöriger, die aufgrund des Brexits einen Aufenthaltstitel gem. Art. 50 Vertrag über die Europäische Union (EUV) benötigten.

Unionsrechtliche  
Aufenthaltstitel

EWR-Bürgerinnen und Bürger sowie ihre Angehörigen haben, wenn sie die entsprechenden Voraussetzungen erfüllen, ein Aufenthaltsrecht in Österreich, das unmittelbar aus dem Europarecht entsteht. Es ist daher nicht möglich, diesen Personen (konstitutiv) einen Aufenthaltstitel zu erteilen. Aus diesem Grund erhalten sie eine Dokumentation (Bestätigung) des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts.

EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger, die sich länger als drei Monate in Österreich aufhalten und deren Lebensunterhalt gesichert ist, muss die Niederlassungsbehörde auf Antrag eine „Anmeldebescheinigung“ ausstellen. 99 Beschwerden betrafen die Dauer von Verfahren zur Ausstellung dieses Aufenthaltstitels. Diese Personen erwerben nach fünf Jahren rechtmässi-

gem und ununterbrochenem Aufenthalt in Österreich das Recht auf Daueraufenthalt. Auf Antrag wird ihnen eine „Bescheinigung des Daueraufenthalts“ ausgestellt.

Angehörige, die aus Drittstaaten kommen, erhalten auf Antrag eine deklarative „Aufenthaltskarte“, die als Identitätsdokument gilt. Gleiches gilt für Drittstaatsangehörige, die nahe Angehörige von Österreicherinnen und Österreichern sind, die ihr unionsrechtliches Aufenthaltsrecht in Anspruch genommen haben. 194 Beschwerden betrafen die Dauer von Verfahren zur Ausstellung einer Aufenthaltskarte. Die Behörde muss solchen Angehörigen auf Antrag nach fünf Jahren ununterbrochenem rechtmäßigen Aufenthalt in Österreich eine „Daueraufenthaltskarte“ ausstellen. In diesen Verfahren ist, weil es sich um Dokumentationsverfahren handelt, die Ausstellung einer Notvignette nicht vorgesehen.

Sowohl in Verfahren im Zusammenhang mit der Erteilung bzw. Verlängerung eines Aufenthaltstitels als auch in Verfahren, die lediglich die Dokumentation eines unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts zum Gegenstand hatten, konnte die VA oftmals Verfahrensverzögerungen feststellen, die der Behörde zuzurechnen waren. Die nachstehenden Fälle sollen verdeutlichen, wie lange Betroffene auf den Verfahrensabschluss warten mussten, der sich durch Untätigkeit der MA 35 oft beträchtlich verzögerte, und welche organisatorischen Probleme auftraten:

Einzelfälle verdeutlichen Problematik

Im August 2020 stellte eine Frau einen Antrag auf Ausstellung eines Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt – EU“. Die MA 35 setzte von November 2020 bis März 2021 nur unzureichende Verfahrensschritte.

Ein Mann beantragte im Oktober 2019 die Ausstellung eines Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt – EU“. Im Februar 2020 modifizierte er seinen Antrag auf „Aufenthaltskarte“. Zwischen März 2020 und Februar 2021 setzte die MA 35 – abgesehen von der Übermittlung einer Einreichbestätigung – keine Verfahrensschritte.

Eine Frau beantragte im Mai 2020 die Ausstellung einer Daueraufenthaltskarte. Zwischen Mai 2020 und Juli 2021 setzte die MA 35 keine Verfahrensschritte.

Im April 2020 beantragte eine Frau bei der MA 35 eine Daueraufenthaltskarte und berief sich auf ihre Ehe mit einem EWR-Bürger. Die MA 35 forderte sie erst im August 2020 zur Vorlage fehlender Unterlagen auf. Nachdem die Dokumente im September 2020 einlangten, setzte die MA 35 bis Jänner 2022 keine Verfahrensschritte.

Eine Frau beantragte Ende Jänner 2020 die Ausstellung einer Bescheinigung des Daueraufenthaltsrechts bei der MA 35. Diese setzte zwischen Mai 2020 und Oktober 2021 keine erkennbaren Verfahrensschritte. Ein Mann beantragte im Oktober 2019 bei der MA 35 die Ausstellung einer Daueraufent-

haltungskarte. Zwischen Dezember 2019 und Jänner 2021 setzte die MA 35 keine Verfahrensschritte.

In etlichen Fällen  
über ein Jahr  
erfahrensstillstand

Ein Mann beantragte im November 2020 einen Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“. Im Dezember 2020 modifizierte er den Antrag auf Daueraufenthaltskarte. Die MA 35 blieb nahezu ein Jahr lang untätig, ehe sie im November 2021 den Antrag prüfte.

Ein Mann beantragte im September 2020 fristgerecht die Verlängerung seines Aufenthaltstitels. Erst im Oktober 2021 übermittelte die MA 35 einen Verbesserungsauftrag.

Über 3 ½ Jahre keine  
Verfahrensschritte

Eine Frau beantragte Ende Dezember 2017 für sich und ihre Tochter Aufenthaltskarten. In der Folge kam es zwischen Februar 2018 und August 2020, September 2020 und Jänner 2021 sowie Februar und Oktober 2021 zu keiner bzw. nur zu einer sehr zögerlichen Weiterbearbeitung der Anträge.

Eine Frau beantragte im März 2020 eine Aufenthaltskarte. Ihrem Ehemann stellte die MA 35 im Juli 2013 eine Anmeldebescheinigung für den Aufenthaltzweck „Arbeitnehmer“ aus. Die Familie stand seit Mai 2019 im laufenden Bezug von Mindestsicherung. Die MA 35 prüfte den Antrag erst im März 2021 neuerlich, obwohl sie über den Mindestsicherungsbezug bereits im November 2020 Bescheid wusste.

Einzelfälle: 2021-0.142.919, MPRGIR-V-268781/21; 2021-0.461.111, MPRGIR-V-820701/21; 2021-0.443.566, MPRGIR-V-790091/21; 2021-0.866.549, MPRGIR-V-1511635/21; 2021-0.664.905, MPRGIR-V-1188204/21; 2021-0.431.663, MPRGIR-V-763687/21; 2021-0.732.355, MPRGIR-V-1298664/21; 2021-0.612.719, MPRGIR-V-1088972/21; 2021-0.684.576, MPRGIR-V-1237932/21; 2021-0.157.096, MPRGIR-V-300978/21; (alle VA/BD-I/C-1) u.v.a.

Mangelhafte  
Kommunikation mit  
anderen Behörden

Zur Beurteilung, ob alle Voraussetzungen für die Erteilung eines Aufenthaltstitels vorliegen, muss die Niederlassungsbehörde mitunter fremdenpolizeiliche Erhebungen einholen oder Stellungnahmen anderer Behörden abwarten. Um unnötige Verfahrensverzögerungen zu vermeiden, sollte die MA 35 diese zeitnahe urgieren. Erhebliche Verzögerungen sind auch in einer unzureichenden Kommunikation zwischen der MA 35 und anderen Behörden begründet. Besonders schleppend werden Verfahren geführt, wenn zudem Urgenzen bloß sporadisch erfolgen oder gar unterlassen werden.

Wenige bzw.  
zeitlich stark  
verzögerte Urgenzen

Eine Frau beantragte im November 2019 eine Aufenthaltsbewilligung „Student“. Da die Voraussetzungen nicht vorlagen, ersuchte die MA 35 das BFA im Februar 2020 um Überprüfung einer Aufenthaltsbeendigung. Weil die MA 35 der Frau vor der Verständigung des BFA keine Gelegenheit zur Stellungnahme einräumte, blieb der Lauf der gesetzlich vorgesehenen Entscheidungsfrist von 90 Tagen unberührt. Im März 2020 leitete das BFA ein Aufenthaltsbeendigungsverfahren ein. Nachdem das BFA im April 2020 zum

zweiten Mal eine Verständigung vom Ergebnis der Beweisaufnahme zugestellt hatte, setzte es über ein Jahr lang keine Verfahrensschritte, obwohl die MA 35 im Jänner 2021 urgierte. Sie urgierte aber nur zögerlich und ließ zwischen den Urgezen einmal vier bis fünf Monate verstreichen. Zwei dieser Urgezen stellte das BFA in Abrede.

In einem anderen Fall beantragte eine Studentin im Juni 2020 eine „Rot-Weiß-Rot-Karte plus“. Die MA 35 verständigte im August 2020 das BFA, da der Lebensunterhalt und die Unterkunft nicht gesichert waren. Das BFA leitete im Oktober 2020 ein Aufenthaltsbeendungsverfahren ein. Im März 2021 urgierte die MA 35 beim BFA. Das BFA stellte am darauffolgenden Tag das Verfahren aufgrund des bestehenden Privat- und Familienlebens ein und informierte die MA 35. Die MA 35 war jedoch der Ansicht, dass eine Antwort seitens des BFA noch ausständig sei. Erst nach Einschreiten der VA wies das BFA im Juli 2021 die MA 35 nochmals darauf hin, dass die Antwort bereits im März 2021 erfolgte. Danach führte die MA 35 das Verfahren weiter.

Missverständnisse  
über Verfahrens-  
abläufe

In einem Verfahren zur Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot-Karte plus“ leitete die MA 35 im März 2020 den Antrag wegen Fehlens von Erteilungsvoraussetzungen an das BFA weiter. Aus der Stellungnahme des BMI war ersichtlich, dass die MA 35 Anfragen des BFA über mehrere Monate nicht beantwortete bzw. verfahrensrelevante Informationen an das BFA nicht weiterleitete. Dies hatte erheblichen Einfluss auf die Verfahrensdauer.

Ein Mann beantragte im März 2020 die Verlängerung seiner „Rot-Weiß-Rot-Karte plus“. Die MA 35 setzte ab diesem Zeitpunkt lediglich zwei Verfahrensschritte: Sie forderte im Mai 2020 Unterlagen an und richtete im September 2020 eine Anfrage wegen Aufenthaltsbeendigung (nicht gesicherter Lebensunterhalt) an das BFA. Im Jänner 2021 erkundigte sie sich bei der Behörde, eine weitere Urgenz vom Juli 2021 bestritt das BFA. Neben der MA 35 war auch das BFA untätig, da es von Oktober 2020 bis Oktober 2021 im Aufenthaltsbeendungsverfahren keine Schritte setzte. Das BFA leitete das Verfahren erst im Oktober 2021 ein und wartete danach die durch die MA 35 vorzunehmende Verständigung des Betroffenen ab. Ein Verfahrensergebnis stand nach fast zwei Jahren immer noch aus.

MA 35 und BFA  
1 ½ Jahre untätig

Eine Frau beantragte im Dezember 2019 eine Aufenthaltskarte und übermittelte im Jänner 2020 Unterlagen. Erst im Mai 2020 forderte die MA 35 die Frau auf, die Unterlagen zu ergänzen und lud sie für September 2020 vor. Im November 2021 befragte die MA 35 das BFA zu einem seit Dezember 2020 anhängigen Aufenthaltsbeendungsverfahren. Das BFA stellte das Verfahren erst nach dieser Anfrage ein. Die Aufenthaltskarte stellte die MA 35 schließlich im Jänner 2022 aus.

MA 35 und BFA:  
Verfahrensdauer von  
über zwei Jahren

Das BMI teilte der VA in mehreren Prüfverfahren mit, die Kommunikationswege zwischen BFA und MA 35 verbessern zu wollen und dafür bereits Maßnahmen gesetzt zu haben.

In einem Aufenthaltstitelverfahren forderte die MA 35 Vorakten bei der BH Steyr-Land an. Noch am selben Tag übermittelte die BH die Unterlagen, was die MA 35 jedoch übersah. In der Folge vergingen sechs Monate ohne verfahrensrelevante Schritte. Erst nachdem die MA 35 die Unterlagen bei der BH Steyr-Land urgierte, bemerkte sie den Irrtum.

Einzelfälle: 2021-0.531.761, MPRGIR-V-963935/21; 2021-0.358.713, MPRGIR-V-664129/21; 2021-0.443.218, MPRGIR-V-772719/21; 2021-0.582.832, MPRGIR-V-1033050/21; 2021-0.494.102, MPRGIR-V-893510/21; 2021-0.561.407; MPRGIR-V-1344665/21 (alle VA/BD-I/C-1) u.v.a.

Anzeigepflicht  
bei Verdacht auf  
Aufenthaltsehe

Das Eingehen einer Aufenthaltsehe bzw. Aufenthaltspartnerschaft oder der Abschluss einer Aufenthaltsadoption sind gerichtlich strafbare Handlungen. Erwächst bei der Niederlassungsbehörde im Rahmen eines Verfahrens der begründete Verdacht des Bestehens einer Aufenthaltsehe, so hat sie dies der zuständigen LPD (der als Sicherheitsbehörde auch die Kriminalpolizei obliegt) gemäß § 37 Abs. 4 NAG zu melden. Teilt die LPD aufgrund ihrer Erhebungen der Niederlassungsbehörde mit, dass keine Aufenthaltsehe besteht oder erfolgt keine Mitteilung innerhalb von drei Monaten, hat die Niederlassungsbehörde vom Vorliegen einer Ehe auszugehen. Nur wenn die Fremdenpolizeibehörde binnen dieser Frist bekannt gibt, dass die Erhebungen noch nicht abgeschlossen werden konnten, verlängert sich die Frist für die Mitteilung um zwei Monate.

Verzögerte Befassung  
der Fremdenpolizei

Ein Mann beantragte im Mai 2018 bei der MA 35 die Ausstellung einer Aufenthaltskarte und berief sich auf seine Ehe mit einer EU-Bürgerin. Die MA 35 hegte zwar schon bei Antragstellung den Verdacht einer Aufenthaltsehe, verständigte davon jedoch erst im Jänner 2019 die LPD Wien. Im Zuge der Ermittlungen durch die LPD Wien erhärtete sich der Verdacht. Nachdem der Akt samt Erhebungsbericht im Mai 2019 bei der MA 35 einlangte, blieb sie bis September 2020 untätig. Insgesamt setzte die MA 35 in diesem Verfahren über einen Zeitraum von zwei Jahren keine Verfahrensschritte.

Ein Mann beantragte im August 2019 die Ausstellung einer Aufenthaltskarte als Angehöriger einer EWR-Bürgerin. Aufgrund des Verdachts einer Aufenthaltsehe verständigte die MA 35 die LPD erst im Mai 2020. Im November 2020 langte der Bericht der LPD Wien, der den Verdacht einer Aufenthaltsehe bestätigte, bei der MA 35 ein. Dennoch setzte diese bis zumindest November 2021 keine Verfahrensschritte.

Eine Frau beantragte Ende Oktober 2019 die Ausstellung einer Aufenthaltskarte. Obwohl schon bei Antragstellung der Verdacht des Vorliegens einer Aufenthaltsehe aufgekommen war, verständigte die MA 35 die LPD Wien erst im April 2020. Nachdem der polizeiliche Erhebungsbericht bei der MA 35 Ende Juli 2020 einlangte, setzte sie trotz Urgezen der Frau bis Juli 2021 keine Verfahrensschritte.

Ein Mann beantragte die Ausstellung von Aufenthaltstiteln für sich und seine beiden minderjährigen Kinder und berief sich dabei auf seine Ehe mit einer EU-Bürgerin. In weiterer Folge ersuchte das BFA die LPD Wien um Erhebungen. Das Ermittlungsverfahren führte zu dem Ergebnis, dass tatsächlich eine Aufenthaltsehe vorlag. Obwohl die Behörde die Abweisung der Anträge beabsichtigte, traf sie keine Entscheidung. Die MA 35 setzte von Juni 2019 bis Oktober 2020 und in weiterer Folge bis Mai 2021 unzureichende Verfahrensschritte und verzögerte das Verfahren um fast zwei Jahre.

Trotz Aufenthaltsehe  
keine Entscheidung

Eine Frau beantragte im April 2020 eine Aufenthaltskarte für sich und ihre minderjährige Tochter. Obwohl der Abschlussbericht der LPD Wien wegen des Verdachts des Bestehens einer Aufenthaltsehe im August 2020 bei der MA 35 einlangte, lud sie die Frau zwecks Befragung zu ihrer Ehe erst im Mai 2021. Zwischen August 2020 und Mai 2021 setzte die MA 35 keine Verfahrensschritte und verzögerte das Verfahren um mehr als neun Monate.

Eine Frau beantragte im Mai 2020 für ihre minderjährige Tochter einen Aufenthaltstitel. Die MA 35 setzte bis September 2021 keine Verfahrensschritte. Wegen des Verdachts der Aufenthaltspartnerschaft trat sie im September 2021 an die LPD Wien heran. Die LPD ersuchte zwar im November um Fristerstreckung, gab aber innerhalb der Maximalfrist von fünf Monaten keine Stellungnahme ab. Die MA 35 hätte daher ab Mitte Februar 2022 von einer korrekten Partnerschaft ausgehen und das Verfahren fortsetzen bzw. beenden müssen. Dennoch wollte sie – aus Sicht der VA rechtswidrig – das Ermittlungsergebnis der LPD abwarten.

Trotz Überschreitung  
der Frist Verfahrens-  
stillstand

In einem Aufenthaltstitelverfahren erhielt die MA 35 im April 2020 einen Bericht der LPD Wien, der das Vorliegen einer Aufenthaltsehe bestätigte. Erst im Oktober 2021, also eineinhalb Jahre später, setzte sie weitere Verfahrensschritte.

Nach Mitteilung  
der LPD 1 ½ Jahre  
Stillstand

Einzelfälle: 2021-0.639.027, MPRGIR-V-1268011/21; 2021-0.649.078, MPRGIR-V-1189656/21; 2021-0.494.135, MPRGIR-V-892955/21; 2021-0.366.275, MPRGIR-V-659993/21; 2021-0.332.952, MPRGIR-V-586369/21; 2021-0.765.229, MPRGIR-V-1535031/21; 2021-0.840.893, MPRGIR-V-1527044/21 (alle VA/BD-I/C-1) u.a.

Bisweilen lässt sich die MA35 in Aufenthaltstitelverfahren mit einer Entscheidung Zeit, um Antragstellenden die Vorlage von Unterlagen zu ermöglichen. Probleme entstehen dann, wenn die Behörde Betroffenen keine Frist setzt. Der VA ist bewusst, dass auch Antragstellende ihre Mitwirkungspflicht nicht immer vollständig bzw. rasch erfüllen. Die Behörde ist aber verpflichtet, eine zügige Verfahrensführung zu gewährleisten. Daher sollte sie die Vorlage von fehlenden Unterlagen bei den Verfahrensparteien unter Setzung einer Frist möglichst zeitnah urgieren.

Ein Mann beantragte im August 2018 eine Aufenthaltskarte. In der Folge forderte die MA 35 wiederholt Unterlagen an, wobei sie keine Fristen

MA35 setzt  
keine Fristen

setzte. Der Mann kam seinen Mitwirkungspflichten nur schleppend nach. Die Behörde beantwortete zudem einige Verfahrensstandanfragen nicht. Im Dezember 2021 forderte die MA 35 den Antragsteller zur Modifizierung des Antrages auf Ausstellung einer Daueraufenthaltskarte sowie zur Vorlage weiterer Unterlagen auf.

Im März 2021 beantragte ein Mann für seine minderjährige Tochter die Verlängerung ihres Aufenthaltstitels. Weil der Antrag zu spät gestellt wurde, verlangte die MA 35 noch im selben Monat Nachweise, setzte aber keine Frist. Im August und Oktober 2021 forderte die MA 35 erneut Unterlagen an, wobei sie wieder keine Fristen setzte.

Ende Oktober 2020 beantragte ein Mann einen Aufenthaltstitel „Daueraufenthalt – EU“. Die MA 35 übermittelte eine Unterlagenanforderung, urgierte diese jedoch zwischen März und August 2021 nicht und setzte auch sonst keine Verfahrensschritte.

Eine Frau beantragte im September 2020 eine Aufenthaltskarte als Angehörige eines EWR-Bürgers. Die MA 35 urgierte zwischen September 2020 und November 2021 angeforderte Unterlagen nicht und setzte auch sonst keine Schritte.

Im November 2016 beantragte eine Frau die Bescheinigung des Daueraufenthaltes. Die MA 35 erteilte einen Verbesserungsauftrag und forderte mehrmals ohne Fristsetzungen Unterlagen an. Im August 2018 befasste die MA 35 das BFA. Die Frau reichte zwar die fehlenden Unterlagen im folgenden Monat nach, diese bewirkten jedoch keine Änderung des Sachverhalts, sodass das BFA einen Ausweisungsbescheid erließ. Das BVwG hob diesen im Mai 2021 auf, sodass das Verfahren wieder bei der MA 35 anhängig wurde.

Einzelfälle: 2021-0.772.451, MPRGIR-V-1334746/21; 2021-0.697.163, MPRGIR-V-1255048/21; 2021-0.749.424, MPRGIR-V-1341160/21; 2021-0.737.431, MPRGIR-V-1316185/21; 2021-0.289.643, MPRIGIR-V-711530/21 (alle VA/BD-I/C-1) u.v.a.

Unkenntnis  
der Rechtslage

Eine Frau beantragte im Jänner 2021 bei der österreichischen Vertretungsbehörde in Tunis einen Aufenthaltstitel Familienangehöriger. Obwohl ihr in Österreich lebender und beschäftigter Ehemann über feste und regelmäßige Einkünfte in der erforderlichen Höhe verfügte und somit ausreichende Unterhaltsmittel vorlagen, ging die MA 35 ohne schlüssige Begründung nicht von einem gesicherten Einkommen aus und wies den Antrag ab. Die VA stellte einen Missstand fest und konnte erreichen, dass die MA 35 eine amtswegige Abänderung des Bescheids in Aussicht stellte.

Antrag trotz  
Termins nicht  
entgegengenommen

Um bei der MA 35 für sich und ihre minderjährige Tochter Anträge einbringen zu können, wählte eine Frau online einen Termin im Juni 2021 aus. Die MA 35 bestätigte den Termin. Im Zuge der Antragstellung der Tochter weigerte sich die Sachbearbeiterin jedoch, den Antrag der Mutter entgegenzunehmen. Die MA 35 bedauerte dies und teilte mit, dass die Vorgehensweise



in derartigen Fällen intern bereits kommuniziert worden sei, um diese in Zukunft zu vermeiden.

Eine Frau beantragte im November einen Aufenthaltstitel. Die MA 35 forderte sie von November 2020 bis Anfang März 2021 dreimal zur Vorlage fehlender Unterlagen auf. Sie reichte die Dokumente etappenweise und unvollständig nach. Zwischen April und November 2021 setzte die MA 35 keine Verfahrensschritte. Im Jänner 2022 erwog sie ein Aufenthaltsbeendungsverfahren, setzte aber keine weiteren Schritte.

Gegen einen in einem Aufenthaltstitelverfahren ergangenen Abweisungsbescheid der MA 35 erhob eine Frau im Februar 2021 Beschwerde an das LVwG. Erst sieben Monate später legte die MA 35 die Beschwerde dem LVwG vor. Als Grund wurde das Abwarten des Eintreffens der Vorakten aus den Archiven angegeben.

Beschwerde dem LVwG nicht fristgerecht vorgelegt

Ein Mann beantragte im Juni 2020 die Verlängerung seiner Aufenthaltserlaubnis „Schüler“, den die MA 35 abwies. Noch bevor der Bescheid zugestellt wurde, beantragte der Mann im Juli 2020 eine Zweckänderung auf „Familiengemeinschaft mit Student“. Im August 2020 erhob er gegen den Abweisungsbescheid Beschwerde an das LVwG und wies die MA 35 auf den Zweckänderungsantrag hin. Anstatt innerhalb von zwei Monaten eine Beschwerdevorentscheidung zu treffen oder die Beschwerde dem LVwG vorzulegen, forderte die MA 35 Unterlagen an. Ende Februar 2021 – somit sechs Monate nach Erhebung der Beschwerde – wurde der Akt der zuständigen Juristin der MA 35 vorgelegt. Die MA 35 lud den Mann im März 2021 zur Klärung der weiteren Vorgehensweise vor. Eine Entscheidung war zu diesem Zeitpunkt noch immer ausständig.

Aber auch das LVwG Wien verzögerte ein Aufenthaltstitelverfahren durch Untätigkeit. Der VwGH behob eine Entscheidung des LVwG über eine Säumnisbeschwerde im Juni 2020. Danach musste das LVwG neuerlich entscheiden. Da der Stellungnahme des LVwG über den Verfahrensablauf nichts zu entnehmen war, ging die VA entsprechend dem Vorbringen des Rechtsvertreters davon aus, dass das LVwG über lange Zeiträume hinweg keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. Es schloss das Verfahren erst im Dezember 2021 ab. Besonders problematisch erschien der VA in diesem Fall, dass es sich dabei um eine Säumnisbeschwerde handelte, mit der schon die Verzögerungen der MA 35 beseitigt werden sollten.

LVwG bei Säumnisbeschwerde selbst säumig

Einzelfälle: 2021-0.579.708, MPRGIR-V-1298525/21; 2021-0.582.478, MPRGIR-V-1254892/21; 2021-0.819.023, MPRGIR-V-1460516/21; 2021-0.537.492, MPRGIR-V-1067403/21; 2021-0.142.906, MPRGIR-V-267528/21; 2021-0.876.512, VGW-BM-703/2021-6; (alle VA/BD-I/C-1) u.a.

Ein Ehepaar beantragte Aufenthaltstitel. Da die Frau im Verfahren des Ehemannes als Familienzusammenführende angegeben wurde, wartete die MA 35 zuerst den Ausgang des Verfahrens der Frau ab. Diese war jedoch

Unterlassene Aktenrecherche

bereits bei Antragstellung im Besitz eines gültigen Aufenthaltstitels. Die Behörde erkannte ihren Fehler erst nach vier Monaten und verzögerte zudem die Verfahren um weitere sechs Monate.

**Fehlerhafte Aktenablage** Eine Frau beantragte im Mai 2020 eine Anmeldebescheinigung für den Zweck „Arbeitnehmer“. Wegen des COVID-19-bedingt gestiegenen Aufkommens an elektronisch übermittelten Anträgen ging der Akt verloren. Zwischen Mai 2020 und Mai 2021 setzte die MA 35 keine Verfahrensschritte.

**Antrag ging verloren** Ein Mann beantragte im März 2015 eine weitere „Rot-Weiß-Rot-Karte plus“. Das BFA führte 2014 bis 2019 aufenthaltsbeendende Verfahren. Die MA 35 konnte das Aufenthaltstitelverfahren daher erst im Jahr 2019 weiterführen. Sie setzte aber erst im Juli 2021 das Verfahren fort und konnte zudem den verfahrenseinleitenden Antrag nicht mehr auffinden.

**Doppelte Gebührenvorschreibung** In einem weiteren Fall beantragte eine Frau im März 2021 einen Aufenthaltstitel „Daueraufenthalt – EU“. Aus einem Begleitschreiben der „MA 48 – Zentrales Fundservice“ ging hervor, dass der Fundbehörde im Dezember 2020 der Aufenthaltstitel übergeben wurde, die ihn in weiterer Folge an die MA 35 übermittelte. Trotz intensiver Bemühungen konnte die MA 35 den Aufenthaltstitel nicht finden. Dieser Umstand durfte der Frau jedenfalls nicht zur Last gelegt werden. Die VA kritisierte in diesem Zusammenhang auch, dass die MA 35 der Frau zunächst erneut Gebühren vorschrieb. Die MA 35 behob den Fehler, indem sie die Gebührenvorschreibung stornierte.

Einzelfälle: 2021-0.833.397, MPRGIR-V-1496498/21; 2021-0.300.849, MPRGIR-V-557883/21; 2021-0.443.360, MPRGIR-V-772849/21; 2021-0.345.264, MPRGIR-V-663030/21; (alle VA/BD-I/C-1)

**Ignorieren der Vollmacht** Antragsteller können sich, sofern nicht ihr persönliches Erscheinen ausdrücklich gefordert wird, insbesondere durch Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte vor der Behörde vertreten lassen. Ein Mann beantragte im April 2019 eine Daueraufenthaltskarte. Die VA kritisierte die Verfahrensdauer. Im Oktober 2020 gab der Rechtsanwalt des Mannes der MA 35 seine Bevollmächtigung bekannt. Der Sachbearbeiter ignorierte diese jedoch, kontaktierte wiederholt direkt den Mandanten und forderte ihn zur Nachreichung von Unterlagen auf.

Einzelfall: 2021-0.594.990 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1032719/21

**Schwere Erreichbarkeit und keine Auskünfte** Zur Erteilung von Informationen unterhält die MA 35 einen telefonischen Auskunftsdienst. Anfragen können auch mittels E-Mail gestellt werden. Gerade in länger andauernden Verfahren wollten sich Betroffene nach dem Verfahrensstand erkundigen. Sie erreichten jedoch tagelang niemanden oder erhielten keine bzw. nur eine sehr verzögerte Antwort. Zahlreiche Beschwerden betrafen daher unbeantwortete E-Mails bzw. unbeantwortete Verfahrensstandanfragen.

Ein Mann beantragte im Jänner 2021 einen Lichtbildausweis für EWR-Bürger. Nachdem er der MA 35 im August 2021 sein Lichtbild sowie eine Bestä-

tigung über die Begleichung der Gebühren übermittelt, erkundigte er sich im Oktober 2021 nach dem Verfahrensstand. Die MA 35 beantwortete die Anfrage nicht und bestellte den Lichtbildausweis erst im Dezember 2021, ohne in der Zwischenzeit Verfahrensschritte gesetzt zu haben.

Eine Frau beantragte im April 2021 einen Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“. Im Juni erkundigte sie sich nach dem Verfahrensstand. Die MA 35 beantwortete die Anfrage erst im September. Im Oktober 2021 prüfte und bewilligte sie den Antrag, ohne seit der Antragseinbringung erkennbare Verfahrensschritte gesetzt zu haben.

Ein Mann beantragte im September 2019 eine Aufenthaltskarte. Nachdem er fehlende Unterlagen im Oktober 2019 übermittelt, setzte die MA 35 bis Ende März 2021 keine Verfahrensschritte. Danach blieb sie bis Dezember 2021 untätig. Zudem beantwortete die MA 35 eine Verfahrensstandanfrage nicht. Im Dezember 2022 erteilte sie den Aufenthaltstitel.

Einzelfälle: 2021-0.806.862, MPRGIR-V-1411308/21; 2021-0.649.083, MPRGIR-V-1313895/21; 2021-0.823.674, MPRGIR-V-1460671/21 (alle VA/BD-I/C-1) u.v.a.

Auch die COVID-19-Pandemie hatte – wie schon im Jahr 2020 – Auswirkungen auf die Verfahren. So beantragte beispielsweise ein Mann im Jänner 2020 bei der österreichischen Vertretungsbehörde in Dakar einen Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“. Aufgrund der Ausbreitung von COVID-19 war die österreichische Botschaft in Dakar vor allem mit der Unterstützung von Heimflügen zahlreicher österreichischer Reisender und Auslandsösterreicherinnen und -österreicher gefordert. Sie leitete daher den Antrag erst nach fünf Monaten an die MA 35 weiter. Diese wiederum bewilligte den Antrag jedoch erst im Februar 2021, obwohl ihr alle entscheidungsrelevanten Unterlagen schon Ende Oktober 2020 vorlagen.

Verzögerungen bei  
Vertretungsbehörden  
wegen COVID-19

Einzelfall: 2021-0.081.164 (VA/BD-I/C), MPRGIR-V-142854/21; 2021-0.191.878 (Akt BMEIA)

Die VA erreichten mehrere Beschwerden, dass bei Buchungen über die Online-Plattform der MA 35 Fehlermeldungen auftreten und so die Anmeldung verhindern. Die Behörde gab an, dass die Problematik seit Ausbruch der COVID-19-Pandemie bekannt sei. Die massive Belastung wegen vermehrter Nutzung führe zu erhöhter Fehleranfälligkeit. Bis zur Einführung des Nachfolgeprojektes wurden Sofortmaßnahmen ergriffen, die jedoch eine manuelle Eingabe der Datenbankeinträge in das Terminsystem erfordern. Die VA kritisierte, dass die MA 35 zu spät reagierte. Die Übergangslösung beurteilte die VA eher als Rückschritt im Licht des „Digitalen Amtes“ denn als Verbesserung.

Probleme bei Termin-  
reservierung

Einzelfälle: 2021-0.616.964, 2021-0.625.478, 2021-0.626.344 (alle VA/BD-I/C-1), alle MPRGIR-V-1159646/21

### 2.2.5 Späte Genehmigung des 11. Schuljahres

Eine Mutter trat im Mai 2021 an die VA heran, da die Entscheidung, ob ihr behinderter Sohn in seiner bisherigen Schule das freiwillige 11. Schuljahr (2021/22) absolvieren dürfe, behördlicherseits noch nicht gefallen sei. Diese Entscheidung werde überdies nicht nach pädagogischen Kriterien getroffen, sondern allein nach Vorhandensein von Restkapazitäten. Nach Einschreiten der VA wurde der Frau die positive Entscheidung für den Schulplatz Anfang Juli 2021 mitgeteilt.

Nur „Restplätze“  
für Kinder mit  
Behinderung

Die Mutter gab jedoch zu bedenken, dass die von ihr aufgezeigten Grundprobleme nach wie vor bestünden. So habe ihr Sohn offenbar nur Glück gehabt, einen „Restplatz“ zu bekommen. Sie kenne Kinder in vergleichbarer Situation, die keinen Platz bekommen hätten.

Dies widerspricht internationalen Verpflichtungen Österreichs: So ist Kindern mit Behinderungen gemäß UN-BRK nicht nur gleichberechtigter Zugang zum allgemeinen Bildungssystem zu geben. Vielmehr sind auch „angemessene Vorkehrungen für die Bedürfnisse des Einzelnen“ zu treffen, und es ist Menschen mit Behinderungen innerhalb des allgemeinen Bildungssystems die notwendige Unterstützung zu leisten, um ihre wirksame Bildung zu erleichtern. Eine solche „wirksame Bildung“ kann es erforderlich machen, dass die im allgemeinen Bildungssystem verbrachte Zeit für Kinder mit Behinderungen verlängert wird.

Widerspruch  
zu UN-BRK

Maßstab für diese Entscheidungen muss das nach den Regeln der einschlägigen Wissenschaften ermittelte individuelle Bedürfnis des Kindes sein und nicht zufällig vorhandene Restressourcen. Die VA kritisierte daher, dass sich die BD Wien im konkreten Fall keine pädagogischen Expertisen vorlegen ließ, um die Entscheidung über die Gewährung des 11. Schuljahres fachlich zu fundieren.

Aus der Behandlung von Plätzen für das freiwillige 11. und 12. Schuljahr als bloße „Restposten“ resultiert die späte Entscheidung über die Vergabe. Diese Verspätung bringt Probleme für Eltern mit sich, die bei Nichtgewährung rechtzeitig Alternativen suchen müssen. Veranlassungen wie etwa der Abschluss von Lehrverträgen, Anmeldungen für andere Bildungswege bzw. Bildungsinstitutionen müssen aber oft schon ab Ende des Wintersemesters getroffen werden. So entstehen für Eltern und Kinder, aber auch für sonst involvierte Institutionen vermeidbare Unsicherheiten bzw. organisatorische Hürden.

Vermeidbare Hürden  
für Eltern und Kinder

Als ersten Schritt in die richtige Richtung erkennt die VA den von der BD Wien bekannt gegebenen Plan an, den Eltern schon bei Schulanfang eine Vorinformation zu geben. Dadurch verbessert die BD die Situation zwar, verbindliche Zusagen macht sie aber nach wie vor erst am Ende des Schuljahres. Würde man, wie hier gefordert, nicht bloß „Restplätze“ vergeben, sondern nach pädagogischen Kriterien vorgehen, wäre auch dieses Problem

automatisch entschärft. Dies würde allerdings auch eine rechtzeitige Personalplanung erforderlich machen.

Einzelfall: 2021-0.381.630 (VA/BD-UK/C-1), MPRGIR-V-681394/21

### 2.2.6 Verrechnung von Hortbeiträgen ohne Gegenleistung

Im „Winterlockdown“ 2020/2021 wurde Eltern empfohlen, ihre Kinder zu Hause zu betreuen, um die Ausbreitung von COVID-19 zu bremsen. Viele folgten dieser Empfehlung. Auch im Frühjahr 2021 („Osterlockdown“) erging eine solche Empfehlung.

Widersprüchliche Praxis „Winterlockdown“ vs. „Osterlockdown“

Eltern, die in Wien aus diesem Grund auf eine Hortbetreuung ihrer Kinder verzichteten, erließ der Wiener Magistrat im „Winterlockdown“ für die Zeit des Betreuungsverzichts die Hortbeiträge. Im „Osterlockdown“ erfolgte hingegen kein Nachlass. Eine Mutter schilderte ihre Enttäuschung: Sie habe nach wochenlanger Doppelbelastung durch Homeoffice und Kinderbetreuung eigentlich eine „Dankesprämie“ erwartet, stattdessen kam die Nachzahlungsforderung von mehreren Hundert Euro für die – nicht in Anspruch genommene – Hortbetreuung.

Auf die Frage der VA nach den Gründen für die widersprüchliche Praxis verwies der Magistrat lediglich auf die Beschlusslage im Gemeinderat; Weiters auf die Tatsache, dass in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) erst nach fünf Wochen Nichtinanspruchnahme der Hortbetreuung ein Beitragsverzicht erfolgen könne. Im „Osterlockdown“ sei diese zeitliche Grenze nicht überschritten worden.

Der Wiener Gemeinderat, der einmal einen bestimmten Beschluss gefasst hat, muss diesen in der Folge zwar nicht in jedem Fall aufrechterhalten. Sehr wohl ist jedoch eine sachliche Rechtfertigung für ein allfälliges späteres Abweichen zu erwarten. Ansonsten wäre die Vergabe von Begünstigungen willkürlich. Dies widerspräche dem Gleichheitssatz, der aufgrund der Fiskalgeltung der Grundrechte auch für Hortbeiträge im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung gilt.

Sachlichkeitsgebot gilt auch für Hortbeiträge

Der Verweis des Wiener Magistrates auf die AGB, die erst nach fünf Wochen der Nichtinanspruchnahme den Entfall der Beiträge vorsehen, stellt aus Sicht der VA keine Rechtfertigung dar. Nach fünf Wochen entfällt nach den AGB nämlich die Zahlungspflicht ohne zu unterscheiden, ob der Betreuungsverzicht den Eltern zuzurechnen ist oder diese darauf keinen Einfluss hatten.

Im diesem Fall lagen die Gründe wegen des Lockdowns außerhalb der Sphäre der Mutter, sodass die AGB die Einforderung der Betreuungsbeiträge aus Sicht der VA sachlich nicht rechtfertigen konnten. Im Übrigen sehen die AGB den Entfall der Elternbeiträge dann vor, wenn der Hort wegen Renovierung

geschlossen ist. Dem ist die Pandemie-bedingte Betreuung zu Hause wertungsmäßig gleichzuhalten.

Nachforderung ohne  
hinreichende sachliche  
Begründung

Trotz eingehender Darlegung der Rechtslage durch die VA hielt der Magistrat an der Nachforderung von Hortbeiträgen ohne Gegenleistung fest. Die VA kritisierte das Vorgehen der Behörde sowohl in rechtlicher als auch in serviceorientierter Sicht.

Einzelfall: 2021-0.598.906 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR-V-1134823/21

## 2.2.7 Uneinigkeit der Eltern über Schulstandort

BD fordert Einigung  
der Eltern

Ein Wiener beschwerte sich über die Reaktion der BD Wien bei Uneinigkeit der Eltern über die zukünftige Schule des Sohnes. Bei der Scheidung hätten die Eltern eine gemeinsame Obsorge und ein gemeinsames Vorgehen bei der Schulwahl vereinbart. Im Dezember 2020 habe die Mutter ohne seine Zustimmung den Sohn an einer Volksschule (VS) angemeldet. Im April 2021 habe sich der Vater an die BD gewandt, seinen Sohn an einer anderen VS anmelden und gleichzeitig von der ursprünglichen VS abmelden wollen. Die BD habe dies verweigert und eine Einigung der Eltern gefordert.

Kindeswohl  
hat Vorrang

Soweit den Unterlagen zu entnehmen war, informierte der Vater bereits im Dezember 2020 (also neun Monate vor dem tatsächlichen Schulbeginn und noch vor der Schuleinschreibung) die Direktion der einschreibenden Schule und die BD darüber, dass er zur beabsichtigten Schulwahl der Mutter keine Zustimmung erteilt. Erst im Juni 2021 informierte die BD die Eltern, dass sie in der Uneinigkeit der Eltern das Kindeswohl gefährdet sehe und „demnächst“ das Amt für Jugend und Familie verständigen werde.

Zur korrekten Vorgehensweise bei widersprechenden Verfahrenshandlungen (u.a.) von Erziehungsberechtigten verweist § 9 AVG auf das Bürgerliche Recht. Dort wird in der Lehre die Auffassung vertreten, dass bei widerruflichen Erklärungen die zuletzt eingegangene gelten soll; gleichzeitig einlangende widersprechende Erklärungen entfalten keine Rechtswirkungen. Allerdings fehlt es an einer klärenden Rechtsprechung, wie im Fall eines offenkundigen Obsorgekonflikts vorzugehen ist.

Kinder- und  
Jugendhilfe zu  
spät verständigt

Wenn die Erziehungsberechtigten in wichtigen Fragen uneinig sind, muss gemäß § 48 Schulunterrichtsgesetz die Kinder- und Jugendhilfe informiert werden. Aus Sicht der VA hätte die BD im Sinne des Kindeswohls zeitgerecht eine solche Meldung erstatten müssen. Dem Kind hätte sie damit einen Schulbeginn an einem Schulstandort ermöglicht, der im Idealfall von beiden Elternteilen getragen wird, oder – bei fortgesetzter elterlicher Uneinigkeit – einen Schulwechsel nach Schulbeginn womöglich vermieden.

Einzelfall: 2021-0.823.580 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR-V-1464807/21

## 2.3 Geschäftsgruppe Innovation, Stadtplanung und Mobilität

### 2.3.1 Sperre eines öffentlichen Durchgangs

Nach mehr als drei Jahrzehnten wurde die Möglichkeit der Nutzung eines öffentlichen Durchgangs zwischen der Seitenberggasse zur Ottakringer Straße durch eine Wohnhausanlage unangekündigt für die Öffentlichkeit von Wiener Wohnen im Jahr 2019 gesperrt. Zahlreiche Anrainerinnen und Anrainer kritisierten diese Maßnahme und argumentierten, dass der nunmehr gesperrte Durchgang nicht nur einen barrierefreien Zugang gewährleistet, sondern auch die kürzeste und bestmögliche Verbindung zur nahe gelegenen U-Bahn-Station dargestellt habe.

Barrierefreier Durchgang zu öffentlichen Verkehrsmitteln

Da Bemühungen, mithilfe der zuständigen Bezirks- und Stadtpolitiker eine Wiedereröffnung zu erwirken, scheiterten, wandte sich ein Anrainer im Namen zahlreicher Betroffener an die VA.

Die MD der Stadt Wien stellte klar, dass der Flächenwidmungsplan in diesem Bereich einen öffentlichen Durchgang vorsehe. Die Verpflichtung von Wiener Wohnen als Grundeigentümerin sei daher, den Bereich baulich freizuhalten und einen öffentlichen Durchgang zu dulden, wenn dieser von anderer Seite errichtet werde. Die Errichtung selbst sei aber nicht Aufgabe von Wiener Wohnen als privatwirtschaftlich agierender Grundeigentümerin.

Baulich stelle sich die Situation so dar, dass der öffentlich-rechtlichen Verpflichtung entsprechend ein Durchgang freigehalten werde, die Verlängerung der Seitenberggasse zur Ottakringer Straße also nicht verbaut worden sei. Funktional handle es sich jedoch um den Innenhof der Wohnhausanlage. Dieser diene primär den Bewohnerinnen und Bewohnern der Anlage zur Erholung bzw. dem Zutritt zu den in diesem Bereich gelegenen Stiegen.

Die Beschwerden der Mieterinnen und Mieter über Lärm, Verschmutzungen und Beschädigungen an Wiener Wohnen hätten sich in der Vergangenheit gehäuft. Insbesondere nach Einbruch der Dunkelheit hätten sich immer wieder hausfremde Personen im Innenhof bzw. im Bereich der Eingangstore aufgehalten. Da die Stadt Wien – Wiener Wohnen als Vermieterin gesetzliche und vertragliche Schutzpflichten gegenüber den Mieterinnen und Mietern wahrnehmen müsse und sich zudem die Kosten für die Behebung diverser Schäden gehäuft hätten, habe Wiener Wohnen im Juli 2019 die Entscheidung getroffen, die Eingangstore wieder zu schließen und bis auf Weiteres geschlossen zu halten. Dies solle auch der Bekämpfung oder zumindest Erschwerung krimineller Aktivitäten dienen.

Die VA stellte fest, dass in dem derzeit gültigen Flächenwidmungsplan eindeutig die Auflage der Duldung als öffentlicher Durchgang festgehalten wird und somit bei Erstellung offenbar von einer Notwendigkeit der Durch-

Öffentlicher Durchgang laut Planungsdokument

gangsmöglichkeit ausgegangen wurde. Die Formulierung im gegenständlichen Plandokument „auf den bezeichneten Grundflächen ist im Niveau des anschließenden Geländes ein öffentlicher Durchgang mit der im Plan dargestellten Breite und einer lichten Höhe von 2,5 Meter freizuhalten und zu dulden“ ist aus Sicht der VA eindeutig.

Nicht geteilt werden konnte die Argumentation von Wiener Wohnen, dass der öffentlich-rechtlichen Verpflichtung entsprochen werde, wenn ein Durchgang baulich freigehalten wird, gleichzeitig dieser Durchgang jedoch ausschließlich den Bewohnerinnen und Bewohnern der Anlage dienen soll. Die VA hielt daher fest, dass ein öffentlicher Durchgang vielmehr jedermann offensteht, unabhängig, ob man Mieterin oder Mieter der Wohnhausanlage ist.

Bisherige Untätigkeit  
ist ein Missstand

Die VA forderte daher den Magistrat der Stadt Wien auf, Wiener Wohnen anzuweisen, umgehend die Torsperre aufzuheben und einen ungehinderten freien Durchgang zu ermöglichen. Die bereits zwei Jahre andauernde diesbezügliche Untätigkeit stellte für die VA einen Missstand in der Verwaltung der Stadt Wien dar.

Zu den Beschwerden hinsichtlich der Sicherheit und Beschädigungen hielt die VA fest, dass es Aufgabe der Sicherheitspolizei ist, für die Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit zu sorgen. Sofern die Sicherheitslage in diesem Durchgang nicht gewährleistet werden kann, müssen Maßnahmen erwogen werden, die auf die Verbesserung der Sicherheitslage abzielen. Hierzu können beispielsweise etwa eine zusätzliche Beleuchtung, vermehrte Kontrollen, zeitliche Beschränkungen des Zugangs oder bauliche Anpassungen beitragen.

Prüfverfahren  
noch anhängig

Im weiteren Prüfverfahren ersuchte die VA die MD der Stadt Wien um Stellungnahme, ob für die Errichtung der gegenständlichen Toranlagen eine Baubewilligung vorliegt. Nochmals forderte die VA den Magistrat der Stadt Wien auf, für die Wiederherstellung des öffentlichen Durchganges Sorge zu tragen. Das Prüfverfahren konnte bislang noch nicht abgeschlossen werden.

Einzelfall: 2021-0.636.253 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-1127807/21



### 2.3.2 Dienstbarkeitsvertrag trotz langjähriger Nutzung ausständig – MA 28 und MA 69

Ein Liegenschaftseigentümer und seine Miteigentümer stimmten mit Benützungsbereinkommen der Inanspruchnahme ihrer Teilflächen durch die Stadt Wien zu. Im Benützungsbereinkommen mit der MA 28 verpflichtete sich die Stadt Wien, mit den Liegenschaftseigentümern einen entsprechenden Dienstbarkeitsvertrag mit einem jährlichen Entgelt in Höhe von 1,60 Euro/m<sup>2</sup> abzuschließen. Die Abwicklung des Dienstbarkeitsvertrages sollte die MA 69 durchführen.

Die Errichtung der Verkehrsfläche erfolgte Ende des Jahres 2015. Entgegen der vertraglichen Pflichten erstellte die MA 69 den Dienstbarkeitsvertrag jedoch nicht. Eine Auszahlung des jährlichen Entgelts erfolgte somit nicht.

Dienstbarkeitsvertrag wird nicht erstellt

Nach mehrmaligen Rückfragen durch die Liegenschaftseigentümer übermittelte die MA 28 das Benützungsbereinkommen im Mai 2019 – somit fünf Jahre nach Abschluss des Vertrages – der MA 69 mit dem Ersuchen um Abschluss des Dienstbarkeitsvertrages. Aufgrund eines zu dieser Zeit erfolgten Referentenwechsels in der MA 69 kamen Aktenteile abhanden und das Ersuchen der MA 28 blieb unbearbeitet.

Erst nach Einleitung des Prüfverfahrens der VA im März 2021 wurde der Abschluss des Dienstbarkeitsvertrages vorangetrieben. Die aufgetretene Verzögerung seit Abschluss des Benützungsbereinkommens im Jahr 2014 ist gänzlich der Stadt Wien zuzurechnen. Obwohl die Stadt Wien bereits seit der Errichtung der Verkehrsfläche im Jahr 2015 die gegenständlichen Teilflächen gemäß dem Benützungsbereinkommen in Anspruch nahm, unterblieb der Abschluss des Dienstbarkeitsvertrages und die Auszahlung des Entgelts. Diesen Umstand konnte die VA umso weniger nachvollziehen, als die betroffenen Liegenschaftseigentümer über mehrere Jahre hinweg den Abschluss des Dienstbarkeitsvertrages urgieren.

Erst Einschreiten der VA zeigt Wirkung

Die VA begrüßte jedoch, dass der gegenständliche Dienstbarkeitsvertrag nunmehr abgeschlossen werden konnte und die Auszahlung rückwirkend mit März 2014 an die Grundeigentümer erfolgte.

Rückwirkende Auszahlung

Einzelfall: 2021-0.139.822 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-350423/21

### 2.3.3 Gefährliche Verkehrsverhältnisse bei Klinik Penzing

Schlechte Sichtverhältnisse

Eine Spitalsbedienstete gab an, dass vor einigen Jahren im Westteil des ehemaligen Otto-Wagner-Spitals (Klinik Penzing) die Ein- und Ausfahrt umgebaut worden sei. Bei der neu errichteten Ausfahrt sei linkerhand wegen parkender Fahrzeuge die Sicht auf den Fließverkehr nicht mehr gegeben. Weil man beim Linksabbiegen auch noch auf den Verkehr der gegenüberliegenden Seite achten müsse, stelle dies ein Unfallrisiko dar. In der Sache habe sie sich vergeblich an den ÖAMTC und an die Polizei gewandt.

Behörde sieht zunächst keinen Handlungsbedarf

Der ÖAMTC teilte ihr im August 2020 mit, dass die Verkehrsbehörde (MA 46) die Westausfahrt der Klinik Penzing erneut überprüft habe. Die MA 46 stellte fest, dass aufgrund der trichterförmigen Gestaltung der Ausfahrt keine Sichtbehinderung vorliege. Da sich bereits Unfälle mit Personenschäden ereignet hätten, sei diese Sichtweise für die Frau nicht nachvollziehbar. Auch sie habe bereits beinahe einen Radfahrer übersehen. Der Hinweis der Polizei, die zweite Ausfahrt der Klinik zu benützen, sei keine Lösung. Diese Ausfahrt sei nämlich aus COVID-19-Gründen gesperrt. Um die Verkehrssicherheit zu erhöhen, müsste ein Halteverbot auf der linken Seite der Ausfahrt verordnet werden.

Der Magistrat verwies zunächst darauf, dass sich nach der StVO, wenn es die Verkehrssicherheit erfordert, die Lenkerin bzw. der Lenker beim Ausfahren aus Häusern oder Grundstücken von einer geeigneten Person einweisen zu lassen hat. Haus- und Grundstücksausfahrten seien nicht Kreuzungen von Straßen mit öffentlichem Verkehr gleichzuhalten. Es sei zutreffend, dass die Fachkommission für Verkehr im Frühsommer 2020 eine Beschwerde über die Ausfahrt wegen vorhandener Sichtweiten und trichterförmiger Ausgestaltung negativ beurteilte. Zu diesem Zeitpunkt sei jedoch noch nicht bekannt gewesen, dass das Haupttor der Klinik aus COVID-19-Gründen versperrt bleibt und die Nebenausfahrt intensiv genutzt wird.

Neue interne Richtlinie zu Sichtweiten

Eine neue im Oktober 2020 erstellte interne Richtlinie zu Sichtweiten sieht vor, dass auf Straßen, wo mit 50 km/h gefahren wird, an Kreuzungen Mindestsichtweiten von 40 m einzuhalten sind. Dabei sind von der Mitte der Ausfahrt mindestens 13 m zum Parkstreifen freizuhalten und vom Rand der Ausfahrt mindestens 7 m. Solche Sichtweiten sind in der Praxis auch auf größere öffentlich genutzte Garagenausfahrten mit entsprechend starker Frequenz anzuwenden und somit auch in diesem Fall. Nach einer weiteren Überprüfung der Ausfahrt verordnete die Verkehrsbehörde daher ein temporäres Halteverbot von bis zu 15 m für den Zeitraum vom 18. Jänner bis 31. Oktober 2021. Die VA begrüßte die Reaktion des Magistrats.

Einzelfall: 2020-0.575.228 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-914408/20

### 2.3.4 Anträge auf Ratenzahlung einer Strafe – LPD Wien

Bei der VA langten Beschwerden ein, dass die LPD Wien, PK Simmering, Ansuchen um Ratenzahlung von Verwaltungsstrafen mit formlosen Schreiben abgelehnt hätte.

Nach § 73 Abs. 1 AVG hat die Behörde, wenn in den Verwaltungsvorschriften nicht anderes bestimmt ist, über Anträge von Parteien ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber sechs Monate nach deren Einlangen einen Bescheid zu erlassen. Bereits mit Erkenntnis vom 15.12.1977, Slg. N.F. Nr. 9458/A, sprach der VwGH aus, dass jede Partei einen Anspruch auf Erlassung eines Bescheides hat, wenn ein Antrag (oder eine Berufung) offen ist. Dieser Anspruch ist selbst dann gegeben, wenn die Voraussetzungen für die Zurückweisung des Antrages vorliegen.

Anspruch auf  
bescheidmäßige  
Erledigung

Die VA beanstandete, dass die LPD Wien die Anträge auf Ratenzahlung nicht mit Bescheid erledigt hatte. Sie regte beim BMI an, den Bediensteten der betroffenen Dienststelle die Bestimmung des § 73 AVG in Erinnerung zu rufen.

In einem der Beschwerdefälle kritisierte die VA zusätzlich, dass die behördliche Mahnung zur Zahlung des Strafbetrages aufgrund eines technischen Fehlers nicht auf das Straferkenntnis, sondern auf die bekämpfte Strafverfügung verwies. Auch hatte die LPD Wien das Ersuchen des Betroffenen auf Auskunft über den Stand des vier Monate zuvor rechtskräftig abgeschlossenen Verfahrens nicht beantwortet. Dieses Verhalten ist aus Sicht der VA nicht mit den Grundsätzen einer serviceorientierten Verwaltung in Einklang zu bringen.

Kein service-  
orientiertes Verhalten

Einzelfälle: 2021-0.790.830 (VA/W-POL/C-1), 2021-0.875.981 (Akt BMI); 2021-0.287.095 (VA/W-POL/C-1), 2021-0.436.358 (Akt BMI)

### 2.3.5 Anzeigen wegen Verwaltungsübertretungen – LPD Wien

Ein Mann wandte sich an die VA und kritisierte, dass es im Rahmen seiner Polizeibescherde zu Verzögerungen gekommen sei. Die Polizei habe ihn im Juli 2019 angezeigt, da er die Fahrbahn, obwohl die Ampel für Fußgänger bereits Rotlicht gezeigt habe, nicht in angemessener Eile überquert und dadurch den Verkehrsfluss behindert habe. Weiters sei er gemäß Wiener Landes-Sicherheitsgesetz wegen lautstarken Herumschreiens der Worte: „Das ist lächerlich“, sowie, „es ist eine Frechheit, wie die Polizei mit Menschen umgeht“, und damit einer ungebührlichen Lärmerregung angezeigt worden. Die Verwaltungsstrafverfahren beanspruchte der Mann und beschwerte sich unabhängig davon über das Verhalten der Exekutivbediensteten.

Amtshandlung wegen  
Übertretung der StVO  
und Lärmerregung

Beschwerde über  
Verhalten der Polizei

Zum Vorwurf, er habe in der Beschwerde über die Polizei seine Eltern als Zeugen angeführt, auf diese sei jedoch nicht zurückgegriffen worden, führte das BMI aus, dass der Mann in seinen ersten beiden Schreiben angegeben habe, sich vor dem Vorfall von seinen Eltern verabschiedet zu haben. Erst in seinem dritten Schreiben habe er die Eltern als Zeugen angeführt. Dem Mann sei im Ergebnis mitgeteilt worden, dass wegen einander widersprechender Wahrnehmungen eine Klärung nicht möglich sei. Das BMI teilte auch mit, dass aufgrund der Einleitung der Prüfung durch die VA von einer Kontaktaufnahme mit den Eltern Abstand genommen worden sei. Nach Abschluss des Prüfverfahrens plane die LPD Wien, den Betroffenen und seine Eltern zu kontaktieren.

VA hält rasche  
Klärung für wichtig

Aus Sicht der VA hätte die LPD Wien nach Einlangen der Eingabe mit dem Ersuchen, die Eltern als Zeugen einzuvernehmen, reagieren müssen. Auch die Ausführungen des BMI, dass erst nach Abschluss des Prüfverfahrens der VA die LPD eine Kontaktaufnahme mit dem Mann und seinen Eltern plane, kritisierte die VA. Sie regte an, die Klärung des Vorfalles rasch fortzusetzen und abzuschließen.

Einzelfall: VA-BD-I/0612-C/1/2019 (VA/BD-I/C-1), BMI-LR2240/0630-II/1/c/2019

### 2.3.6 Parkausweis nicht hinterlegt – Strafe und Abschleppung

Ein Mann beschwerte sich, dass die MA 67 ihn wegen Übertretung eines Halte- und Parkverbotes und der Parkometerabgabeverordnung bestraft und die MA 48 sein KFZ abgeschleppt hätte. Als Inhaber eines § 29b StVO-Parkausweises für Menschen mit Behinderung habe er sein Fahrzeug in einem Halte- und Parkverbot, ausgenommen Inhaberinnen bzw. Inhaber eines § 29b StVO Ausweises, abgestellt. Er habe aber vergessen, den Ausweis hinter die Windschutzscheibe zu legen. Daraufhin habe er im Verfahren vergeblich hingewiesen. Die MA 67 habe Strafen in der Höhe von 60 Euro (Übertretung der Parkometerabgabeverordnung) und 128 Euro (Übertretung des Halte- und Parkverbotes) verhängt. Die Kosten für das Entfernen und Verwahren seines KFZ in der Höhe von 274 Euro hätte er bei der Abholung seines Fahrzeuges sofort beglichen.

Ausweis versehentlich nicht angebracht

Inhaberinnen bzw. Inhaber eines § 29b StVO Ausweises dürfen in einer Kurzparkzone ohne zeitliche Beschränkung parken. Die Ausweisinhaberin bzw. der Ausweisinhaber muss den Ausweis hinter der Windschutzscheibe gut erkennbar anbringen. Personen mit einer dauernd starken Gehbehinderung, die ein Fahrzeug abgestellt haben, müssen die Parkometerabgabe nicht entrichten. Dies setzt jedoch voraus, dass die Fahrzeuge mit dem § 29b StVO-Ausweis gekennzeichnet sind. Nach den Bestimmungen der StVO hat die Behörde die Entfernung eines Fahrzeuges zu veranlassen, wenn das Fahrzeug, bei dem kein Ausweis sichtbar angebracht ist, auf einem für Menschen mit Behinderung freigehaltenen Abstellplatz abgestellt ist.

Parkerleichterungen für Menschen mit Behinderung

In einem gleichgelagerten Fall sah das Bundesfinanzgericht die Voraussetzungen für eine Ermahnung gemäß § 45 Abs. 1 VStG als gegeben an. In seiner Entscheidung (GZ: RV/7500587/2014 v. 27.8.2014) behob das Gericht ein auf Grundlage der Parkometerabgabeverordnung ergangenes Straferkenntnis und ermahnte den Betroffenen bloß.

Die Behörde lehnte die Behebung der Straferkenntnisse im Sinne der Gerichtsentscheidung mangels Bindungswirkung ab. Da es der gängigen Praxis des Magistrates entspricht, sich im Rahmen der Prüfverfahren der VA auf die Judikatur zu berufen, konnte die VA die Ablehnung nicht nachvollziehen. Vor dem Hintergrund der UN-BRK und aus Gründen der Rechtssicherheit kritisierte die VA die Reaktion des Magistrats.

Magistrat weicht von Rechtsprechung ab

Bei der VA langte eine weitere Beschwerde ein. In diesem Fall hatte der Mann die über ihn von der MA 67 wegen Übertretung eines Halte- und Parkverbotes und der Parkometerabgabeverordnung verhängte Anonym- und Organstrafverfügung rechtzeitig einbezahlt. Die Kostenvorschreibung über die Abschleppung der MA 48 hatte er aber beeinsprucht. Dabei hatte er vergeblich vorgebracht, dass er lediglich vergessen habe, seinen Ausweis zu hinterlegen.

Der Magistrat teilte mit, dass die MA 48 bei Fahrzeugentfernungen bzw. Abschleppungen „in Einzelfällen“ (Ausweis im Fahrzeug verrutscht/heruntergefallen und daher nicht sichtbar) eine Kulanzlösung für Menschen mit Behinderung gefunden hat. Dies geht auch aus dem auf der Website des Vereins „Bizeps“ abrufbaren Interview des stellvertretenden Leiters der „MA 48 – Abschleppgruppe“ aus dem Jahr 2017 hervor. Demnach habe die MA 48 ausdrücklich in jenen Fällen, in denen die Betroffenen vergessen hatten, den Ausweis zu hinterlegen, im Kulanzweg auf die Verrechnung der Kosten verzichtet.

Sachliche Regelung geboten

Dennoch lenkte der Magistrat auch in diesem Fall nicht ein. Die VA kritisierte diese Ungleichbehandlung, da nicht nachvollziehbar war, in welchen Fällen bzw. nach welchen Unterscheidungsmerkmalen und unter welchen konkreten Voraussetzungen die Behörde eine „Kulanzlösung“ gewährt. Die VA wies auf die verfassungs- und einfachgesetzlichen Bestimmungen zum Schutz von Menschen mit Behinderung hin und regte an, für zukünftige, gleichgelagerte Fälle eine Regelung zu schaffen, die nach sachlichen Kriterien differenziert, ob bzw. wann Kulanz gewährt wird.

Einzelfälle: 2021-0.100.988 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-271086/21; 2020-0.655.613 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-271086/21

### 2.3.7 Handyparken – Warten auf Rücküberweisung

Gescheiterte Aufladung von Handyparken-Konto

Ein Mann versuchte mittels Überweisung sein Handyparken-Konto aufzuladen. Weil das Geld dort jedoch nicht angekommen war, ersuchte er schriftlich um Rücküberweisung auf sein Bankkonto. Obwohl ihm zugesichert wurde, sein Anliegen an die zuständige Stelle weiterzuleiten, war der Geldbetrag auch nach zwei Monaten nicht bei ihm eingegangen. Aus diesem Grund ersuchte er die VA um Hilfestellung.

Warten auf Rücküberweisung

Die Stadt Wien teilte der VA mit, dass das Parkguthaben bei Handyparken entweder in der App mit Kreditkarte oder paybox oder auf [www.handyparken.at](http://www.handyparken.at) mit Kreditkarte, paybox oder Online-Banking (EPS) und per SMS via paybox und business paybox aufgeladen werden könne.

Bei Überweisungen gewährleiste nur die Durchführung einer EPS-Überweisung über [www.handyparken.at](http://www.handyparken.at) eine Aufladung eines Guthabens. Überweisungen, die außerhalb von [www.handyparken.at](http://www.handyparken.at) – wie in diesem Fall – erfolgen, würden zu keiner Aufladung des Handyparken-Kontos führen. Weil anlässlich der Überweisung auch keine Zahlungsreferenz bzw. kein Verwendungszweck angegeben worden sei, sei die Zahlung zunächst nicht zuordenbar gewesen. Aus diesem Grund habe sich die Rücküberweisung verzögert.

Rücküberweisung nicht binnen angemessener Frist

Dass eine Rücküberweisung aufgrund des damit verbundenen Verwaltungsaufwands nicht prompt erfolgt war, konnte die VA zwar nachvollziehen. Dennoch sollte eine Rücküberweisung binnen einer angemessenen Frist

erfolgen, etwa bis Ende des Folgemonats. Im konkreten Fall erschien der Zeitraum von drei Monaten überzogen.

Einzelfall: 2021-0.675.682 (VA/W-ABG/C-1), MPRGIR-V-1179595/21

## 2.4 Geschäftsgruppe für Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke

Im Berichtsjahr 2021 waren dem Bereich Gewerbe 36 Beschwerden zuzuordnen. Elf Eingaben betrafen Nachbarschaftsbelästigungen durch Betriebsanlagen, davon acht durch Gastgewerbebetriebe. Zwölf Beschwerden hatten energiewirtschaftliche Themen zum Gegenstand.

### 2.4.1 Mitwirkungspflicht der Verfahrenspartei

Können Sachverhaltselemente leichter durch die Verfahrenspartei nachgewiesen werden als durch Erhebungen der Behörde oder kann die Behörde gewisse Sachverhaltselemente nicht mehr ohne Auskünfte der Partei ermitteln, trifft die Verfahrenspartei eine Mitwirkungspflicht. In diesem Fall muss die Behörde möglichst konkrete Hinweise liefern, welche Beweismittel am ehesten zur Klärung beitragen könnten.

Gewerbebehörde fordert Geruchserhebungsbogen

Im Fall einer Wienerin, die sich wegen Belästigungen durch Lackgeruch einer Autolackiererei an die VA wandte, stellte sich heraus, dass Häufigkeit, Intensität und Art des Geruches nur mit einem von der Anrainerin ausgefüllten Geruchserhebungsbogen ermittelt werden könnten. Aus Sicht des Amtssachverständigen bestanden dazu keine Alternativen. Die Behörde forderte die Nachbarin daher auf, über einen Zeitraum von mindestens zehn Wochen Geruchswahrnehmungen in diesem Erhebungsbogen zu erfassen. Dieser würde dann von den Amtssachverständigen statistisch ausgewertet werden. Die VA informierte die Frau über die Notwendigkeit ihrer Mitwirkung zur Objektivierung der Geruchsbelästigung.

Einzelfall: 2020-0.378.507 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-539396/20

### 2.4.2 Säumigkeit der Gewerbebehörde

Immer wieder erreichen die VA Beschwerden über Lüftungs-, Klima- und Kälteanlagen. Die exemplarisch angeführten Beschwerdefälle zeigen, dass Lüftungs-, Klima- und Kälteanlagen ein besonders umsichtiges Vorgehen der Gewerbebehörde mit einer breit gefächerten Aufmerksamkeit in Richtung Nachbarschaftsschutz erfordern.

Laute Kälteanlage eines Supermarktes

Bereits im Wien Bericht 2020, S. 52 f., berichtete die VA von einer Anrainerin, die Lärmelästigungen durch die Kälteanlage eines Supermarktes beanstandete. Die Frau wandte sich erstmals im Mai 2020 an die Gewerbebehörde. Im Zuge einer Überprüfung samt Schallpegelmessungen im Juni 2020 stellte die schalltechnische Amtssachverständige der MA 36-A fest, dass die kältetechnische Anlage nicht konsensgemäß betrieben wurde. Die



Betreiberin wurde vom Ergebnis der Erhebungen verständigt und informierte daraufhin über bereits erfolgte bzw. noch geplante Schallschutzmaßnahmen (Verbesserung der schalltechnischen Entkoppelung des Außengerätes der Kälteanlage im Innenhof, Drosselung der Leistung der Geräte zur Nachtzeit ab 22 Uhr, Einhausung der kältetechnischen Einrichtungen im Innenhof). Im August 2020 fand die schalltechnische Amtssachverständige die kältetechnische Anlage eingehaust vor. Bei einer Schallpegelmessung in der Wohnung der Frau, die auch den tieffrequenten Bereich abdeckte, konnte keine Erhöhung der ortsüblichen Schallimmissionen messtechnisch erfasst werden.

Wegen weiterhin bestehender Lärmbeschwerden wurde die medizinische Amtssachverständige der MA 15 mit einer Überprüfung in der Wohnung der Anrainerin beauftragt. Bei unangekündigten Hörproben im Oktober und Dezember 2020 waren die Schallimmissionen von so geringer Intensität, dass sie von der Amtsärztin kaum wahrgenommen werden konnten.

Ein von der Anrainerin im Februar 2021 vorgelegter Messbericht über durchgeführte Schallpegelmessungen in ihrer Wohnung wurde der schalltechnischen Amtssachverständigen zur Beurteilung weitergeleitet. Im Zuge einer Erhebung im März 2021 stellte sie fest, dass die Kompressoren im Lager nicht körperschallentkoppelt montiert waren. An der Aufhängung konnten Vibrationen wahrgenommen werden. Eine Schwingungsisolierung im Bereich der Wand fehlte. Die Betreiberin kündigte an, im April 2021 die schalltechnische Aufhängung des Kompressors im Inneren des Supermarktes zu verbessern und legte im Mai 2021 eine Bestätigung einer Fachfirma über die schallentkoppelte Montage der Kälteverbundanlage vor. Eine Kontrolle des schalltechnischen Amtssachverständigen im Juni 2021 ergab, dass die Kompressoren im Lager mit einer Schallschutzhaube versehen worden waren und die kältetechnischen Anlagen nunmehr konsensgemäß betrieben werden.

Die VA kritisierte, dass erst mehr als ein Jahr nach der ersten Lärmbeschwerde eine Verbesserung der Belästigungssituation erzielt werden konnte.

Einzelfall: 2020-0.362.235 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-540160/20

Ein Anrainer einer Betriebsanlage für Gebäudetechnik schilderte, dass er seit Mai 2020 Lärmbelästigungen durch das Außengerät einer kältetechnischen Anlage ausgesetzt sei. Schalltechnische Messungen seien von der MA 36 in Aussicht gestellt, aber nicht durchgeführt worden.

Laute Klimaanlage  
einer Betriebsanlage  
für Gebäudetechnik

Im Prüfverfahren erwies sich der Vorwurf als zutreffend. Erst nach dem Einschreiten der VA fand im März 2021 eine Besprechung im Beisein eines Gewerbeteknikers der MA 36-A statt. Aufgrund der Beschaffenheit des Anlagenteils und des absehbaren Heranrückens des Wohnbaus an die Betriebsanlage stellte die Betreiberin eine räumliche Versetzung des Rück-

kühlers der Klimaanlage in Aussicht. Im März 2021 beantragte die Betreiberin die gewerbebehördliche Genehmigung der Änderung der Betriebsanlage. Die bestehende Kältemaschine und der Kühlturm sollen demontiert und durch eine neue Kompressionskältemaschine ersetzt werden. Der Rückkühler wird auf dem Dach der Betriebsanlage aufgestellt werden.

Einzelfall: 2021-0.145.542 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-845509/20

Laute Lüftungs- und  
Klimaanlage eines  
Gastgewerbe-  
betriebes

Ein Nachbar beschwerte sich bei der VA über Lärmbelästigungen durch die Lüftungs- und die Klimaanlage eines Gastgewerbebetriebes. Er hatte deswegen bereits im September 2020 die Gewerbebehörde kontaktiert. Eine daraufhin durchgeführte Erhebung des gewerbeteknischen Amtssachverständigen der MA 36 ergab, dass die Lüftungsanlage nicht konsensgemäß ausgeführt war. Mit Bescheid vom Dezember 2020 schrieb die Gewerbebehörde einen höchstzulässigen Schalldruckpegel für die Lüftungsanlage sowie deren Überprüfung und Wartung vor. Nachdem ein Amtssachverständiger der MA 36 bei einer Kontrolle im Jänner 2021 eine Erhöhung der Lärmemissionen der Lüftungsanlage feststellte, forderte die Behörde den Betreiber auf, den konsensgemäßen Zustand herzustellen und leitete ein Verwaltungsstrafverfahren ein.

Bei einer kommissionellen Überprüfung des Lokals im Beisein des gewerbeteknischen Amtssachverständigen der MA 36 und der medizinischen Amtssachverständigen der MA 15 wurde im Juli 2021 festgestellt, dass eine Splittklimaanlage konsenslos errichtet und betrieben wurde. Bei einer Hörprobe in der Wohnung des Anrainers konnte die Küchenlüftung des Lokals als Lärmquelle identifiziert werden. Aufgrund des Ergebnisses der kommissionellen Überprüfung trug die Behörde dem Betreiber mit Verfahrensordnung im August 2021 auf, den rechtmäßigen Zustand herzustellen. Eine Nachkontrolle durch die MA 36 im September 2021 ergab, dass das Splittklimagerät abgeklemmt war.

Bei einer weiteren Erhebung stellte sich heraus, dass die Lüftungsanlage nicht körperschallentkoppelt ausgeführt war, sodass sich Vibrationen und Schwingungen in die Wohnung des Nachbarn übertragen konnten. Auch wurde Sekundärschall emittiert, den der Nachbarn als störendes Geräusch wahrnahm. Außerdem war die nicht genehmigte Splittklimaanlage wieder in Betrieb genommen worden. Die Gewerbebehörde forderte daher den Betreiber zur körperschallentkoppelten Ausführung der Lüftungsanlage auf. Im November 2021 erließ sie einen Bescheid, mit dem die Splittklimaanlage außer Betrieb genommen wurde. Sie leitete ein weiteres Strafverfahren ein.

Einzelfall: 2021-0.711.413 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-1263618/21

## 2.5 Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport

### 2.5.1 COVID-19

#### Zahlreiche Mängel bei den COVID-19-Absonderungen

Bereits im ersten Jahr der COVID-19-Pandemie befasste sich die VA ausführlich mit Quarantänemaßnahmen, die die Gesundheitsbehörde aufgrund einer bestätigten COVID-19-Infektion, eines Ansteckungs- oder Infektionsverdachts anordnete. Derartige Quarantänemaßnahmen – sogenannte Absonderungen – können gem. § 7 Abs. 1a EpiG gegen Personen verhängt werden, die positiv auf COVID-19 getestet wurden, engen Kontakt zu einer COVID-19-positiven Person hatten oder bei denen aufgrund einschlägiger Symptome ein Infektionsverdacht besteht.

Auch 2021 blieben COVID-19-Absonderungen ein zentrales Thema für die VA. Viele Beschwerden betrafen die Wiener Gesundheitsbehörde (MA 15). Hauptkritikpunkte waren die langen Wartezeiten auf Absonderungsbescheide, die schwierige Erreichbarkeit der Behörde sowie die bescheidmäßige Festlegung von Absonderungszeiträumen, die nicht im Einklang mit der telefonischen Verfügung standen.

Viele Beschwerden über Absonderungen

Die VA setzte sich weiterhin für eine Verbesserung der Behördenpraxis ein. Neben vielen Prüfverfahren, die die VA wegen individueller Schwierigkeiten mit Absonderungen führte, machte die VA auch von amtswegigen Prüfverfahren Gebrauch, um gezielt auf strukturelle Defizite hinzuweisen und geeignete Lösungsansätze auszuarbeiten.

Weiterhin zentrales Thema

#### Langes Warten auf Absonderungsbescheide

Absonderungen sind grundsätzlich in Bescheidform anzuordnen. Zusätzlich besteht für die Dauer der Pandemie gem. § 46 Abs. 1 EpiG die Möglichkeit der Erlassung eines telefonischen Absonderungsbescheides. Eine telefonische Absonderung endet aber automatisch, wenn nicht innerhalb von 48 Stunden ein (regulärer) Bescheid erlassen wird.

Da das EpiG eine eindeutige Regelung zur Rechtsform von Absonderungen nach § 7 Abs. 1a vermissen lässt, kam es anfangs zu Unsicherheiten und unterschiedlichen Rechtsauslegungen der einzelnen Gesundheitsbehörden in Österreich. Das führte zu einer uneinheitlichen und immer wieder auch zu einer nicht gesetzeskonformen Vorgehensweise der Behörden.

In einer Entscheidung vom 23. November 2021 stellte der VwGH klar, dass den Gesundheitsbehörden – neben der telefonischen Bescheiderlassung gem. § 46 Abs. 1 EpiG – grundsätzlich nur das Mittel einer bescheidmäßigen Absonderung zur Verfügung steht.

Absonderung nur mit Bescheid

Schriftlicher Bescheid erst Monate nach Absonderung	Trotz dieser rechtlichen Klarstellung erreichten die VA immer noch viele Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, die beanstandeten, von der Wiener Gesundheitsbehörde zwar telefonisch abgesondert worden zu sein, aber erst Wochen oder Monate später einen schriftlichen Bescheid erhalten zu haben.
Negative Folgen für Betroffene	Das ist für die Betroffenen häufig mit negativen Folgen verbunden. Sie berichteten davon, dass ihre Arbeitgeber das absonderungsbedingte Fernbleiben vom Arbeitsplatz ohne schriftlichen Nachweis nicht akzeptieren würden. Einige Betroffene hätten sich daher sogar dazu gezwungen gesehen, Erholungsurlaub oder Zeitausgleich in Anspruch zu nehmen. Auch waren für die abgesonderten Personen die genauen Absonderungszeiträume, Verpflichtungen im Rahmen der Absonderung und Freitestungsmöglichkeiten ohne einen Bescheid oder schriftlichen Nachweis meist nicht nachvollziehbar.
Absonderungen rechtswidrig	Diese immer wieder wahrgenommene Vorgehensweise der MA 15 steht nicht im Einklang mit den Bestimmungen des EpiG und stellt keine rechtskonforme Absonderung dar. Aus diesem Grund wandte sich die VA an die Stadt Wien und forderte systematische Verbesserungen ein. Wenngleich eine Aufstockung der personellen Ressourcen und eine Optimierung der elektronischen Systeme zur Bescheidausstellung in Aussicht gestellt wurden, erreichten die VA weiterhin Beschwerden über Verzögerungen bei der Ausstellung der Absonderungsbescheide in Wien.
Amtswegiges Prüfverfahren	Daher leitete die VA ein amtswegiges Prüfverfahren ein, um die Stadt Wien ein weiteres Mal auf die anhaltenden Problemfelder hinzuweisen. Die VA ersuchte darin um Auskunft, wodurch zukünftig eine ordnungsgemäße Absonderungspraxis sichergestellt werden soll. Weiters holte die VA Daten zu den Beschäftigungszahlen, der Anzahl der Absonderungsbescheide sowie der durchschnittlichen Dauer zwischen telefonischer Absonderung und Erlassung der Bescheide ein.
MA 15 nicht erreichbar	Ein immer wieder geäußertes Problem der Betroffenen stellte auch die schwierige Erreichbarkeit der Gesundheitsbehörde dar. Obwohl durch die E-Mail-Adresse <a href="mailto:bescheidauskunft@ma15.wien.gv.at">bescheidauskunft@ma15.wien.gv.at</a> eine eigene Anlaufstelle für Anliegen rund um Absonderungsbescheide geschaffen wurde, sei eine Rückmeldung nach Auskunft der Betroffenen auch nach Wochen meist nicht zu erwarten. Da auf ihre telefonischen oder elektronischen Ersuchen um Ausstellung oder Änderung des Absonderungsbescheids nicht reagiert wurde, blieb vielen Wienerinnen und Wienern zuletzt nur die Kontaktaufnahme mit der VA.
Falscher Absonderungszeitraum	Einige Betroffene wandten sich auch an die VA, weil der (telefonisch mitgeteilte) Absonderungszeitraum nicht mit dem am Absonderungsbescheid abgebildeten Zeitraum übereinstimmte. Für eine junge Wienerin konnte z.B. die VA die Berichtigung des Bescheids erreichen.

## Elternbrief statt Absonderungsbescheid

Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben stellt für viele Eltern schul- bzw. betreuungspflichtiger Kinder spätestens seit Beginn der COVID-19-Pandemie eine enorme Herausforderung dar. Mehrere Eltern zeigten sich daher auch gegenüber der VA erleichtert, dass es (unter Einhaltung diverser Schutzmaßnahmen) wieder zu einem einigermaßen geregelten physischen Schulbesuch ihrer Kinder kommen konnte.

Herausforderung  
für Eltern schul-  
pflichtiger Kinder

Der Gesundheitsminister legte eigene Absonderungsregelungen im schulischen Bereich fest, um zu verhindern, dass bereits bei einem einzelnen COVID-19-Fall zwingend sämtliche Kinder des Klassen- bzw. Gruppenverbandes als Kontaktpersonen eingestuft und abgesondert werden müssen.

Kommt es allerdings doch zu einer Absonderung, ist auch hier ein rasches Tätigwerden der Gesundheitsbehörde und eine klare Handlungsanweisung für die Eltern der betroffenen Kinder unerlässlich.

Die Vorgehensweise der MA 15, die der VA gegen Ende des Jahres 2021 von mehreren Eltern geschildert wurde, legt allerdings das Gegenteil nahe. Anstatt eines individuellen Absonderungsbescheids erhielten diese Eltern nämlich nur einen allgemeinen Elternbrief der Gesundheitsbehörde – pauschal adressiert an alle „Obsorgeberechtigten“ einer bestimmten Klasse. Inhaltlich enthielten jene Elternbriefe, die den betroffenen Eltern über die Schuldirektion weitergeleitet wurden, Anordnungen zur Einhaltung der Absonderung der Kinder. Die Elternbriefe stellten zwar die Zustellung förmlicher Absonderungsbescheide in Aussicht, den betroffenen Eltern wurden solche aber auch nach mehreren Wochen nicht zugestellt.

Keine rechtskonforme  
Absonderung der  
Schulkinder

Die VA ist sich bewusst, dass die zwischenzeitlich extrem hohen Zahlen täglicher COVID-19-Neuinfektionen die Gesundheitsbehörden vor erhebliche Schwierigkeiten stellen und dieser Umstand mit Verzögerungen und Ressourcenengpässen einhergehen kann. Dennoch sollten derartige Defizite nicht zu Nachteilen für die Betroffenen führen.

Um die geschilderte Praxis der „Absonderung mittels Elternbrief“ im schulischen Bereich aufzugreifen und eine rechtskonforme Absonderung sicherzustellen, setzte sich die VA mit der Stadt Wien in Verbindung. In einer ersten Stellungnahme bestätigte die Stadt Wien, dass in diesen Fällen aus Ressourcen Gründen häufig keine individuellen Absonderungsbescheide ausgestellt werden.

Einzelfälle: 2021-0.028.026, 2021-0.190.150, 2021-0.547.171, 2021-0.797.253, 2021-0.124.593, 2021-0.139.444, 2021-0.229.254, 2021-0.825.604, 2021-0.124.561 (alle VA/BD-GU/A-1); 2021-0.036.308, (VA/W-GES/A-1), MPRGIR-V-104982/21; u.v.m.

## Kein Genesungszertifikat trotz bestätigter COVID-19-Infektion

- Eintragung im EMS** Ein EU-konformes Genesungszertifikat des „Grünen Passes“ kann nur ausgestellt werden, wenn die COVID-19-Infektion mittels PCR-Test bestätigt und im Epidemiologischen Meldesystem (EMS) erfasst wurde. Bei Meldung bzw. Bekanntwerden eines positiven PCR-Testergebnisses ist es Aufgabe der zuständigen Gesundheitsbehörde, diese Infektion im EMS zu vermerken und die weiteren Schritte wie Absonderungsmaßnahmen und Kontaktpersonennachverfolgung zu veranlassen. Bei korrekter Meldung einer COVID-19-Infektion im EMS wird automatisch ein COVID-19-Genesungszertifikat generiert. Dieses kann über die Plattform [gesundheit.gv.at](https://gesundheit.gv.at), über die Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden oder die ELGA-Ombudsstellen abgerufen und kostenlos ausgedruckt werden.
- „2G-Nachweis“** Aufgrund der andauernden COVID-19-Pandemie und der hohen Anzahl an Neuinfektionen bestand ab Herbst 2021 eine weitgehende „2G-Pflicht“ für viele Bereiche des öffentlichen Lebens. Daher konnten nur gegen COVID-19 geimpfte oder von COVID-19 genesene Personen Gastronomie-, Kultur- und Freizeitbetriebe besuchen und diverse andere (Dienst-)Leistungen in Anspruch nehmen. Ein EU-konformes Genesungszertifikat stellte für genesene Personen den einfachsten und unkompliziertesten Weg dar, um einen „2G-Nachweis“ zu erbringen.
- Fehlendes Genesungszertifikat** Im Vorjahr wandten sich mehrere Wienerinnen und Wiener an die VA, weil ihnen trotz PCR-bestätigter COVID-19-Infektion kein solches Genesungszertifikat ausgestellt wurde. Davon betroffen waren insbesondere Personen, die zwar ein positives PCR-Testergebnis aufgewiesen haben, deren sogenannter CT-Wert aber über 30 betrug. Der CT-Wert („Cycle threshold“), der bei PCR-Testungen häufig erhoben wird, bietet einen Hinweis auf die Viruslast, die ein Betroffener in sich trägt. Ein hoher CT-Wert kann darauf hindeuten, dass sich eine Infektion bereits in der Endphase befindet. Nach aktuellem medizinischen Wissensstand ist bei einem CT-Wert über 30 von einer geringen Viruslast und dem Verlust der Ansteckungsgefahr auszugehen.
- Eine Frau kontaktierte die VA, weil sie Monate nach ihrer COVID-19-Infektion immer noch kein Genesungszertifikat erhalten hatte. Die junge Wienerin wurde am 9. August 2021 mittels PCR-Test positiv auf COVID-19 getestet, wies aber bereits einen CT-Wert über 30 auf. Die MA 15 bestätigte die Erkrankung, veranlasste eine Kontaktpersonennachverfolgung und wies sie an, ihren Gesundheitszustand weiterhin zu überprüfen. Offenbar aufgrund des hohen CT-Wertes ihrer Testung vermerkte die MA 15 die Infektion aber nicht im EMS. Auch nach mehrfachem Ersuchen korrigierte die MA 15 die Eintragung im EMS nicht.
- Genesungszertifikat auch bei hohem CT-Wert** Der CT-Wert einer positiven PCR-Testung gibt lediglich Auskunft über den Verlauf der Infektion, ändert aber nichts am Umstand einer vorliegenden, abklingenden oder gerade durchgemachten COVID-19-Infektion. Folglich

ist ein Genesungszertifikat auch bei einer PCR-Testung mit hohem CT-Wert auszustellen. Der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz bestätigte diese Auffassung auf Anfrage der VA. Personen, die mittels PCR-Test positiv auf COVID-19 getestet werden, sind laut BMSGPK unabhängig vom CT-Wert und ohne eine weitere Testung als bestätigter COVID-19-Fall anzusehen.

Erst nach Einschreiten der VA und Vorlage eines Nachweises, der kurz nach der Infektion Antikörper auf COVID-19 belegte, vermerkte die MA 15 die COVID-19-Infektion der Frau nun doch rückwirkend im EMS. Wenig später konnte die Wienerin das Genesungszertifikat schließlich abrufen.

Erfolgreiches  
Prüfverfahren

Auch andere betroffene Wienerinnen und Wiener ersuchten die VA um Unterstützung beim Erhalt der Genesungszertifikate. Zum Teil wählten diese letztlich den einfacheren Weg und ließen sich regulär gegen COVID-19 impfen, um so über einen „1G-Nachweis“ zu verfügen. In einem anderen Fall veranlasste die VA eine Überprüfung und ersuchte um Nachtrag der bestätigten COVID-19-Infektion.

Einzelfälle: 2021-0.900.572, 2021-0.840.894, 2021-0.818.723, 2021-0.803.089, 2021-0.644.426 (alle VA/BD-GU/A-1)

## 2.5.2 Bedarfsorientierte Mindestsicherung

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

SH-GG seit  
1. Juni 2019 in Kraft

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

Erlassung von  
Ausführungsgesetzen

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

Wien & Bgld  
setzten das SH-GG  
noch immer nicht um

Das Land Wien ist – wie auch sechs weitere Bundesländer – der bundesverfassungsrechtlichen Verpflichtung, ein grundsatzgesetzkonformes Ausführungsgesetz zu erlassen, nicht fristgerecht nachgekommen. Zwar wurden mit der Novelle LGBl. 22/2020 geringfügige Anpassungen vorgenommen, die umfassende Umsetzung der grundsatzgesetzlichen Vorgaben ist aber – mehr als zwei Jahre nach Ablauf der vorgegebenen Frist – immer noch ausständig. Mit Ausnahme des Landes Wien und des Burgenlands setzten inzwischen alle Bundesländer ausführungsgesetzliche Regelungen in Kraft.

Die unterlassene Anpassung des WMG an das SH-GG hat zur Folge, dass die Berechnung der Höhe der Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung weiterhin anderen rechtlichen Grundlagen unterliegt als vom SH-GG vorgesehen. Je nach Sachlage des zu beurteilenden Falles führt das dazu, dass in Wien lebende hilfsbedürftige Menschen zum Teil höhere, zum Teil aber auch geringere Leistungen erhalten, als es nach dem SH-GG vorgesehen wäre. Das SH-GG als Grundsatzgesetz vermag keine subjektiven Rechte zu begründen. Daher können sich Wiener Landesbürgerinnen und Landesbürger gegenüber der vollziehenden MA 40 auf seine Bestimmungen auch dann nicht berufen, wenn sie im Falle seiner Umsetzung durch den Landesgesetzgeber Anspruch auf höhere Leistungen haben würden. Das ist für die betroffenen Menschen, denen auch die VA angesichts der Rechtslage nicht weiterhelfen kann, unbefriedigend.



Im Hinblick auf Art. 15 Abs. 6 B-VG ist unbestreitbar, dass das WMG in jenen Bereichen, in denen es den grundsatzgesetzlichen Vorgaben immer noch nicht entspricht, seit 1. Jänner 2020 verfassungswidrig ist. Es ist in rechtsstaatlicher Hinsicht mehr als bedenklich, wenn in Teilen offenkundig und unbestreitbar verfassungswidrige Gesetze jahrelang in Geltung stehen. In einem Rechtsstaat können politische Erwägungen keine Missachtung der Bundesverfassung rechtfertigen. Die Bundesverfassung ist auch dann zu beachten, wenn das zu rechtspolitisch unangenehmen Konsequenzen führen kann. Folglich ist es nach Auffassung der VA jetzt notwendig, unter Ausnutzung der den Landesgesetzgebern (auch) nach Auffassung des VfGH im Rahmen der Ausführungsgesetzgebung eingeräumten Spielräume, Rechtssicherheit durch Herstellung einer verfassungskonformen Rechtslage zu schaffen.

WMG tw. offenkundig verfassungswidrig

Die Notwendigkeit, die Verfassungskonformität des WMG durch eine rasche Anpassung an das SH-GG wiederherzustellen, wird durch die besondere Bedeutung dieses Gesetzes noch unterstrichen. Nach den Erhebungen der Statistik Austria bezogen in den Jahren 2018 bis 2020 in Wien im Schnitt jeweils rund 160.000 Menschen zumindest zeitweise Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Erfreulich daran ist, dass die Zahl der Menschen, die zur Sicherung ihrer existenziellen Lebensbedürfnisse von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung abhängig waren, von 2018 auf 2019 signifikant zurückgegangen und auch durch die gestiegene Arbeitslosigkeit 2020 nicht angestiegen ist.

Zahl der Leistungsbeziehenden 2020 stabil

Die VA hebt ausdrücklich hervor, dass die mit der Vollziehung des WMG betraute MA 40 auch 2021 wegen der COVID-19-Pandemie vor besonderen Herausforderungen stand, die gewaltige Anzahl an Verfahren in einer angemessenen Frist gesetzeskonform abzuschließen. Ausdrücklich anzuerkennen ist, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 40 während der Corona-Krise unter schwierigen Rahmenbedingungen in den meisten Fällen hervorragende Arbeit leisteten.

MA 40 leistet sehr gute Arbeit

Im Hinblick auf die zahlreichen von der MA 40 durchgeführten Verfahren ist es aber nicht überraschend, dass es auch 2021 etliche Fälle gab, in denen die VA Beschwerden als berechtigt erkennen musste. Eine repräsentative Auswahl soll kurz dargestellt werden.

### **Gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen**

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

VA fordert rasche Erledigung von Anträgen

Überlange Verfahrensdauer nicht zu rechtfertigen

Die Erfahrungen der VA zeigen, dass es den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fast immer gelingt, die mitunter sehr komplexen Verfahren zügig abzuschließen. Allerdings gibt es einzelne Fälle, in denen unnötige Verfahrensverzögerungen festzustellen sind. So etwa im Fall eines Mannes, der am 12. April 2021 einen Folgeantrag auf Weitergewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung für die Zeit ab 1. Juni 2021 stellte. Dieser Antrag wurde mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, vom 31. August 2021 – also nach einer Verfahrensdauer von mehr als viereinhalb Monaten – abgewiesen, obwohl die Voraussetzungen für die Weitergewährung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung vorlagen. Erfreulicherweise wurden nach Einleitung des Prüfverfahrens der VA mit Bescheid der MA 40 vom 22. September 2021 letztlich doch die beantragten Leistungen ab 1. Juni 2021 rückwirkend zuerkannt. Dieser Umstand ändert jedoch nichts daran, dass das Verfahren vom Zeitpunkt der Antragstellung bis zum rechtskonformen Leistungszuerkennungsbescheid mehr als vier Monate in Anspruch nahm und der Betroffene im Sommer 2021 mit großen finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen hatte.

Einzelfall: 2021-0.621.035 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1089244/21

### **Unionsrechtswidrige Versagung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung**

EuGH stärkt Rechte der Arbeitnehmenden

Mit einem richtungsweisenden Urteil vom 6. Oktober 2020, C 181/19, entschied der EuGH, dass arbeitslos gewordene Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer eines anderen Mitgliedstaats der EU im Aufenthaltsmitgliedstaat dann einen Anspruch auf die gleichen sozialen und steuerlichen Vergünstigungen genießen wie inländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, wenn sie für ein schulpflichtiges Kind die Obsorge tragen und bereits Zugang zum Arbeitsmarkt des Aufenthaltsmitgliedstaats haben.

MA 40 setzt Entscheidung des EuGH rasch um

Aufgrund dieser Entscheidung des EuGH musste die MA 40 ihre Vollzugspraxis ändern, weil dem genannten Personenkreis in Vollziehung des WMG bislang keine Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung gewährt wurden. Erfreulicherweise setzte die MA 40 die Entscheidung sehr rasch um und erkannte den betroffenen Personen umgehend nach Antragstellung Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung zu.

Einzelfall: 2020-0.824.533 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1181536/20

### **Versagung der Mindestsicherung trotz Erfüllung der Mitwirkungspflicht**

Umfassende Mitwirkungspflicht der Hilfesuchenden

Im Verfahren über die Zuerkennung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung hat die antragstellende Person eine weitreichende Mitwirkungspflicht. Die MA 40 kann einen Verbesserungsauftrag erteilen und Informationen verlangen. Die antragstellende Person ist darauf aufmerksam zu machen, dass

die Leistung nach Ablauf der im Verbesserungsauftrag genannten Frist eingestellt oder abgelehnt wird, wenn der Mitwirkungspflicht ohne triftigen Grund nicht entsprochen wird. Diese an sich sinnvolle, aber mit Augenmaß zu handhabende Regelung führt in der Praxis immer wieder zu Problemen.

Im Zuge der Bearbeitung eines Antrags forderte die MA 40 eine Frau auf, die Sterbeurkunde des Gatten vorzulegen, weil sie angegeben hatte, verwitwet zu sein. Obwohl sie eine beglaubigte Übersetzung der Sterbeurkunde ihres Mannes vorlegte, wurde ihr Antrag auf Gewährung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung mangels Mitwirkung abgewiesen.

Trotz Mitwirkung  
Antrag abgewiesen

In weiterer Folge erkannte die MA 40 jedoch das Missverständnis und erkannte der Frau mit einem weiteren Bescheid doch noch rückwirkend Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung zu.

Ein Mann bezog seit 2014 durchgehend Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung. Umso erstaunter war er, als ihn die MA 40 im Rahmen der Bearbeitung eines Folgeantrages im Jahr 2020 aufforderte, Übersetzungen in Bezug auf seine Scheidung im Jahr 1998 und einen Nachweis über die Löschung einer Eintragung im Firmenbuch vorzulegen, obwohl die Firma seit mehr als 20 Jahren in Konkurs ist.

Aufwendig zu  
beschaffende  
Dokumente

Nach Einleitung des Prüfverfahrens räumte ihm die MA 40 ausreichend Zeit für die Vorlage der benötigten Unterlagen ein, sodass er seiner Mitwirkungspflicht nachkommen konnte. Ihm wurden dann weiterhin Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung gewährt.

Leider reagiert die MA 40 nicht in allen Fällen so bürgerfreundlich. Ein junger Wiener beantragte Anfang 2021 Mindestsicherung. Da die Erhebungen der MA 40 ergaben, dass der Mann eine Lebensgefährtin hatte, forderte ihn die Behörde auf, den Antrag auch von ihr unterfertigen zu lassen und einen Identitätsnachweis der Lebensgefährtin vorzulegen. Die Lebensgefährtin übermittelte daraufhin zahlreiche Unterlagen, irrtümlich jedoch keinen Identitätsnachweis. Im Begleitschreiben ersuchte die Frau die MA 40 jedoch ausdrücklich, sie bei weiteren Fragen zu kontaktieren. Die Behörde kam der Bitte aber nicht nach. Der Antrag galt als zurückgezogen.

Obwohl die MA 40 im vorliegenden Fall formal korrekt entschied, wäre es im Sinne der Bürgerfreundlichkeit angezeigt gewesen, die Antragsteller zu kontaktieren. Nach Einschreiten der VA erklärte die MA 40, dass künftig eine telefonische Vorabklärung zu versuchen sei.

Einzelfälle: 2021-0.295.451, MPRGIR-V-525105/21; 2020-0.753.548, MPRGIR-V-1088735/20; 2021-0.307.351, MPRGIR-V-538633/21 (alle VA/W-SOZ/A-1)

## Rechtswidrige Einstellung und Nichtgewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung

Online-Antrag ging verloren

Im Fall einer Frau war die Vorgangsweise der MA 40 in doppelter Hinsicht mangelhaft. Ihr im März 2021 gestellter Antrag auf Weitergewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ab Mai 2021 wurde nicht bearbeitet, weil ihr Online-Antrag verloren ging und Daten im Online-Antragssystem nur für maximal einen Monat gespeichert werden.

VA erwirkt Leistungszuerkennung

Da die Frau der VA einen Screenshot über die Bestätigung des Einlangens ihres Antrages übermitteln konnte, erklärte sich die MA 40 bereit, ihr doch noch Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ab Mai 2021 zuzuerkennen.

Irrtümliche Einstellung der Mindestsicherung

Im Zuge des Prüfverfahrens wurde zudem festgestellt, dass aufgrund eines weiteren Antrags dieser Frau zuerkannte Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung mit Juli 2021 zur Gänze eingestellt worden waren, weil sie der MA 40 nicht fristgerecht mitgeteilt hatte, weshalb sie in einem – vor Zuerkennung der aktuellen Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung gelegenen – Zeitraum von zwei Wochen nicht beim AMS gemeldet war. Nach Einleitung des Prüfverfahrens behob die MA 40 auch diesen Fehler mit einem neuen Bescheid, sodass der Frau durchgehend Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung zuerkannt wurden.

Einzelfall: 2021-0.578.185 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1016119/21

## Rechtswidrige Bemessung der Höhe der Mindestsicherung

Mehrere Missstände in einem Verwaltungsakt

Auch 2021 musste die VA in einigen Fällen feststellen, dass die MA 40 Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung in zu geringer Höhe gewährt hatte. Ein Negativbeispiel, das sehr anschaulich zeigt, was bei der Berechnung der Höhe von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung alles schiefgehen kann, liefert der Fall einer Frau. In ihrer Angelegenheit unterliefen der MA 40 gleich mehrere Fehler, die die MD der Stadt Wien gegenüber der VA auch eingestand.

Bei der Zuerkennung der Leistung mit Bescheid vom Oktober 2020 blieb irrtümlich der bekannte Bezug von Wochengeld unberücksichtigt, sodass die Frau im Zeitraum von fast drei Monaten einen zu hohen Betrag gewährt bekam und auch angewiesen erhielt. Die Behörde erließ daraufhin einen Rückforderungsbescheid über den zu hohen Betrag.

VA erwirkt rechtlich korrekte Leistungsgewährung

Die VA konnte erwirken, dass der Rückforderungsbescheid der MA 40 aufgehoben wurde. Darüber hinaus korrigierte die Behörde die ursprünglich zuerkannte Leistung, sodass die Frau in Folge des Auslaufens der Beihilfe zum Kinderbetreuungsgeld entsprechend höhere Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung erhielt.

Gleichsam als Kontrast dazu soll aber auf einen anderen Fall hingewiesen werden, in dem sich die MA 40 in einer sehr einfühlsamen und vertretbaren Auslegung des WMG dazu bereit erklärte, die besonderen Umstände zu berücksichtigen und von der fiktiven Anrechnung der Notstandshilfe abzusehen.

Einzelfälle: 2021-0.399.366 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-751595/21; 2020-0.837.051 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1203793/20

### **Rechtswidrige Rückforderung von Mindestsicherung**

Eine Frau wurde mit Bescheid der MA 40 zur Rückzahlung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung in Höhe von rund 1.550 Euro verpflichtet, weil sie nach Auffassung der Behörde ihrer Meldepflicht nicht nachgekommen war.

Rückforderung der Mindestsicherung

Tatsächlich verletzte sie jedoch keine Meldepflichten, weil sie sowohl die Arbeitnehmerveranlagung des Finanzamts als auch das Schreiben des AMS zu erhöhten Beihilfen für einen näher bezeichneten Zeitraum unverzüglich vorlegte.

Meldepflichten wurden nicht verletzt

Das LVwG Wien hob den Bescheid als rechtswidrig auf.

LVwG hob Bescheid auf

Einzelfall: 2021-0.114.622 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-197114/21

### **Rechtswidrige Versagung der Mietbeihilfe**

Eine Frau stellte im Juli 2020 einen Folgeantrag auf Gewährung der Mietbeihilfe für die Zeit ab August 2020. Die MA 40 forderte die Frau zur Angabe von Vermögen auf, stützte diese Aufforderung aber auf die falsche gesetzliche Bestimmung. Das hatte zur Folge, dass die Behörde den Antrag als zurückgezogen wertete, da innerhalb der gesetzten Frist keine Angaben einlangten. Die Aufforderung hätte aber nicht nach § 32 WMG, sondern nach § 16 WMG erfolgen müssen. Der Unterschied liegt in der Rechtsfolge. Die Behörde wäre verpflichtet gewesen, die Leistung einzustellen oder abzulehnen.

Antrag wird abgewiesen

Nach Einleitung des Prüfverfahrens erklärte sich die MA 40 im Hinblick auf die fehlerhafte Aufforderung dazu bereit, der Frau auch für die Zeit von August bis Oktober 2020 Mietbeihilfe zuzuerkennen.

Durchgehende Zuerkennung der Mietbeihilfe

Einzelfall: 2021-0.092.260 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-165279/21

### **Behindertenzuschlag verwehrt**

Ein Wiener stellte im Jänner 2021 im Rahmen eines Folgeantrags auf Mindestsicherung auch einen Antrag auf den Behindertenzuschlag. Die Behörde gewährte ihm den Behindertenzuschlag erst ab Jänner 2021 und nicht rück-

Kein rückwirkender Behindertenzuschlag

wirkend ab Mai 2020. Das, obwohl die materiellen Voraussetzungen für die Leistungszuerkennung schon früher vorlagen und der Behörde die Behindereneigenschaft des Antragstellers auch bekannt war.

**Antragsprinzip** Seit 1. Mai 2020 haben Menschen mit Behinderung, die Leistungen der Wiener Mindestsicherung beziehen, Anspruch auf einen Behindertenzuschlag. Dieser wird nur über Antrag und nicht von Amts wegen gewährt. Eine rückwirkende Zuerkennung ist gesetzlich nicht vorgesehen.

**Stärkere Unterstützung von Menschen mit Behinderung** Ziel der Novelle des WMG, LGBl. Nr. 22/2020, war es, die Mindestsicherung bestmöglich als Instrument der Armutsbekämpfung zu garantieren, insbesondere aufgrund der COVID-19-Situation. Zahlungen an Mindestsicherungsbezieherinnen und -bezieher sollen ohne Unterbrechung erfolgen können. In einem Schreiben der Stadt Wien heißt es, „diese Gruppe mit der Novelle zum Wiener Mindestsicherungsgesetz noch stärker unterstützen zu wollen und daher einen Zuschlag für Menschen mit Behinderung einzuführen“.

Mangels Informationen erhielt der Wiener die zustehende Leistung nicht, die der Gesetzgeber für ihn vorsah. Bei entsprechender Aufklärung hätte er den Antrag auf Behindertenzuschlag bereits früher gestellt.

**Keine gezielten Informationen** Aufgrund der Komplexität der Materie und in Hinblick auf den Zweck der Novelle wären gezielte Aufklärungen durch die Behörde notwendig gewesen. Die Betroffenen müssen rechtzeitig informiert werden, damit sie ihre Ansprüche fristgerecht geltend machen können.

Einzelfall: 2021-0.209.816 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-369264/21

### 2.5.3 Rechte von Menschen mit Behinderung

#### Kein Betreuungsplatz für Kleinkind mit Behinderung

**Mehrfache Behinderungen** Die Familie eines Kindes, das an einer seltenen genetischen Erkrankung leidet, wandte sich an die VA. Seit 2017 wird der vierjährige Bub in der Klinik Favoriten betreut. Er benötigt eine Umgebung, die „Beständigkeit mit permanenter Zuwendung“ aufweist. Er ist in seiner Eigen- und Außenwahrnehmung stark eingeschränkt und hat ein vermindertes Hör- sowie Sehvermögen. Er kann den Kopf nur leicht bewegen. Das ist neben Hand-Mund-Bewegungen die einzige Bewegung, die er selbst ausführen kann. Er hat auch keine Kopf- oder Rumpfhaltung und eine Tonuserhöhung, was bedeutet, dass seine Beine verkrampfen. Er kann sich nicht selbstständig lagern, selbstständig in den Stehständer oder im Rollstuhl bewegen. Er wird durch eine PEG-Sonde (Perkutane Endoskopische Gastrostomie) ernährt und hat schwere Schluckbeschwerden, weswegen er auch eine Trachealkanüle hat.

**Keine geeignete Einrichtung in Wien** In der Stadt Wien gab und gibt es keine Einrichtung, in der Kinder mit solch schweren Beeinträchtigungen eine entsprechende entwicklungs- und wahrnehmungsadaptierte Förderung erhalten können.

Im Juli 2018 wurde in der Klinik befunden, dass der Bub kein Fall für die Akut-Neurorehabilitation ist, sondern eine dauerhafte Reha und einen diesbezüglichen langfristigen Platz benötigt. 2018 wurde ein Platz im Pflege- und Förderzentrum Perchtoldsdorf gefunden. Obwohl die Familie einer Übersiedlung nach Perchtoldsdorf zustimmte, konnte der Bub den Platz nicht bekommen. Grund dafür waren Unstimmigkeiten über die Finanzierungszuständigkeit zwischen der MA 11 und dem FSW. Als schließlich der FSW eine unbefristete Förderbewilligung ausstellte, war der Platz nicht mehr frei.

Bei der Betreuung des Kindes übernimmt die Familie eine besonders wichtige Funktion. Sein Vater besucht ihn täglich für mehrere Stunden. Er übernimmt dabei eingeschulte pflegerisch-therapeutische Handlungen und geht mit ihm täglich ins Freie. Die Mutter ist Vollzeit berufstätig und besucht ihn ein- bis zweimal an den Wochenenden. Außerdem nimmt sie an den vierzehntägigen Arztgesprächen teil.

Familie besucht  
Kind täglich

Das betreuende medizinische Personal bestätigte, dass der Bub ein Bedürfnis nach regelmäßigem Kontakt zu seinen Familienmitgliedern hat und sehr positiv auf die Besuche reagiert. Umgekehrt kommt es bei ihm aber vermehrt zu Anspannungen, wenn der Vater – z.B. krankheitsbedingt – nicht täglich zu Besuch kommt. Der Kontakt der Eltern zu ihrem Kind ist trotz der nicht idealen Rahmenbedingungen in der Klinik sehr intensiv. Die Kooperationsbereitschaft der Eltern mit der Klinik ist nach Aussage einer behandelnden Ärztin sehr gut.

Bub unruhig, wenn  
Eltern ihn nicht  
besuchen

Obwohl die Eltern des Buben sich vorbildlich um ihn kümmern, ist eine 24-Stunden-Betreuung zu Hause aus medizinisch-pflegerischen Gründen nicht möglich.

Im März 2020 wurde der Familie vorgeschlagen, den damals fünfjährigen Buben nach Amstetten, also 120 Kilometer vom Wohnort der Eltern entfernt, zu übersiedeln. Die Familie, die über sehr beschränkte finanzielle Mittel verfügt, lehnte dies ab, weil die täglichen Besuche dadurch unmöglich wären.

Übersiedlung nach  
Amstetten  
vorgeschlagen

Ende September 2020 wurde den Eltern mitgeteilt, dass der Bub spätestens in zwei Wochen entlassen werde. Gleichzeitig wurde den Eltern angedroht, dass im Fall ihrer Weigerung ein Verfahren zur Entziehung der Obsorge initiiert werde. Der Familie wurde eine Frist von zwei Tagen gegeben, dieser Vorgehensweise zuzustimmen. Die Eltern weigerten sich, der Übersiedlung nach Amstetten zuzustimmen.

Eltern wird bei  
Weigerung gedroht

Im Oktober 2020 begann eine neue Therapie mit dem Medikament Sertralin. Die Behandlung erfolgte im „Off-Label-Use“, weil das Medikament noch nicht für diese Altersgruppe zugelassen war und daher experimentell angewandt wurde. Die Medikamentengabe war nicht risikofrei und barg nach

Neue Therapie  
nicht berücksichtigt

Aussage der behandelnden Ärztin auch aufgrund von Wechselwirkungen mit anderen Medikamenten ein nicht auszuschließendes Risiko für schwere lebensbedrohliche Situationen.

MA 11 will vor Gericht  
Obsorge einschränken

Am 12. Oktober 2020 stellte der Kinder- und Jugendhilfeträger (MA 11) einen Antrag auf Einschränkung der Obsorge wegen Gefährdung des Kindeswohls, weil die Eltern des mittlerweile Sechsjährigen einer Übersiedlung von Wien nach Amstetten nicht zustimmten.

Nach Einvernahme der behandelnden Ärztin und der früheren Rechtsvertreterin der Eltern sowie einer ausführlichen Erörterung des Grundrechts auf Bildung und Förderung sowie des Grundrechts auf Familienleben durch die Richterin zog der Kinder- und Jugendhilfeträger den Antrag auf Entziehung der Obsorge zurück. Der Bub wird nun weiterhin in der Klinik Favoriten betreut.

Fehler der Behörde  
und Missstand  
in der Verwaltung

Die VA stellte in diesem Beschwerdefall zahlreiche Fehler der Behörde und einen Missstand in der Verwaltung fest. Erstens verfügt die Stadt Wien über keine geeignete Betreuungseinrichtung. Auch nach mehreren Jahren konnte für das Kind in Wien kein Platz gefunden bzw. geschaffen werden.

Zweitens wurde die Chance vertan, dass der Bub im nahe gelegenen Perchtoldsdorf betreut werden konnte. Der Grund dafür war die wechselseitige Bestreitung der Finanzierungszuständigkeit von MA 11 und FSW. Die Familie hätte der Übersiedlung zugestimmt.

Drittens wurde den Eltern vorgeworfen, dass sie bewusst das Kindeswohl gefährden würden, nur um Druck gegen sie aufzubauen. Den Eltern wurde auf Dauer eine 240 Kilometer lange An- und -Rückreise zugemutet, um das eigene sechsjährige Kind besuchen zu können. Tatsächlich kümmerten sich die Eltern besonders gut um den Buben und gerade weil sie bei dem Sechsjährigen möglichst oft sein wollten, stimmten sie der Übersiedlung nicht zu.

Viertens wurde stattdessen Druck auf die Eltern ausgeübt, obwohl die Stadt Wien über Jahre verabsäumte, ein geeignetes Angebot für das Kind zu schaffen. Vor Gericht argumentierte die MA 11, dass die Eltern nicht zufriedenzustellen seien, und es schwierig sei, eine Einrichtung zu finden, „die passgenau den Bedürfnissen der Eltern entspricht“.

Fünftens wurde die neue medizinische Behandlung des Kindes bei den Übersiedlungsplänen nicht ausreichend berücksichtigt.

Einzelfall: 2020-0.633.136 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-895950/20

### **Kostenersatz für COVID-19-Tests von 24-Stunden-Betreuerinnen**

Verlängerung  
des Kostenersatzes

In Österreich werden rund 33.000 Personen mithilfe einer 24-Stunden-Betreuung zu Hause betreut. Zum Schutz dieser vulnerablen Personengruppe vereinbarten der Bund und die Länder im Sommer 2020 einen Kostenersatz



für COVID-19-Tests von 24-Stunden-Betreuerinnen. Dieser Kostenersatz trat rückwirkend ab März 2020 in Kraft und war zunächst bis 31. Oktober 2020 befristet. Die VA setzte sich dafür ein, dass der Kostenersatz vom BMSGPK verlängert wurde.

Im Rahmen dieses Kostenersatzes konnten pro Betreuerin und Monat maximal 85 Euro für einen Test im Inland und maximal 60 Euro für einen Test im Ausland geleistet werden. Die finanziellen Mittel dafür stellte der Bund zur Verfügung, die Vollziehung oblag den Ländern.

Das BMSGPK verabsäumte es leider, einheitliche Richtlinien zur Vollziehung des Kostenersatzes durch die Länder zu erlassen. Die Vollziehung in den Ländern war dadurch unterschiedlich geregelt und Gegenstand von zahlreichen Beschwerden an die VA. Die Mehrzahl betraf den Umstand, dass in manchen Ländern entweder nur die Pflegebedürftigen und deren Angehörige oder nur die Betreuerinnen den Antrag stellen konnten, obwohl das BMSGPK in seinen Stellungnahmen stets klarstellte, dass keine Seite von der Antragstellung ausgenommen werden darf.

VA forderte einheitliches Vorgehen der Länder

In Wien bediente man sich der Wirtschaftskammer zur Vollziehung des Kostenersatzes. Anfangs waren nur die Betreuerinnen berechtigt, einen Antrag zu stellen, auch wenn die Pflegebedürftigen oder deren Angehörige die Testkosten bezahlten. Ziel der Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern über den Kostenersatz ist, betroffene Familien dabei zu unterstützen, dass nur negativ getestete Betreuerinnen bei den pflegebedürftigen Personen ankommen. Eine Einschränkung der Antragstellung nur auf die Betreuerinnen entspricht somit nicht der Intention der Vereinbarung und ist auch vom BMSGPK so nicht gewollt. Schließlich konnte erreicht werden, dass zumindest die Agenturen einen Antrag auf Kostenersatz für die pflegebedürftigen Personen und deren Angehörigen stellen konnten.

Eingeschränkte Möglichkeit in Wien

Unmut herrschte bei den Betroffenen zu Recht auch darüber, dass in den meisten Ländern die Anträge auf Kostenersatz erst mehrere Monate nach der Vereinbarung gestellt werden konnten. In Wien etwa war eine Antragstellung erst ab Dezember 2020 möglich.

Verspätete Auszahlung des Kostenersatzes

Einzelfälle: 2020-0.769.479 (VA/BD-SV/A-1), 2020-0.854.309 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.108.050 (VA/BD-GU/A-1)

## 2.5.4 Gesundheit

### Ärztliches Zeugnis falsch ausgefüllt

Ein Mann wandte sich im Namen seines Vaters an die VA. Dieser litt an Demenz und war längere Zeit in der Klinik Floridsdorf stationär aufgenommen. Während des Aufenthalts wurde die Notwendigkeit der Betreuung in einem Pflegeheim sowie einer Erwachsenenvertretung mit seinem Sohn

Erwachsenenvertretung notwendig

erörtert. In der Folge wurde ein ärztliches Zeugnis für die Eintragung einer gesetzlichen Erwachsenenvertretung ausgestellt.

Ärztliches Zeugnis  
falsch ausgefüllt

Allerdings wurde das Zeugnis falsch ausgefüllt und festgehalten, dass beim Betroffenen bei sämtlichen Anwendungsbereichen der Vertretung die Entscheidungsfähigkeit vorliege. Diesem ärztlichen Zeugnis folgend gab es keinen Bereich, für den eine gesetzliche Erwachsenenvertretung angezeigt gewesen wäre. Da beim Ausfüllen dieses Zeugnisses offenbar Fehler passiert waren, stellte die Klinik ein neues Zeugnis aus. Aber auch bei diesem wurde versehentlich ein Anwendungsbereich „Änderung des Wohnortes und Abschluss von Heimverträgen“ nicht angekreuzt.

Klinik korrigiert  
Fehler nicht

In der Folge teilte der zuständige Notar mit, dass die Eintragung der gesetzlichen Erwachsenenvertretung auf Grundlage des ärztlichen Zeugnisses nicht möglich wäre. Trotzdem weigerte sich die Klinik Floridsdorf, das Zeugnis nochmals zu ändern bzw. richtig auszufüllen. Gleichzeitig teilte der FSW dem Sohn des Betroffenen mit, dass der Antrag auf einen Pflegeplatz wegen fortschreitender Demenz nur erledigt werden kann, wenn eine Erwachsenenvertretung zur Unterstützung eingetragen sei.

MD sagt Korrektur zu

Nach Einleitung eines Prüfverfahrens teilte die MD mit, dass sowohl der Gesundheitsverbund als auch die Klinik Floridsdorf die fehlerhafte Ausstellung der beiden Zeugnisse bedauerten und eine Änderung selbstverständlich möglich ist.

Einzelfall: 2021-0.455.600 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR-V-799441-2021

### **Keine Besuchsmöglichkeiten nach Geburt wegen COVID-19**

Besuchs-  
beschränkungen

In Zeiten einer Pandemie kommt dem Infektionsschutz ein besonders hoher Stellenwert zu. Zeitweise kam es deshalb zu einer Untersagung oder Beschränkung von Besuchs- und Zutrittsmöglichkeiten in Krankenanstalten und Gesundheitseinrichtungen sowie in Alten- und Pflegeheimen.

Grundlegende  
Bedürfnisse

Auch in einer Pandemie gibt es allerdings grundlegende Bedürfnisse des Menschen – wie etwa die Verabschiedung eines sterbenden Angehörigen oder die Begleitung eines werdenden Vaters zur Entbindung seines Kindes, die es jedenfalls zu wahren gilt. Diesem Umstand wurde Rechnung getragen, indem etwa im Bereich der Krankenanstalten explizite Ausnahmen vom grundsätzlichen Besuchsverbot für die Begleitung zu Schwangerschaftsuntersuchungen und die Begleitung zur Geburt verankert wurden.

Risikoschwanger-  
schaft – Begleitung  
zu Untersuchungen

Weil ihm diese Möglichkeit verwehrt wurde, wandte sich ein Wiener Ende Dezember 2020 an die VA. Da es sich bei seiner Partnerin um eine Risikoschwangerschaft handelte, war es dem werdenden Vater ein besonderes Anliegen, seine Partnerin zu einer der letzten Untersuchungen in der Klinik Donaustadt zu begleiten. Das Klinikpersonal untersagte ihm jedoch den Zutritt und die Begleitung seiner Partnerin. Überdies wurde ihm mitgeteilt,

dass auch ein Besuch bzw. eine Begleitung vor und nach der Entbindung seines Kindes nicht gestattet seien.

Eine COVID-19-Schutzimpfung stand im Jänner 2021 noch nicht zur Verfügung. Er hätte sich aber selbstverständlich zur Einhaltung sämtlicher Schutzmaßnahmen (Durchführung eines COVID-19-Tests, Tragen einer Schutzmaske, Einhaltung der Abstandsregeln etc.) bereit erklärt. Auch diese Vorkehrungen bewirkten allerdings keine Änderung der Entscheidung bzw. Haltung der Krankenanstalt.

In einem Prüfverfahren führte die VA ins Treffen, dass in der damals geltenden 3. COVID-19-SchuMaV eine explizite Ausnahmeregelung für den Bereich rund um Schwangerschaft und Entbindung vorgesehen war. Diese sah konkret vor, dass das Besuchs- bzw. Zutrittsverbot in Krankenanstalten nicht für die Begleitung bei Untersuchungen während der Schwangerschaft, für die Begleitung vor und zur Entbindung sowie zum Besuch nach der Entbindung gilt.

Die Stadt Wien führte in ihrer Stellungnahme aus, dass die Besuchs- und Begleitbeschränkungen durch ein (internes) COVID-19-Präventionskonzept der Klinik Donaustadt festgelegt worden seien. Aus Gründen des Infektionsschutzes seien Begleitungen zu Schwangerschaftsuntersuchungen generell nicht möglich und Begleitungen zur Entbindung nur während des Aufenthalts im Kreißaal möglich. Davor und danach – also ab Verlegung von Mutter und Kind auf die Wochenbettstation – seien keine Begleitung und kein Besuch mehr möglich.

Rechtswidrige  
Vorgangsweise

Diese Vorgehensweise stand im Widerspruch zu den Regelungen in der 3. COVID-19-SchuMaV. Die VA stellte daher einen Missstand fest und wies die Stadt Wien an, Besuchs- und Begleitmöglichkeiten im Sinne der festgelegten Ausnahmebestimmungen zu ermöglichen. Die Klinik Donaustadt beharrte aber weiterhin darauf, dass die internen Beschränkungen aus Gründen des Infektionsschutzes unbedingt erforderlich seien, weshalb dem Begleit- und Besuchswunsch des werdenden Vaters nicht entsprochen wurde. Nichtsdestotrotz ist die Geburt des Kindes – wie die VA später erfuhr – gut und ohne Komplikationen verlaufen.

Stadt Wien ließ  
keine Begleitung zu  
Geburt zu

Einzelfall: 2020-0.855.260 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR-V-1216536/20

## 2.6 Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen

### 2.6.1 Wassereintritt durch Wohnhaussanierung

Ein Ehepaar beschwerte sich über Wassereintritt in seine Gemeindewohnung. Dieser sei aufgrund von Sanierungsarbeiten der Wohnhausanlage sowie durch das Neudecken des Daches verursacht worden. Der massive Wassereintritt habe zu Schimmelbildung in der Wohnung und am Mobiliar geführt. Kleidungsstücke hätten entsorgt werden müssen. Es seien auch hohe Heizkosten zu beklagen, die auf nasse und kalte Mauern zurückzuführen seien. Das Ehepaar forderte daher eine Mietzinsminderung.

Kondensatbildung  
in der Wohnung

Laut Wiener Wohnen langten seit Jänner 2020 immer wieder Beschwerden des Ehepaares im Zusammenhang mit der laufenden Sanierung der Wohnhausanlage ein. Im Juni 2020 meldete es einen Wassereintritt in die Wohnung. Bei einem Ortsaugenschein am selben Tag konnte Wiener Wohnen jedoch keinen Wassereintritt von außen feststellen. Die Feuchtigkeit resultierte aus der Kondensatbildung in der Wohnung. Die gesamte Wohnung war mit Tapeten und Holzverschalungen versehen. Durch die bereits montierten neuen Fenster war der Luftaustausch nicht wirklich gegeben. Ein aktives Lüften war daher unabdingbar. Ein regelmäßiges Querlüften der Wohnung lehnte das Ehepaar unter Hinweis auf Zugempfindlichkeit jedoch ab.

Da von Wiener Wohnen nicht gänzlich ausgeschlossen werden konnte, dass doch geringfügige Wassermengen in die Wohnung gedrungen waren, wurden Trocknungsgeräte aufgestellt, die über den Baustrom im Stiegenhaus betrieben wurden. Die Trocknungsgeräte stellte das Ehepaar jedoch in der Folge eigenmächtig in das Stiegenhaus. Auf Nachfrage gab das Ehepaar an, dass die Luftfeuchtigkeit in der Wohnung zu diesem Zeitpunkt nur mehr um die 40 % betragen habe.

Aufgrund einer neuerlichen Beschwerde der Familie wegen Wassereintritts erfolgte im September nochmals eine Begehung. Die getroffenen Feststellungen entsprachen im Wesentlichen jenen vom Juni. Eine neuerliche Aufstellung von Trocknungsgeräten lehnte das Paar ab.

Mietzinsminderung  
in Höhe von 20 %  
zuerkannt

Da die erhöhte Kondensatbildung ihren Ursprung nicht nur im mangelnden Lüftverhalten hatte, sondern auch darin, dass durch die Erneuerung des Dachbereichs der Wohnhausanlage die Decke der Wohnung weniger gut gedämmt und dadurch kälter war, konnte dem Ehepaar eine Mietzinsminderung von 20 % für den Zeitraum von Jänner bis Juli 2020 zuerkannt werden. Weil dieses in weiterer Folge die Trocknungsgeräte selbst entfernte und eine neuerliche Aufstellung verweigerte, konnte für den danach liegenden Zeitraum kein Anspruch auf Mietzinsminderung gewährt werden.

Da die Arbeiten im Dachbereich inklusive der Anbringung der Dämmung und der Erneuerung des Estrichs zeitnah beendet werden sollten, wurde davon

ausgegangen, dass es nach Abschluss dieser Arbeiten nicht mehr zu starker Kondensatbildung kommt. Das Paar stand einem von Wiener Wohnen angebotenen Wohnungswechsel positiv gegenüber, sollten die Probleme weiterhin bestehen und auch durch effektives Lüften nicht in den Griff zu bekommen sein.

Einzelfall: 2021-0.026.611 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-82170/21

## 2.6.2 Keine Mietzinsminderung trotz lärmintensiver Stemmarbeiten

Eine Wienerin, die auf unbestimmte Zeit eine Gemeindewohnung im November 2020 mietete, beschwerte sich bei der VA, nicht darüber informiert worden zu sein, dass die darüberliegende Wohnung nach einem Brand renoviert werden müsse.

Sie berichtete, dass sich die Stemmarbeiten über einen Zeitraum von fast sechs Monaten hingezogen hätten. In diesem Zeitraum sei die Mieterin an insgesamt 19 Tagen starken Lärmbelastigungen ausgesetzt gewesen. An der Decke ihres Bades und ihrer Küche seien Risse entstanden. Arbeiter hätten zwei Tage lang ihre Sanitärräume für Reparaturen an den Rohrleitungen benützt und die Decke ihres WC durchbrochen. Dabei sei die Wohnung stark verunreinigt worden. Das Loch in der Decke des WC sei erst Anfang Juni 2021 verschlossen, die Risse in der Decke des Bades und der Küche seien gar erst Ende Juni 2021 repariert worden. Als Pensionistin habe sie die meiste Zeit – auch wegen des COVID-bedingten Lockdowns – in ihrer Wohnung verbracht.

Beeinträchtigungen  
durch Stemmarbeiten

Die Mieterin ersuchte Wiener Wohnen um Mietzinsminderung und angemessene Entschädigung. Wiener Wohnen lehnte die Mietzinsminderung mit der Begründung ab, dass für die notwendigen Reparaturarbeiten keinerlei Anspruch auf Mietzinsminderung und Kostenersatz zustehe. Die Versicherung der Stadt Wien lehnte die Forderungen ab, da durch die Sanierungsarbeit eine „übliche Lärmbelastigung“ verursacht und die Nutzung der Wohnung nicht eingeschränkt worden sei. Wiener Wohnen riet der Mieterin daher, sich an ihre eigene Haushaltsversicherung zu wenden.

Die VA hielt fest, dass eine Ablehnung der Versicherung der Stadt Wien keineswegs bedeutet, dass der Mieterin gegenüber Wiener Wohnen als Vermieterin keine Ansprüche zustehen. Warum durch Sanierungsarbeiten lediglich „übliche Lärmbelastigungen“ entstehen und die Nutzung der Wohnung dadurch nicht eingeschränkt wird, legte Wiener Wohnen nicht dar. Der Rat, die Mieterin möge sich an ihre eigene Haushaltsversicherung wenden, ließ eine ernsthafte Auseinandersetzung mit ihrem Anliegen vermissen.

VA beanstandet  
Ablehnung der  
Mietzinsminderung

Außerdem erachtete es die VA als unvertretbar, dass sich die störenden Sanierungsarbeiten wegen Termenschwierigkeiten über einen Zeitraum von fast sechs Monaten hinzogen. In diesem Zeitraum war die Mieterin insgesamt 19 Tagen starken Lärmbelastigungen ausgesetzt.

Unangemessene  
Dauer der  
Sanierungsarbeiten

Nach § 1096 Abs. 1 ABGB ist die Mieterin für die Dauer und im Ausmaß der Unbrauchbarkeit ihrer Wohnung von der Entrichtung des Mietzinses befreit. Nach der Rechtsprechung gebührt bei lärmintensiven Bauarbeiten eine Mietzinsminderung von mindestens 5 %.

Eine verschuldensunabhängige Entschädigung steht nach dem Mietrechtsgesetz nur für wesentliche Beeinträchtigungen des Mietrechts zu, z.B. wenn Sanitärräume einige Zeit nicht benützt werden können. Sie gebührt nur für Nachteile, die nicht schon durch die Mietzinsminderung abgegolten werden. Ein ideeller Schaden wird nur ersetzt, wenn der Vermieter grob fahrlässig die Pflicht zur möglichsten Schonung des Mietrechts verletzt. Dafür lagen im konkreten Fall keine Anhaltspunkte vor.

Wiener Wohnen  
gewährt Mietzins-  
minderung von 5 %

Aufgrund des Einschreitens der VA gewährte Wiener Wohnen der Mieterin für die Dauer der Beeinträchtigung durch Stemmarbeiten eine Mietzinsminderung von 5 %. Die Mieterin erklärte, mit der ihr angebotenen Mietzinsminderung einverstanden zu sein.

Einzelfall: 2021-0.528.703, MPRGIR-V-959236/21

### 2.6.3 Verzögerung der Instandsetzung einer neu angemieteten Gemeindewohnung

Mängel an der  
Wohnung sollen  
behooben werden

Ein junger Wiener unterzeichnete nach Besichtigung einer Gemeindewohnung Ende Mai 2021 den Mietvertrag. Die Mängel an der Wohnung sollten vereinbarungsgemäß rasch von Wiener Wohnen behoben werden. Nach der Meldung des Mieters vom 1. Juni 2021 beseitigte Wiener Wohnen einige der Mängel noch im selben Monat. Hinsichtlich des mangelhaften Bodens wurde jedoch bei einer Überprüfung durch Wiener Wohnen Ende Juni 2021 festgestellt, dass womöglich eine vollständige Bodenerneuerung vorgenommen werden müsse. Ende Juli 2021 stellte auch der beauftragte Fachmann fest, dass der Estrich gebrochen und daher eine Erneuerung dringend notwendig sei.

In der Folge kontaktierte Wiener Wohnen den Mieter, dass eine weitere Begutachtung durch eine Mitarbeiterin notwendig ist. Die Mitarbeiterin kam den Angaben des Mieters zufolge zu dem Schluss, dass eine Erneuerung nicht gerechtfertigt sei und die Angelegenheit weiter geprüft werden müsse.

Die VA ersuchte um dringende Prüfung, ob und wann der Mieter mit der geplanten Bodenerneuerung rechnen darf. Aufgrund des Umstandes, dass die Wohnung anlässlich der geplanten Bauarbeiten de facto nicht bezugsfähig war und der neue Mieter den Mietzins im Glauben leistete, die Wohnung in absehbarem Zeitraum nach der Mängelbehebung beziehen zu können, wurde um Bekanntgabe ersucht, ob eine Mietzinsreduktion für die letzten drei Monate gewährt wird.

Wiener Wohnen begründete die aufgetretene Verzögerung dadurch, dass der Mieter zwischenzeitig eine Wand zwischen Küche und Wohnzimmer entfernt hatte und die weitere Vorgehensweise daher intern abgeklärt werden musste. Die Arbeiten für die Bodenerneuerung wurden in Auftrag gegeben und ein zeitnaher Termin im September mit dem Mieter vereinbart. Wiener Wohnen erkannte den Anspruch des Mieters auf Reduktion des Mietzinses an.

Mietzinsreduktion  
wird gewährt

Einzelfall: 2021-0.561.985 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-980403/21

#### 2.6.4 Entrümpelung ohne schriftliche Verständigung

Aufgrund eines kanalbedingten Schädlingsbefalls in ihrem Kellerabteil musste eine Mieterin ihre Gegenstände in einem Nebenraum zwischengelagern. In der Folge stellte sie fest, dass ihre Gegenstände verschwunden waren und Wiener Wohnen für die Entrümpelung über 1.200 Euro von ihrem Konto abgebogen hatte. Auf ihre Nachfrage bei Wiener Wohnen teilte ihr ein Mitarbeiter mit, dass sie im Vorfeld mehrmals schriftlich zur Entfernung aufgefordert worden sei. Die Mieterin beteuerte jedoch, keine schriftliche Verständigung von Wiener Wohnen über die bevorstehende Entrümpelung erhalten zu haben.

Gegenstände  
wurden entsorgt

Wiener Wohnen berichtete in der angeforderten Stellungnahme, die Mieterin nach Beendigung der Arbeiten im Kellerabteil telefonisch darüber in Kenntnis gesetzt zu haben, dass ihre Gegenstände wieder eingeräumt werden könnten. Zudem habe man sie in der Folge mehrfach persönlich dazu aufgefordert, ihre Gegenstände wieder einzuräumen. Bei einer neuerlichen Besichtigung des gegenständlichen Kellerabteils habe Wiener Wohnen jedoch nunmehr festgestellt, dass weiterführende Arbeiten erforderlich seien. Der abgezogene Betrag für die Entrümpelung wurde der Mieterin in der Folge gutgeschrieben.

Der Aufforderung der VA, die schriftliche Verständigung der Mieterin über die Entrümpelung vorzulegen, kam Wiener Wohnen nicht nach. Es musste daher davon ausgegangen werden, dass die Entrümpelung und Vernichtung der Gegenstände ohne vorherige schriftliche Verständigung erfolgte. Eine schriftliche Verständigung über eine geplante Entrümpelung durch die Stadt Wien als Vermieterin ist insbesondere dann unabdingbar, wenn die Gegenstände der Mieterinnen und Mieter nach der Entrümpelung endgültig vernichtet werden sollen. Für entfernte und vernichtete Gegenstände ohne entsprechende schriftliche Verständigung im Vorfeld kann die Vermieterin schadenersatzpflichtig werden.

Keine schriftliche  
Verständigung erfolgt

Die Stadt Wien sagte zu, eine allfällige Schadenersatzforderung sorgfältig zu prüfen, sollte die Mieterin sich dazu entscheiden, für die entfernten Gegenstände einen Ersatz geltend machen zu wollen.

Einzelfall: 2021-0.560.451 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-979952/21

### 2.6.5 Käferbefall einer Gemeindewohnung

Pelzkäfer brüten  
im Laminatboden

Eine Mieterin einer Gemeindewohnung beschwerte sich, dass unter ihrem Laminatboden Pelzkäfer brüten würden, was vom Kammerjäger bestätigt worden sei. Die Käfer hätten bei der Familie Hautreaktionen verursacht. Um eine weitere Gesundheitsgefährdung zu verhindern, sei die Familie nunmehr in die Wohnung der Mutter ausgewichen, was jedoch keine längerfristige Lösung darstelle.

Die Mieterin forderte die dringende Behebung des sanitätspolizeilichen Übelstandes sowie um sofortige Veranlassungen und den Austausch des Laminatbodens auf Kosten von Wiener Wohnen.

Die MD hielt gegenüber der VA fest, dass es sich um Pelzkäfer handle, die keine Schädlinge, sondern Lästlinge seien. Dies bedeute, dass von ihnen keine Gesundheitsgefährdung ausgehe. Dementsprechend sei die Familie keiner entsprechenden Gefährdung ausgesetzt gewesen.

Die Stadt Wien räumte jedoch ein, dass Pelzkäfer, auch wenn es diesen an Schädigungspotenzial mangle, als sehr lästig empfunden werden können. Als Kulanzlösung konnte der Mieterin eine andere Wohnung zum dauerhaften Bezug angeboten werden.

Neue Wohnung  
als Lösung

Die Mieterin nahm das Angebot an und teilte der VA ihre Zufriedenheit über diese Lösung mit.

Einzelfall: 2021-0.441.312 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-845863/21



## Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
Art.	Artikel
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BD	Bildungsdirektion
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
Bgld	Burgenland
BH	Bezirkshauptmannschaft
BM...	Bundesministerium ...
BMSGPK	... für Soziales, Gesundheit Pflege und Konsumentenschutz
BMI	... für Inneres
BO	Bauordnung
BVA	Bundesvoranschlag
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
BVwG	Bundesverwaltungsgericht
bzw.	beziehungsweise
3. COVID-19-SchuMaV	3. COVID-19-Schutzmaßnahmenverordnung
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
EpiG	Epidemiegesetz
EPS	Electronic Payment Standard
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
(f)f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GZ	Geschäftszahl
HOG	Heimopferrentengesetz
IOI	International Ombudsman Institute
KAV	Krankenanstaltenverbund (ehemalig)
KFZ	Kraftfahrzeug
KJH	Kinder- und Jugendhilfe
Ktn	Kärnten

LGBL	Landesgesetzblatt
LKH	Landeskrankenhaus
LPD	Landespolizeidirektion
LVwG	Landesverwaltungsgericht
MA	Magistratsabteilung
MD	Magistratsdirektion
Mio.	Million(en)
MRB	Menschenrechtsbeirat
N.F.	neue Fassung
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NÖ	Niederösterreich
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
Nr.	Nummer
NS-Opfer	Opfer des Nationalsozialismus
OÖ	Oberösterreich
OPCAT	Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe
ORF	Österreichischer Rundfunk
PB	Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat
PK	Polizeikommissariat
PSD	Psychosozialer Dienst
PV	Pensionsversicherung
S.	Seite
Sbg	Salzburg
SH-GG	Sozialhilfe-Grundsatzgesetz
Slg.	Sammlung
SMS	Sozialministeriumservice
StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz
Stmk	Steiermark
StVO	Straßenverkehrsordnung
tw.	teilweise
u.a.	unter anderem
UN	United Nations
UN-BRK	UN-Behindertenrechtskonvention
VA	Volksanwaltschaft
Vbg	Vorarlberg
VfGH	Verfassungsgerichtshof
vgl.	vergleiche
VStG	Verwaltungsstrafgesetz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof

WG	Wohngemeinschaft
WIGEV	Wiener Gesundheitsverbund
WMG	Wiener Mindestsicherungsgesetz
WStV	Wiener Stadtverfassung
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel



## Volkswalt Werner AMON, MBA GESCHÄFTSBEREICH

Geschäftsbereichsleitung

Dr. Michael MAJERER DW-132

Assistenz

Sabrina LOJNIK DW-189  
Erwin FELLNER DW-238

Öffentlichkeitsarbeit

Mag. Birgit EBERMANN DW-260

Sekretariat

Carina KURTA DW-124  
Bilgin SARI DW-131

Referentinnen / Referenten

- ▶ Dr. Peter KASTNER DW-126  
(stv. GBL)
- ▶ Mag.ª Manuela ALBL DW-182
- ▶ Armin BLIND DW-128
- ▶ MMag.ª Sophia GEBEFÜGI DW-254
- ▶ Mag.ª Sabrina GILHOFER, BA DW-228
- ▶ Univ.-Doz. Dr. Wolfgang KLEEWEIN DW-116
- ▶ Mag.ª Agnes LIER DW-222
- ▶ Dr. Sylvia MARTINOWSKY-PAPHÁZY DW-122
- ▶ Dr. Barbara MAUERER-MATSCHER DW-152
- ▶ Dr. Birgit MOSSER-SCHUÖCKER DW-223
- ▶ Dr. Regine PABST DW-114
- ▶ Mag. Nadine RICCABONA DW-133
- ▶ Christine SKRIBANY DW-138
- ▶ Mag. Katharina SUMMER DW-210
- ▶ Mag. Clara BOOS, LL.B. DW-249  
(Verwaltungspraktikantin)
- ▶ Mag.ª Isabella HAUSS DW-241  
(Verwaltungspraktikantin)

## Volkswalt Mag. Bernhard ACHITZ GESCHÄFTSBEREICH

Geschäftsbereichsleitung

Dr. Adelheid PACHER DW-243

Assistenz

Sonja FREITAG, BA DW-109

Öffentlichkeitsarbeit

Florian KRÄFTNER DW-209

Sekretariat

Daniel MAURER DW-111  
Leyla MOHSENI DW-119

Referentinnen / Referenten

- ▶ Mag. Markus HUBER DW-218  
(stv. GBL)
- ▶ Dr. Kerstin BUCHINGER, LL.M. DW-151
- ▶ Mag. Johannes CARNIEL DW-156
- ▶ Dr.ª Patricia HEINDL-KOVAČ DW-141
- ▶ Dr. Martin HIESEL DW-103
- ▶ Dr.ª Alexandra HOFBAUER DW-239
- ▶ Mag.ª Michaela LANIK DW-250
- ▶ MMag. Donja NOORMOFIDI DW-142
- ▶ Mag. Alfred REIF DW-113
- ▶ Mag.ª Elke SARTO DW-244
- ▶ Mag.ª Dietrun SCHALK DW-112
- ▶ Dr.ª Verena TADLER-NAGL, LL.M. DW-231
- ▶ Mag. Heimo TRÖSTER DW-125
- ▶ Mag. Margit UHLICH DW-257

## Volkswalt Dr. Walter ROSENKRANZ GESCHÄFTSBEREICH

Geschäftsbereichsleitung

Mag. Martina CERNY DW-226

Assistenz  
und

Öffentlichkeitsarbeit  
Mag. Christian SCHMIED DW-185

Sekretariat

Andrea FLANDORFER DW-121  
Claudia BRAUNEDER DW-255

Referentinnen / Referenten

- ▶ Dr. Thomas PISKERNIGG DW-234  
(stv. GBL)
- ▶ Mag. Johanna BINDER, BA DW-237
- ▶ Mag. Elisabeth CSEBITS DW-153
- ▶ Mag. Edda FISCHER, MBA DW-135
- ▶ Mag.ª Corina HEINREICHBERGER DW-123
- ▶ Mag. Dominik HOFMANN DW-186
- ▶ Mag.ª Dorothea HÜTTNER DW-137
- ▶ Mag. Alice JÄGER DW-136
- ▶ Mag. Maria Christine KÖHLE DW-214
- ▶ Mag. Stephan KULHANEK DW-236
- ▶ Siegfried Josef LETTNER DW-232
- ▶ Dr. Christoph LUISSE DW-237
- ▶ MMag. Erhard PLOY DW-235
- ▶ Dr. Manfred POSCH DW-129
- ▶ Mag.ª Petra WANNER DW-127

## Internationales / IOI Generalsekretariat

IOI Generalsekretär

Werner Amon, MBA

- ▶ Meinhard FRIEDL, MBA (Ltr.) DW-148
- ▶ Mag.ª Ursula BACHLER DW-201
- ▶ Ornela KONDIC DW-213
- ▶ Hannah Maria SUNTINGER, BA BA DW-208
- ▶ Mag.ª Karin WAGENBAUER DW-202
- ▶ Lea Valentina BREU, BA DW-205  
(Verwaltungspraktikantin)
- ▶ Mag. Aniko UHL DW-206  
(Verwaltungspraktikantin)

## BÜRO DER RENTENKOMMISSION

Leitung

Mag. Johanna WIMBERGER DW-256

- ▶ Andrea FENZ DW-144
- ▶ Katharina GRAF DW-145
- ▶ Mag. Teresa SCHWANINGER DW-147
- ▶ Franz-Xaver THUN-HOHENSTEIN DW-115

## VERWALTUNG

### Leitung

Dr. Reinhard BINDER-KRIEGLSTEIN DW-216

### stv. Leitung

Mag. Luzia OWAJKO-WEIß DW-219

#### V/1 - Kanzlei & Wirtschaftsstelle

- ▶ Jacqueline KADLCEK DW-242
- ▶ Martina KNECHTL DW-117

#### V/1 - Budget- & Haushaltsangelegenheiten

- ▶ Susanne STRASSER DW-212
- ▶ Mag.<sup>a</sup> Nuriye BOZKAYA DW-143
- ▶ Rosa HAUMER DW-187

#### V/1 - Dienstrechtsreferat

- ▶ Renate LEUTMEZER DW-245
- ▶ Andrea MOTAL DW-211
- ▶ Sandra SCHRÖDER DW-217

#### V/2 - Empfang & Auskunftsdienst

- ▶ Mag. Lukas LAHNER DW-100
- ▶ Karin MERTL DW-149
- ▶ Sabine HORNbacher DW-101

#### V/3 - Beschwerdekanzlei

- ▶ Irene ÖSTERREICHER (Ltr.) DW-140
- ▶ Stephan ATTERBIGLER DW-247
- ▶ Komelia GENSER DW-240

#### V/4 - IKT & Statistik

- ▶ Andreas FELDER (Ltr.) DW-229
- ▶ Peter KASTANEK DW-230
- ▶ Fabian KRAPP DW-215

#### V/5 - Schreibdienst

- ▶ Sandra CENEK
- ▶ Maria LEDERMANN DW-107
- ▶ Gudrun LEITNER DW-155
- ▶ Daniela NASTL DW-207
- ▶ Michael PRUMMER DW-188
- ▶ Sonja UNGER DW-104
- ▶ Fatih TOKALAK DW-118
- ▶ Zahide ALTINDAS DW-207  
(Verwaltungspraktikantin)

#### V/6 - Hausbetreuung & Bibliothek

- ▶ Michael HORVATH DW-134
- ▶ Richard ÜBERMASSER DW-225
- ▶ Roman HOFBAUER

#### V/7 - Sekretariat OPCAT (SOP)

- ▶ Mag. Walter WITZERSDORFER DW-233
- ▶ Selina MARCHER DW-146

#### V/8 - Öffentlichkeitsarbeit

- ▶ Mag.<sup>a</sup> Agnieszka KERN, MA DW-204
- ▶ Maximilian FENDER-TARCZALY DW-220  
(Verwaltungspraktikant)

## RENTENKOMMISSION

Vorsitzender: Mag. Bernhard ACHITZ

### Name

- Dr. Gabriele FINK-HOPF
- Dr. Norbert GERSTBERGER
- Prim. Dr. Ralf GÖßLER
- Dr. Hansjörg HOFER
- a. Univ.-Prof. Dr. Michael JOHN
- Prof. (FH) Mag. Dr. Rainer LOIDL
- Dr. Oliver SCHEIBER
- Romana SCHWAB
- Mag. Natascha SMERTNIG
- Barbara WINNER, MSc
- Mag. Hedwig WÖLFL

## 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 April 2022