

VOLKSANWALTSCHAFT



# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag

2023



Bericht der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag  
2023

Band  
Kontrolle der öffentlichen Verwaltung



# Vorwort

Für die Bevölkerung ist die Volksanwaltschaft eine wichtige Anlaufstelle bei Problemen mit Behörden. Seit 1977 steht sie allen Menschen zur Seite, die sich von einer österreichischen Verwaltungsstelle ungerecht behandelt fühlen. Über die Jahrzehnte hinweg stieg die Anzahl der Hilfesuchenden kontinuierlich an und erreichte insbesondere in den letzten Krisenjahren immer neue Rekorde.

Auch im Jahr 2023 blieb das Beschwerdeaufkommen auf diesem hohen Niveau: 23.124 Personen kontaktierten die Volksanwaltschaft mit einem Anliegen und baten um Unterstützung. Insgesamt wurden im Laufe des Berichtsjahres 11.380 Prüfverfahren eingeleitet. Das zeigt einerseits, dass die Menschen in herausfordernden Zeiten verstärkt Hilfe suchen, andererseits aber auch, dass ihr Vertrauen in die Volksanwaltschaft und ihre Möglichkeiten, zu helfen, hoch sind.

Dass die Volksanwaltschaft in der Bevölkerung ein hohes Ansehen genießt, zeigte auch der im September 2023 veröffentlichte APA/OGM-Vertrauensindex. Die Volksanwaltschaft wurde zum ersten Mal mitabgefragt und landete mit rund 58 % auf Platz eins. Für dieses in uns gesetzte Vertrauen möchten wir uns ausdrücklich bedanken. Es stellt einen zusätzlichen Ansporn da, sich für die Anliegen der Menschen einzusetzen. Wir werden mit Hochdruck daran arbeiten, diesem Vertrauen auch weiterhin gerecht zu werden.

Einen Überblick über die laufende Tätigkeit auf Ebene der Wiener Landes- bzw. Gemeindeverwaltung gibt die Volksanwaltschaft in ihrem jährlich erscheinenden Bericht an den Wiener Landtag. Der vorliegende Band widmet sich der nachprüfenden Verwaltungskontrolle, d.h. der Überprüfung der Verwaltung im Falle von Beschwerden. Insgesamt wandten sich im Jahr 2023 1.560 Wienerinnen und Wiener mit einer solchen Beschwerde an die Volksanwaltschaft, die die Wiener Landes- bzw. Gemeindeverwaltung betraf, und damit so viele wie noch nie zuvor. Gleichzeitig ist die Volksanwaltschaft jedoch auch nationale Menschenrechtsinstitution. Im Rahmen ihres Mandats zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte in Österreich überprüft die Volksanwaltschaft vorbeugend, ob diese in Einrichtungen eingehalten werden. Dieser Tätigkeit widmet sich ausführlich ein weiterer Band unter dem Titel „Präventive Menschenrechtskontrolle“. Ein vollständiges Bild über das Jahr 2023 ergibt sich daher erst aus einer Zusammenschau beider Bände.

Die Zeiten sind herausfordernd. Ohne den engagierten Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wären die vielfältigen Aufgaben und die Beantwortung der zahlreichen Anfragen nicht bewältigbar gewesen. Dafür möchten wir uns ausdrücklich bedanken.

Darüber hinaus gilt unser Dank den Bundesministerien und den übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden für den Austausch und die gute Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.



Gaby Schwarz



Mag. Bernhard Achitz



Dr. Walter Rosenkranz

Wien, im Mai 2024

# Inhalt

Einleitung .....	11
1 Leistungsbilanz .....	13
1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung .....	13
1.2 Tätigkeit der Rentenkommission .....	16
1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle .....	18
1.4 Budget und Personal .....	20
1.5 Öffentlichkeitsarbeit .....	21
1.6 Internationale Aktivitäten .....	27
1.6.1 International Ombudsman Institute (IOI) .....	27
1.6.2 Internationale Zusammenarbeit .....	29
2 Prüftätigkeit.....	35
2.1 Magistratsdirektion.....	35
2.1.1 Altersteilzeit nicht genehmigt .....	35
2.1.2 Unnötiger Aufwand bei einer von vornherein aussichtslosen Bewerbung .....	35
2.1.3 Gesetzwidrige Vergabe von „Saisonpickerln“ für Kurzparkzonen in Wien .....	36
2.2 Bildung, Jugend, Integration und Transparenz.....	40
2.2.1 Probleme in der stationären Kinder- und Jugendhilfe .....	40
2.2.2 Sozialtherapeutische und -psychiatrische Wohnplätze fehlen .....	40
2.2.3 Schwierige Personalsituation in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe .....	41
2.2.4 Freiheitsbeschränkungen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe .....	42
2.2.5 Verletzung der Aufsichtspflicht im Krisenzentrum .....	43
2.2.6 Folgen der Überbelegung in Krisenzentren.....	44
2.2.7 Keine Überstellung der Kinder in eine Wiener Einrichtung .....	45
2.2.8 Versäumnis der Kinder- und Jugendhilfe führte zu Verwaltungs- strafe.....	46
2.2.9 Unzureichende Abklärungsmaßnahmen nach Gefährdungs- meldungen.....	47
2.2.10 Die wichtigsten Zahlen zur Heimopferrente im Überblick.....	48
2.2.11 Besondere Hausforderungen bei gehörlosen Heimopfern .....	48
2.2.12 Stadt Wien zahlt zu Unrecht keine Entschädigung an Heimopfer .....	49

2.2.13	Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts .....	51
2.2.14	Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts....	55
2.2.15	Ermäßigter Eintritt und Barrierefreiheit des Amalienbades.....	64
2.2.16	Keine Sonderschwimmzeiten in den Bädern Wiens .....	65
2.2.17	EDV-Probleme im Wiener Bildungssystem.....	67
2.2.18	„Zweiklassengesellschaft“ bei Nachmittagsbetreuung .....	67
2.2.19	Großer Mangel an Pflichtschullehrkräften.....	69
2.3	Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke.....	71
2.3.1	Berichtigung einer Geburtsurkunde .....	71
2.3.2	Säumigkeit der Gewerbebehörde .....	72
2.4	Innovation, Stadtplanung und Mobilität .....	75
2.4.1	Verrechnung für Wiederherstellung der Straßenoberfläche trotz Gehsteigsanierung .....	75
2.4.2	Lärmbelastung bei der Wientalterrasse.....	77
2.4.3	Kurzfristige Information über geplante Abschaltung der Straßenbeleuchtung .....	78
2.4.4	Nachteil bei Behindertenparkplatznutzung .....	79
2.4.5	Keine Hilfe durch Polizei bei blockiertem Behindertenparkplatz .....	80
2.4.6	Verzögerungen der Verkehrsbehörde.....	80
2.5	Klima, Umwelt, Demokratie und Personal .....	82
2.5.1	Energiewesen.....	82
2.5.2	Gefährdung streng geschützter Feldhamster durch Rattengift .....	83
2.5.3	Diskriminierung bei öffentlichen WC-Anlagen .....	84
2.6	Soziales, Gesundheit und Sport.....	85
2.6.1	Probleme mit der Anweisung der Mindestsicherung .....	85
2.6.2	Gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen .....	85
2.6.3	Rückforderung von Mindestsicherung .....	86
2.6.4	Irrtum bei Berücksichtigung der Unterhaltszahlungen.....	86
2.6.5	Rechtswidrige Versagung der Mietbeihilfe .....	87
2.6.6	Probleme rund um den Wiener Energiebonus .....	87
2.6.7	Kein Urlaub für pflegende Angehörige .....	88
2.6.8	Kein Urlaub für Menschen mit Behinderungen in Tagesstrukturen.....	89
2.6.9	Benachteiligung beim Zugang zum Wiener Chancengleichheitsgesetz.....	90
2.6.10	Pflegebonusregelungen führen zu Härtefällen .....	91
2.6.11	Belästigung durch Zigarettenrauch im AKH .....	93



---

2.6.12	Keine Information über Begräbnis des Bruders .....	94
2.6.13	Trotz falscher Todesursache muss Familie Obduktion selbst zahlen .....	95
2.7	Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen.....	96
2.7.1	Behörde säumig bei Lärmbelästigung durch Klimaanlage .....	96
2.7.2	Zwingende Unterschrift der Vermietenden bei Wohnbeihilfe .....	98
2.7.3	Übermittlung von „Mieterlisten“ durch Wiener Wohnen.....	99
2.7.4	Keine schriftliche Aufschlüsselung offener Forderungen .....	102
2.7.5	Wasserschaden auf Kosten des Nachmieters.....	102
2.7.6	Mieter muss nicht für Verunreinigung durch Unfall zahlen .....	103
2.7.7	Langwierige Entfernung eines Namensschildes .....	104
	Abkürzungsverzeichnis.....	105



# Einleitung

Für viele Menschen ist die Volksanwaltschaft die letzte Anlaufstelle, wenn sie bei einem Problem mit einer Behörde nicht weiterkommen: weil sie die Entscheidung einer Behörde nicht nachvollziehen können, weil sie keine zufriedenstellende Lösung für ihr Anliegen erhalten oder weil sie auf eine Erledigung durch eine Behörde unzumutbar lange warten müssen. Die Volksanwaltschaft kann die Vorgänge überprüfen, feststellen, ob Gesetze eingehalten, ob richtig entschieden oder ob bürgerfreundlich gehandelt wurde. Sie kann aber auch einschätzen, ob Gesetze treffsicher sind oder abgeändert werden müssen.

Dass der Bedarf an einer solchen Einrichtung groß ist und weiterwächst, zeigen die rund 23.100 Beschwerden des Jahres 2023. Die Krisen der letzten Jahre haben den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen kontinuierlich erhöht. Auch haben sich personelle sowie finanzielle Engpässe im Gesundheits- und Pflegebereich, in der Justiz oder bei der Polizei laufend verschärft und wirken sich auf die Qualität der erbrachten Leistungen aus. Alle Beschwerden müssen daher vor diesen Rahmenbedingungen gesehen werden.

**23.124 Beschwerden**

Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. In vielen Fällen ist die Einschätzung der Betroffenen richtig, wenn sie sich von den Behörden nicht korrekt behandelt fühlen: Bei rund einem Fünftel aller Beschwerden ergaben die Prüfverfahren der Volksanwaltschaft, dass ein Missstand in der Verwaltung vorliegt. Oftmals konnte die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wurde.

**Problemlösungs- und Vermittlerrolle**

Über die Beschwerden berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig an die Aufsichtsbehörden und die gesetzgebenden Körperschaften. Die Beschreibung dieser Missstände soll helfen, die Verwaltung zu sensibilisieren, Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden. Nur auf diese Weise kann die Kontrolle der Verwaltung transparente und effiziente Erledigungen sowie nachvollziehbare Entscheidungsprozesse fördern. Gleichzeitig ermöglicht sie den Menschen, Gesetze und Verwaltungshandeln besser zu verstehen. Dadurch nimmt die Volksanwaltschaft auch eine Vermittlerrolle zwischen der Bevölkerung auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite wahr.

Aufgrund der Überprüfung tausender Einzelfälle ergibt sich ein allgemeines Bild über das Funktionieren der Verwaltung. Die Prüftätigkeit ermöglicht der Volksanwaltschaft, laufend Schwachstellen aufzuzeigen und auf Fehlentwicklungen hinzuweisen. Ein einzelner Fall kann daher exemplarisch den Bedarf für generelle Empfehlungen oder legislative Änderungen aufzeigen und somit zur Verbesserung des Verwaltungshandelns allgemein beitragen. Die Volksanwaltschaft erwartet daher, dass ihre Arbeit sowohl Verwaltungsbehör-

**Ziel: Verbesserung der öffentlichen Verwaltung**

den als auch gesetzgebenden Körperschaften einen Anstoß für notwendige Änderungen gibt.

Der vorliegende Band gibt einen Überblick über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Bereich dieser nachprüfenden Verwaltungskontrolle. Die Leistungsbilanz in Kapitel 1 fasst die unterschiedlichen Aufgabenbereiche zusammen und liefert die wichtigsten Kennzahlen des Jahres 2023. 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 Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung werden in Kapitel 2 ausführlich behandelt. Wie in den Vorjahresberichten sind die Beiträge nach den Geschäftsgruppen des Magistrats der Stadt Wien gegliedert. Sie betreffen sowohl Prüfverfahren, die auf individuelle Beschwerden zurückgehen, als auch die Ergebnisse amtswegiger Prüfverfahren. In Anbetracht der Vielzahl von Prüffällen können nicht alle festgestellten Missstände im Detail aufgezeigt werden. Der Fokus liegt daher auf jenen Themen, die häufig Gegenstand von Beschwerden waren oder einen größeren Personenkreis betreffen. Die Volksanwaltschaft möchte jedoch nicht nur Missstände aufzeigen, sondern auch konkrete Vorschläge machen, wie Verbesserungen erzielt werden können.

Dieses Kapitel enthält auch einen Überblick über die Tätigkeit der unabhängigen Rentenkommission, die seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft eingerichtet ist und als Dachorganisation nach dem Heimopferrentengesetz fungiert. Die Volksanwaltschaft befasst sich daher mit Fragen zur Entschädigung von Heimopfern und unterstützt Betroffene bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche. Das Kapitel gibt Auskunft über die wichtigsten Zahlen, den Ablauf des Verfahrens und die wesentlichen Ergebnisse und Feststellungen ihrer Tätigkeit. Die eingebrachten Anträge auf Heimopferrente verdeutlichen einmal mehr die jahrzehntelangen Versäumnisse in der Aufarbeitung vonseiten staatlicher Stellen.

# 1 Leistungsbilanz

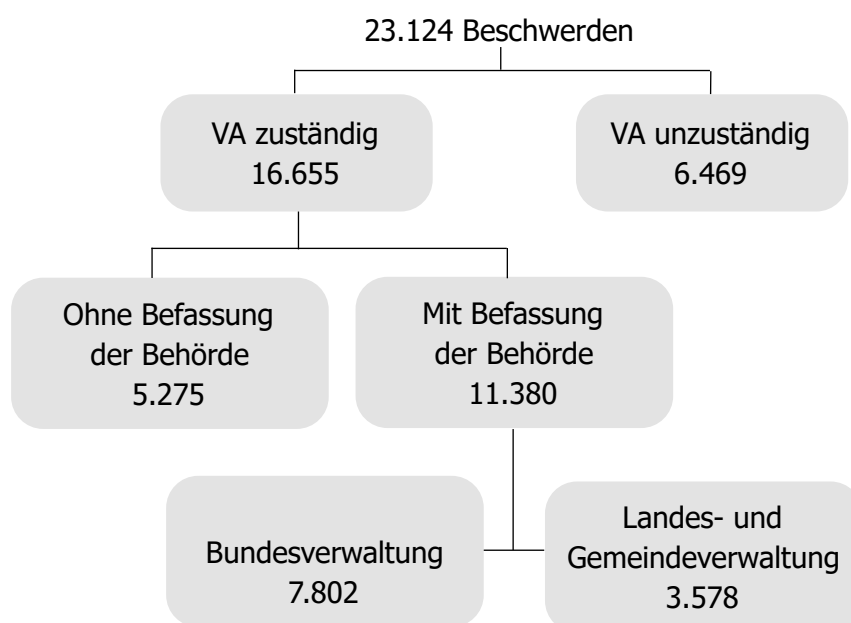
## 1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Die VA wurde gegründet, um Bürgerinnen und Bürger bei der Wahrnehmung ihrer Rechte gegenüber den österreichischen Behörden zu unterstützen. Sie zählt zu den obersten Organen der Republik und kontrolliert seit 1977 auf Grundlage der Bundesverfassung die gesamte öffentliche Verwaltung. Sie bietet allen in Österreich die Möglichkeit, Probleme mit Behörden unbürokratisch und kostenlos zu lösen. Laut Art. 148a B-VG können sich alle Menschen wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die VA wenden, sofern alle Rechtsmittel ausgeschöpft sind. Die VA geht jeder zulässigen Beschwerde nach und überprüft, ob behördliche Entscheidungen den Gesetzen und den Grundsätzen einer guten Verwaltungsführung entsprechen. Dabei kann es sich um eine Untätigkeit, eine nicht dem Gesetz entsprechende Rechtsansicht oder aber um grobe Unhöflichkeiten handeln. Das Ergebnis der Prüfung teilt sie den Betroffenen mit.

**Jede Beschwerde zählt**

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.

### Kontrolle der öffentlichen Verwaltung 2023



Im Jahr 2023 kontaktierten 23.124 Menschen die VA mit einem Anliegen. Das bedeutet, dass im Schnitt rund 94 Beschwerden pro Arbeitstag einlangten. Davon betrafen 16.655 Beschwerden die österreichische Verwaltung. In 5.275 dieser Fälle war es nicht erforderlich, die Behörden zu befassen. Die

**23.124 Beschwerden**

Anliegen konnten entweder unmittelbar erledigt werden oder betrafen noch anhängige Verfahren. In 6.469 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der VA, für die die unabhängige Gerichtsbarkeit zuständig war. In diesen Fällen informierte die VA die Betroffenen zur Rechtslage und über weitergehende Beratungsangebote.

Die Prüftätigkeit der VA umfasst die gesamte öffentliche Bundesverwaltung. Sie kontrolliert somit alle Behörden und Dienststellen, die Bundesgesetze vollziehen. Aus diesem Bereich fielen in Wien im Jahr 2023 insgesamt 2.493 Fälle an. Im Detail sind diese Ergebnisse im PB 2023 (Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“) dargestellt.

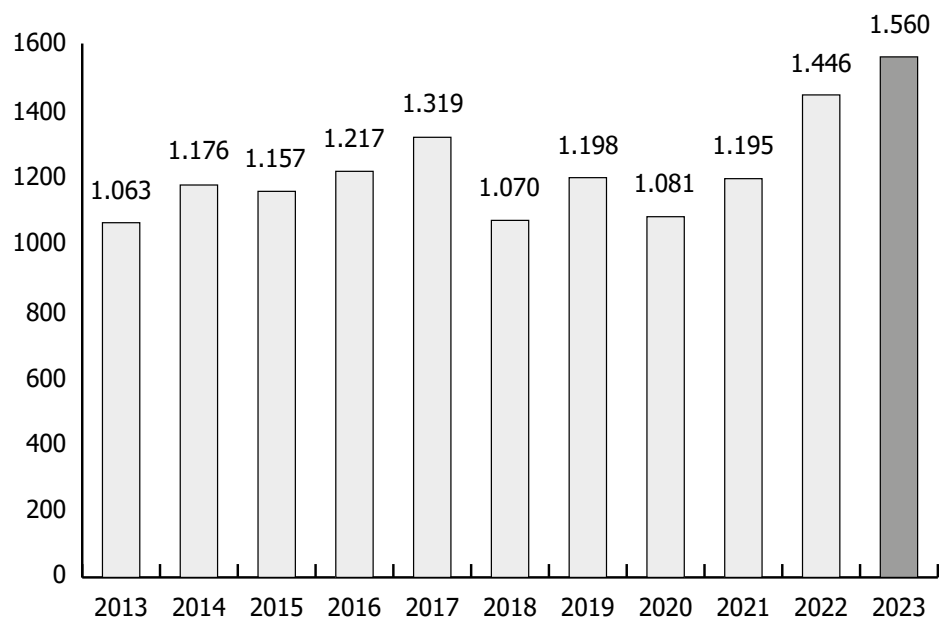
**Prüfauftrag Land und Gemeinde**

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

**1.560 Beschwerden über Wiener Verwaltung**

Insgesamt wandten sich im Jahr 2023 1.560 Wienerinnen und Wiener mit einer Beschwerde an die VA, die die Wiener Landes- bzw. Gemeindeverwaltung betraf. Das entspricht einem Zuwachs von 8% gegenüber dem Jahr 2022.

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



Inhaltlich bezogen sich die meisten Anliegen auf die Bereiche Staatsbürgerschaft, Wählerverzeichnis und Straßenpolizei (539 Beschwerden). An zweiter Stelle liegen Eingaben zu den Themen Mindestsicherung und Jugendwohlfahrt (385 Beschwerden), die im Vergleich zum Vorjahr mit einem Plus von fast 30 % stark gestiegen sind. An dritter Stelle folgen Prüffälle, die Gemeindeangelegenheiten betrafen (201 Beschwerden). Stark gestiegen sind die Beschwerdezahlen auch in den Bereichen Gewerbe- und Energiewesen.

<b>Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung</b>		
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Staatsbürgerschaft, Wählerverzeichnis, Straßenpolizei	500	539
Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt	298	385
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	208	201
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	83	99
Gewerbe- und Energiewesen	49	79
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrerinnen und Landeslehrer	69	73
Gesundheitswesen	59	72
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	129	46
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrerinnen und Landeslehrer)	9	22
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	18	19
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	8	13
Landes- und Gemeindestraßen	14	10
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	1	2
Wissenschaft, Forschung und Kunst	1	0
<b>GESAMT</b>	<b>1.446</b>	<b>1.560</b>

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 1.564 Prüfverfahren betreffend die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung abgeschlossen werden. In 374 Fällen stellte die VA einen Missstand in der Verwaltung fest, was einem Anteil von rund 24 % aller erledigten Verfahren entspricht.

**Missstände in  
24 % der Fälle**

## **Bürgernahe Kommunikation**

### **Unkomplizierter Kontakt**

Ein möglichst niederschwelliger Zugang zu ihren Angeboten ist der VA ein großes Anliegen. Die hohen Beschwerdezahlen sind daher nicht nur auf die große Bekanntheit und hohe Akzeptanz der VA in der Bevölkerung zurückzuführen. Die gute Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger spielt dabei ebenfalls eine wesentliche Rolle. Als Service- und Kontrolleinrichtung, die an Bürgerinnen und Bürgern orientiert ist, gewährleistet die VA einen einfachen und formlosen Kontakt: Beschwerden können persönlich, postalisch oder elektronisch eingebracht werden. Im Infocenter der VA haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, ihre Unterlagen persönlich einzureichen. Darüber hinaus können sie unter einer kostenlosen Servicenummer erste Auskünfte telefonisch einholen. Das Angebot nutzte die Bevölkerung im Berichtsjahr 10.625-mal. Über ihre Homepage stellt die VA außerdem ein Online-Beschwerdeformular zur Verfügung, das im Jahr 2023 von 2.622 Personen befüllt wurde.

Dass die Angebote von den Wienerinnen und Wienern in hohem Maße angenommen und offensichtlich auch geschätzt werden, belegen die folgenden Zahlen für das Jahr 2023:

- 8.940 Menschen schrieben an die VA: 3.409 Frauen, 3.517 Männer und 167 Personengruppen,
- 15.743 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz,
- 4.132 Briefe und E-Mails umfasste die Korrespondenz mit den Behörden.

Die Sprechtage der Mitglieder der VA in den Bundesländern werden ebenfalls gerne in Anspruch genommen. Im Rahmen von 46 Sprechtagen nutzten die Wienerinnen und Wiener die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit der Volksanwältin bzw. den Volksanwälten zu besprechen.

## **1.2 Tätigkeit der Rentenkommission**

Die im Jahr 2017 bei der VA eingerichtete unabhängige Rentenkommission befasst sich mit Anträgen auf Heimopferrente gem. HOG. Wer in den Jahren 1945 bis 1999 Gewalt in einem Heim, in einer Pflegefamilie oder in einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt erlitten hat, kann einen Antrag auf Heimopferrente stellen. Betroffenen steht ab dem Regelpensionsalter bzw. ab Pensionsantritt oder Bezug von Rehabilitationsgeld eine monatliche Rente zu; außerdem können Bezieherinnen und Bezieher einer Mindestsicherung die Heimopferrente bekommen, wenn Arbeitsunfähigkeit vorliegt. Ihnen sind Versicherte gleichgestellt, die aufgrund des Partnereinkommens keinen Anspruch auf Mindestsicherung haben. Die Rente erhalten Betroffene ohne weitere Prüfung, wenn ihnen bereits eine Entschädigungsleistung einer



Opferschutzeinrichtung gewährt wurde. Wenn Betroffene keine Möglichkeit hatten, eine solche Entschädigung zu beantragen, veranlasst die Rentenkommission ein Clearingverfahren.

Die weisungsfreie Rentenkommission leitet Volksanwalt Bernhard Achitz. Sie setzt sich aus zwölf Expertinnen und Experten verschiedener Fachrichtungen zusammen. In regelmäßig stattfindenden Sitzungen prüft und beurteilt die Rentenkommission sorgfältig, ob die von Antragstellerinnen und Antragstellern geschilderten Vorkommnisse glaubhaft sind und ein Anspruch auf eine Heimopferrente vorliegt.

**Rentenkommission  
bei der VA  
angesiedelt**

Als Grundlage für die Bewertung der Anspruchsberechtigung stehen der Rentenkommission anonymisierte Clearingberichte zur Verfügung. Dazu werden durch das Büro der Rentenkommission Clearinggespräche zwischen den Antragstellenden und Clearingexpertinnen bzw. -experten beauftragt. Um die angegebenen Unterbringungen zu verifizieren, sind umfangreiche Erhebungen bei Heimträgern und Behörden erforderlich. Aufgrund dieser aufbereiteten anonymisierten Unterlagen und der in den Clearingberichten dargestellten Schilderungen trifft die Rentenkommission eine sorgfältige Entscheidung und übermittelt dem Kollegium der VA Vorschläge dazu. Das Kollegium berät die Vorschläge und erteilt Empfehlungen mit einer ausführlichen Begründung an den jeweils zuständigen Entscheidungsträger, ob eine Heimopferrente gewährt werden soll oder nicht.

**Clearingverfahren**

Auch Betroffene von Gewalt in sogenannten „Taubstummenanstalten“ können einen Antrag auf Heimopferrente stellen. Um ein fachlich qualifiziertes Clearingverfahren für gehörlose Antragstellende zu garantieren, wird eine Gebärdensprachdolmetscherin bzw. ein Gebärdensprachdolmetscher zum Clearinggespräch beigezogen. Im Berichtsjahr wurden über 250 Clearinggespräche in diesem Setting geführt.

2023 wurden 661 (2022: 512) Anträge auf Heimopferrente bei der Rentenkommission eingebracht. Darüber hinaus wurden rund 90 Anfragen zu weiterführenden Informationen zur Heimopferrente an die VA herangetragen und bearbeitet. 110 Anträge wurden direkt an die VA gerichtet, die dann an die zuständigen Entscheidungsträger weitergeleitet wurden.

Zu einem Clearinggespräch wurden 428 Personen eingeladen. 344 Clearingberichte wurden der Rentenkommission vorgelegt und geprüft. Die Rentenkommission erteilte ebenso viele Vorschläge an das Kollegium der VA. In 345 Fällen wurden positive Empfehlungen auf Zuerkennung einer Heimopferrente und in 22 Fällen negative auf Ablehnung einer Heimopferrente ausgesprochen und den Entscheidungsträgern übermittelt. Ein Fall wurde zwischenzeitig durch die Gewährung einer Pauschalentschädigung abgeschlossen, daher wurde keine Empfehlung mehr ausgesprochen.

## 1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle

### 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. Verletzungen von Menschenrechten sollen durch regelmäßige Kontrollen nach Möglichkeit verhindert werden. Dabei werden öffentliche und private Einrichtungen überprüft, in denen es zu Freiheitsbeschränkungen kommt oder kommen kann. In diesen Einrichtungen sind Menschen besonders gefährdet, Opfer von Misshandlungen oder unmenschlicher Behandlung zu werden. Im Auftrag der VA besuchen eine Bundeskommission und sechs regionale Kommissionen flächendeckend und routinemäßig Justizanstalten, Polizeiinspektionen und Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Abteilungen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Die Kontrollen erstrecken sich auf Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen, um auch dort Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern. Zudem beobachtet die VA das Verhalten der Exekutive, wenn unmittelbare Befehls- und Zwangsgewalt, etwa bei Abschiebungen, Demonstrationen und Polizeieinsätzen, ausgeübt werden. Im Kern geht es darum, Risikofaktoren für Menschenrechtsverletzungen frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

### UN-Menschenrechtsabkommen

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).

### 7 Kommissionen

Mit 1. Juli 2021 wurde neben den schon bestehenden sechs Regionalkommissionen eine eigene bundesweite Kommission für den Straf- und Maßnahmenvollzug eingerichtet. Jede Kommission wird von einer auf dem Gebiet der Menschenrechte anerkannten Persönlichkeit geleitet und setzt sich aus Mitgliedern zusammen, die gemäß internationalen Vorgaben unter Berücksichtigung der Geschlechterparität und Menschen mit Behinderungen von der VA bestellt werden. Sie sind multiethnisch und multidisziplinär besetzt. Die Kommissionen haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und erhalten Einblick in alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Über die Ergebnisse ihrer Prüfungen berichten sie an die VA.

### 505 Kontrollen

Österreichweit führten die Kommissionen im Berichtsjahr 505 Kontrollen durch. 481 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, 24-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten, erfolgen die Kontrollen in der Regel unangekündigt. Im Jahr 2023 wurden lediglich 4 % der Kontrollen angekündigt. Aufgrund der hohen Einrichtungsdichte in NÖ und Wien fanden die meisten Kontrollen in diesen beiden Bundesländern statt.

<b>Präventive Kontrolle 2023</b>		
<b>Bundesland</b>	<b>Kontrollbesuche in Einrichtungen</b>	<b>Beobachtung von Polizeieinsätzen</b>
NÖ	118	1
<b>Wien</b>	<b>88</b>	<b>9</b>
OÖ	54	0
Tirol	45	6
Stmk	46	1
Bgld	44	1
Sbg	34	5
Ktn	32	1
Vbg	20	0
<b>GESAMT</b>	<b>481</b>	<b>24</b>
davon unangekündigt	477	8

Die menschenrechtliche Situation beanstandeten die Kommissionen in 64 % der Kontrollen (322 Fälle). Auf Grundlage ihrer Wahrnehmungen prüfte die VA die Fälle und setzte sich mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden in Verbindung, um Verbesserungen zu erwirken. Auf diese Weise konnten bereits viele Missstände und Gefährdungen beseitigt werden. Die Ergebnisse dieser Prüftätigkeit münden in zahlreichen Empfehlungen der VA und sollen die menschenrechtlichen Standards in den Einrichtungen gewährleisten.

Als beratendes Gremium steht der VA dabei der Menschenrechtsbeirat (MRB) zur Seite. Er 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 Plenarsitzungen mit den Mitgliedern der VA erörtert.

**MRB berät die VA**

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 2023 ein Budget von 14.638.000 Euro zur Verfügung. Gemäß dem Ergebnisvoranschlag standen 14.727.000 Euro zur Verfügung. Im Folgenden wird nur der Finanzierungsvoranschlag erläutert, weil dieser den tatsächlichen Geldfluss darstellt (s. BVA 2023, Teilheft für die Untergliederung 05 VA).

Im Finanzierungsvoranschlag entfielen auf Auszahlungen aus Personalaufwand 9.279.000 Euro, auf Auszahlungen aus dem betrieblichen Sachaufwand 4.338.000 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 Rentenkommision und der durch sie beauftragten Clearings, Verwaltungspraktika, Druckwerke, Energiebezüge sowie sonstige Aufwendungen.

Zusätzlich hatte die VA Auszahlungen aus Transfers vor allem für die Pensionen der ehemaligen Mitglieder der VA und die Witwen der ehemaligen Mitglieder der VA von 938.000 Euro zu leisten. Schließlich standen für Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit 53.000 Euro und für Gehaltsvorschüsse 30.000 Euro zu Verfügung.

14,638 Mio. Euro  
Budget

<b>Bundесvoranschlag (BVA) der VA in Mio. Euro Finanzierungsvoranschlag 2022/2023</b>		
<b>Auszahlungen</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Personalaufwand	7,845	9,279
Betrieblicher Sachaufwand	4,153	4,338
Transfers	0,924	0,938
Investitionstätigkeit und Gehaltsvorschüsse	0,083	0,083
<b>GESAMT</b>	<b>13,005</b>	<b>14,638</b>

Zur Erfüllung der seit 1. Juli 2012 der VA zukommenden Aufgaben nach dem OPCAT-Durchführungsgesetz war für Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB 2023 ein Budget von 1.700.000 Euro (2022: 1.600.000 Euro) vorgesehen. Davon wurden für Entschädigungen und Reisekosten für die Kommissionsmitglieder rund 1.526.000 Euro und für den MRB rund 97.000 Euro budgetiert; rund 77.000 Euro standen für Workshops für die Kommissionen und die im OPCAT-Bereich tätigen Bediensteten der VA sowie für Gutachten von Expertinnen bzw. Experten zur Verfügung.

Für die Auszahlungen für Clearings, die von der seit 1. Juli 2017 in der VA eingerichteten Rentenkommission (gem. § 15 HOG) beauftragt werden, wurde 2023 ein Budget von 200.000 Euro (2022: 160.000 Euro) vorgesehen.

Die VA verfügte per 31.12.2023 über insgesamt 93 Planstellen im Personalplan des Bundes (2022: 92 Planstellen). Mit Teilzeitkräften und Personen mit herabgesetzter Wochenarbeitszeit, Verwaltungspraktika und Entsendeten von anderen Gebietskörperschaften waren in der VA zum Stichtag 31. Dezember 2023 107 Personen tätig. Nicht zum Personalstand zählen die rund 60 Mitglieder der (seit Juli 2021) sieben Kommissionen, die 34 Mitglieder und Ersatzmitglieder des MRB der VA sowie die 11 Mitglieder der Rentenkommission gem. HOG.

**93 Planstellen**

## 1.5 Öffentlichkeitsarbeit

Der VA ist es ein großes Anliegen, dem Informationsanspruch der Bürgerinnen und Bürger sowie der Medien gerecht zu werden. Durch eine aktive Öffentlichkeitsarbeit wird laufend auf die Aufgaben und Möglichkeiten der VA sowie auf ihre alltägliche Tätigkeit aufmerksam gemacht. Wichtige Ziele sind, die Bevölkerung bei Problemen mit österreichischen Behörden bestmöglich zu unterstützen sowie einen Beitrag zur Einhaltung der Menschenrechte zu leisten. Zu den wichtigsten Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit der VA gehören insbesondere ein umfangreicher Online-Auftritt mit einem regelmäßig erscheinenden Newsletter sowie die wöchentlich ausgestrahlte ORF-Sendung „Bürgeranwalt“.

**Information und Unterstützung**

Im Jahr 2023 wurden die Öffentlichkeit und die Medien laufend in Pressesaussendungen, Presseunterlagen und Pressekonferenzen über die aktuellen Schwerpunkte der VA informiert. Darüber hinaus standen die Mitglieder der VA auch für zahlreiche Interviews, Medientermine und Hintergrundgespräche zur Verfügung.

### Website der VA

Allen Interessierten können sich über die VA und ihre Tätigkeit über die Website [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) umfassend informieren. Dort erfahren Userinnen und User alles über die Institution und ihre Aufgaben und können neben tagesaktuellen Meldungen zu Prüfverfahren auch sämtliche Basisinformationen, Publikationen, Tätigkeitsberichte und Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen sowie Berichte über Veranstaltungen und internationale Aktivitäten nachlesen. Obwohl die Website inzwischen in die Jahre gekommen ist, wird sie von der Bevölkerung nach wie vor aktiv genutzt. Mit über 183.000 Besuchen blieben die Zugriffe im Jahr 2023 knapp unter jenen des Vorjahrs (190.000).

**Website mit rund 180.000 Zugriffen**

Da die Website im Laufe der vergangenen zehn Jahre enorm gewachsen ist, leidet inzwischen die Benutzerfreundlichkeit. Seit Ende 2023 arbeitet die VA daher an einem Konzept für den Relaunch der Site. Dieser soll im Laufe des Jahres 2024 umgesetzt werden, um die Site auf den neuesten Stand der Technik zu heben. Großer Wert wird dabei einerseits auf die Benutzerfreundlichkeit gelegt, andererseits auch auf die Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit der Informationen, um allen Menschen den Zugang zur VA zu erleichtern.

Ein besonders niederschwelliger und einfacher Zugang ist der VA auch in Hinblick auf die Einreichung von Beschwerden wichtig. Eine Möglichkeit bietet das über die Website abrufbare Online-Beschwerde-Formular der VA, das im Berichtsjahr 2.622-mal genutzt wurde.

### **ORF-Sendung „Bürgeranwalt“**

Eine wichtige Kommunikationsplattform im Bereich der nachprüfenden Verwaltungskontrolle bietet die ORF-Sendung „Bürgeranwalt“. In der Sendung informiert die VA seit Jänner 2002 wöchentlich die Öffentlichkeit über aktuelle Prüfverfahren. Zu Beginn der Sendung stellt der ORF den jeweiligen Fall in einem kurzen Film dar. Darin werden das Problem geschildert und die Betroffenen vorgestellt. Anschließend diskutieren die Volksanwältin und die Volksanwälte abwechselnd im Studio den Beschwerdefall direkt mit den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern sowie Behördenvertreterinnen und -vertretern. Pro Sendung werden neben ein bis zwei aktuellen Fällen im Teil „Nachgefragt“ ältere, offene Fälle nochmals aufgegriffen. Durch die Darstellung in den Medien konnten die allermeisten Probleme erfolgreich gelöst werden.

Der „Bürgeranwalt“ wird jeden Samstag ab 18 Uhr in ORF 2 ausgestrahlt. Gehörlose und hörbeeinträchtigte Personen können die Sendung in der österreichischen Gebärdensprache oder im ORF-Teletext auf Seite 777 mit Untertiteln verfolgen. Darüber hinaus konnte bisher 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).

Im Jahr 2024 wird die ORF-TVthek komplett durch die neue Streamingplattform ORF On ersetzt werden. Diese ist im Internet bereits unter [on.orf.at](http://on.orf.at) abrufbar. Die Umstellung der Sendungen auf die neue Plattform erfolgt schrittweise mit Jahresbeginn. Ein großer Vorteil ist, dass aufgrund einer Gesetzesänderung die bisher geltende Sieben-Tage-Abrufbeschränkung wegfällt. Daher werden auf der neuen Plattform ORF-Inhalte ab 2024 bis zu einem halben Jahr zur Verfügung stehen.

**Reichweite:**  
**400.000 Haushalte**

Die Studiodiskussionen erfreuen sich nach wie vor einer hohen Beliebtheit bei den Zuseherinnen und Zusehern. So verfolgten im Berichtsjahr durchschnittlich 400.000 Haushalte die Sendung, was einem Marktanteil von rund 27 % entspricht.

## Berichtswesen der VA

Als Hilfsorgan des Parlaments und der Landtage informiert die VA in regelmäßigen Abständen die Gesetzgebung über die Ergebnisse ihrer Tätigkeit. Im Jahr 2023 übermittelte die VA ihren Jahresbericht an den Nationalrat und den Bundesrat sowie den Jahresbericht an den Wiener Landtag. Darüber hinaus legte sie Länderberichte zur Kontrolle der öffentlichen Verwaltung in OÖ, Bgld und Sbg vor. Außerdem erhielten alle Bundesländer den jährlichen Bericht zur Präventiven Menschenrechtskontrolle. Zusätzlich veröffentlichte sie im Jänner 2023 einen Sonderbericht zum Terroranschlag vom 2. November 2020. Alle Berichte sind über die Website der VA abrufbar.

## Neues UPR-Monitoring-Tool zur Lage der Menschenrechte in Österreich

Als nationale Menschenrechtsinstitution ist die VA u.a. für die Präventive Menschenrechtskontrolle in Einrichtungen zuständig und bringt sich in Hinblick auf den Schutz und die Förderung der Menschenrechte aktiv auf internationaler Ebene, z.B. im Rahmen der UNO, ein. Dabei arbeitet die VA eng mit der Zivilgesellschaft zusammen. Im Rahmen einer Wissenschaftskooperation mit der VA entwickelte die Österreichische Liga für Menschenrechte ein Online-Monitoring-Tool, das aufzeigt, wo Österreich in Sachen Menschenrechte säumig ist.

Die Österreichische Liga für Menschenrechte koordiniert im Rahmen des Universal Periodic Review (UPR) den Lagebericht der österreichischen Zivilgesellschaft. Der UPR-Prozess ist ein Instrument des Menschenrechtsrates der Vereinten Nationen, das geschaffen wurde, um die Menschenrechtssituation in den Mitgliedsstaaten zu überprüfen. Im November brachte die Liga den Zwischenbericht der österreichischen Zivilgesellschaft zum UPR bei der UNO ein. Die Bilanz war ernüchternd.

### Ernüchternde Bilanz

Von den 45 Themen-Clustern war nur bei 18 – d.h. bei 40 % – ein Fortschritt in unterschiedlichen Umsetzungsstadien festzustellen, bei 27 (60 %) gab es keine wirksamen Umsetzungsmaßnahmen. Außerdem wurde kritisiert, dass es derzeit keine ausreichende staatliche Initiative für ein effektives Menschenrechts-Monitoring gibt. Um diese Situation zu verbessern, rief die Liga mithilfe einer Forschungskoooperation mit der VA und Teilfinanzierung durch den Zukunftsfonds ein Online-Monitoring-Tool auf der Webseite <https://liga.or.at/upr/> ins Leben, das in Zukunft den aktuellen Umsetzungsstand der menschenrechtlichen Empfehlungen an Österreich zeigen wird.

Das neue UPR-Monitoring-Tool wurde in einer gemeinsamen Pressekonferenz der Österreichischen Liga für Menschenrechte, der NGO ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit und der VA Anfang November 2023 vorgestellt. ZARA wiederholte dabei die Forderung aus dem Jahr 2002 nach einem Nati-



onalen Aktionsplan gegen Rassismus, der nach wie vor fehlt. Volksanwalt Bernhard Achitz berichtete von den Erkenntnissen der VA im Rahmen der diesjährigen Überprüfung Österreichs im Bereich der UN-BRK.

## **NGO-Forum 2023: VA vernetzt Armutsbetroffene mit Behörden**

Das jährliche NGO-Forum der VA widmete sich im Jahr 2023 dem Thema Armutsbekämpfung – und speziell jenen Behörden, die dazu einen Beitrag leisten. Ziel der VA ist es, nicht nur Fehler im System aufzuzeigen, sondern es gemeinsam mit den Behörden zu verbessern. Mehr als 80 Armutsbetroffene, Vertreterinnen und Vertreter von NGOs sowie von Sozialämtern, AMS, Sozialversicherung und anderen Behörden trafen sich im Juni einen Tag lang zum Austausch und zur Vernetzung.

### **Armutsbetroffene als Expertinnen und Experten**

Karin Heitzmann von der WU Wien brachte die Sicht der Wissenschaft zum NGO-Forum ein und forderte, die Armutspolitik neu auszurichten. Die Armutsprävention müsse stärker in den Mittelpunkt gerückt werden. Dort, wo es dafür zu spät sei, müsse die Politik bedarfsorientiert und mehrdimensional vorgehen. Armutsbetroffene forderten, als Expertinnen und Experten für ihre Lage eingebunden und gehört zu werden.

### **Direkter Austausch mit Behörden**

In Arbeitsgruppen zu den Themen AMS, Pensionsversicherung, Krankenversicherung, Bildung, Behindertenhilfe, Fremden- und Aufenthaltsrecht, Mindestsicherung bzw. Sozialhilfe diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer direkt mit Vertreterinnen und Vertretern der jeweiligen Behörden. Besprochen wurde, was gut funktioniert, wo es Verbesserungsmöglichkeiten direkt in der Arbeit der jeweiligen Behörde gibt, aber auch, wo es Bedarf nach mehr Kooperation zwischen den einzelnen Stellen gibt.

Aus Sicht der VA sei es besonders dort schwierig zu helfen, wo Menschen von einer Institution zur anderen geschickt werden und wo nicht eindeutig ist, welche Behörde zuständig sei, kritisierte Volksanwalt Achitz.

### **Reformen auf gesetzlicher Ebene**

Und nicht zuletzt sollten die Arbeitsgruppen aufzeigen, welche Probleme nicht innerhalb oder zwischen den Behörden gelöst werden können. Bei diesen Problemen könnten nur Reformen auf gesetzlicher Ebene zum Ziel führen. Als Beispiel wurde oft die Mindestsicherung bzw. Sozialhilfe genannt, wo es wieder österreichweit einheitliche Mindestsätze geben müsse.

Die VA wird Probleme, bei denen gesetzlicher Änderungsbedarf besteht, auch weiterhin aufzeigen und mit der Politik diskutieren, so Volksanwalt Achitz. Die Ergebnisse und Forderungen des NGO-Forum 2023 werden in einem schriftlichen Tagungsband zusammengefasst und auf der Website der VA veröffentlicht.



## Permanenter Austausch mit der Zivilgesellschaft

Eine der wesentlichsten Forderungen der Wiener Weltmensenrechtskonferenz von 1993 war „Bringing Human Rights Home“: Internationale Menschenrechtsstandards und nationale Grundrechte müssen, um im Leben aller Menschen anzukommen, auf allen Ebenen der Gesetzgebung und Verwaltung umgesetzt werden. Die VA als nationale Menschenrechtsorganisation hat die Aufgabe, die Menschenrechte zu fördern und zu schützen. Damit hat sie einen Beitrag zur wirksamen parlamentarischen Kontrolle sowie zur Sensibilisierung öffentlicher und privater Verantwortungsträger zu leisten und das Bewusstsein der Allgemeinheit für diese Rechte zu schärfen.

Letzteres geschieht in Kooperation mit NGOs in einem institutionalisierten Rahmen. Neben den themenzentrierten NGO-Foren organisiert die VA mehrmals im Jahr Treffen mit Organisationen, die im Bereich der Menschenrechte aktiv sind. Diese Treffen dienen dem inhaltlichen Austausch, der Abstimmung im Rahmen von UN-Staatenprüfungen und zur Nachverfolgung der Umsetzung von Empfehlungen der VA und dazu berufener UN-Organe.

Regelmäßige  
Treffen mit NGOs

## Informationsfilm – „Das ist die Volksanwaltschaft“

In der Kommunikation spielen Bilder und Videos eine immer größere Rolle. Komplexe Zusammenhänge können über Bilder leichter verständlich gemacht werden und ermöglichen eine schnellere sowie effizientere Informationsweitergabe. Um besser vermitteln zu können, wer die VA ist und wie ihre Aufgaben aussehen, wurde im Jahr 2023 ein rund siebenminütiges Video produziert und veröffentlicht.

VA kompakt erklärt

Das Video ist über die Website der VA und auf YouTube abrufbar und führt kompakt durch alle wichtigen Kompetenzbereiche der VA. Es wird Schulen im Rahmen der politischen Bildung zur Verfügung gestellt und findet bei Vorträgen Verwendung, sowohl online als auch bei Präsenzveranstaltungen in- und außerhalb der VA.

## Auftaktveranstaltung zum Thema Gewalt an Frauen

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 in 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.

Ringvorlesung  
„Eine von fünf“

Die VA nutzt 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.

**Schwerpunkt:  
Institutionelle und  
häusliche Gewalt**

Um auf die gesamte Bandbreite der Herausforderungen aufmerksam zu machen, legt die Ringvorlesung dabei alljährlich einen anderen inhaltlichen Schwerpunkt. Im Jahr 2023 lag dieser auf „Institutioneller und häuslicher Gewalt“. Kinder und Erwachsene erleben zunehmend Gewalt, nicht nur in den eigenen vier Wänden, sondern auch in Einrichtungen und Organisationen: in der Schule, in Krankenhäusern und Pflegeheimen, in Justizanstalten, in Betrieben sowie im Kunst- und Kulturbereich. Zudem ereignen sich gewalttätige Übergriffe wie sexueller Missbrauch, Mobbing, Rassismus, Feindlichkeit und Sexting häufig bei der Ausübung von Freizeitaktivitäten in Sport- und Musikvereinen.

Oftmals wenden sich Gewaltbetroffene hilfesuchend an Ordinationen und Ambulanzen. Da sie nicht immer die Ursachen für ihre Verletzungen angeben, kommt dem Personal in diesen Einrichtungen eine bedeutende Rolle bei der Erkennung der Notlage der Betroffenen und der Einleitung von notwendigen Maßnahmen zu. Dort erfolgt eine entsprechende Behandlung und ausführliche Dokumentation ihrer Verletzungen. Dort können Patientinnen und Patienten an entsprechende Opferschutz- und Unterstützungseinrichtungen verwiesen werden. Auf diese Weise kann mithilfe der ärztlichen Intervention die Gewaltspirale nachhaltig unterbrochen werden. Eines der Ziele der Ringvorlesung war, die erforderlichen Kenntnisse für eine solche bedürfnisentsprechende Versorgung, Beratung und qualifizierte Weiterleitung zu vermitteln.

Vortragende verschiedenster Institutionen – von Gesundheitsfachkräften über Mitarbeitende von Beratungsstellen gegen Gewalt bis hin zur VA – stellten an sieben Vorlesungstagen unterschiedliche Maßnahmen zur Prävention und Intervention vor und diskutierten sie mit den Studierenden. Die einzelnen Referentinnen und Referenten stellten die Vorlesungsinhalte auch in schriftlicher Form zur Verfügung. Sie sind auf der Website des Zentrums für Gerichtsmedizin Wien abrufbar.

**Auftaktveranstaltung  
zu intersektionaler  
Diskriminierung**

Die Ringvorlesung wurde mit einer Auftaktveranstaltung am 22. November 2023 in der VA eröffnet. Um die Inhalte einem möglichst breiten Publikum zugänglich zu machen, fand diese erneut als Livestream statt. Zentrales Thema der diesjährigen Auftaktveranstaltung war die intersektionale Diskriminierung, d.h. die Mehrfachdiskriminierung Betroffener. Zu Wort kamen Expertinnen für unterschiedliche Gruppen wie Migrantinnen, Roma, Transgender, Frauen mit Behinderungen oder Armutsbetroffene. Sie diskutierten, von welchen Formen von Gewalt diese Frauen betroffen sind, mit welchen

spezifischen Herausforderungen sie zu kämpfen haben und welche Unterstützungsmaßnahmen bzw. Rahmenbedingungen notwendig wären, um ganz speziell auf deren Bedürfnisse eingehen zu können.

Die Veranstaltung erhielt viel Zuspruch. Den Livestream verfolgten über 140 Personen. Anschließend wurde das Video auf der Website der VA veröffentlicht. Bis zum Jahresende sahen insgesamt 350 Interessierte die Diskussion zum Auftakt der Ringvorlesung 2023.

## 1.6 Internationale Aktivitäten

### 1.6.1 International Ombudsman Institute (IOI)

Das International Ombudsman Institute (IOI) ist eine Vereinigung zur Vernetzung unabhängiger Verwaltungskontrollorgane auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Das IOI zählt über 200 Mitglieder aus 100 Staaten weltweit. Es hat seinen Sitz seit 2009 bei der VA in Wien, mit Volksanwältin Gaby Schwarz in der Funktion als IOI-Generalsekretärin.

Im Mai 2023 richtete die VA die jährliche IOI-Vorstandssitzung in Wien aus. In den Beratungen wurde die Weiterführung regelmäßiger Trainings für Mitglieder beschlossen, ein Förderprogramm von Projekten in den sechs Regionen des IOI besprochen und der Kreis der Mitglieder um Institutionen aus Afrika, Lateinamerika und Nordamerika erweitert. Im Mittelpunkt standen außerdem die Vorbereitungen für die kommende IOI-Weltkonferenz 2024, die vom nationalen Ombudsman der Niederlande in Den Haag ausgerichtet wird.

**IOI-Vorstandssitzung  
in Wien**

Im Rahmen der Vorstandssitzung wurden Rafael Ribó, ehemaliger Ombudsman von Katalonien und der vormalige Volksanwalt und IOI-Generalsekretär Werner Amon für besondere Verdienste um das IOI ausgezeichnet. Bei einem Empfang des Vorstandes im österreichischen Parlament unterstrich Nationalratspräsident Wolfgang Sobotka in seinen Grußworten die Bedeutung der Ombudseinrichtungen zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte.

Generalsekretärin Volksanwältin Schwarz legte im Berichtsjahr ihren Arbeitsschwerpunkt auf eine stärkere Vernetzung und intensivere Kooperationsmöglichkeiten des IOI mit UN-Organisationen. In Gesprächen mit dem UN-Hochkommissar für Menschenrechte Volker Türk stand das gemeinsame Ziel „Menschenrechte schützen und fördern“ im Mittelpunkt. Die Volksanwältin traf außerdem hochrangige Vertreterinnen und Vertreter der Vereinten Nationen wie den 78. Präsidenten der UN-Generalversammlung, die Präsidentin des UN-Wirtschafts- und Sozialrats (ECOSOC) und die stellvertretende Generalsekretärin der UN-Hauptabteilung für Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten (UN DESA).

**Schwerpunkt  
Vereinte Nationen**

Bei ihren Gesprächen konnte Volksanwältin Schwarz aufzeigen, wie Ombudseinrichtungen zu den nachhaltigen Entwicklungszielen der UNO beitragen, z.B. in Fragen der Gesundheit, der Gleichstellung der Geschlechter, der Bildung oder des Umweltschutzes. Sie hob vor allem das UN-Entwicklungsziel 16 „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“ hervor, zu dem Ombudseinrichtungen besonders beitragen, indem sie kostenlose und leicht zugängliche Dienste zur Prüfung von Beschwerden anbieten, systemische Mängel identifizieren und Empfehlungen aussprechen, mit dem Ziel, die Effektivität und Leistung der öffentlichen Verwaltung zu erhöhen.

### **Vorbereitungen für UNITAR-Training**

Ein bereits konkreteres Projekt konnte die Volksanwältin bei ihrem Treffen mit dem Leiter des New-York-Büros des UN-Instituts für Training und Forschung (UNITAR) besprechen. Es handelt sich dabei um einen Workshop zu den nachhaltigen Entwicklungszielen der Vereinten Nationen, der auf die Arbeit und die Bedürfnisse von Ombudseinrichtungen zugeschnitten sein wird.

## **Trainings- und Fortbildungsangebote**

### **NPM, Medienkompetenz und Webinare**

Das IOI fördert seine Mitglieder mit regelmäßigen Fortbildungsangeboten. Im Berichtszeitraum umfasste dies ein Training für Nationale Präventionsmechanismen (NPMs) in Lateinamerika, das sich mit den besonderen Herausforderungen beim Monitoring der Haftbedingungen von Frauen und LGBTIQ<sup>+</sup>-Personen beschäftigte. Bei einem Online-Medientraining lernten Teilnehmende aus allen Weltregionen mehr über Strategien und Umsetzung von Krisenkommunikation. Außerdem wurde die erfolgreiche Webinar-Kooperation zwischen dem IOI und dem Forschungszentrum für afrikanische Ombudseinrichtungen fortgesetzt. Hier diskutierten IOI-Sprecherinnen und -Sprecher aktiv zu Themen wie Mediation, geschlechterspezifische Gewalt oder die Arbeit von Ombudseinrichtungen im Zeitalter voranschreitender Digitalisierung.

### **Publikationen und Forschung**

In der Publikationsreihe der IOI-Best-Practice-Papers wurde ein Papier zum Thema Mediation als wirksames Instrument im Beschwerdeverfahren veröffentlicht. Ombudseinrichtungen weltweit greifen auch auf das Mediationsverfahren als Instrument des Dialogs und zur Streitbeilegung zurück. Als Autor dieses Papiers teilte die Ombudseinrichtung Israels ihre jahrelange Erfahrung auf diesem Gebiet und gab einen Überblick über die Methodik sowie anschauliche Beispiele erfolgreicher Mediationsfälle.

Ein anderes Projekt, das von der internationalen Ombudsgemeinschaft ebenfalls mit großem Interesse aufgenommen wurde, ist eine vergleichende Studie der FH Campus Wien, die sich mit der Rolle von Ombudseinrichtungen im Zusammenhang mit der zunehmenden Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen befasst. Das IOI unterstützte dieses Forschungsprojekt mit einer Online-Umfrage unter seinen Mitgliedern.

## 1.6.2 Internationale Zusammenarbeit

### Vereinte Nationen

Im September widmete sich eine von der Universität Wien und dem Ludwig Boltzmann Institut für Grund- und Menschenrechte organisierte Veranstaltung der „UN-Weltkonferenz über Menschenrechte in Wien 1993 – Stärkung der Imperative 30 Jahre danach“. Zahlreiche Rednerinnen und Redner, Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer sowie Menschenrechtsorganisationen kamen zusammen, um die drei Imperative der Wiener Konferenz von 1993 zu bekräftigen: Universalität, Garantien und Demokratisierung.

**30 Jahre UN-Weltkonferenz Wien**

Die VA richtete im Rahmen der Konferenz eine Podiumsdiskussion aus, die sich der Rolle von Ombudseinrichtungen als Menschenrechtsakteure widmete. Die amtierende Ombudsfrau von Südafrika Kholeka Gcaleka bekräftigte die Bedeutung der Ombudseinrichtungen als Schlüsselakteure bei der Förderung guter Regierungsführung und dem Schutz der Menschenrechte, selbst wenn sie kein ausdrückliches Menschenrechtsmandat haben. Durch Bestimmungen wie die „Venice Principles“ des Europarates verfügen Ombudseinrichtungen über klare Standards, um als unabhängige und unparteiische Institutionen für einen besseren Schutz der Menschenrechte zu arbeiten. Sie betonte außerdem, dass Ombudsstellen durch individuelle Beschwerdeverfahren auf Menschenrechtsprobleme aufmerksam werden und mit amtswegigen Prüfverfahren auch systemische Menschenrechtsverletzungen aufdecken können.

**VA-Podiumsdiskussion**

Die Ombudsfrau von Kroatien Tena Šimonović Einwalter unterstrich, dass sich Menschenrechte auf das Leben der Menschen auswirken müssen und Ombudsinstitutionen auf regionaler Ebene tätig werden sollten, um den Bürgerinnen und Bürgern die täglichen Auswirkungen der Menschenrechte verständlich zu machen und aufzuzeigen, dass Menschenrechtsverletzungen tatsächlich in ihrer unmittelbaren Umgebung stattfinden können. Barbara Liegl vom Ludwig Boltzmann Institut, die vor allem mit Ländern auf dem westlichen Balkan gearbeitet hat, betonte die Wichtigkeit, Institutionen weltweit dabei zu unterstützen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schulen und eine Menschenrechtskultur zu entwickeln. So haben Ombudseinrichtungen die Möglichkeit, Strukturen zu verändern und einen Wandel anzustoßen.

In seinem Schlusswort wies ein Experte der VA darauf hin, dass auch Gesellschaften hinter den Menschenrechtskonzepten stehen müssen. Um der Gefahr einer gewissen „Menschenrechtsmüdigkeit“ entgegenzuwirken, müssen alle Mitglieder der Gesellschaft wissen, dass Menschenrechte für alle gelten und nicht nur für „die anderen“ und dass sie ihr Leben verändern oder beeinflussen können. Ombudseinrichtungen sind der ideale Partner, um diese Botschaft zu vermitteln, unabhängig davon, ob sie ein ausdrückliches Menschenrechtsmandat haben oder nicht.

### **Universelle Staatenprüfung (UPR)**

Als Nationale Menschenrechtsinstitution (NMRI) mit A-Status nahm die VA aktiv an der Universellen Staatenprüfung (UPR) durch den Menschenrechtsrat der Vereinten Nationen teil. In Vorbereitung auf die nächste UPR Österreichs nahmen Expertinnen und Experten der VA an einem Austausch mit Vertreterinnen und Vertretern der Bundesministerien, der Länder und der Zivilgesellschaft teil. Besprochen wurde dabei der Stand der Umsetzung jener Empfehlungen, die im Rahmen der 3. Universellen Staatenprüfung an Österreich gerichtet wurden. Anhand eines freiwilligen Zwischenberichts wurden die von Österreich bereits getroffenen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlungen vorgestellt und die gemeinsam festgelegten Schwerpunktthemen Inklusion und diskriminierungsfreie Bildung, Gewalt gegen Frauen, Rassismusbekämpfung, Asyl sowie die Einrichtung einer Beschwerdestelle gegen Polizeigewalt diskutiert.

### **Wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte**

Das UNO-Hochkommissariat für Menschenrechte organisierte einen Workshop zur Förderung und zum Schutz von wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Rechten im Kontext eines langsamen Abklingens der Ungleichheiten, die im Zuge der COVID-19-Pandemie entstanden waren. Eine Expertin der VA nahm an dieser Veranstaltung teil. In sechs themenspezifischen Podiumsdiskussionen wurden mögliche praktische Maßnahmen erörtert, um die Förderung und den Schutz der wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Rechte weiter voranzutreiben bzw. zu stärken.

Im Dezember 2023 fand ein Austauschtreffen zwischen der VA und dem UN-Hochkommissariat für Flüchtlinge (UNHCR) statt. In diesem Jahr lag ein besonderer Schwerpunkt auf dem Kindeswohl im Asylkontext. Thematisiert wurden z.B. die Situation von unbegleiteten Minderjährigen in Einrichtungen der Landes- und Bundesgrundversorgung, die Verfahren zur Familienzusammenführung und der Umgang mit ukrainischen Kinderheimen, die aufgrund der Kriegssituation nach Österreich evakuiert wurden. Angesprochen wurden auch die Dauer und Qualität von Asylverfahren, die Unabhängigkeit und Qualität der Rechtsberatung sowie die Umstände von Asylsuchenden in Schubhaft. Außerdem wurden die praktischen Hürden bei der Einbürgerung von subsidiär schutz- und asylberechtigten Personen diskutiert und auf Lücken beim Schutz von staatenlosen Personen und bei der Vermeidung von Staatenlosigkeit hingewiesen.

## **Nationale Menschenrechtsinstitutionen**

### **GANHRI feierte 75 Jahre Allgemeine Erklärung der Menschenrechte**

Eine Expertin der VA nahm am Jahrestreffen der Global Alliance of NHRIs (GANHRI), dem internationalen Dachverband der Nationalen Menschenrechtsinstitutionen (NMRI) mit Sitz in Genf teil. Dieses Jahrestreffen stand im Zeichen des 30-jährigen Jubiläums der Pariser Prinzipien über Nationale Menschenrechtsinstitutionen sowie dem 75-jährigen Jubiläum der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte.

Auf europäischer Ebene ist die VA ebenfalls aktiv am Meinungs- und Erfahrungsaustausch innerhalb des Netzwerks Nationaler Menschenrechtsinstitutionen in Europa (ENNHRI) beteiligt. In Brüssel kamen mehr als 200 Teilnehmende von nationalen Menschenrechtsinstitutionen, die Menschenrechtskommissarin des Europarats Dunja Mijatović sowie Vertreterinnen und Vertreter der OECD, der OSZE und der Vereinten Nationen zusammen. Die Konferenz widmete sich den Visionen der kommenden zehn Jahre. Im Vordergrund stand dabei die Frage, wie man Länder dazu inspirieren kann, sich nachhaltiger für die Menschenrechte und für eine gerechte, tolerante und sichere Gesellschaft einzusetzen.

**10-jähriges Bestehen des Netzwerks europäischer NMRI**

Expertinnen und Experten der VA tragen zudem regelmäßig zu unterschiedlichen ENNHRI-Arbeitsgruppen bei. Im Jänner 2023 war die VA bei einem ENNHRI-Online-Treffen zu den Mitwirkungsmöglichkeiten Nationaler Menschenrechtsinstitutionen an der Erarbeitung einer (geplanten) UN-Konvention zu den Rechten älterer Menschen vertreten. Hintergrund dieses Vorhabens ist, dass eine offene Arbeitsgruppe der Vereinten Nationen zum Thema „Altern“ seit 2010 den Rechtsrahmen zum Schutz der Rechte älterer Menschen analysiert, Lücken im bestehenden Rechtsrahmen aufzeigt und – ähnlich wie im Fall von Menschen mit Behinderungen oder zum Thema Kinderrechte – eine eigene Konvention zum Schutz der Rechte älterer Menschen erarbeiten will. Im Rahmen dieses ENNHRI-Treffens wurde ein Leitfaden vorgestellt, der den derzeitigen Stand des Arbeitsprozesses darstellt und Möglichkeiten aufzeigt, wie NMRI aktiver zum Entstehungsprozess einer solchen Konvention für die Rechte älterer Menschen beitragen können.

**Konvention für die Rechte Älterer?**

Die VA ist auch in der ENNHRI-Arbeitsgruppe Asyl und Migration vertreten und nahm im Berichtszeitraum an mehreren Treffen dieser Gruppe teil. Der Erfahrungsaustausch umfasste u.a. das aktuelle Problem der unfreiwilligen Migration aus der Ukraine.

**ENNHRI-Arbeitsgruppe „Asyl und Migration“**

## **Europäische Union**

Das im Juni 2022 begonnene EU-Twinning-Projekt Albanien, eine Kooperation zwischen der VA und dem Ludwig Boltzmann Institut für Grund- und Menschenrechte auf der einen und der albanischen Ombudseinrichtung auf der anderen Seite, wurde nach einjähriger Laufzeit im Juni 2023 planmäßig und erfolgreich beendet.

**EU-Twinning-Projekt Ombudsman Albanien**

Es wurde eine Vielzahl an Empfehlungen, beispielweise zu Änderungen des albanischen Gesetzes über die Ombudseinrichtung, zu bestehenden Richtlinien und Handbüchern der albanischen Ombudseinrichtung sowie zur Verbesserung des Beschwerdemanagementsystems erarbeitet.

Im Rahmen des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO) lud die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly zur jährlichen Konferenz nach Brüssel ein. Die Themen umspannten den Einsatz künstlicher Intelligenz (KI), Migration und Ethikstandards in der öffent-

**Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO)**



lichen Verwaltung. Im Bereich KI diskutierte man die potenziellen Vorteile und Risiken von KI und ihre generelle Auswirkung auf die Art und Weise, wie öffentliche Verwaltungen mit den Bürgerinnen und Bürgern interagieren. Ein weiteres wichtiges Thema der Konferenz war die Migration nach Europa, die politische Entscheidungsträgerinnen und -träger herausfordert und Fragen aufwirft, ob Regierungen genug unternehmen, um die Menschenrechte der Betroffenen zu schützen. Ebenfalls behandelt wurden Ethikstandards in öffentlichen Verwaltungen, welche Regeln dazu erforderlich sind und wie sie am besten durchgesetzt werden können. Die VA war auf der Konferenz durch eine Expertin vertreten.

### **FRA-Projekt zur Stärkung der NMRI**

Die EU-Grundrechteagentur (FRA) organisierte zum Thema Schutz der Menschenrechte und der Rechtsstaatlichkeit einen Studienbesuch von NMRI aus Kroatien, Lettland, Polen, der Slowakei und Zypern in der VA in Wien. Besprochen wurde u.a. die Umsetzung und Einhaltung der EU-Grundrechtecharta, die Sorge um die Rechtsstaatlichkeit und der steigende Druck auf Ombudseinrichtungen (speziell in Polen), die Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft sowie der Einsatz von KI. Das Projekt wird mit einer virtuellen Konferenz im Februar 2024 abgeschlossen werden, zu der die VA ebenfalls eingeladen wurde.

### **Online-Training für türkische Delegation**

Im Vorjahr besuchte eine türkische Delegation die VA in Wien im Rahmen des Instruments für Heranführungshilfe der EU. Auf diesen Besuch aufbauend wurde ein Online-Training zur „Institutionalisierung von Menschenrechten in der EU“ für Teilnehmende von türkischen Ministerien, der Ombudseinrichtung, der Institution für Menschenrechte und Gleichstellung sowie der Polizei organisiert. Dabei stellte die VA ihr Mandat, ihre organisatorische Struktur und ihre Arbeitsweisen vor.

### **Rechtsstaatlichkeitsbericht der EU-Kommission**

Die EU-Kommission veröffentlicht jedes Jahr einen Bericht zur Lage der Rechtsstaatlichkeit (Rule of Law Report), der die wichtigsten Themen und die spezifischen Situationen in den einzelnen Mitgliedsstaaten beleuchtet. Die VA trug auch dieses Jahr zu diesem Bericht bei, der insbesondere auf die ergriffenen Maßnahmen zur Umsetzung der bisherigen Empfehlungen des Berichtes 2022 einging und neue signifikante Entwicklungen abfragte.

## **Sonstige Veranstaltungen und bilaterale Kontakte**

### **40 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft**

Anlässlich des Ereignisses „40 Jahre Volksanwaltschaft Südtirol“ lud Volksanwältin Gabriele Morandell Vertreterinnen und Vertreter aus Deutschland, der Schweiz, Italien, Brüssel und Österreich zum Erfahrungsaustausch und zur besseren Vernetzung nach Bozen ein. Volksanwältin Gaby Schwarz sprach als Gastrednerin über den erfolgreichen Weg der österreichischen Volksanwaltschaft von der Missstandskontrolle zum Haus der Menschenrechte. Beim Treffen betonten Bürgerbeauftragte und Ombudsleute einhellig, wie wichtig es ist, kontinuierlich für Menschen einzutreten, die Missstände in der Verwaltung vermuten.



Eine Tagung widmete sich der Zusammenarbeit und dem Erfahrungsaustausch der deutschsprachigen Ombudseinrichtungen der Alpenländer. Trotz unterschiedlicher Systeme stand für alle Ombudsleute der Wunsch im Vordergrund, Menschen rasch und zielgerichtet zu helfen. Durch eine gemeinsame Fortbildung sind die Herausforderungen der Zukunft – wie z.B. KI – besser zu bewältigen. Volksanwältin Gaby Schwarz und die Landesvolksanwälte aus Tirol und Vorarlberg Doris Winkler-Hofer und Klaus Feurstein vertraten Österreich bei diesem Treffen, das 2025 erneut organisiert werden soll.

**Tagung der Ombudseinrichtungen der Alpenländer**

Volksanwältin Schwarz und Volksanwalt Rosenkranz begrüßten Mitglieder des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestags zum Erfahrungsaustausch in Wien. Besprochen wurden die Unterschiede des österreichischen und deutschen Systems von Anlaufstellen für Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern. Zu einem weiteren Austausch zwischen Volksanwältin Schwarz und dem Petitionsausschuss kam es auf Einladung von Botschafter Michael Linhart in den Räumlichkeiten der österreichischen Botschaft in Berlin. „Erfahrungen auszutauschen, heißt auch voneinander lernen,“ betonte Volksanwältin Schwarz, die die Vernetzung auf europäischer und internationaler Ebene kontinuierlich fördert. Auch die Abgeordneten des Petitionsausschusses betonten die Wichtigkeit eines regelmäßigen Kontakts, da es gilt, immer wieder auf aktuelle Entwicklungen zu reagieren.

**Petitionsausschuss des Deutschen Bundestags**

Vertieft wurde seitens der VA der Austausch mit den Amtskolleginnen und -kollegen der Nachbarländer. Im Berichtszeitraum traf Volksanwältin Schwarz den ungarischen Amtskollegen Ákos Kozma sowie den slowakischen Ombudsman Róbert Dobrovodský und den tschechischen Ombudsman Stanislav Křeček zu Arbeitsgesprächen in Wien. Erörtert wurde insbesondere ein vertiefender Austausch in der Tätigkeit als Nationale Präventionsmechanismen. So ist im Frühjahr 2024 geplant, mit den Kolleginnen und Kollegen gemeinsame Besuche in Justizanstalten durchzuführen.

**Bilaterale Treffen mit den Nachbarländern**



## 2 Prüftätigkeit

### 2.1 Magistratsdirektion

#### 2.1.1 Altersteilzeit nicht genehmigt

Eine Frau wandte sich an die VA, weil ihr Antrag auf Altersteilzeit nicht genehmigt worden war.

Sie arbeitet seit vielen Jahren im Bereich der Stadt Wien – Kindergärten. Zwei im Jänner 2022 bzw. Jänner 2023 gestellte Anträge auf Altersteilzeit seien nicht genehmigt worden, weil trotz gesetzlicher Grundlage (§ 12a Abs. 1 Wiener Vertragsbedienstetenordnung) die Stadt Wien immer noch keine Entscheidung getroffen habe, ob und in welchem Ausmaß Altersteilzeit in der Stadt Wien – Kindergärten gewährt wird.

**Keine Altersteilzeit für Kindergartenpersonal**

Die Magistratsdirektion der Stadt Wien räumte gegenüber der VA ein, dass die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen der MA 10 verständlich und nachvollziehbar seien. Es seien aber geeignete Rahmenbedingungen erforderlich, um die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs sicherzustellen.

Mittlerweile wurde ein Konzept für eine einheitliche Regelung der Altersteilzeit in der MA 10 erarbeitet, sodass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 10 die Möglichkeit haben, einen Antrag auf Altersteilzeit zu stellen.

**Altersteilzeit wird ermöglicht**

Einzelfall: 2023-0.401.878 (VA/W-LAD/A-1), MPRGIR – V-748730/23

#### 2.1.2 Unnötiger Aufwand bei einer von vornherein aussichtslosen Bewerbung

Ein Mann bewarb sich im März 2023 um eine Stelle als Referent im Bereich der MA 40. Er wurde im April 2023 zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen, absolvierte erfolgreich einen Eignungstest und im Mai 2023 auch einen Arbeitsprobetag. Ihm wurde jedoch mitgeteilt, dass er die Stelle nicht erhalten werde, weil er die gesetzlichen Voraussetzungen nicht erfülle.

**Absage nach positivem Eignungstest**

Im Zuge des Prüfverfahrens der VA stellte sich heraus, dass für die Stelle der Abschluss einer Reifeprüfung oder einer gleichwertigen Ausbildung erforderlich war. Die Studienberechtigungsprüfung wurde nicht als gleichwertig anerkannt. Das wurde jedoch zunächst übersehen und erst nach dem Arbeitsprobetag erkannt. Wäre dieser Umstand rechtzeitig aufgefallen, so wäre der Mann weder zu einem Bewerbungsgespräch noch zum Eignungstest eingeladen worden und hätte auch keine Gelegenheit bekommen, einen Arbeitsprobetag zu absolvieren.

**Irrtümlich zu Gespräch und Eignungstest eingeladen**

**VA stellt  
Missstand fest**

Die VA stellte einen Verwaltungsmissstand fest, da dem Mann unnötig Aufwendungen entstanden waren. Gleichzeitig wurde dieser jedoch darauf aufmerksam gemacht, dass eine endgültige Entscheidung über die Aufnahme in ein Dienstverhältnis zur Stadt Wien erst nach Prüfung aller Dokumente und Nachweise durch die zuständige Magistratsabteilung möglich ist. Weder durch die erfolgreiche Ablegung eines Eignungstests noch durch die erfolgreiche Absolvierung eines Arbeitsprobetags entsteht ein Rechtsanspruch auf ein Dienstverhältnis zur Stadt Wien.

Einzelfall: 2023-0.425.557 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-804038/23

### 2.1.3 Gesetzwidrige Vergabe von „Saisonpickerln“ für Kurzparkzonen in Wien

**„Saisonpickerln“  
nur für  
Wiener Bevölkerung**

Eine Kleingärtnerin im 23. Wiener Gemeindebezirk beschwerte sich darüber, dass nur Kleingärtnerinnen und -gärtner mit Hauptwohnsitz in Wien ein „Saisonpickerln“ für die Kurzparkzone bei ihrem Kleingarten erhielten. Wohne man in Perchtoldsdorf oder Mödling, somit in NÖ, erhalte man kein „Saisonpickerln“ für den Wiener Kleingarten, selbst wenn man die ganzen Sommermonate dort verbringe. Komme man hingegen aus dem 21. Bezirk und wohne de facto weiter weg, erhalte man für die Monate März bis Oktober ein „Saisonpickerln“.

**Missstandsfest-  
stellung bereits 2016**

Die VA hatte diese Ungleichbehandlung aufgrund einer ähnlichen Beschwerde bereits im Jahr 2016 kritisiert und einen Missstand in der Verwaltung festgestellt (Wien Bericht 2016, S. 71). Damals forderte die VA die Stadt Wien auf, eine Rechtsgrundlage für eine diesbezügliche, gesetzeskonforme Parkraumbewirtschaftung in Wien zu schaffen. Die Stadt Wien kam dieser Aufforderung jedoch nicht nach.

**Rechtsgrundlage  
StVO**

In ihrer nunmehrigen Stellungnahme berief sich die Stadt Wien auf § 45 Abs. 4 StVO. Danach könne Bewohnerinnen und Bewohnern eine Ausnahmegewilligung von der höchstzulässigen Abstelldauer in Kurzparkzonen („Parkpickerln“) der jeweiligen parkraumbewirtschafteten Gebiete erteilt werden, wenn sie in diesem Gebiet wohnten, dort den Mittelpunkt ihrer Lebensinteressen hätten und ein persönliches Interesse nachwiesen, in der Nähe dieses Wohnsitzes zu parken.

Bei einer Hauptwohnsitzmeldung in Wien gehe die Wiener Stadtverwaltung davon aus, dass der Mittelpunkt der Lebensinteressen in Wien liege. Der Umstand, dass in Wien hauptwohnsitzgemeldete Kleingärtnerinnen und Kleingärtner in den Sommermonaten ihren Lebensmittelpunkt faktisch in die Kleingärten verlegten, rechtfertige die Erteilung eines zeitlich befristeten „Parkpickerls“ für den Bezirk des Kleingartens, wenn der Nebenwohnsitz in einer entsprechend gewidmeten Fläche liege. Die Erteilung eines „Parkpickerls“ für den Nebenwohnsitz für die Monate März bis Oktober beschränke

sich laut Stadt Wien somit auf diese klar determinierten Fälle. Somit sei eine deutliche Abgrenzung zu anderen Nebenwohnsitzen gewährleistet.

Befinde sich der Hauptwohnsitz nicht in Wien, stelle sich die Situation anders dar. Das Faktum eines alleinigen Nebenwohnsitzes in Wien, nämlich im Kleingartengebiet, könne laut Stadtgemeinde keinen Mittelpunkt der Lebensinteressen in Wien rechtfertigen. Somit scheide auch die Erteilung eines „Parkpickerls“ für den jeweiligen Bezirk des Kleingartens nach den bundesgesetzlichen Vorgaben in der StVO aus. Die Differenzierung zwischen in Wien hauptwohnsitzgemeldeten Personen und solchen, die keinen Hauptwohnsitz in Wien hätten, sei daher aus Sicht der Stadt Wien sachlich gerechtfertigt.

In Anbetracht der gesetzlichen Vorgaben ist die Argumentation der Stadt Wien für die VA un schlüssig und nicht nachvollziehbar.

**Argumentation nicht nachvollziehbar**

Wie dem Wortlaut der Bestimmung des § 45 Abs. 4 StVO zu entnehmen ist, ist Voraussetzung für die Erteilung einer Ausnahmegewilligung für das Parken in einer Kurzparkzone u.a., dass die antragstellende Person in dem gemäß dieser Verordnung umschriebenen Gebiet wohnt und dort auch den Mittelpunkt ihrer Lebensinteressen hat. Die Stadt Wien verordnet jedoch nicht das gesamte Stadtgebiet als einheitliche Kurzparkzone, wofür Ausnahmegewilligungen gem. § 45 Abs. 4 StVO erteilt werden können. Sie definiert jeden einzelnen Gemeindebezirk (Berechtigungszone) als ein eigenes geschlossenes Kurzparkzonengebiet, für das die jeweiligen Bewohnerinnen und Bewohner des Bezirks Ausnahmegewilligungen („Parkpickerl“) erhalten können.

Für den Bereich des gegenständlichen Kleingartens ist die Kurzparkzone in der „Verordnung des Magistrats der Stadt Wien betreffend Parkraumbewirtschaftung im 23. Wiener Gemeindebezirk“ festgelegt, kundgemacht im Amtsblatt der Stadt Wien Nr. 49/2021, zuletzt geändert im Amtsblatt der Stadt Wien Nr. 36/2023 (GebietsVO Liesing). Für die anderen Gemeindebezirke gelten jeweils eigene GebietsVOen. Darin ist jeweils normiert, dass die Bewohnerinnen und Bewohner des jeweiligen Bezirks die Erteilung einer Ausnahmegewilligung von der im Gemeindebezirk flächendeckend kundgemachten Kurzparkzone beantragen können.

Argumentiert die Stadt Wien, dass Personen mit Hauptwohnsitz in Wien, den für die Vergabe des „Parkpickerls“ erforderlichen Mittelpunkt ihrer Lebensinteressen in Wien hätten, so lässt sie bei dieser Argumentation außer Acht, dass die Stadt Wien selbst nicht das gesamte Stadtgebiet als einheitliche Berechtigungszone für den Erhalt eines „Parkpickerls“ festlege, sondern jeder einzelne Bezirk eine eigene Berechtigungszone bildet.

**Jeder Gemeindebezirk ist eigene Berechtigungszone**

Die Stadt Wien hat in den GebietsVOen selbst festgelegt, dass eine Ausnahmegewilligung für eine einzelne Berechtigungszone (Bezirk) nur jene Personen erhalten können, die in der jeweiligen Berechtigungszone wohnen,

wobei es gem. § 45 Abs. 4 StVO darauf ankommt, dass auch der Mittelpunkt der Lebensinteressen an diesem Wohnort ist.

Wäre ganz Wien eine einheitliche Berechtigungszone, müsste die Stadt Wien jeder Person, die ihren Hauptwohnsitz in irgendeinem der Wiener Gemeindebezirke hat, für das gesamte Stadtgebiet eine Ausnahmegewilligung zustehen. In diesem Fall wäre die Argumentation der Stadt Wien, dass nur jene Personen, die ihren Hauptwohnsitz irgendwo in Wien hätten, auch eine Ausnahmegewilligung für den Bereich ihres Kleingartens erhalten können, schlüssig. Eine Ausnahmegewilligung würde dann aber ohnehin für das gesamte Stadtgebiet gelten, womit sich wiederum ein „Saisonpickerl“ erübrigen würde.

**Mittelpunkt der Lebensinteressen maßgeblich**

Ausnahmegewilligungen für die Kurzparkzonen in Wien können demnach gesetzeskonform nur für jene Berechtigungszone erteilt werden, in der die betreffende Person wohnt und dort auch den Mittelpunkt der Lebensinteressen hat. Für eine Person, die ihren Hauptwohnsitz im 21. Bezirk hat, ist daher eine Ausnahme („Parkpickerl“) nur für diesen 21. Bezirk möglich, nicht aber auch für beispielsweise den 23. Bezirk oder den 12. Bezirk, weil die Person dort eben keinen Mittelpunkt der Lebensinteressen hat.

Wie die Stadt Wien in ihrer Stellungnahme an die VA ausführte, ist für sie der Mittelpunkt der Lebensinteressen dort, wo die Person ihren Hauptwohnsitz hat. Diese Betrachtungsweise ist in Anbetracht der Definition von „Hauptwohnsitz“ in § 1 Abs. 7 Meldegesetz („[...] an jener Unterkunft begründet, an der er sich in der erweislichen oder aus den Umständen hervorgehenden Absicht niedergelassen hat, diese zum Mittelpunkt seiner Lebensbeziehungen zu machen [...]“) nachvollziehbar und richtig.

Der VwGH sprach jedoch in seiner einschlägigen Judikatur mehrfach unmissverständlich aus, dass im Regelungszusammenhang des § 45 Abs. 4 StVO nur ein Mittelpunkt der Lebensinteressen (der durch Berücksichtigung sämtlicher Lebensumstände zu finden ist) in Betracht kommt (VwGH 05.07.1995, 96/02/0221; 24.5.2017, Ra 2017/02/0094; Ra 2022/02/0218-11; 10.05.19996, Zlen. 95/02/0532, 0533 et alii).

**Nur ein „Parkpickerl“ möglich**

Da die Kurzparkzonengebiete in Wien nun aber bezirkswise festgelegt sind und jeweils eigene Berechtigungszone darstellen, kann konsequenterweise bei einem Hauptwohnsitz in einem bestimmten Wiener Bezirk (Berechtigungszone) keine weitere Ausnahmegewilligung für eine andere Berechtigungszone (d.h. einen anderen Bezirk) gem. § 45 Abs. 4 StVO erteilt werden.

**Ungleichbehandlung**

An derselben Voraussetzung mangelt es auch Personen, die ihren Hauptwohnsitz außerhalb Wiens haben. Auch sie haben ihren Hauptwohnsitz und damit den Mittelpunkt der Lebensinteressen nicht im Bereich der Berechtigungszone des Kleingartens. Bei ihnen legt die Stadt Wien die Bestimmung

des § 45 Abs. 4 StVO aber ohne sachlich nachvollziehbare Begründung ganz anders aus als bei Wiener Gemeindebürgerinnen und -bürgern.

Nachdem sich die Stadt Wien in ihrer Parkraumbewirtschaftung dafür entschieden hat, die jeweilige Berechtigungszone für jeden einzelnen Gemeindebezirk (von einzelnen Überlappungen abgesehen) gesondert zu definieren, sind Ausnahmegewilligungen nur für jenen Gemeindebezirk möglich, in dem die Person ihren Hauptwohnsitz hat. Weitere Ausnahmegewilligungen für Nebenwohnsitze sind daher generell unzulässig.

Die Vorgehensweise der Stadt Wien, zusätzlich weitere Ausnahmegewilligungen in Form eines „Saisonpickerls“ zu erteilen, steht im klaren Widerspruch zu den Vorgaben des § 45 Abs. 4 StVO und ist daher als rechtswidrig anzusehen. Diesbezüglich stellte die VA einen Missstand in der Verwaltung der Stadt Wien fest.

**Verstoß gegen StVO**

Dass die Stadt Wien entgegen den Vorgaben des § 45 Abs. 4 StVO nur Personen mit Hauptwohnsitz in Wien Ausnahmegewilligungen in Form eines „Saisonpickerls“ für ihren Nebenwohnsitz in ihrem Kleingarten gewährt, stellt aus Sicht der VA darüber hinaus eine qualifizierte Rechtswidrigkeit dar. So liegt neben dem einfachgesetzlichen Verstoß gegen § 45 Abs. 4 StVO auch ein Verstoß gegen das verfassungsrechtliche Willkürverbot des Gleichheitsgrundsatzes vor.

**Verstoß gegen Willkürverbot des Gleichheitsgrundsatzes**

Aufgrund der Argumentation der Stadt muss die VA davon ausgehen, dass die selektierte gesetzeswidrige Anwendung von bundesgesetzlichen Vorgaben bewusst erfolgt. Diesbezüglich stellte die VA daher einen weiteren Missstand in der Verwaltung der Stadt Wien fest. Sie forderte die Stadt Wien auf, ihre Regelungen der Parkraumbewirtschaftung in Bezug auf die Ausnahmegewilligungen für Kurzparkzonen im Sinne des § 45 Abs. 4 StVO zu überarbeiten und im Sinne der obigen Ausführungen gesetzes- und verfassungskonform auszugestalten.

**Aufforderung zu gesetzeskonformer Regelung**

Einzelfall: 2023-0.679.388 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-1281235/23

## 2.2 Bildung, Jugend, Integration und Transparenz

### 2.2.1 Probleme in der stationären Kinder- und Jugendhilfe

Nach der aktuellen Kinder- und Jugendhilfestatistik 2022 waren in Wien 4.107 Kinder unter 18 Jahren in voller Erziehung. Das bedeutet eine leichte Steigerung gegenüber dem Vorjahr. Allerdings sank der Anteil der fremdbetreuten Kinder je 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner unter 18 Jahren von 12,3 auf 12,1, was zumindest ein Schritt in die richtige Richtung ist.

#### Ausbau ambulanter Hilfen empfohlen

Bei den Unterstützungen der Erziehung ging der Anteil von 20,4 auf 20,3 pro 1.000 Kinder unter 18 Jahren wieder leicht zurück, womit Wien wieder die vorletzte Stelle im österreichweiten Vergleich einnimmt. Ktn hat hingegen mit 40,3 je 1.000 Kinder unter 18 Jahren beinahe doppelt so viele Unterstützungen der Erziehung. Die VA empfiehlt der Stadt Wien weiterhin, die ambulanten Hilfen auszubauen, damit Krisen in Familien zu Hause bearbeitet werden können und nicht kostenintensive Fremdunterbringungen die notwendige Folge sind.

#### Herausgabe von Unterlagen verweigert

Seit mittlerweile zwölf Jahren sind die VA und ihre Kommissionen als NPM tätig. Dennoch herrscht in Einrichtungen der Stadt Wien anscheinend immer noch Unwissenheit, dass den Kommissionen nicht nur vor Ort Einsicht in alle Unterlagen zu ermöglichen ist, sondern diese auf Wunsch mitzugeben sind. Die VA verwies daher erneut auf die rechtlichen Bestimmungen und ersuchte, alle Leitungspersonen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe an deren Inhalt zu erinnern. Die MA 11 setzte die Empfehlung um.

### 2.2.2 Sozialtherapeutische und -psychiatrische Wohnplätze fehlen

Bereits im Wien Bericht 2010 forderte die VA die Stadt Wien auf, die sozialtherapeutischen und -psychiatrischen Plätze entsprechend dem Bedarf auszubauen. Das Fehlen von solchen Plätzen ist fast immer der Grund, warum Minderjährige länger als die vorgesehenen sechs bis acht Wochen in den Krisenzentren bleiben müssen. Manche Kinder und Jugendliche bleiben sogar ein Jahr in einem Krisenzentrum, wo sie nicht die notwendige Versorgung bekommen. Belastend ist außerdem, dass sie nicht wissen, wo sie zukünftig leben werden. Außerdem knüpfen sie Beziehungen zu den betreuenden Fachkräften. Die Beziehungsabbrüche wirken sich negativ auf ihre Entwicklung aus. Dazu kommt erschwerend, dass nicht mit wichtigen Therapien begonnen werden kann. Auch die anderen Kinder und Jugendlichen in Krisensituationen leiden sehr unter den Impulsdurchbrüchen der fehlplatzierten Minderjährigen.



Die Anzahl der therapeutischen Wohnplätze muss daher dringend ausgebaut werden, um dem Bedarf gerecht zu werden und eine Verbesserung der permanenten Überbelegung in den Krisenzentren zu erreichen. Der Wiener Stadtrechnungshof untersuchte ebenfalls die Versorgung von psychisch und psychosomatisch kranken Kindern und Jugendlichen in Wien und empfahl eine Ausweitung des Angebots.

**Ausbau dringend empfohlen**

### **2.2.3 Schwierige Personalsituation in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe**

Auch wenn die Personalknappheit in ganz Österreich ein Problem ist, sind die Auswirkungen in den eigenen Einrichtungen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe besonders stark spürbar. Anders als in Einrichtungen privater Träger sind insgesamt nur vier Fachkräfte im Team für die Abdeckung der Turnusdienste vorgesehen, wodurch nur Einzeldienste und keine Doppelbesetzungen möglich sind. Wenn von dem Viererteam nur eine Person ausscheidet, kommt es zu Engpässen, vermehrten Überstunden und extremen Belastungen des restlichen Teams. Die VA fordert daher seit langem die Anhebung der Planstellen, um eine Doppelbesetzung zu ermöglichen.

**Eklatante Personalknappheit in MA-11-Einrichtungen**

Die MA 11 versucht seit Herbst 2022 durch den Einsatz von Personal in Ausbildung ab dem dritten Semester, eine solche Doppelbesetzung umzusetzen. Bei den Besuchen der von der VA bestellten Kommissionen zeigte sich aber, dass eine flächendeckende Doppelbesetzung bisher nicht möglich war. Vielmehr wird durch diese Personen auf zusätzliche personelle Engpässe in den Einrichtungen reagiert, sodass sich bisher keine wirkliche Verbesserung der Betreuungssituation eingestellt hat.

**Wenige Doppelbesetzungen**

Auch in den Krisenzentren in Wien herrscht ein eklatanter Personalmangel. Hinzu kommt die besondere Belastung durch die permanente Überbelegung und die breit gestreuten Gruppen, wodurch sogar eine Dreifachbesetzung am Tag und eine Doppelbesetzung in der Nacht notwendig wären. Zu kritisieren ist außerdem, dass das in Ausbildung befindliche Personal bereits nach kurzer Zeit eigenverantwortliche Dienste in der Nacht oder am Wochenende übernimmt.

Statt aber die erforderliche Personalbesetzung umzusetzen, reagierte die MA 11 im letzten Jahr vermehrt durch den Einsatz von Security-Diensten, die die Betreuungspersonen unterstützen sollen. Dass das in Krisenzentren keine geeignete Lösung ist, zeigt der unten dargestellte besonders tragische Fall.

Das Spezialkrisenzentrum, das nun von einem privaten Träger geführt wird, brachte nicht die erwartete Entlastung der Krisenzentren. Die in diesem Krisenzentrum untergebrachten sechs Kinder und Jugendlichen sind so gut wie nicht vermittelbar und verbringen daher lange Zeit in der Einrichtung, weshalb kaum Plätze frei werden.

**Spezialkrisenzentrum bringt wenig Entlastung**

## 2.2.4 Freiheitsbeschränkungen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

**HeimAufG seit 6 Jahren auf WGs anwendbar**

Zur Umsetzung des Rechts auf persönliche Freiheit wurde auf nationaler Ebene das HeimAufG geschaffen, das seit sechs Jahren auch auf Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe anzuwenden ist. Allerdings ist die Wiener Kinder- und Jugendhilfe – ähnlich wie einige private Träger – der Ansicht, dass das HeimAufG nicht auf ihre WGs anwendbar wäre, da dort nicht die Möglichkeit gegeben sei, mindestens drei Minderjährige mit geistiger oder psychischer Behinderung zu betreuen.

**MA 11 bezweifelt Anwendbarkeit**

Die Stadt Wien vereinbarte daher mit der Bewohnervertretung, die Frage des Anwendbarkeitsbereichs gerichtlich klären zu lassen. Während die Anwendbarkeit des HeimAufG von einem Gericht verneint wurde, bejahte diese ein anderes. Der OGH hat noch keine Entscheidung gefällt.

Unabhängig davon, ob das HeimAufG in einzelnen WGs anwendbar ist, sind jedoch Freiheitsbeschränkungen immer zu vermeiden, da sie Eingriffe in das Grundrecht auf die persönliche Freiheit bedeuten und somit nur als Ultima Ratio ergriffen werden dürfen. Gibt es gelindere Mittel, so sind diese vorrangig anzuwenden, was entsprechend dokumentiert werden muss. Den Kindern muss aber unabhängig davon, in welcher Einrichtung sie betreut werden, im Fall von nicht alterstypischen Freiheitsbeschränkungen die Möglichkeit einer Überprüfung zur Verfügung stehen. Wenn das HeimAufG daher im Einzelfall nicht anwendbar ist, ist die Stadt Wien als Aufsichtsbehörde verpflichtet, in jedem Einzelfall zu überprüfen, ob die Maßnahmen verhältnismäßig waren oder andere zu setzen gewesen wären, die das Kindeswohl nicht oder weniger gefährdet hätten.

**Studie untermauert Forderungen der VA**

Mit dem Recht auf persönliche Freiheit beschäftigte sich auch eine Studie des Ludwig Boltzmann Instituts für Grund- und Menschenrechte aus dem Jahr 2022. Ähnlich wie die VA empfahl diese, die Angebote an Frühen Hilfen und Elternarbeit während der stationären Betreuung auszubauen und mehr Plätze in Pflegefamilien anstelle von Heimplätzen anzubieten. Ebenso werden die verstärkte Aus- und Weiterbildung der Fachkräfte im Umgang mit Eskalationen und die Umsetzung von Deeskalationskonzepten in allen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe als wichtige Maßnahmen zur Verhinderung von Freiheitsentziehungen benannt.

Einzelfälle: 2022-0.475.571, MPRGIR – V-2020606/22; 2022-0.208.053, MPRGIR – V-1700519/22; 2022-0.863.252, MPRGIR – V-216055/23; 2022-0.844.705, MPRGIR – V-2430253/22; 2023-0.130.300, MPRGIR – V-386629/23; 2023-0.883.080, MPRGIR – V-1540100/23; 2023-0.114.622, MPRGIR – V-725208/23; 2023-0.322.025, MPRGIR – V-886962/23; 2023-0.037.874, MPRGIR – V-518922/23; 2023-0.631.838 (alle VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1405648/23

## 2.2.5 Verletzung der Aufsichtspflicht im Krisen- zentrum

In einem Wiener Krisenzentrum befanden sich ein 13-jähriges Mädchen und ein 13-jähriger, unbegleiteter, minderjähriger Fremder. Beide Kinder hatten davor in WGs gelebt, wo die weitere Betreuung nicht mehr möglich war. Eine Krisenabklärung fand somit bei beiden nicht mehr statt, sondern es wurde nur auf einen Folgeplatz gewartet. Das Mädchen zeigte sexualisiertes Verhalten aufgrund von sexuellem Missbrauch in der Herkunftsfamilie. Der Bursche hatte bereits verschiedene Diebstähle, Raubversuche, Körperverletzungen sowie sexuelle Belästigungen begangen, die aufgrund mangelnder Strafmündigkeit von der Polizei nicht weiterverfolgt worden waren. Auch bestand der Verdacht des Drogenhandels.

**Problematische  
Gruppe**

An einem Abend kam das Mädchen gemeinsam mit dem Burschen ins Krisenzentrum und ging mit ihm in sein Zimmer. Der Mitarbeiter der in diesem Krisenzentrum eingesetzten Sicherheitsfirma forderte sie mehrmals auf, dieses zu verlassen. Obwohl es der Aufforderung nicht Folge leistete, wurde der diensthabende Sozialpädagoge nicht beigezogen, um pädagogisch zu intervenieren. In der Nacht kam es zur Vergewaltigung des Mädchens durch den Burschen. Gegenüber der Polizei sagte sie aus, dass sie um Hilfe gerufen habe, allerdings nicht gehört worden sei, da alle Erwachsenen geschlafen hätten.

Die VA beanstandete, dass für den Burschen keine Einzelbetreuung konzipiert und trotz der ohnehin schon schwierigen Gruppenkonstellation sowie der problematischen Personalsituation im Krisenzentrum auch noch das sexuell schwer traumatisierte Mädchen aufgenommen worden war. Bei der Aufnahme von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen dürfen keinesfalls Kinder, die Opfer sexuellen Missbrauchs sind, mit solchen, die schon übergriffig waren, gemeinsam untergebracht werden, da ihr Schutz sonst nicht gewährleistet werden kann.

Zu beanstanden war aber auch die Verletzung der Aufsichtspflicht der Wiener Kinder- und Jugendhilfe, da der diensthabende Mitarbeiter und der Security-Mitarbeiter die Kontroll- und Eingriffspflicht verletzt hatten. Beides ist der Behörde zuzurechnen, die die Obsorge für das Mädchen innehatte. Sie hat die Aufsicht über die Minderjährige geeigneten Personen zu übertragen.

**Aufsichtspflicht  
verletzt**

Dass das Krisenzentrum nicht mit ausreichendem und ausgebildetem Personal ausgestattet war und stattdessen ein Sicherheitsdienst beigezogen wurde, ist als Organisationsverschulden ebenfalls der Wiener Kinder- und Jugendhilfe vorzuwerfen. Überhaupt ist die Etablierung eines Sicherheitsdiensts keine adäquate Reaktion auf eine problematische Betreuungssituation. Schwierige pädagogische Situationen müssen ausschließlich mit hochwertiger pädagogischer Arbeit gemeistert werden.

**Erhöhung der Planstellen nötig**

Die VA regte daher an, stattdessen die Planstellen in den Krisenzentren zu erhöhen, um bei Bedarf doppelte Nachtdienste einsetzen zu können. Außerdem wurde empfohlen, Kinder, die ihren WG-Platz verlieren, nicht in ein Krisenzentrum zu transferieren, wenn für sie keine Gefährdungsabklärung erfolgen muss. Die Angestellten dieser Firmen dürfen zwar keine pädagogischen Interventionen setzen, greifen aber de facto ein, wenn zu wenig qualifizierte Betreuungspersonen anwesend sind.

Einzelfall: 2022-0.791.335 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-2395333/22

## 2.2.6 Folgen der Überbelegung in Krisenzentren

Seit mindestens 15 Jahren kritisiert die VA, dass es zu wenige Plätze für die Krisenabklärung gibt. Trotz der schlechten Versorgungslage ist aber nach Auskunft der Stadt Wien aktuell kein weiteres Krisenzentrum in Planung. Die Auswirkungen der permanenten Überbelegung wurden, unter anderem, in einem Beschwerdefall einer Wiener Mutter evident. Sie beschwerte sich bei der VA, dass die MA 11 nichts unternommen hätte, obwohl sie in einem Wiener Krisenzentrum sexuelle Übergriffe auf ihren minderjährigen Sohn vermutete.

Der damals Dreijährige wurde im März 2022 in einem Krisenzentrum fremduntergebracht und lebte dort bis Mai 2022. Nach Angaben der Mutter sei ihr Sohn von seinem Zimmerkollegen sexuell missbraucht worden.

**Inadäquate Zimmerbelegung**

Bei Einsichtnahme in den Verwaltungsakt zeigten sich keine Anhaltspunkte für den von der Mutter geäußerten Verdacht. Allerdings ergab sich aus den Unterlagen die Zusammenlegung des dreijährigen Kindes mit einem zwölfjährigen Burschen im Krisenzentrum. Unmittelbar nach Bekanntwerden der Vorwürfe veranlasste die Einrichtung eine räumliche Trennung der beiden Minderjährigen und traf Sicherheitsmaßnahmen bis zum Auszug des Kindes der Betroffenen.

Im Zuge des Prüfverfahren hinterfragte die VA die Zimmerbelegung im Krisenzentrum. In ihrem Antwortschreiben wies die Behörde darauf hin, dass in einem Krisenzentrum in Ausnahmefällen bis zu zwölf Kinder räumlich gut versorgt werden müssten, wobei die räumlichen Ressourcen grundsätzlich für acht Kinder ausgelegt seien. Dynamiken und Alter würden bei der Zimmerbelegung bestmöglich berücksichtigt. Die Zusammenlegung des dreijährigen Kindes mit einem viel älteren Minderjährigen habe die Einrichtung als passend angesehen, da der ältere Bursche aufgrund einer Entwicklungsverzögerung in seiner emotionalen und körperlichen Reife wie ein viel jüngeres Kind agiert hätte.

**Erneute Forderung des Ausbaus von Krisenplätzen**

Die VA beanstandete die Zusammenlegung des dreijährigen Kindes mit einem Zwölfjährigen. Der Fall wurde zum Anlass genommen, um das bereits mehrfach mitgeteilte fehlende Angebot an Krisenabklärungsplätzen gegen-

über der Stadt Wien einmal mehr kritisch anzumerken und den bedarfsge-  
rechten Ausbau der Plätze zu fordern.

Einzelfall: 2023-0.600.586 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1020028/23

## 2.2.7 Keine Überstellung der Kinder in eine Wiener Einrichtung

Schon zum Zeitpunkt ihrer Unterbringung vor acht Jahren beanstandete die VA, dass zwei Kinder aus Wien, deren Eltern beeinträchtigt sind, in einer steirischen WG untergebracht wurden. Die Fahrzeiten von ca. vier Stunden in eine Richtung sind für die Eltern eine extreme Herausforderung. Eine baldige Entfremdung der Kinder von ihrer Familie in Wien war zu befürchten. Außerdem hatte die Familiengerichtshilfe empfohlen, dass im Fall der Fremdunterbringung Rahmenbedingungen geschaffen werden sollten, unter denen die Eltern den Kindern als wichtige Bezugspersonen erhalten bleiben könnten. Sie befürwortete regelmäßige Kontakte und die Einbindung der Eltern in das Alltagsgeschehen der Kinder.

**Unterbringung  
in der Stmk**

Als sich die Eltern wieder an die VA wandten, fragte diese bei der Wiener Kinder- und Jugendhilfe nach, ob eine Übersiedlung der Kinder nach Wien nun möglich wäre. Die Behörde teilte mit, dass eine Überstellung in eine WG eines privaten Trägers in Wien nach Beendigung der Volksschule des jüngeren Buben angedacht sei.

In den Akten wurde die Absicht, die Kinder nach Wien zu transferieren, ebenfalls mehrfach vermerkt. Bei den Fallverlaufs- und Helferkonferenzen wurden die Eltern und die Kinder von diesen Plänen informiert. Außerdem war bereits eine konkrete Einrichtung genannt, die rechtzeitig angefragt werden sollte, um die Plätze zu reservieren. Die Wahl dieser Einrichtung wurde damit begründet, dass die Kinder dort eine ihren Bedürfnissen entsprechende Förderung erhalten würden und im selben Haus leben könnten.

Im Gerichtsverfahren, das aufgrund eines Antrags der Eltern auf Rückübertragung der Obsorge stattfand, sagte die Sozialarbeiterin aus, dass es in Wien keine passende Einrichtung für die Kinder gäbe. Wie sie zu diesem Schluss kam, ist nicht nachvollziehbar, da es dazu keine Vermerke gibt.

Die VA beanstandete daher, dass die Wiener Kinder- und Jugendhilfe über Jahre bei verschiedenen Gelegenheiten den Eltern zusagte, die Kinder würden wieder nach Wien kommen, aber nichts unternahm, diesen Plan umzusetzen. Besonders problematisch ist für die VA, dass die Kinder bei den Fallverlaufskonferenzen ebenfalls über die beabsichtigte Übersiedlung nach Wien informiert wurden, wodurch bei ihnen die Erwartung geschaffen wurde, sie würden künftig ihre Familie wesentlich öfter sehen.

**Übersiedlung nach  
Wien versprochen**

Die Begründung der Wiener Kinder- und Jugendhilfe, dass der jüngere Bub bereits die Hälfte seines Lebens in der Stmk in ländlicher Umgebung verbracht habe, überzeugte die VA nicht, da derartige Überlegungen bereits bei der Entscheidung, sie in der Stmk unterzubringen und sie bis zum Ende der Volksschulzeit dort zu belassen, angestellt hätten werden müssen.

Einzelfall: 2022-0.510.636 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-494444/23

## 2.2.8 Versäumnis der Kinder- und Jugendhilfe führte zu Verwaltungsstrafe

**Krisenunterbringung nach Wegweisung** Nach einem gewalttätigen Angriff eines Minderjährigen auf seine Mutter wies ihn die Polizei von zu Hause weg. Nach der polizeilichen Intervention brachte die MA 11 den Jugendlichen mit Zustimmung der Obsorge berechtigten Eltern in einem Krisenzentrum unter. Mit der darauffolgenden Vorgehensweise der Kinder- und Jugendhilfe wandte sich die Mutter an die VA.

**Verpflichtung zur Gewaltpräventionsberatung übersehen** Die betreuenden Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen bedachten nicht, dass der Jugendliche verpflichtet gewesen wäre, eine Gewaltpräventionsberatung gem. § 38a Abs. 8 SPG zu absolvieren. Eine Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Verein Neustart unterblieb. Die genannte Bestimmung sieht eine Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle für Gewaltprävention zur Vereinbarung einer Gewaltpräventionsberatung binnen fünf Tagen ab Anordnung des Betretungs- und Annäherungsverbotes sowie die aktive Teilnahme an einer solchen Beratung vor.

Nach Kontaktaufnahme der Polizei mit der zuständigen Regionalstelle der Kinder- und Jugendhilfe und dem Hinweis auf die Verpflichtung zur Beratung vereinbarte das Krisenzentrum noch am selben Tag einen entsprechenden Gesprächstermin für den Minderjährigen. Zu diesem sowie allen weiteren Gewaltpräventionsgesprächen erschien der Jugendliche. Aufgrund der anfänglichen unterlassenen Kontaktaufnahme wurde ihm allerdings eine Verwaltungsstrafe in Höhe von 275 Euro bzw. eine Ersatzfreiheitsstrafe auferlegt.

**Behörde sorgt für Kostenübernahme** Gegenüber der VA gestand die Stadt Wien eine Säumnis ein. Die Behörde betonte aber gleichzeitig die Bemühungen des zuständigen Sozialpädagogen der WG, in der der Minderjährige nach seinem Aufenthalt im Krisenzentrum untergebracht gewesen war, zur Herbeiführung einer Lösung. Auf dessen Initiative hin erklärte sich die Kinder- und Jugendanwaltschaft schließlich bereit, die Kosten der Verwaltungsstrafe zu übernehmen.

Einzelfall: 2023-0.298.531 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-560080/23

## 2.2.9 Unzureichende Abklärungsmaßnahmen nach Gefährdungsmeldungen

Ein Vater, der mit der Mutter die gemeinsame Obsorge für seine minderjährige Tochter innehatte, wandte sich an die VA. Der Wiener war mehrfach mit seiner Sorge um das Wohlergehen seiner Tochter an die MA 11 herangetreten. Das Kind lebte bei ihm, die Mutter hatte regelmäßige Besuchskontakte. Bei diesen Besuchskontakten traf das Mädchen auch immer wieder auf ihren minderjährigen Cousin. Gegenüber der Behörde brachte der Vater wiederholt vor, dass sowohl die Mutter und deren Lebensgefährte als auch der Cousin durch ihre Verhaltensweisen das Wohl seiner Tochter gefährden würden. Der Cousin hätte im Beisein des Mädchens Filme mit pornographischen Inhalten angesehen und ihr gegenüber sexuelle Handlungen gesetzt.

**Verdacht sexueller Übergriffe**

Wie sich im Prüfverfahren der VA zeigte, leitete die Kinder- und Jugendhilfe umgehend nach Erhalt der Gefährdungsmeldungen des Vaters jeweils eine Abklärung ein und bearbeitete die an sie herangetragenen Sorgen um das Wohl des Mädchens in mehreren Schritten.

Im Hinblick auf das problematische Verhalten des Cousins zog die MA 11 nach Ansicht der VA im Rahmen der Abklärungsmaßnahmen allerdings nicht alle gem. § 24 Abs. 3 WKJHG 2013 in Betracht kommenden Erkenntnisquellen heran. So befragte die Behörde die betroffenen Minderjährigen – allenfalls unter Beiziehung des Psychologischen Dienstes – nicht zeitnahe zur Meldung des Vaters. Bei Einsicht in den Akt der Kinder- und Jugendhilfe war ersichtlich, dass kein Gespräch mit dem Burschen erfolgt war. Mit dem Mädchen hatte die MA 11 über das Verhalten ihres Cousins erst nach Monaten am Rande eines Termins mit dem Vater in der Regionalstelle gesprochen.

**Unterbliebene Befragung der betroffenen Minderjährigen**

Letztendlich kam die Behörde zum Schluss, dass keine Gefährdung vorlag. Zeitnahe Befragungen der betroffenen Kinder hätten womöglich zu einer anderen behördlichen Einschätzung geführt. Dass das Mädchen grundsätzlich gesprächsbereit war, zeigte sich jedenfalls später, als dieses Angaben gegenüber einer gerichtlich beauftragten Sachverständigen zum Vorfall machte.

Die VA wies die Behörde auf die unterbliebene bzw. verspätete Einbeziehung der Minderjährigen in die Abklärung des Verdachts von sexuellen Übergriffen hin und beanstandete die behördliche Vorgehensweise.

Einzelfall: 2023-0.448.884 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-872717/23



## 2.2.10 Die wichtigsten Zahlen zur Heimopferrente im Überblick

**661 neue Anträge** 2023 wurden insgesamt 661 Anträge auf Heimopferrente (2022: 512) an die VA zur Bearbeitung weitergeleitet. Das entspricht einer fast 30-prozentigen Steigerung. 109 Anträge richteten Antragstellende direkt an die VA, die dann an die Entscheidungsträger weitergeleitet wurden. Darunter befanden sich 44 Anträge auf Feststellung der Leistung. Das sind Anträge von Personen, die noch keine Pension beziehen, aber dennoch ihren Leistungsanspruch bereits feststellen lassen wollen. 47% der Anträge wurden von Frauen (2022: 44%) und 53% (2022: 56%) von Männern gestellt. In 23 Fällen kontaktierte die PVA die VA irrtümlich wegen einer weiteren Bearbeitung von Anträgen, obwohl bereits eine Entschädigungsleistung bezahlt worden war. Auffällig war die auch im Jahr 2023 steigende Anzahl von Anträgen, denen Gewalt in den ehemaligen „Taubstummenanstalten“ zugrunde lag. 2023 wurden 287 Anträge mit Angaben zu Gewalt in diesen Einrichtungen eingebracht (2022: 194).

Personen mit einer gesetzlichen Vertretung stellten 13 Anträge. Fünf Antragstellende sind vor Abschluss des Verfahrens verstorben. 36 Personen zogen den HOG-Antrag zurück. 38 Verfahren wurden ohne Erledigung beendet, da die Antragstellenden nicht am Verfahren mitwirkten. Rund 100 Verfahren wurden durch die Zahlung einer pauschalierten Entschädigungsleistung durch einen Heim- oder Kinder- und Jugendhilfeträger abgeschlossen. Darüber hinaus wandten sich rund 90 Personen mit Beschwerden oder Fragen zur Heimopferrente schriftlich an die VA und 130 telefonisch.

Die Rentenkommission befasste sich in acht Sitzungen mit 367 Fällen. Nach sorgfältiger Prüfung beschloss sie 345 positive und 22 negative Empfehlungen. Ein Fall wurde durch die Gewährung einer Pauschalentschädigung abgeschlossen, daher wurde keine Empfehlung mehr ausgesprochen. 25 Psychologinnen und Psychologen erstellten 2023 mit den Antragstellerinnen und Antragstellern 409 Berichte.

## 2.2.11 Besondere Hausforderungen bei gehörlosen Heimopfern

**Taubstummen-  
anstalten Speising  
und Kaltenleutgeben**

Viele Kinder, die in sog. „Taubstummenanstalten“ untergebracht waren, waren fast täglich mit Gewalt konfrontiert. Gehörlose Kinder wurden mit Schlägen, Essensentzug oder Einsperren misshandelt. Das Kommunizieren in der Gebärdensprache wurde mit Gewalt verhindert. In Wien befand sich eine solche „Taubstummenanstalt“ in Speising, mit einer Expositur in Kaltenleutgeben in NÖ. Gehörlose oder hörbeeinträchtigte Kinder aus Wien, NÖ und dem Bgld wurden dort eingewiesen, in seltenen Fällen auch aus weiter entfernten Bundesländern.



Aufgrund einer Informationskampagne der Gehörlosenorganisationen in Zusammenarbeit mit der VA stellen nach wie vor viele gehörlose Personen einen Antrag auf Heimopferrente. Für Gehörlose, die in keinem Kontakt zu einem Gehörlosenverein stehen, ist es schwierig, die entsprechenden Informationen zu erlangen. In der österreichischen Medienlandschaft werden Inhalte so gut wie gar nicht für gehörlose Personen aufbereitet. Nach den Wahrnehmungen der VA besteht unter Gehörlosen auch ein großes Defizit in der Kommunikation, weil ihnen jahrzehntlang die Gebärdensprache verboten wurde. Außerdem haben viele Probleme beim Verfassen und Lesen von Texten. Gleichzeitig setzte sich bei vielen das Trauma des „Nicht-Verstanden-Werdens“ fest. Gehörlose haben Angst und große Vorbehalte, zu kommunizieren bzw. mit unbekanntenen Personen zu kommunizieren.

2023 brachten gehörlose Antragstellende 287 Anträge auf Heimopferrente ein. 88 Personen waren in Speising bzw. Kaltenleutgeben untergebracht. Um ihnen ein gleichberechtigtes Clearingverfahren zu ermöglichen, bedarf es der Begleitung von Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetschern. Eine effektive Kommunikation und ein Vertrauensverhältnis zwischen den antragstellenden Personen und den Clearingexpertinnen und -experten muss hergestellt werden, um das ohnedies schwierige Gespräch vertrauensvoll führen zu können. Dazu ist die Beiziehung von Gebärdensprach-Dolmetscherinnen und -dolmetscher unumgänglich.

Der österreichweite Mangel an Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetschern stellte die VA vor große Herausforderungen. Für die Kommunikation im Rahmen der Antragstellung mit gehörlosen Betroffenen nahm die VA oft das Relais-Service in Anspruch. Oft wurde mit Angehörigen kommuniziert, da auch der schriftliche Kontakt aufgrund von fehlender Lese- und Schreibkompetenz nicht möglich war. Viele Betroffene führen die unzureichende Schulbildung und mangelnde Förderung in den Taubstummenanstalten an. Ausdrücklich zu erwähnen ist die intensive Unterstützung durch die in einigen Bundesländern angesiedelten Gehörlosenambulanzen und die Gehörlosenverbände.

Das BMBWF, in dessen Verantwortungsbereich die Taubstummenanstalt in Speising geführt wurde, zeigte sich nun bereit, an die dortigen Opfer von Gewalt finanzielle Wiedergutmachung zu leisten. Es wäre daher angebracht, dass sich die Stadt Wien diesem Beispiel anschließt und an ehemalige Wiener Heimkinder wieder Entschädigungen auszahlt.

**Wien bleibt weiterhin Entschädigungen schuldig**

### **2.2.12 Stadt Wien zahlt zu Unrecht keine Entschädigung an Heimopfer**

Der Betroffene wurde als Kind im Auftrag der Wiener Kinder- und Jugendhilfe in einem katholischen Heim und bei Pflegeeltern in Wien untergebracht. Im Jahr 2010 meldete er sich fristgerecht im Entschädigungsprojekt für ehe-

**Fristgerechte Meldung im Entschädigungsprojekt**

malige Heimkinder der Stadt Wien. Er brachte glaubwürdig vor, im Heim und bei den Pflegeeltern Gewalt und Missbrauch erlitten zu haben. Von der Katholischen Kirche wurde er als „Heimopfer“ anerkannt und ihm wurde wegen der im katholischen Heim erlittenen Gewalt ein Geldbetrag zugesprochen.

**Keine Entschädigung** Die Stadt Wien lehnte sein Ansuchen mit der Begründung ab, er habe bereits von der Katholischen Kirche „die Höchstsumme von 35.000,- EUR erhalten“. Im Prüfverfahren der VA wurde diese Begründung neuerlich ins Treffen geführt und die Auszahlung einer Pauschalentschädigung weiterhin abgelehnt.

Das Entschädigungsprojekt der Gemeinde Wien in Zusammenarbeit mit dem Weissen Ring in Wien wurde 2010 zur Aufarbeitung und Anerkennung des an ehemaligen Wiener Heim- und Pflegekindern verübten Unrechts gestartet. Die Zahlung von Geldbeträgen und die Kostenübernahme für Psychotherapie erfolgte an ehemalige Wiener Heim- und Pflegekinder, die glaubhaft machen konnten, in der Obhut der Wiener Fürsorge Opfer von Gewalt geworden zu sein.

Dass im vorliegenden Fall der Betroffene einen Geldbetrag von der Katholischen Kirche erhalten hatte, enthebt die Gemeinde Wien nicht ihrer Verantwortung und ihrer Pflicht, das erlittene Unrecht im Kinderheim – in dem er durch die Wiener Fürsorge eingewiesen wurde – und bei der Pflegefamilie – wofür er weder von der Katholischen Kirche noch von anderer Stelle jemals einen Anerkennungsbetrag erhalten hat – anzuerkennen und einen Geldbetrag auszusahlen.

**Stadt Wien entzieht sich ihrer Verantwortung** Die Zahlung der Katholischen Kirche bezog sich ausschließlich auf die Unterbringung in einem katholischen Kinderheim und die durch geistliche Personen erlittenen Misshandlungen, und nicht auf die Gewalt bei den Pflegeeltern. Auch der Hinweis in der Stellungnahme der Stadt Wien auf die Judikatur des österreichischen Schadenersatzrechts ist verfehlt. Abgesehen davon, dass sich eine konkrete schadenersatzrechtliche Entschädigung am konkreten Einzelfall orientieren müsste, bleibt die Haftung des Schädigers für das den Schaden auslösende Ereignis (Pflegeeltern) bestehen. Die Leistung eines zweiten Schädigers für ein anderes Schadensereignis (Kinderheim) befreit die Stadt Wien davon nicht. Es ist daher nicht nachvollziehbar, dass sich die Stadt Wien in diesem Fall ihrer Verantwortung entziehen will.

Einzelfall: 2023-0.033.316 (VA/BD-SV/A-1), MPRGIR – V-745022/23

## 2.2.13 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts

Im Berichtsjahr 2023 beschwerten sich 445 (2022: 399) Personen über die MA 35 als Staatsbürgerschaftsbehörde. Die Beschwerden haben sich daher im Vergleich zum Vorjahr um etwa 14 % erhöht. Blickt man etwas weiter zurück in der Statistik, ins Jahr 2018 (160) oder 2013 (78), ergeben sich Steigerungen im Beschwerdeaufkommen von rund 184 % bzw. über 480 %. 377 Beschwerden betrafen die unangemessene Verfahrensdauer. In 276 Fällen stellte die VA Missstände fest. In 51 Fällen war die Beschwerde nicht berechtigt, weitere Beschwerden konnte die VA aus formellen Gründen nicht aufgreifen oder sie wurden zurückgezogen. Nicht alle Prüfverfahren waren zu Redaktionsschluss abgeschlossen. Die VA schloss im Berichtsjahr 26 Prüfverfahren über Beschwerden aus dem Jahr 2022 mit dem Ergebnis ab, dass sie berechtigt waren.

**Anstieg der  
Beschwerden**

151 der berechtigten Beschwerden wegen langer Verfahrensdauer betrafen Staatsbürgerschaftsverfahren, die seit 2022 anhängig waren. 54 Beschwerden betrafen Verfahren, die 2021 und 14 Beschwerden Verfahren, die 2020 begonnen hatten. In das Jahr 2019 reichten sechs Anträge zurück. Fünf Beschwerden betrafen das Antragsjahr Jahr 2017, eine das Jahr 2016 sowie zwei Beschwerden das Jahr 2014.

Bereits 2022 fiel auf, dass die MA 35 zunehmend weit in der Zukunft liegende Termine für die Antragstellung vergab. In einem Arbeitsgespräch im August 2022 stellte die MA 35 eine Besserung durch Personalaufstockung in Aussicht (vgl. Wien Bericht 2022, S. 56). Auch 2023 war die VA mit Beschwerdefällen konfrontiert, in denen Antragstellungswilligen nach dem Erstgespräch Termine für die Antragstellung angeboten wurden, die bis über ein Jahr in der Zukunft lagen.

**Langes Warten  
auf Termine**

Wie in den vergangenen Jahren stellte die VA fest, dass die MA 35 über längere Zeiträume keine Verfahrensschritte setzte. Gründe für diese Verzögerungen nannte die MA 35 zumeist nicht. Auch in Staatsbürgerschaftsverfahren hat die Behörde ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber nach sechs Monaten zu entscheiden. Die VA konnte feststellen, dass die Frist teils gravierend überschritten wurde. Diese unbefriedigende Situation hat sich seit dem Jahr 2010 (vgl. Wien Bericht 2010, S. 56 ff. und alle darauffolgenden Berichte) nicht geändert. Selbstverständlich dürfen Verwaltungsverfahren auch länger als sechs Monate dauern, die Behörde muss aber nachvollziehbar die Gründe dafür erklären können. Auch 2023 setzte sich der negative Trend anhaltender Verzögerungen fort.

**Verfahrens-  
verzögerungen**

Trotz der bereits über ein Jahrzehnt anhaltenden Kritik und Aufzeigen dieser Missstände durch die VA bestehen die Probleme immer noch. Die Politik verabsäumte jahrelang eine Personalaufstockung, was durch die Erweiterung der Aufgaben und stark gestiegenen Anträge große Probleme verursacht.

Die in jüngerer Vergangenheit gesetzten Bemühungen werden regelmäßig durch neue Krisenherde in anderen Ländern eingeholt. Auch nach Einschätzung der MA 35 führen diese Krisen zu einem erhöhten Sicherheitsbedürfnis und damit zu mehr Anträgen. Im Gegensatz zum NAG verlangt das StbG eine längere und intensivere Prüfung der Voraussetzungen.

**Jahrelange Ermittlungen**

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 Fälle davon berichten, dass die Staatsbürgerschaftsverfahren bereits abgeschlossen worden waren oder vor dem Abschluss stehen.

Etwa setzte die MA 35 in einem Verfahren in der Zeit zwischen September 2017 und Oktober 2018, August 2019 und Juni 2020, September 2020 und Juni 2021, Juli 2021 und März 2022 sowie März 2022 und Oktober 2023 keine Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von fast fünf Jahren.

Zu einem im Jänner 2020 eingebrachten Antrag stellte die VA fest, dass bis Dezember 2023 mehrfach das Verfahren stillstand und die MA 35 dabei eine Verfahrensverzögerung von insgesamt fast vier Jahren verursachte. Besonders kritikwürdig war, dass zwischen Juni 2020 und Dezember 2023 durchgehend keine Ermittlungsschritte erkennbar waren. Gründe für diesen Verfahrensstillstand nannte die MA 35 nicht.

In einem seit 2019 laufenden Verfahren setzte die MA 35 mehrfach über Monate bis Jahre keine Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von fast dreieinhalb Jahren. In einem anderen Fall wurde aufgrund eines Wohnsitzwechsels die Zuständigkeit an die MA 35 übertragen, die nach Übermittlung der Akten 14 Monate zuwartete, bis sie den ersten Schritt setzte. Die längste Verfahrensverzögerung verursachte die MA 35 in einem Fall, in dem sie bei einem bereits 2014 gestellten Antrag insgesamt 84 Monate keine Verfahrensschritte setzte, davon unter anderem 46 Monate durchgehend.

Neben diesen extrem langen Verfahrensverzögerungen, stellt die VA regelmäßig Verzögerungen fest, die zwischen sechs Monaten und zwei Jahren dauern. Gründe für die Verzögerungen nennt die MA 35 nicht.

Einzelfälle: 2023-0.672.314, MPRGIR – V-1236148-2023; 2023-0.879.935, MPRGIR – V-1483759-2023; 2023-0.877.541, MPRGIR – V-1513173-2023; 2023-0.591.772, MA 35 – STE-550780-2022-3; 2023-0.318.355, MA 35 – STE646504-2022-3, 2023-0.395.108, MA 35 – STE 577805-2022-1; 2023-0.668.904, MPRGIR – V-1187947/23; 2023-0.806.072 (alle VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1386712-2023 u.v.m.

**Fehlende Urgezen bei Behörden**

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

MA 35 kein direkter Vorwurf gemacht werden, wenn andere Behörden aufgrund eigener Überlastung nur schleppend an Verfahren mitwirken. Es ist jedoch im Sinne einer raschen Verfahrensführung geboten, regelmäßig zu urgieren, um angefragte Auskünfte zeitnah zu erhalten.

In einem seit 2020 laufenden Verfahren urgierete die MA 35 erst nach 19 Monaten eine Anfrage an eine Behörde, in einem weiteren Fall erfolgte die Urgenz erst nach 13 Monaten.

Einzelfälle: 2023-0.793.648, MPRGIR – V-1371190-2023, 2023-0.034.723, MA 35 – STE 593105-2022, 2023-0.788.784 (alle VA/W-POL/C-1), MA 35 – STE 526758-2022-26

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. 2023 erreichten die VA dazu sechs Beschwerden über die Verfahrensdauer. Die VA geht davon aus, dass die auch historischen Recherchen aufwendiger sind, Gründe für die Verzögerungen nannte die MA 35 aber nicht. Die VA konnte daher nicht beurteilen, worauf die langen Verfahrensdauern zurückzuführen waren.

**Nachkommen  
von Opfern des  
Nationalsozialismus**

Einzelfälle: MPRGIR – V-1426696-2023, 2022-0.751.751 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-2192742/22

In einem Fall wollte eine US-Amerikanerin als Nachkommin von NS-Opfern die Staatsbürgerschaft erhalten. Die MA 35 stellte mit Bescheid fest, dass die Frau die Staatsbürgerschaft aufgrund ihrer Anzeige gem. § 58c StbG nicht erworben hat. Aufgrund ihrer Beschwerde führte die VA ein Prüfverfahren durch und stellte mehrere Verfahrensmängel fest:

**Verfahrensmängel  
festgestellt**

Laut Begründung sei eine Verfolgung der Mutter und Großmutter (als „Ankerpersonen“) wegen ihrer jüdischen Abstammung aufgrund der Urkunden nicht hinreichend belegt. Vielmehr deuteten aus Sicht der MA 35 die Dokumente auf eine katholische Religionszugehörigkeit der „Ankerpersonen“ hin. Im Akt der MA 35 findet sich allerdings eine Bestätigung des „Ortodox Rabbinatus“ in Budapest, wonach die Mutter und Großmutter jüdischer Abstammung seien. Der dortige „Chief Rabbi“ legte dar, dass er zu diesem Schluss aufgrund von Recherchen im Matrikelbuch im Archiv der „Budapest Jewish Community“ gekommen sei. Er übermittelte der MA 35 auch eine Kopie der Stelle im Matrikelbuch. Dass die MA 35 diese Bestätigung ohne nachvollziehbare Anhaltspunkte anzweifelte, beurteilte die VA als fehlerhafte, weil nicht faktenbasierte Beweiswürdigung.

Laut der Betroffenen habe ihre Tochter in Israel aufgrund dieser Bestätigung heiraten können. Die Richtigkeit dieser Aussage hätte die MA 35 aufgrund entsprechender Dokumente bzw. Bestätigungen der zuständigen israelischen Stellen ermitteln können. Die MA 35 führte keine Ermittlungen durch,

**MA 35 strenger  
als israelische  
Behörden?**

die den Sachverhalt hätten klären können. Darunter fällt insbesondere die Beschaffung von Dokumenten über die behauptete Eheschließung, entweder über die Antragstellerin oder durch Anfrage an offiziell anerkannte religiöse bzw. staatliche Stellen in Israel.

Die Antragstellerin wies die MA 35 schon mehr als ein Jahr vor Verfahrensabschluss auf ihre noch lebende Tante hin. Diese hatte eine schriftliche Kurzdarstellung der Flucht ihrer Familie Ende 1944 von Satu Mare/Szatmarnemeti (heute Rumänien) nach Liezen in der Stmk verfasst. Diese Darstellung hätte von der MA 35 ohne weiteres beschafft werden können. In der Folge hätte sie z.B. die Stadt Satu Mare kontaktieren und den von der Tante behaupteten Grund der Flucht verifizieren können. Schon der Wikipedia-Eintrag über diese Stadt erwähnt eine vor der NS-Verfolgung dort ansässige bedeutsame jüdische Gemeinde. Dort hatte der Großvater laut Schilderung der Tante eine hervorgehobene Stellung.

Aufgrund der Kritik der VA nahm die MA 35 das Verfahren wieder auf. Schließlich wurde die Staatsbürgerschaftsverleihung in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ vom anwesenden Leiter der MA 35 gegenüber der US-Amerikanerin, die an der Studiodiskussion teilnahm, persönlich angekündigt.

Einzelfall: 2022-0.420.815 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-2438604/23

**Bis zu ein Jahr  
Wartezeit auf  
Antragstermin**

Bereits 2022 häuften sich Beschwerden über erst weit in der Zukunft liegende Antragstellungstermine. Auch im Jahr 2023 erreichten die VA derartige Eingaben. Im Jahr 2022 stellte die MA 35 in Aussicht, dass sich die von ihr gesetzten Maßnahmen in der zweiten Jahreshälfte 2023 positiv auf die Terminvergaben auswirken würden. Zunächst zeichnete sich eine Verbesserung ab, in der zweiten Jahreshälfte vermehrten sich aber wieder die Beschwerden. So ersuchte beispielsweise eine Frau im Mai 2023 um einen Termin, um ihren Antrag zu stellen, der ihr schließlich für Mai 2024 zugesprochen wurde.

Einzelfälle: 2023-0.397.492, 2023-0.506.980, 2023-0.722.201, 2023-0.920.472, 2022-0.803.301, 2023-0.378.722 (alle VA/W-POL/C-1)

**Anfragen nicht  
beantwortet**

In einem Staatsbürgerschaftsverfahren trat die Rechtsanwältin einer Familie von Mai bis August 2023 vier Mal schriftlich an die MA 35 heran. Diese beantwortete keines ihrer Schreiben. Auf Anfrage der VA erklärte die Behörde, dass nicht mehr eruierbar sei, weshalb Antworten ausgeblieben seien, bedauerte jedoch den Vorfall.

Einzelfälle: 2023-0.733.871 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1322996-2023

**Beschwerde dem  
LVwG nicht frist-  
gerecht vorgelegt**

Ein Mann brachte im Jänner 2023 eine Säumnisbeschwerde bei der MA 35 ein. Erst nach Einschreiten der VA im Juni 2023 legte die MA 35 den Akt dem LVwG Wien vor. Die VA kritisierte, dass die Behörde den Akt nach Ablauf der Vorlagefrist von drei Monaten nicht dem LVwG übermittelt hatte.

Einzelfall: 2023-0.392.588 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-724114-2023

## 2.2.14 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts

Im Berichtsjahr 2023 betrafen 658 Eingaben (2022: 790) die MA 35 als Niederlassungsbehörde, davon waren 329 Beschwerden berechtigt. Hauptkritikpunkte waren 2023 erneut Verfahrensverzögerungen und organisatorische Mängel. In 227 Fällen teilten die Behörde und bzw. oder die Betroffenen mit, dass die Aufenthaltstitelverfahren in Folge der Prüfung durch die VA abgeschlossen wurden.

**Leichter Beschwerderückgang**

In 29 Prüfverfahren stellte sich als Grund für die lange Verfahrensdauer (auch) der Verdacht auf Vorliegen einer Aufenthaltsehe und die darauffolgenden fremdenpolizeilichen Ermittlungen heraus. In 21 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 43 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. Um die Ausstellung von Notvignetten zu vereinfachen, richtete die MA 35 dafür eine eigene E-Mailadresse ein.

**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 „Student“) ist eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. 23 Beschwerden bezogen sich auf die Dauer von Verfahren zur Erteilung einer solchen Aufenthaltsbewilligung.

**Sechs- bzw. drei-monatige Entscheidungsfrist**

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

In der überwiegenden Zahl der Prüfverfahren stellte die VA fest, 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



ten Unterlagen im Akt vorgelegen waren. Die VA stellte auch oft fest, dass die MA 35 angeforderte Unterlagen über Monate nicht urgierete.

**Aktivität erst nach  
VA-Einschreiten**

In 58 Prüfverfahren stellte die VA fest, dass die MA 35 erst nach Einlangen der Anfrage der VA Verfahrensschritte setzte und lange Zeit vorher mitunter untätig war. Folgende Beispiele sollen dies verdeutlichen:

Ein Bosnier beantragte im November 2022 einen Aufenthaltstitel und reichte noch im selben Monat Unterlagen nach. Die MA 35 setzte erst nach Einlangen der VA-Beschwerde im September 2023 einen Verfahrensschritt.

Eine Syrerin brachte im April 2023 einen Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels bei der zuständigen ÖB ein, die ihn an die MA 35 übermittelte. Die MA 35 bewilligte den Antrag nach Einschreiten der VA im November 2023, ohne in der Zwischenzeit Verfahrensschritte gesetzt zu haben.

Ein Serbe beantragte im Mai 2023 einen Aufenthaltstitel. Bis Mitte November 2023 setzte die MA 35 keine erkennbaren Verfahrensschritte und wurde erst nach Einlangen der VA-Beschwerde tätig.

Ein Afghane beantragte im September 2022 einen Aufenthaltstitel. Die MA 35 setzte den ersten Verfahrensschritt erst nach Einlangen der VA-Beschwerde im Juli 2023.

In einem anderen Fall stellte ein Mann im Jänner 2023 persönlich Anträge auf Aufenthaltstitel für sich und seine Familie bei der ÖB. Obwohl die ÖB den Antrag unverzüglich der MA 35 übermittelte und die MA 35 mehrere Anfragen über den Verfahrensstand beantwortete, setzte sie im Oktober 2023 die ersten Verfahrensschritte, nachdem die VA ein Prüfverfahren eröffnet hatte.

Im Aufenthaltstitelverfahren eines Afghanen setzte die MA 35 von Jänner bis August 2023 keine Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von über sieben Monaten. Ebenso erweckte die Stellungnahme der Behörde den Anschein, dass erst die Anfrage der VA zur Einleitung von Verfahrensschritten geführt hatte, da die MA 35 erst sieben Monate keine Veranlassungen setzte, den Antrag jedoch bereits drei Tage nach Einlangen der Anfrage der VA bewilligte.

Im März 2023 reichte eine Britin für sich und ihre Tochter einen Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels nach Art. 50 EUV ein. Erst im Oktober 2023, nach Einschreiten der VA, setzte die MA 35 erste Verfahrensschritte.

Einzelfälle: 2023-0.662.533, MPRGIR – V-1159404-2023; 2023-0.808.412, MPRGIR – V-1386828-2023; 2023-0.802.612, MPRGIR – V-1386750-2023; 2023-0.449.135, MPRGIR – V-904224-2023; 2023-0.715.958, MPRGIR – V-1250834-2023; 2023-0.536.515, MPRGIR – V-927098-2023; 2023-0.694.069 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-1236096 u.v.a.

Verfahren nach dem NAG betreffen im Wesentlichen zum einen die Erteilung, Versagung und Entziehung von Aufenthaltstiteln von Fremden, die sich län-



ger 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 184 Prüfverfahren war eine Rot-Weiß-Rot-Karte oder eine Rot-Weiß-Rot-Karte plus beantragt worden, 102 Beschwerden waren berechtigt. 91 Prüfverfahren lagen Anträge für Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“ (von Österreicherinnen bzw. Österreichern) zugrunde, 43 Beschwerden waren berechtigt. Fünf Beschwerden bezogen sich auf die Dauer von Verfahren britischer Staatsangehöriger, die aufgrund des Brexits einen Aufenthaltstitel gem. Art. 50 EUV benötigten, vier davon waren berechtigt.

**Familienzusammenführungen**

EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger sowie Schweizerinnen und Schweizer genießen Visumsfreiheit und haben das Recht auf Aufenthalt in Österreich für einen Zeitraum von drei Monaten. Sofern sie sich länger als drei Monate in Österreich aufhalten möchten und ihr Lebensunterhalt gesichert ist, muss ihnen die Niederlassungsbehörde auf Antrag eine „Anmeldebescheinigung“ ausstellen. 19 Beschwerden, davon sechs berechtigt, betrafen die Dauer von Verfahren zur Ausstellung dieses Aufenthaltstitels. Diese Personen erwerben nach fünf Jahren rechtmäßigem und ununterbrochenem Aufenthalt in Österreich das Recht auf Daueraufenthalt. Auf Antrag wird ihnen eine „Bescheinigung des Daueraufenthalts“ ausgestellt. In diesem Bereich gab es insgesamt 87 Beschwerden, 51 davon waren berechtigt.

**Unionsrechtliche Aufenthaltstitel**

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. 71 Beschwerden betrafen die Dauer von Verfahren zur Ausstellung von Aufenthaltskarten bzw. Daueraufenthaltskarten. 44 dieser Beschwerden waren berechtigt.

Verglichen mit der Berichtsperiode 2022 kam es im Bereich der EU-Dokumentationen zu einem deutlichen Rückgang an Beschwerden.

Wie ausgeführt, leitete die VA aufgrund der bei ihr eingelangten und nachvollziehbaren Beschwerden zahlreiche Prüfverfahren ein. Beispiele berechtigter Beschwerden – somit jener, die zu einer Missstandsfeststellung durch die VA geführt haben – werden im Folgenden als Einzelfälle zur Verdeutlichung der Problematik dargestellt.

**Einzelfälle verdeutlichen Problematik**

Gründe für Missstandsfeststellungen der VA waren Verfahrensverzögerungen, mangelnde Erreichbarkeit der Behörde, Unkenntnis der Rechtslage, unterlassene Fristsetzungen, verspätete Anzeigen von (vermutlichen) Aufenthaltsehen und Kommunikationsmängel zwischen den Behörden.

**Unangemessene  
Verfahrensdauern**

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, stellte die VA oft Verfahrensverzögerungen fest, die der MA 35 zuzurechnen waren. Teilweise wies die MA 35 Anträge nicht ab, sondern wartete zu, bis die Voraussetzungen erfüllt waren, um Antragstellenden die Entrichtung erneuter Eingabegebühren zu ersparen. Kam es nur zu geringfügigen Überschreitungen der gesetzlichen Entscheidungsfrist und waren auch die Antragstellenden mit der Vorlage von Unterlagen säumig, sah die VA darin einen Versuch, bürgerfreundlich zu handeln.

Legen Antragstellende keine oder unzureichende Unterlagen vor, so muss die MA 35 sie aus Sicht der VA auffordern, diese binnen angemessener Frist nachzureichen. Kommen die Person dieser Verpflichtung nicht nach, muss die MA 35 aufgrund ihrer Entscheidungspflicht entscheiden und den Antrag gegebenenfalls abweisen. Insofern rechtfertigt das Argument der Bürgerfreundlichkeit nicht, dass die MA 35 das Verfahren einfach „liegen lässt“. Betroffene würden sich in solchen Verfahren nicht bei der VA beschweren, wenn sie die Arbeit der MA 35 als bürgerfreundlich wahrnehmen würden. Bei längeren Verfahrensdauern waren somit regelmäßig Missstände festzustellen.

Eine Frau aus Guinea stellte im März 2023 einen Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels, der noch am gleichen Tag an die MA 35 übermittelt wurde. Erst im Oktober 2023 setzte die Behörde einen ersten Verfahrensschritt. Im November 2023 – somit nach Ablauf der gesetzlichen Entscheidungsfrist – schloss die MA 35 das Verfahren mit Abweisungsbescheid ab.

Eine Syrerin brachte im Juni 2022 einen Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels bei einer ÖB ein, der im August 2022 bei der MA 35 einlangte. Die MA 35 setzte bis Mitte Juni 2023 keine Verfahrensschritte.

Eine Thailänderin beantragte im April 2022 eine Aufenthaltsbewilligung „Student“, für die eine verkürzte Entscheidungsfrist von 90 Tagen gilt. Fehlende Unterlagen reichte sie noch im selben Monat nach. Die MA 35 setzte bis Ende September 2022 keine Verfahrensschritte und führte danach das Verfahren äußerst schleppend. Die MA 35 verständigte die Frau erst im Mai 2023 vom Ergebnis der Beweisaufnahme.

Eine Frau aus Afghanistan stellte für sich und ihren minderjährigen Sohn im August 2021 Anträge auf Erteilung von Aufenthaltstiteln in der ÖB. Diese Anträge langten einen Monat später bei der MA 35 ein. Sie setzte allerdings den ersten Verfahrensschritt erst im März 2023.

Ein Mann aus der Ukraine beantragte im Oktober 2022 einen Aufenthaltstitel. Im März 2023 stellte die MA 35 eine Notvignette aus und setzte erst Ende März 2023 den ersten Verfahrensschritt. Erst nach Einlangen der Säumnisbeschwerde bewilligte die MA 35 kurze Zeit später den Antrag.

Einer Stellungnahme der Behörde war auch zu entnehmen, dass die MA 35 in einem Fall in den Zeiträumen von Juni 2020 bis September 2021 und von November 2022 bis Juli 2023 keine Ermittlungsschritte gesetzt hatte. Gründe für den Verfahrensstillstand von über 23 Monaten nannte sie nicht.

Einzelfälle: 2023-0.764.772, MPRGIR – V-1370474-2023; 2023-0.334.640, MPRGIR – V-614265-2023; 2023-0.525.665, MPRGIR – V-892107-2023; 2023-0.031.929, MPRGIR – V-310016-2023; 2023-0.342.449, MPRGIR – V-652327-2023; 2023-0.495.004 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-866589-2023 u.v.a.

Im Berichtsjahr waren Beschwerden über seit Jahren anhängige Verfahren besonders auffallend. Ursachen für die langen Verfahrensdauern waren nicht bloß schleppende Verfahrensführungen in dem Sinn, dass die MA 35 nur in großen Zeitabständen Verfahrensschritte setzte. Es gab auch einige Verfahren, in denen die MA 35 über mehrere Jahre hinweg überhaupt untätig blieb.

**Jahrelange Untätigkeit – langjährige Verfahrensdauern**

Ein US-Amerikaner beantragte im Dezember eine Aufenthaltskarte. Die MA 35 setzte zwei Jahre lang, also zwischen Mai 2021 und Mai 2023, keine erkennbaren Verfahrensschritte.

Ein Serbe beantragte im März 2021 eine Daueraufenthaltskarte. Im März 2022 modifizierte er den Antrag auf Ausstellung einer Aufenthaltskarte. Erst im März 2023 stellte die MA 35 die Voraussetzungen für das Vorliegen des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts fest, ohne in der Zwischenzeit – abgesehen von Unterlagenanforderungen – Verfahrensschritte gesetzt zu haben.

Eine Rumänin beantragte im August 2021 die Ausstellung einer Bescheinigung des Daueraufenthalts. Bis Mai 2023 setzte die MA 35 – abgesehen von einer Unterlagenanforderung – keine Verfahrensschritte.

Ein Serbe beantragte im September 2021 einen Aufenthaltstitel. Im Mai 2023 war das Verfahren immer noch anhängig, wobei die MA 35 im Wesentlichen bloß den Akt prüfte und Unterlagen anforderte.

Einzelfälle: 2023-0.305.241, MPRGIR – V-539847-2023; 2023-0.102.182, MPRGIR – V-362243-2023; 2023-0.316.374, MPRGIR – V-573208-2023; 2023-0.266.723 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-539687-2023 u.v.a.

Beschweren sich Betroffene über die lange Dauer ihres Aufenthaltstitelverfahrens und erweist sich die jeweilige Beschwerde als berechtigt, stellt die VA einen Missstand in der Verwaltung fest. Die Behörde wird über das Ergebnis des Prüfverfahrens informiert und sollte Maßnahmen ergreifen, um das Verfahren zu beenden.

**Erneute Untätigkeit nach Missstandsfeststellung**

In manchen Fällen beschweren sich Betroffene jedoch erneut bei der VA. Erfolgt diese Beschwerde unmittelbar im Anschluss an ein abgeschlossenes Prüfverfahren, erweist sich eine weitere Anfrage zumeist nicht als sinnvoll, weil der MA 35 ein gewisser Zeitraum für den Abschluss des Verfah-

rens eingeräumt werden muss. Besonders gravierend sind jedoch jene Fälle, in denen geraume Zeit nach Abschluss eines Prüfverfahrens eine erneute Beschwerde erfolgt, die sich als berechtigt erweist.

Eine Serbin beantragte im Juli 2020 für ihre beiden Kinder Aufenthaltstitel. Die VA leitete im November 2022 ein Prüfverfahren ein. Weil die MA 35 die gesetzlich vorgesehene Entscheidungsfrist bei weitem überschritten hatte und die Verfahrensstandanfragen des Rechtsanwalts der Familie nicht beantwortete, stellte die VA im Dezember 2022 einen Missstand fest. Im September 2023 wandte sich der Rechtsanwalt erneut an die VA. Es stellte sich heraus, dass die MA 35 zwischen Jänner 2023 und Oktober 2023 erneut keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. Außerdem beantwortete sie die Anfragen des Rechtsanwalts wieder nicht.

In einem seit Februar 2021 anhängigen Verfahren stellte die VA schon einmal einen Missstand wegen Untätigkeit fest. Im Zuge eines neuerlichen Prüfverfahrens stellte sich heraus, dass die MA 35 zwischen Jänner 2022 und Ende Mai 2023 keine Verfahrensschritte gesetzt hatte.

Eine Serbin beantragte im September 2020 eine Niederlassungsbewilligung. Bis Juli 2021 setzte die MA 35 keine Verfahrensschritte und blieb auch danach über größere Zeiträume hinweg untätig. Weil die Frau bis Ende September 2023 keine Entscheidung erhielt, wandte sie sich erneut an die VA. Das Prüfverfahren ergab, dass die MA 35 zwischen April 2023 und Oktober 2023 wiederum keine Verfahrensschritte gesetzt hatte und erst nach Einlangen der VA-Anfrage tätig wurde.

Eine Mutter und ihre Töchter beantragten im August 2022 Aufenthaltstitel bei der ÖB Islamabad. Im September 2022 langte der Antrag bei der MA 35 ein. Die MA 35 setzte von September 2022 bis März 2023 keine Verfahrensschritte. Doch auch danach setzte die MA 35 bis November 2023 keine Verfahrensschritte. Im gleichen Monat forderte sie erneut den Nachweis über Deutschkenntnisse auf A1-Niveau ein, da dieser bislang nicht erbracht worden war. Die Anträge der Kinder konnten im November 2023 bewilligt werden. Im Falle der Mutter war das Verfahren zuletzt noch offen. Die MA 35 hätte die Unterlagen zum Nachweis über Deutschkenntnisse aber zeitnahe urgieren und auch entscheiden müssen.

Einzelfälle: 2023-0.662.751, MPRGIR – V-1159483-2023; 2023-0.369.935, MPRGIR – V-645821-2023; 2023-0.154.656, MPRGIR – V-393644-2023; 2023-0.280.470 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-552710-2023 u.v.a.

**Keine Beantwortung  
von Anfragen**

Zur Erteilung von Informationen ist die MA 35 telefonisch erreichbar. 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 sehr verzögerte Antworten. Zahlreiche Beschwerden betrafen daher unbeantwortete E-Mails bzw. unbeantwortete Verfahrensstandanfragen.

Ein Rumäne beantragte im Mai 2021 die Bescheinigung des Daueraufenthalts. Bis Mai 2023 setzte die MA 35 – abgesehen von Unterlagenanforderungen – keine Verfahrensschritte. Zudem beantwortete die MA 35 ein Schreiben des Vertreters des Mannes vom Februar 2023 erst im Mai 2023.

Ein Ägypter brachte im November 2022 einen Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels ein, der am nächsten Tag bei der MA 35 einlangte. Die Behörde forderte erst im August 2023 Unterlagen an, ohne in der Zwischenzeit Verfahrensschritte gesetzt zu haben. Zudem beantwortete sie eine Verfahrensstandanfrage vom Mai 2023 nicht. Die Stellungnahme der MA 35 legte nahe, dass erst die Anfrage der VA zu Verfahrensschritten führte.

Eine Frau aus Moldawien beantragte im November 2020 eine Aufenthaltskarte. In diesem Verfahren setzte die MA 35 über große Zeiträume hinweg – so etwa zwischen Juni 2021 und Juni 2023 – keine Verfahrensschritte. Zudem beantwortete sie eine Verfahrensstandanfrage nicht. Im September 2023 war das Verfahren noch immer anhängig.

Einzelfälle: 2023-0.328.680, MPRGIR – V-597102-2023; 2023-0.536.406, MPRGIR – V-927086-2023; 2023-0.634.875 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-1081634-2023 u.v.a.

Ein Serbe beantragte im März 2022 einen Aufenthaltstitel. Die MA 35 erfuhr, dass das BFA ein Aufenthaltsbeendungsverfahren führt, dieses jedoch ausgesetzt hatte. Bis März 2023 setzte die MA 35 – bis auf eine Anfrage beim BFA – keine Verfahrensschritte. Erst im März 2023 und somit nach Ablauf der gesetzlichen Entscheidungsfrist setzte sie das Verfahren gem. § 38 AVG aus.

**Unkenntnis  
der Rechtslage**

Ein Mann brachte im März 2023 einen Verlängerungsantrag seines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ ein. Weil er rechtskräftig verurteilt worden war, ersuchte die MA 35 das BFA um eine fremdenpolizeiliche Stellungnahme. Die Einholung einer fremdenpolizeilichen Stellungnahme hemmt jedoch nicht die Entscheidungsfrist. Gegen Ende Oktober 2023 war das Verfahren noch immer anhängig.

Einzelfälle: 2023-0.577.565, MPRGIR – V-980407-2023; 2023-0.708.025 (beide VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-1217375-2023

Bisweilen lässt sich die MA 35 in Aufenthaltstitelverfahren mit einer Entscheidungszeit, um Antragstellenden die Vorlage von Unterlagen zu ermöglichen. Probleme entstehen dann, wenn die Behörde keine Frist setzt. Der VA ist bewusst, dass auch Antragstellende ihre Mitwirkungspflicht nicht immer vollständig bzw. rasch erfüllen. Die Behörde ist aber verpflichtet, das Verfahren zügig zu führen. Daher sollte sie für die Vorlage von Unterlagen Fristen setzen und diese zeitnahe urgieren.

**Keine Fristsetzung  
für die Übermittlung  
von Unterlagen**

Eine Bosnierin beantragte im Oktober 2022 einen Aufenthaltstitel. Bis Juni 2023 wartete die MA 35 nur das Einlangen von Unterlagen ab, setzte jedoch selbst keine Schritte.

Einzelfälle: 2023-0.783.512 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-1356047-2023 u.v.a.

**Verzögerte Anforderung von Unterlagen**

Eine Frau aus Bangladesch beantragte im September 2022 bei einer ÖB einen Aufenthaltstitel, der im Oktober 2022 bei der MA 35 einlangte. Sie prüfte den Antrag erst im März 2023, ohne in der Zwischenzeit Verfahrensschritte gesetzt zu haben. Obwohl sie im Zuge der Prüfung feststellte, dass Unterlagen fehlten, forderte sie diese erst im August 2023 an.

Einzelfälle: 2023-0.542.495 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-927124-2023 u.v.a.

**Verdacht von Aufenthaltsehen**

Das Eingehen einer Aufenthaltsehe bzw. Aufenthaltspartnerschaft oder der Abschluss einer Aufenthaltsadoption sind gerichtlich strafbare Handlungen. Hat die Niederlassungsbehörde den begründeten Verdacht, dass eine Aufenthaltsehe besteht, so hat sie dies der zuständigen LPD gem. § 37 Abs. 4 NAG zu melden. Diese Verständigung hemmt den Ablauf der Entscheidungsfrist bis zum Einlangen einer Mitteilung der LPD.

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 LPD binnen dieser Frist bekannt gibt, dass die Erhebungen noch nicht abgeschlossen werden konnten, verlängert sich die Frist für die Mitteilung um zwei Monate. Insgesamt gibt das NAG daher eine maximale Ermittlungsfrist von fünf Monaten vor.

Ein Serbe beantragte im Mai 2022 eine Dokumentation des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts. Zwischen Juni 2022 und Juni 2023 übermittelte die MA 35 nur mehrere Einreichbestätigungen, setzte jedoch selbst keine Schritte. Erst im Juli 2023 – somit weit nach Ablauf der Entscheidungsfrist – übermittelte die MA 35 eine Mitteilung an die LPD Wien wegen des Verdachts einer Aufenthaltsehe.

Im Aufenthaltstitelverfahren eines serbischen Staatsbürgers setzte die MA 35 in der Zeit von Juli 2022 bis Jänner 2023 keine Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von über sechs Monaten. Aufgrund der schließlich eingeleiteten Ermittlungen hatte die MA 35 den Verdacht einer Aufenthaltsehe und teilte ihn der LPD Wien mit.

Einzelfälle: 2023-0.325.351, MPRGIR – V-993265-2023; 2023-0.031.247 (beide VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-104395/23

**Zusammenarbeit mit anderen Behörden**

Zur Beurteilung, ob alle Voraussetzungen für einen Aufenthaltstitel vorliegen, muss die Niederlassungsbehörde mitunter fremdenpolizeiliche Erhebungen einholen oder Stellungnahmen anderer Behörden abwarten. Um Verfahrensverzögerungen zu vermeiden, sollte die MA 35 zeitnahe nachfragen. Verzö-

gerungen sind auch in einer unzureichenden Kommunikation zwischen der MA 35 und anderen Behörden begründet. Besonders schleppend werden Verfahren geführt, wenn Urgezen bloß sporadisch oder gar nicht erfolgen.

Eine Frau aus Nordmazedonien beantragte im November 2022 einen EU-Daueraufenthaltstitel. Die MA 35 forderte die Vorakten von der BH St. Pölten an. Da die Antragstellerin vorbestraft war, übermittelte die MA 35 im Jänner 2023 eine Anfrage an das BFA. Zweimal urgierte die MA 35 die Antwort. Sie forderte jedoch erst im Jänner 2024 die Strafurteile vom Landesgericht für Strafsachen an, obwohl das BFA ohnehin Anfang Oktober 2023 geantwortet hatte.

Ein Iraker beantragte im Oktober 2022 einen EU-Daueraufenthaltstitel. Noch im selben Monat wurde die MA 35 von der Anklageerhebung durch das Landesgericht für Strafsachen Wien verständigt. Im Mai 2023 fragte die MA 35 beim BFA wegen des anhängigen Asyl-Aberkennungsverfahrens an. Erst im November 2023 fragte die MA 35 nochmals an. Das Aberkennungsverfahren war bereits eingestellt. Danach bewilligte die MA 35 den Aufenthaltstitel.

Einzelfälle: 2023-0.908.887, MPRGIR – V-33870-2024; 2023-0.298.536 (beide VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-613975-2023

Nach einer negativen Entscheidung in einem Aufenthaltstitelverfahren brachte eine Kosovarin beim LVwG Wien im September 2022 eine Beschwerde ein, erhielt jedoch bis Juli 2023 keine Entscheidung. Die VA stellte fest, dass das LVwG seit Einlangen der Beschwerde im September 2022 keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. Gemäß § 34 VwGVG unterliegen auch Gerichte einer sechsmonatigen Entscheidungspflicht, die in diesem Fall verletzt wurde. Das LVwG Wien begründete die Verzögerung mit der Pensionierung des zuständigen Richters.

**LVwG verletzt Entscheidungspflicht**

Eine Ägypterin wandte sich im Februar 2023 an die VA, da das LVwG eine im Juni 2022 beantragte schriftliche Ausfertigung eines mündlich verkündeten Erkenntnisses in einem Aufenthaltstitelverfahren nicht übermittelt habe. Das LVwG Wien begründete die lange Bearbeitungsdauer von neun Monaten mit der erheblichen Anzahl von zu erledigenden Akten. Die VA kritisierte die Verfahrensverzögerung, begrüßte aber, dass das LVwG die rasche schriftliche Ausfertigung in Aussicht stellte.

Einzelfälle: 2023-0.395.193, VGW-BM-451/2023-3; 2023-0.163.726 (beide VA/BD-I/C-1), VGW-BM-240/2023-4



## 2.2.15 Ermäßigter Eintritt und Barrierefreiheit des Amalienbades

### „Bäderlegitimation“ für ermäßigten Eintritt

Eine Schwimmerin mit deutschem Behindertenausweis beschwerte sich über den Umstand, dass sie eine sog. „Bäderlegitimation“ benötige, um für sich und eine Begleitperson ermäßigten Eintritt in die Wiener Bäder zu erhalten. Eine solche „Bäderlegitimation“ könne man nicht in den Freibädern erwerben. Man erhalte sie ausschließlich an den Hallen-, Kombi- und Saunabadkassen. Zudem sei sie lediglich ein Jahr gültig.

Die Schwimmerin kritisierte auch den Zugang zum Wiener Hallenbad „Amalienbad“. Der barrierefreie Eingang sei nicht einfach zu finden und ein Ticket-erwerb nur schwer möglich.

### Zugang Amalienbad

Wie sich im Prüfverfahren der VA herausstellte, ist ein Zugang zum Amalienbad für Menschen mit Behinderungen lediglich über einen Hintereingang gewährleistet. Die Möglichkeit, ein Ticket zu erwerben, besteht beim Hintereingang nicht. Für den Erwerb der Eintrittskarte müssen Menschen mit Behinderungen daher zuerst über den barrierefreien Seiteneingang (direkt neben dem Haupteingang) in das Bad gelangen, um anschließend das Gebäude wieder zu verlassen und etwa 100 m zum Hintereingang zurückzulegen. Darüber hinaus verfügt der Hintereingang weder über eine Überdachung noch einen automatischen Türöffner.

Aus Sicht der VA ist das Amalienbad damit nicht in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar. In ihrem Schreiben an die MD der Stadt Wien beanstandete die VA, dass für Menschen mit Behinderungen keine anderen Möglichkeiten geschaffen wurden, um gleichberechtigt und barrierefrei ins Bad zu gelangen.

### „Bäderlegitimation“ jährlich neu zu beantragen

Darüber hinaus kritisierte die VA, dass Menschen mit Behinderungen ab einem Behinderungsgrad bzw. einer Minderung der Erwerbsfähigkeit von 70 % zwar ermäßigten Eintritt in die Wiener Bäder und freien Eintritt für eine erwachsene Begleitperson erhielten, jedoch eine „Bäderlegitimation“ benötigten. Selbst bei Vorliegen einer dauerhaften Behinderung müsse diese jährlich neu angefordert werden und erschwere den Ticketerwerb damit unnötig. Die VA ersuchte die MD der Stadt Wien daher insbesondere um Stellungnahme, welche Verbesserungsmaßnahmen angedacht seien.

### Umsetzung der Anregungen der VA

Die MD der Stadt Wien verwies darauf, dass das unter Denkmalschutz stehende Amalienbad in Hinblick auf die Barrierefreiheit „herausfordernd“ sei. Der erleichterte Zugang sei aus Sicht der Stadt Wien jedoch über den Hintereingang gewährleistet und befinde sich in unmittelbarer Nähe des Behindertenparkplatzes. Die Anregungen der VA würden jedoch insoweit aufgegriffen, als ein Vordach sowie die Einrichtung eines Kassenterminals zum selbstständigen Ticketerwerb in Planung gegeben worden seien. Das Erfordernis der



Vorlage einer „Bäderlegitimation“ sei geprüft worden und entfalle ab 1. Jänner 2024. Die Beschilderung bzw. das Informationsmaterial werden ebenfalls optimiert werden.

Die VA nahm die bereits in die Wege geleiteten Verbesserungen positiv zur Kenntnis. Sie regte jedoch an, im Zuge der nächsten Sanierungs- bzw. Umbauarbeiten auch die Möglichkeiten eines barrierefreien Umbaus des Haupteinganges prüfen zu lassen und sich diesbezüglich mit dem BDA in Verbindung zu setzen.

**Abschließende  
Anregung der VA**

Einzelfall: 2023-0.543.216 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-956770/23

## **2.2.16 Keine Sonderschwimmzeiten in den Bädern Wiens**

Ein Wiener wandte sich an die VA und berichtete, dass in den Wiener Bädern seit der COVID-19-Pandemie überhaupt kein „Versehrteschwimmen“ bzw. keine Sonderschwimmzeiten für Menschen mit Behinderungen gemeinsam mit Seniorinnen und Senioren und mehr angeboten würden. Dabei gäbe es Menschen mit Behinderungen, die es als unangenehm empfinden würden, während des Badebesuchs den Blicken anderer ausgesetzt zu sein, und das „Versehrteschwimmen“ daher als „geschützten Raum“ wahrnehmen.

**Kein exklusives  
Schwimmen**

In ihrer Stellungnahme führte die Stadt Wien u.a. aus, dass die MA 44 – Bäder das Ziel verfolge, allen Gästen ein leistbares Badevergnügen zu garantieren. Durch den zunehmenden Bedarf an Wasserflächen sei ein neuer Betriebszeitenplan per 23. September 2021 umgesetzt worden, der ein effizientes und konfliktfreies Nutzen der Bäder ermögliche. So würden für Individualbadegäste, Schulen und Vereine jeweils getrennte Badezeiten zur Verfügung gestellt. Die Dreifachnutzung durch Schulen, Vereine und Individualbadegäste brächte mit sich, dass die Wasserflächen der Schwimmhallen sehr gut ausgelastet seien. Es würden daher keine Schwimmzeiten während des öffentlichen Badebetriebes mehr angeboten, die andere Badegäste ausschließen würden. Derzeit würden in jedem Hallenbad an vier Nachmittagen Schwimmzeiten von 13 bis 16.30 Uhr angeboten. Diese Schwimmzeiten nützten Kinder, Jugendliche und Berufstätige nur sehr wenig. Seniorinnen, Senioren und Versehrte hätten daher ausreichend Ruhe. Aus Sicht der MA 44 – Bäder sei ein zusätzliches und exklusives Angebot nicht erforderlich.

Für die VA sprach hingegen nichts dagegen, gerade in diesen Zeiten mit geringer Auslastung ein exklusives Schwimmen für die genannten Personengruppen anzubieten. Die VA hob hervor, dass Menschen mit Behinderungen eine besonders schutzwürdige Gruppe darstellen. Nur durch Sonderschwimmzeiten könne sichergestellt werden, dass ein Badebesuch auch jenen Menschen mit Behinderungen ermöglicht werde, die das Baden während des normalen Badebetriebes als unangenehm empfänden. Die VA bean-

**Beanstandung und  
Anregung der VA**

standete daher die gänzliche Streichung der Sonderschwimmzeiten in den Wiener Bädern und regte an, in den Zeiten geringer Auslastung ein Schwimmen für Versehrte, Seniorinnen und Senioren (zumindest an einigen Standorten) wieder einzuführen.

Die Stadt Wien kam dieser Anregung bedauerlicherweise nicht nach. In ihrer ergänzenden Stellungnahme führte sie aus, dass sich Badegäste, Vereine und Schulen auch vor der Pandemie grundsätzlich die Halle geteilt hätten. Eine Differenzierung nach Menschen mit und ohne Behinderungen habe es auch vor der Pandemie nicht gegeben, sondern eine Exklusivzeit für ältere und versehrte Menschen. Diese hätte damals ein „ruhigeres“ Badevergnügen ermöglicht. Der Ausschluss von anderen Badegästen hätte sich aus dem Gesichtspunkt der besonderen Schutzwürdigkeit dieser Gruppen argumentieren lassen. Das nach der Pandemie umgesetzte Blockzeitenmodell ermögliche nunmehr an den im vorangegangenen Schreiben angeführten Randzeiten eine ruhige Nutzung, ohne jedoch andere Badegäste ausdrücklich davon ausschließen zu müssen. Aufgrund der aktuellen Gegebenheiten werde daher kein Bedarf erkannt, Badezeiten wieder exklusiv zu beschränken.

**„Geschützter“ Raum  
durch gesonderte  
Schwimmzeiten**

Die VA drückte in ihrem abschließenden Schreiben an die Stadt Wien ihr Verständnis dafür aus, dass die zur Verfügung stehenden Wasserflächen möglichst effizient genutzt werden sollen. Aus Sicht der VA könne ein „geschützter Raum“, der ungestört genutzt werden könne, jedoch nur durch exklusive Schwimmzeiten geschaffen werden. Die VA ersuchte die Stadt Wien daher neuerlich, ihre Haltung zu überdenken und zumindest an einigen Standorten exklusive Schwimmzeiten für ältere und versehrte Personen anzubieten.

Einzelfall: 2023-0.822.459 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-1427390/23

## 2.2.17 EDV-Probleme im Wiener Bildungssystem

Bereits im Wien Bericht 2022 hatte die VA über folgenreiche EDV-technische Probleme in der Wiener Bildungsverwaltung zu berichten (S. 35 f.). Leider setzte sich die Pannenserie fort.

Eine Lehrerin arbeitete im August 2022 im Rahmen einer lehramtlichen Verwendung von Studierenden bzw. Absolventinnen und Absolventen eines Lehramtsstudiums an der Sommerschule in Wien. Trotz mehrfacher Urgenz bei der BD Wien bekam die Frau über Monate kein Gehalt ausbezahlt.

**Verspätete Bezahlung einer Lehrkraft**

Die VA konfrontierte daher die Verantwortlichen mit diesem Fall. Es stellte sich heraus, dass im Personalverwaltungsprogramm der entsprechende Bezugsteil für die Monate August und September nicht erfasst worden war. Aufgrund des Schreibens der VA behob die BD Wien den Fehler, und das fehlende Gehalt konnte – mit acht Monaten Verspätung – ausgezahlt werden.

Einzelfall: 2023-0.305.571 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-581678/23

Im Juni 2023 wandte sich ein Lehrer an die VA, weil er seit Anfang des Jahres keine Einsicht in seine Lohnzettel nehmen konnte. Um die Lohnzettel zu erhalten, benötigt jede Lehrkraft einen Zugang zum EDV-Netzwerk, der bei dem Mann aber nicht funktionierte. Ohne diesen Zugang können auch viele andere Aufgaben wie beispielsweise Klassenvorstandstätigkeiten, die Verwaltung der Stammbücher von Schülerinnen und Schülern oder das Anlegen von Zeugnissen nicht wahrgenommen werden.

**Probleme bei Gehaltszettel und Schulsoftware**

Sowohl der Lehrer als auch seine Direktion hatten den fehlenden elektronischen Zugang bereits mehrfach bei der BD Wien urgiert. Laut Gewerkschaftsinformationen waren rund 200 Junglehrerinnen und -lehrer von diesem technischen Gebrechen betroffen. Es stellte sich heraus, dass im Zuge einer EDV-technischen Umstellung der zuständigen Besoldungsstelle für Lehrkräfte der Stadt Wien eine Änderung bei der Authentifizierung zu den Schwierigkeiten geführt hatte.

„Wien Digital“ behob schließlich den Fehler. Zusätzlich regte die VA an, betroffene Junglehrerinnen und -lehrer aktiv von der Behebung zu informieren, sodass rechtzeitig zu Schulbeginn auch die Schulsoftware wieder benützt und somit ein problemloser Start in das neue Schuljahr gewährleistet werden konnte.

**Fehler mithilfe der VA behoben**

Einzelfall: 2023-0.428.556 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-794397/23

## 2.2.18 „Zweiklassengesellschaft“ bei Nachmittagsbetreuung

Gleich mehrere Eltern wandten sich an die VA, weil sie sich bei der Gewährung eines kostenlosen Mittagessens ungleich behandelt fühlten. Sie muss-

**Ungleichbehandlung ohne Rechtfertigung**

ten für das Mittagessen im Hort bezahlen, während Kinder in allen öffentlichen Wiener Ganztageschulen (GTS) ab Herbst 2023 von einer vollständigen Kostenbefreiung profitierten.

Die VA stellte die Problematik der Förderstrukturen bei GTS und anderen Nachmittagsbetreuungsformen in Wien bereits mehrfach dar. Schon im Wien Bericht 2020 (S. 49 f.) erkannte die VA einen unzulässigen „sanften Druck“ auf Eltern, ihre Kinder in verschränkte GTS zu geben. Dieser erfolgte insbesondere über das Mittagessen, das bei verschränkten GTS (Unterrichts- und Freizeiteinheiten über den ganzen Tag verteilt) bereits gratis war, bei GTS mit traditioneller Tageseinteilung (Vormittag Unterricht, Nachmittag Freizeit, „offene Schule“ genannt) jedoch nicht. Damals regte die VA an, die kostenlose Nachmittagsbetreuung inklusive eines kostenfreien Mittagessens auf alle Formen der Nachmittagsbetreuung (verschränkte bzw. offene Form der GTS und Horte) auszuweiten.

**Anregung der VA  
aus 2020 teilweise  
umgesetzt**

Nachdem diese Anregung zunächst abgelehnt worden war, folgt man ihr seit Herbst 2023 zumindest teilweise: Die vollständige Kostenbefreiung für ein warmes Mittagessen (nicht jedoch für die Nachmittagsbetreuung) wurde auf die offene Form der GTS ausgeweitet.

Wichtig erscheint der VA nach wie vor, eine volle finanzielle Gleichstellung auch jener Familien zu erreichen, die für ihr Kind eine offene GTS oder einen Hortplatz in Anspruch nehmen. Dies lehnt der Wiener Magistrat nach wie vor ab. Allerdings konnte der Magistrat auch in der Stellungnahme an die VA keine sachlichen Gesichtspunkte dafür darlegen. Die VA hält die Differenzierung daher weiterhin für unzulässig.

**Diskriminierung  
v.a. bei Hort-  
betreuung bleibt**

Die VA sieht Familien in ihrem Recht auf freie Disposition ihres Privat- und Familienlebens beeinträchtigt. Wie die Erfahrung zeigt, kann es wichtige Gründe geben, sich für eine offene GTS oder eine Hortbetreuung mit ihren Möglichkeiten zur flexiblen Nachmittagsgestaltung – auch innerhalb der Familie – zu entscheiden (vgl. zur Hortbetreuung Wien Bericht 2022, S. 34). Durch ihre derzeitige Förderstruktur bevorzugt Wien die verschränkte GTS gegenüber anderen Nachmittagsbetreuungsformen, insbesondere der Hortbetreuung, ohne sachliche Rechtfertigung.

Die VA regt deshalb weiterhin eine Ausweitung der Kostenbefreiung auf alle Betreuungsformen an. Sie sollte nicht nur das Mittagessen, sondern auch die Nachmittagsbetreuung wie in den verschränkten GTS umfassen. Gerade in Zeiten, die von hoher Inflation und Teuerung geprägt sind, sollte die Harmonisierung der von den Eltern zu tragenden Kosten rasch und flächendeckend für ganz Wien vorangetrieben werden.

Einzelfälle: 2023-0.583.373, 2023-0.672.045 (beide VA/W-SCHU/C-1) u.a.; MPRGIR – V-1006176/23

## 2.2.19 Großer Mangel an Pflichtschullehrkräften

Eine Mutter wandte sich im Spätherbst 2022 an die VA, weil ihrem Sohn das freiwillige 11. Schuljahr in einer Sonderschulklasse nicht genehmigt worden sei. Auf Nachfrage der VA bestätigte der Wiener Magistrat den Fall. Für das Schuljahr 2022/23 hätten gar keine solche Anträge genehmigt werden können. Die Gründe dafür liegen laut Stellungnahme in „der enormen Steigerung der Anzahl schulpflichtiger Kinder mit schweren Behinderungen“ und in „großem Personalmangel“. Auch das Einschreiten der VA brachte somit keine positive Lösung für den Schüler.

**Keine Genehmigungen freiwilliger 11. Schuljahre im Jahr 2022/23**

Die VA versuchte daher zu klären, weshalb die Verantwortlichen diese Entwicklungen nicht früher erkannt haben und nicht rechtzeitig gegensteuerten. Sie fragte nach, wie sich die Zahl der „schulpflichtigen Kinder mit schweren Behinderungen“ in den letzten fünf Jahren entwickelt hatte. Weiters waren die Gründe für den Personalmangel von Interesse: Wurde etwa der zu erwartenden bzw. laufenden Babyboomer-Pensionierungswelle rechtzeitig durch eine vorausschauende Personalplanung entgegengewirkt?

Der Stellungnahme des Magistrates (Stand März 2023) waren insbesondere folgende besorgniserregende Informationen zu entnehmen:

„Im Schuljahr 2017/18 waren 48 Schulneulinge (1. Jahr der Schulpflicht) mit erhöhtem Förderbedarf in dieser Sonderschulklassenform beschult, im Schuljahr 2022/23 97. Während der Einschreibung im Jänner 2023 haben Erziehungsberechtigte von über 190 schwerstbehinderten Kindern ihr Kind für eine solche Sonderschulklassenform angemeldet. Zu beobachten ist vor allem ein Anstieg an Kindern mit [...] frühkindlichem Autismus.“ Somit ist laut Stellungnahme des Magistrates innerhalb von rund fünf Jahren ein Anstieg von Kindern mit schweren Behinderungen ca. um das Vierfache gegenüber dem Schuljahr 2017/18 zu verzeichnen. Generell steige die Zahl der schulpflichtigen Kinder stark an (aufgrund der Ukraine Krise usw.).

**Starker Anstieg von Kindern mit Behinderungen**

Die Gründe für den Personalmangel seien vielfältig: So sei die Pensionierungswelle der Babyboomer noch nicht abgeschlossen. Aufgrund des gesellschaftlichen Wandels wollen zahlreiche Lehrpersonen nicht mehr mit voller Lehrverpflichtung unterrichten. Die Tendenz, den Lehrberuf nicht mehr ein Berufsleben lang ausüben zu wollen, steige. Die Änderung der Rahmenbedingungen im Studium habe eine Verlängerung der Studiendauer mit sich gebracht. In der Stellungnahme nicht erwähnt, aber hier sicher auch relevant, ist der demografische Wandel.

Angesichts des Zusammenfallens all dieser Umstände kann der Lehrkräftemangel nicht allein der staatlichen Personalverwaltung zur Last gelegt werden. Einzelne negative Faktoren wie etwa die Pensionierungswelle der Babyboomer-Generation in Verbindung mit den aufgrund des Geburtenrückganges stark dezimierten nachfolgenden Generationen waren jedoch seit Jahr-

**Personalmaßnahmen dringend notwendig**

zehnten vorhersehbar. Hier wäre zeitgerecht ein verstärktes Gegensteuern möglich gewesen. Die VA sieht dringenden Bedarf dafür.

Einzelfall: 2022-0.812.576 (VA/BD-UK/C-1), MPRGIR – V-2343157/22

## 2.3 Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke

### 2.3.1 Berichtigung einer Geburtsurkunde

Wie im PB 2022, Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“, S. 132 f., dargelegt, beantragte ein Mann im Dezember 2021 beim Standesamt Wien-Zentrum die Berichtigung seiner Geburtsurkunde. Er wandte sich im November 2022 erneut an die VA, da die von der Behörde in Aussicht gestellten Schritte zu keinem Abschluss des Verfahrens geführt hatten.

**Verfahren seit  
Dezember 2021  
anhängig**

Das BMI teilte mit, dass der Antragsteller im Juni 2022 detailliert über das bisherige Verfahren und die Notwendigkeit, einen lokalen Sachverständigen für Erhebungen vor Ort zu beauftragen, informiert worden sei. Der Mann habe zugestimmt, weshalb im August 2022 die ÖB New Delhi mit der weiteren Prüfung beauftragt worden war. Dem BMI zufolge dauere die Erstellung solcher Berichte üblicherweise zumindest vier bis sechs Monate. Das Standesamt habe den Bericht im Dezember 2022 urgiert. Danach habe es mangels Antwort keine weiteren Schritte gesetzt, aber den Mann über den Verfahrensstand informiert.

Die VA teilt prinzipiell die Ansicht des Standesamtes, dass Berichtigungen von Geburtsurkunden eingehend zu prüfen sind, wenn divergierende Vorbringen – wie in diesem Fall – vorliegen. Auch setzte das Standesamt Wien-Zentrum zunächst Verfahrensschritte. Nicht nachvollziehen konnte die VA aber, warum das Standesamt den Bericht nicht früher und in regelmäßigen Abständen urgierte, sondern mehr als vier Monate zuwartete. Dies deshalb, da die Behörde weiß, dass Erhebungen im Ausland lange dauern. Außerdem war die gesetzliche Entscheidungsfrist bereits im Juni 2022 abgelaufen. Die VA kritisierte daher im März 2023 die zögerliche Vorgehensweise des Standesamtes im nach fünfzehn Monaten immer noch nicht abgeschlossenen Verfahren.

**Zuwarten auf Bericht  
der ÖB New Delhi**

Im Oktober 2023 wandte sich der Mann erneut an die VA, da das Verfahren immer noch anhängig war. Laut BMI habe der im Mai 2023 eingelangte Bericht der ÖB Ungereimtheiten ergeben. Im Juni 2023 sei das Standesamt Wien-Zentrum von der Sbg LReg informiert worden, dass diese nun die Verleihung der Staatsbürgerschaft an den Antragsteller überprüfe. Die Personenstandsbehörde habe ihr Verfahren bis zum Ausgang des Staatsbürgerschaftsverfahrens ausgesetzt, da die Staatsbürgerschaft wesentlich für eine Berichtigung der österreichischen Geburtsurkunde sei.

Nur wenn die Voraussetzungen des § 38 AVG vorliegen (zumindest gleichzeitig anhängiges Verfahren zur Klärung der Vorfrage) und die Behörde das Verfahren förmlich mit Bescheid aussetzt, gilt der Ablauf der gesetzlichen Entscheidungsfrist als gehemmt. Die VA teilt die Auffassung, dass die Staatsbürgerschaft bedeutend für das Berichtigungsverfahren ist. Die Vorausset-

**Verfahrensaussetzung  
rechtlich  
nicht korrekt**

zungen für eine Aussetzung des Verfahrens nach § 38 AVG lagen aber nicht vor. Das personenstandsrechtliche Verfahren ist bereits seit Dezember 2021 anhängig, das staatsbürgerschaftsrechtliche Verfahren wurde erst im Juni 2023 eingeleitet.

Die VA kritisierte die fortgesetzte Verzögerung des Verfahrens nach dem Einlangen des Berichts der ÖB New Delhi ab Mai 2023. Da das Verfahren bereits seit zwei Jahren anhängig ist, regte die VA einen raschen Abschluss an.

Einzelfall: 2022-0.797.897, 2023-0.757.991 (beide VA/BD-I/C-1)

### 2.3.2 Säumigkeit der Gewerbebehörde

Im Jahr 2023 waren dem Bereich Gewerbe 22 Beschwerden zuzuordnen. 12 Eingaben betrafen den Bereich des Betriebsanlagenrechts, wobei sich überwiegend Personen, die sich durch Emissionen belästigt fühlten, an die VA wandten. Ungefähr drei Viertel der nachbarlichen Beschwerden bezogen sich auf Gastgewerbebetriebe.

#### Belästigungen durch Gastgewerbebetriebe

Im Berichtsjahr hatte die VA mehrere Nachbarbeschwerden über Gastgewerbebetriebe zu bearbeiten. Die Betroffenen schilderten Lärmbelästigungen durch Klima-, Lüftungs- und Musikanlagen sowie durch lautes Verhalten der Gäste in Gastgärten und vor dem Lokal. Aber auch Beschwerden über Geruchsbelästigungen und wegen Überschreitungen der Sperrstunde erreichten die VA.

#### Lärmbelästigungen durch Handhubwägen

Ein Anrainer eines Lokals gab an, dass er seit 2009 von 7 bis 22 Uhr regelmäßig unzumutbaren Lärmbelästigungen durch das Schieben von Roll- und Hubwägen für Paletten ausgesetzt sei. Beschwerden bei der Gewerbebehörde hätten nichts bewirkt.

Die VA befasste den LH von Wien und konnte zunächst klären, dass die Behörde in den Jahren 2015 und 2017 zusätzliche Auflagen vorgeschrieben hatte. Im Innenhof und in der Hauseinfahrt musste der Betrieb entlang der Transportwege der gummibereiteten Handhubwägen eine glatte, fugenlose Oberfläche herstellen und erhalten.

#### Kontrolle erst nach Einschreiten der VA

Die VA kritisierte, dass die Behörde aufgrund der Anrainerbeschwerden bisher bloß die Einhaltung der bis 17 Uhr genehmigten Betriebszeit überprüft hatte. Ob die zusätzlich vorgeschriebenen Auflagen erfüllt wurden, hatte sie noch nicht kontrolliert. Erst aufgrund des Einschreitens der VA kontaktierte die Behörde den Nachbarn, um die Ursache der Lärmbelästigungen abzuklären.

Einzelfall: 2023-0.595.545 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR – V-1023082/23



## Belästigungen durch tieffrequente Geräusche

2023 erreichten die VA auch aus Wien Beschwerden über Belästigungen, die die Betroffenen als tieffrequenten Schall, Infraschall, Körperschall oder Brummtönen wahrnehmen. Als Quelle der Beeinträchtigungen nannten die lärmgeplagten Personen Wärmepumpen, Kühlaggregate sowie Kälte-, Klima- und Lüftungsanlagen von Betriebsanlagen. Tieffrequente Geräusche können sich von der Quelle durch Körper- oder Luftschall in die Nachbarschaft ausbreiten. Bei Körperschallausbreitung werden Schwingungen durch feste Stoffe wie Fundamente, Böden, Decken oder Wände übertragen. Die Ausbreitungswege können dabei komplex sein. Die Betroffenen klagten über Druck in den Ohren, Herz- und Kreislaufprobleme, Schlafstörungen, Beklemmungen, Depressionen und Angstgefühle.

Eine Frau, die im dichtverbauten innerstädtischen Gebiet mit vielen betrieblichen und auch nicht betrieblichen Klima- und Lüftungsgeräten wohnt, beschwerte sich über Lärmbelästigungen durch maschinelle Störgeräusche. Sie hatte bei der Gewerbebehörde zuvor bereits angeregt, Anlagen auf der begehbaren Dachlandschaft der benachbarten Häuser zu überprüfen. Die von der Frau beantragte Ausforschung der Störquelle war auch schon Thema einer Entscheidung des LVwG Wien vom Februar 2020 gewesen. Darin hatte das Gericht ausgeführt, dass weder die Judikatur noch die GewO oder die Verfahrensgesetze als Rechtsgrundlage dienen können, die die Behörde verpflichten, die Konsensmäßigkeit der rund um die Betriebsanlage bestehenden, auf unterschiedlichen Gesetzen beruhenden genehmigten Anlagen zu überprüfen.

Wegen anhaltender Beschwerden der Frau beraumte die Behörde im November 2022 eine Revision an und stellte dabei fest, dass eine am Dach vorgefundene nicht genehmigte Klimaaußeneinheit (VRV-Turm) Verursacherin der Lärmbelästigung sein könnte. Die Betreiberin nahm daraufhin das Gerät selbsttätig außer Betrieb. Im April und Mai 2023 beschwerte sich die Frau, dass das Surren weiter vorhanden sei und die Lärmquelle entweder nicht abgeschaltet worden sei oder durch ein anderes Gerät verursacht werde. Der Amtssachverständige der MA 36 stellte im Mai 2023 fest, dass die zuletzt am Dach eruierte Schallquelle nicht in Betrieb war. Bei einer Hörprobe und Messung im Juli 2023 war das Störgeräusch nicht auszumachen. Zuletzt informierte die Frau die VA, dass auch bei weiteren Erhebungen durch die MA 15 keine Störgeräusche aufgetreten waren. Weitere Überprüfungen seien im Frühjahr 2024 geplant.

Einzelfälle: 2023-0.053.687, MPRGIR – V-221142/23, 2023-0.477.707 (beide VA/BD-WA/C-1), MPRGIR – V-928815/23

**Lärmbelästigungen durch maschinelles Störgeräusch**

**Suche nach Quelle noch nicht abgeschlossen**

## Grundsätzliche Fragen zu § 338 GewO 1994

Ein Rechtsanwalt aus Wien wandte sich mit der Frage an die VA, ob § 338 GewO 1994 die MA 59 dazu befugt, schriftlich Informationen zu Geschäftsunterlagen zu verlangen oder ob derartige Auskunftersuchen gesetz- und in Bezug auf das Selbstbeichtigungsverbot verfassungswidrig seien. Der Rechtsvertreter vertrat die Auffassung, dass die Behörde nur während der Dauer einer Betriebsrevision in Geschäftsunterlagen Einsicht nehmen und die Erteilung von Auskünften und die Vorlage von Unterlagen verlangen dürfe.

Die VA holte zunächst eine Stellungnahme des LH von Wien ein und konnte klären, dass die MA 59 – Marktamt nach der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien für die Wahrnehmung gewisser Agenden in diesem Bereich (v.a. wirtschaftlicher Erhebungsdienst) zuständig ist.

**Schriftliche  
Auskunftersuchen  
sind zulässig**

Wenn bei (möglichen) Gewerbebetrieben trotz mehrerer Kontrollversuche die (eventuellen) Gewerbetreibenden nicht angetroffen werden, würde die MA 59 schriftlich Informationen zu den Geschäftsunterlagen verlangen. Die schriftliche Übermittlung würde lediglich die Einsichtnahme in die Geschäftsunterlagen vor Ort ersetzen. Eine Selbstbeichtigung sei nicht erkennbar, da ausschließlich Daten erhoben werden, die bei Einsichtnahme in die Geschäftsbücher ohnedies ersichtlich wären. Aus § 338 GewO 1994 sei nicht ableitbar, dass Betriebsunterlagen ausschließlich zu Betriebszeiten im Gewerbestandort eingesehen werden dürfen.

**Laut BMAW  
entgegenkommendes  
und bürgerfreundliches  
Verhalten**

Die VA befasste auch das BMAW in dieser Angelegenheit. Nach Auffassung des Ressorts würde es zwar zutreffen, dass Betriebsinhaberinnen und Betriebsinhaber gem. § 338 GewO 1994 zeitlich befristet für die Dauer der Betriebsrevision mitzuwirken hätten. Wenn diese Personen jedoch wiederholt nicht anwesend und Revisionen an Ort und Stelle nicht möglich seien, sei es als entgegenkommendes und bürgerfreundliches Verhalten anzusehen, wenn ihnen die MA 59 die Gelegenheit gebe, der Behörde die Unterlagen schriftlich zu übermitteln. Die Betroffenen würden sich so ein Strafverfahren und auch mögliche weitere Revisionen ersparen. Diese Vorgehensweise der Behörde stehe auch im Einklang mit dem Grundsatz „Beraten statt Strafen“ im Sinne der §§ 371b und 371c GewO 1994 sowie des § 33a VStG. Es sei auch nicht zu beanstanden, dass sich die Behörde dabei des Schriftweges bedient. Die VA informierte den Rechtsanwalt und schloss das Prüfverfahren ab.

Einzelfall: 2023-0.256.562 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR – V-627273/23

## 2.4 Innovation, Stadtplanung und Mobilität

### 2.4.1 Verrechnung für Wiederherstellung der Straßenoberfläche trotz Gehsteigsanierung

Eine Wienerin entscheidet sich, ihre bestehende Ölfüllleitung auf dem öffentlichen Gut entfernen zu lassen. Für die damit verbundenen Grabungsarbeiten auf dem öffentlichen Gehsteig musste sie eine privatrechtliche Einzelvereinbarung mit der Straßenverwaltung abschließen und eine entsprechende Zustimmungserklärung der MA 28 einholen. Die Durchführung der Arbeiten erfolgte über ein beauftragtes Fachunternehmen, das auch die erforderlichen behördlichen Meldungen erledigte. Die „provisorische Wiederherstellung“ des Gehsteiges im Ausmaß von 1,25 m<sup>2</sup> erfolgte nach Entfernung der Füllleitung.

**Entfernung einer Ölfüllleitung**

Im April 2023 wurde der Wienerin eine „Anzahlungsrechnung“ für die endgültige Wiederherstellung der Straßenoberfläche in Höhe von rund 1.190 Euro vorgeschrieben. Dies überraschte sie, da sie in Erfahrung gebracht hatte, dass eine großflächige Gehsteigsanierung geplant sei. Sie stellte sich daher die Frage, wofür der vertraglich vereinbarte Pauschalbetrag eingehoben wurde, wenn die Stadt Wien den Gehsteig ohnehin großflächig saniere.

**Anzahlung für endgültige Wiederherstellung**

Vertraglich geregelt ist, dass der Zustand der Straße von der Bauwerberin und dem Bauwerber bzw. der Bauführerin und dem Bauführer provisorisch wiederhergestellt wird, sodass eine gefahrlose Benützung ermöglicht wird. Die provisorische Wiederherstellung wurde im gegenständlichen Fall, wie die Stadt Wien selbst bestätigte, ordnungsgemäß vorgenommen. Die mit der privatrechtlichen Einzelvereinbarung bzw. Aufgrabungszustimmungserklärung abgeschlossenen AGB sehen vor, dass die Stadt Wien die endgültige Wiederherstellung der Straßenoberfläche vorzunehmen hat. Wann diese erfolgt, bestimmt sie selbst. Die Haftung für die provisorische Wiederherstellung übernimmt nach einer 40-tägigen Frist nach der Fertigstellungsmeldung die Stadt Wien.

Für die endgültige Wiederherstellung der Straßenoberfläche werden Pauschalkosten verrechnet, die sich aus dem Aufgrabungsmaß ergeben. Im konkreten Fall wurde das geringste Aufgrabungsmaß 1,50 m<sup>2</sup> als Berechnungsgrundlage herangezogen, das bei einem Gehsteig außerhalb von Koordinierungszonen 988 Euro beträgt (zzgl. 20 % USt.).

Die Stadt Wien bestätigte in ihrer Stellungnahme an die VA, dass die Sanierung des Gehsteiges aufgrund bestehender Schäden bereits geplant gewesen sei. Die Sanierung sei Ende Mai 2023 im Ausmaß von ca. 90 Laufmetern verwirklicht worden.

**Sanierung Ende Mai 2023**

Aufgrund einer gewissen Vorlaufzeit bei Straßenbauvorhaben ging die VA davon aus, dass sich die gegenständliche großflächige Gehsteigsanierung bei der Vorschreibung der „Anzahlungsrechnung“ für die endgültige Wiederherstellung der Straßenoberfläche im April 2023 bereits in Planung befand.

**Vorschreibung des Kostenbeitrages im April 2023**

Bei der Festsetzung der Pauschalkosten für die endgültige Wiederherstellung werden laut Stellungnahme der Stadt Wien insbesondere folgende Kosten berücksichtigt: „Arbeit, Material, Geräte, Güterbeförderung, Entsorgung von Aufbruchmaterial, Verkehrsleiteinrichtungen, Markierungen, Baustelleneinkosten (Einrichten und Räumen, Verkehrssicherung)“.

Aus Sicht der VA konnten der Stadt Wien durch die großflächige Gehsteigsanierung keine derartigen zusätzlichen Kosten für die endgültige Wiederherstellung der Straßenoberfläche entstehen. Die Vorschreibung des Pauschalkostenbeitrages war daher im vorliegenden Einzelfall nicht gerechtfertigt.

**Stadt Wien kommt  
Anregung nicht nach**

Die VA regte daher gegenüber der Stadt Wien an, den bereits unter Vorbehalt bezahlten Pauschalkostenbeitrag in Höhe von rund 1.190 Euro zurückzahlen. Der Anregung kam die Stadt Wien nicht nach. Es liege keine „umfassende“ Sanierung des Gehsteiges vor, weil die ungebundenen Schichten im Bestand verblieben. Eine Rückzahlung komme daher für die Stadt Wien nicht in Betracht.

Einzelfall: 2023-0.311.061 (VA/W-LGS/B-1), MPRGIR – V-553180/23

## 2.4.2 Lärmbelastung bei der Wientalterrasse

Eine Anrainerin beschwerte sich über starken nächtlichen Partylärm im Bereich der Wientalterrasse. Dieser sei vor allem nach 22 Uhr abends sehr störend und dauere oft auch bis in die Morgenstunden an. Musik, Trommeln, Klatschen im Chor usw. würden sogar den Verkehrslärm der Wienzeile und der U-Bahn-Linie U4 übertönen. Arbeitstätige, Schülerinnen und Schüler, Ältere oder Erholungsbedürftige könnten sich so nicht regenerieren. Besonders problematisch sei es, wenn man im Sommer wegen der Hitze nachts nicht einmal die Fenster schließen könne.

**Ruhestörung durch laute Partys**

Sie habe sich vergeblich an die Bezirksvorstehungen des 5. und 6. Wiener Gemeindebezirkes und an die Polizei gewandt. Um die Lebensqualität in der wärmeren Jahreszeit wiederherzustellen, müsste es bei der Wientalterrasse eine Sperrstunde wie bei Schanigärten geben. Bei der Terrasse befände sich ohnedies im Winter ein Gitter mit Türen, das im Frühjahr wieder entfernt werde. Die Lösung könne nicht darin bestehen, regelmäßig die Polizei zu rufen.

**Forderung nach nächtlicher Schließung**

Die VA leitete ein Prüfverfahren beim Bürgermeister ein und stellte den Fall in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ dar.

Die Sperre der Terrasse ab 22 Uhr lehnte die Stadt Wien ab. Ihrer Ansicht nach sei dies aus gestalterischen, organisatorischen und rechtlichen Gründen nicht mit einem vertretbaren Aufwand umsetzbar. Zudem seien zusätzliche Baumaßnahmen erforderlich, die den Wert des Erholungsraumes voraussichtlich für die Benützenten gänzlich zu Nichte machen würden.

**Stadt Wien lehnt Nachtsperre ab**

Im Sinne eines Problembewusstseins stellte der Magistrat Kontrollen durch die zuständige Polizeiinspektion und das Awareness-Team in Aussicht. Die VA kritisierte, dass die Stadt Wien keine nachhaltige Lösung traf, die auch dem Ruhebedürfnis der Anrainerinnen und Anrainer in den Nachtstunden Rechnung trägt.

Einzelfall: 2022-0.694.272 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-2128436/22

### 2.4.3 Kurzfristige Information über geplante Abschaltung der Straßenbeleuchtung

#### Irrtümlich von der Stadt übernommen

Zwei Anrainer berichteten der VA, dass die Stadt Wien die Straßenbeleuchtung ihrer Wohnsiedlung seit Jahrzehnten übernommen habe. Nunmehr hätten sie plötzlich ein Schreiben der MA 33 erhalten, wonach es sich bei der zu ihrem Grundstück führenden Straße um eine Privatstraße handle. Die Straßenbeleuchtung werde daher bereits im Folgemonat vom Stromnetz genommen und die Beleuchtungsanlage demontiert, sollte keine Übernahmeerklärung erfolgen.

Gegenüber der VA führte die MD der Stadt Wien aus, dass die Stadt Wien im Zuge des Projekts „LED it Schein – Wien leuchtet“ seit 2017 die gesamte herkömmliche Wiener Straßenbeleuchtung gegen energieeffiziente LED-Leuchten tausche. Im Rahmen der Planung habe man entdeckt, dass die gegenständliche Straßenverkehrsanlage im Privateigentum stehe und keine Widmung für die Allgemeinheit aufweise. Folglich könne die Bedeckung der Strom-, Instandhaltungs- bzw. Umbaukosten der Beleuchtungsanlage künftig nicht mehr aus öffentlichen Mitteln finanziert werden. Weshalb diese öffentliche Beleuchtung vor mehreren Jahrzehnten (vermutlich) durch das damalige Elektrizitätswerk auf Holzmasten, die heute der Wien Energie GmbH gehörten, errichtet worden sei, könne leider nicht mehr nachvollzogen werden. Die Anrainerinnen und Anrainer hätten die Möglichkeit, eine entgeltliche Nutzungsvereinbarung mit den dazu befugten Gewerbetreibenden abzuschließen und – sofern sie sich für die Übernahme der Beleuchtungsanlage interessieren – eine entsprechende Übernahmeerklärung abzugeben. Die gesetzte Frist sei aus technischer Sicht jedenfalls ausreichend erschienen.

#### Frist für Umstellung zu kurz

Die VA äußerte ihr Verständnis für die Umrüstung sowie dafür, dass die Stadt Wien die private Beleuchtungsanlage nicht weiterhin aus öffentlichen Mitteln finanzieren könne. Die kurzfristige Information über die Abschaltung sei jedoch insbesondere im Hinblick auf die über Jahrzehnte vorgenommene Finanzierung aus öffentlichen Mitteln nicht angebracht. Nach Ansicht der VA hätte diese früher kommuniziert werden und unter Setzung einer angemessenen Frist erfolgen sollen. So hätten die Anrainerinnen und Anrainer die Möglichkeit erhalten, sich entsprechend zu informieren und zu organisieren. Die Kurzfristigkeit stellte für die VA einen Missstand in der Verwaltung gem. Art. 148a B-VG dar.

#### Stadt Wien kam Aufforderung der VA nach

Die VA forderte die Stadt auf, das Informationsschreiben nochmals an sämtliche Betroffene zu übermitteln und die Abschaltung erst nach Setzung einer angemessenen Frist vorzunehmen. Die Stadt Wien kam dieser Aufforderung nach.

Einzelfall: 2023-0.302.929 (VA/W-LGS/B-1), MPRGIR – V-559948/23

## 2.4.4 Nachteil bei Behindertenparkplatznutzung

Ein auf den Rollstuhl angewiesener Wiener verfügte seit 2009 an seiner Wohnadresse über einen auf sein KFZ-Kennzeichen zugewiesenen Behindertenparkplatz. Seit die Straße mit Verordnung der Stadt Wien als Einbahn eingerichtet wurde, müsse er sein Fahrzeug so parken, dass er nicht mehr wie vorher vom Gehsteig aus, sondern straßenseitig ein- und aussteigen müsse. Dies erschwere das Ein- und Aussteigen erheblich und er sei beim Einsteigen wieder auf Hilfe angewiesen.

**Behindertenparkplatz mit Kennzeichen**

Die Stadt Wien argumentierte zunächst damit, dass Personen, die einen Stellplatz gem. § 29b StVO beantragen, zwar im Ordnungsverfahren zur Einrichtung oder Auflassung einbezogen werden müssten. Bei der Verordnung einer Einbahn sei dies allerdings nicht vorgesehen.

**Einbahn erschwert Benutzung**

In Art. 7 Abs. 1 Satz 4 B-VG bekennt sich die Republik (Bund, Länder und Gemeinden) dazu, die Gleichbehandlung von Menschen mit und ohne Behinderungen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten. Mit dieser Bestimmung soll auch eine gewisse Bevorzugung (positive Diskriminierung) von Menschen mit Behinderungen erlaubt und gefördert werden (VwGH Ro 2019/02/0017). Dieses verfassungsgesetzlich festgelegte Diskriminierungsverbot zugunsten von Menschen mit Behinderungen hat zur Folge, dass Vorschriften, die zu einer Benachteiligung führen, einer besonderen Rechtfertigung bedürfen (VfSlg. 19.732/2013; 20.282/2018).

Nach der ständigen Rechtsprechung des VfGH hat die Behörde vor Erlassung einer Verordnung nach § 43 StVO 1960 die im Einzelnen umschriebenen Interessen an der Verkehrsbeschränkung (unter Berücksichtigung einer allfälligen verfassungsgesetzlichen Staatszielbestimmung) mit dem Interesse an der ungehinderten Benützung der Straße abzuwägen und dabei die (tatsächliche) Bedeutung des Straßenzuges zu berücksichtigen. Die Interessenabwägung erfordert ein Anhörungs- und Ermittlungsverfahren (vgl. VfSlg. 12.485/1990, 13.449/1993).

**Nachteilige Regelungen erfordern besondere Rechtfertigung**

Die VA kritisierte, dass die Stadt Wien in einem Anhörungs- und Ermittlungsverfahren die individuelle Situation des Mannes, der wegen seiner Behinderung seit 2009 über ein subjektives Parkrecht verfügte, sorgfältig erheben und die negativen Auswirkungen berücksichtigen hätte müssen. Durch die Verordnung der Einbahn wurde in dieses Recht eingegriffen und seine Parksituation massiv verschlechtert. Darüber hinaus wurde nach Ansicht der VA auch der Vertrauensschutz auf das bestehende Parkrecht verletzt.

In einem abschließenden Schreiben stellte die VA in Aussicht, den Missstand in der Verwaltung als behoben zu qualifizieren, sofern die Behörde dazu bereit ist, ein Anhörungs- und Ermittlungsverfahren und folglich auch die Interessensabwägung wie verfassungsgesetzlich geboten, gegebenenfalls auch zum Vorteil des Betroffenen – etwa durch Änderung der Fahrtrichtung

**Regelung soll geändert werden**

der Einbahn – nachzuholen. Erfreulicherweise lenkte die Stadt Wien ein und sagte zu, dieser Anregung der VA nachzukommen und nicht nur den Betroffenen, sondern auch die Behindertenanwaltschaft einzubinden.

Einzelfall: 2022-0.781.563 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-2223938/22

### **2.4.5 Keine Hilfe durch Polizei bei blockiertem Behindertenparkplatz**

Die Inhaberin eines Behindertenausweises gem. § 29b StVO wollte im September 2023 ihr Fahrzeug kurz nach 13 Uhr beim Bundesbad Alte Donau, wo sich vier gekennzeichnete Behindertenparkplätze befinden, abstellen. Allerdings waren diese Parkplätze besetzt. Ein Fahrzeug verfügte über keinen § 29b StVO-Ausweis und war so ungünstig abgestellt, dass bei den Fahrzeugen links und rechts kaum das Öffnen der Türen möglich war.

Der Ehemann der Betroffenen rief daher die Polizei. Diese sagte ihm einen Rückruf der Parkraumbewirtschaftung zu. Diese teilte ihm jedoch mit, erst in rund einer Stunde vor Ort sein zu können. Als das Ehepaar gegen 16 Uhr, also fast drei Stunden später, zurück zum Parkplatz kam, wollte der Fahrer des ohne Behindertenausweis abgestellten Fahrzeugs gerade wegfahren. Weil die Polizei wiederum auf die Parkraumbewirtschaftung verwies, wandte sich die Frau an die VA.

#### **BMI gesteht Kommunikationsfehler ein**

Das BMI räumte ein, dass die Polizei die Meldung aufgrund von Fehlern und Missverständnissen der Exekutivbediensteten sowie des Zusammentreffens von unglücklichen Umständen nicht erledigt habe. Eine Anzeige sei mittlerweile nachgeholt worden. Darüber hinaus kündigte das BMI an, die LPD Wien – um künftig ähnlich gelagerte Fälle zu vermeiden – geeignete Maßnahmen zur verbesserten Kommunikation zwischen den Exekutivbediensteten der Landesleitzentrale sowie der Verkehrsleitzentrale setzen werde.

Die VA kritisierte die fehlerhafte Kommunikation, sah allerdings die Selbstkritik der Behörde sowie die Bereitschaft, solchen Fällen künftig durch Maßnahmen zur verbesserten Kommunikation entgegenzutreten, positiv.

Einzelfall: 2023-0.637.943 (VA/W-POL/C-1), BMI GZ: 2023-0.769.000

### **2.4.6 Verzögerungen der Verkehrsbehörde**

#### **Störende Werbereklame**

Ein Mann beschwerte sich über eine an einem Wohnhaus angebrachte Leuchtreklame. Seit 2020 wende er sich wegen der Gestaltung bzw. Art der Anbringung des Steckschildes vergeblich an die MA 46. Die VA kritisierte, dass eine behördliche Überprüfung erst im Jahr 2022 erfolgte.



---

In einem anderen Fall beschwerte sich eine Frau über die zögerliche Bearbeitung der von ihr bei der MA 46 beantragten Errichtung eines Behindertenparkplatzes. Nach über einem Jahr habe die Behörde über ihren Antrag noch nicht entschieden. Die VA kritisierte, dass die MA 46 den Antrag der Frau vom März 2022 erst im Juli 2022 bearbeitete, dann aber Ende Dezember 2022 unerledigt ablegte. Nach Einschreiten der VA setzte die MA 46 das Verfahren fort und stellte eine zeitnahe Entscheidung in Aussicht.

**Behinderten-  
parkplatz**

Einzelfälle: 2022-0353.085, MPRGIR – V-1279334/22; 2023-0.258.910 (beide VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-459463/23

## 2.5 Klima, Umwelt, Demokratie und Personal

### 2.5.1 Energiewesen

Im Jahr 2023 betrafen 79 Eingaben diesen Bereich, was einen Anstieg von beinahe 40 % im Vergleich zum Vorjahr darstellt. Der Großteil der Beschwerden richtete sich gegen Strom-, Gas- bzw. Fernwärmeversorgungsunternehmen und gegen Preiserhöhungen. Zudem kritisierten mehrere Personen das Gebaren von Rauchfangkehrunternehmen bzw. ersuchten um Auskunft zu ihren rechtlichen Möglichkeiten. In den meisten Fällen musste die VA erklären, dass es sich bei den Unternehmen nicht um von der VA überprüfbare Behörden handelt. Die VA bemühte sich jedoch, den Betroffenen ihre Befugnisse und die Rechtslage zu erläutern und dadurch zur Klärung beizutragen.

#### Unterbliebene Reaktion auf Eingabe

##### Antrag auf Förderung eines Stromspeichers

Ein Wiener beantragte im Herbst 2022 die Förderung eines Stromspeichers im Rahmen der Förderaktion „Stationäre Stromspeicher Landesförderung Wien“. Die KPC Kommunalkredit Public Consulting GmbH, die im Auftrag der eigentlichen Förderstelle, der MA 20, die Anträge abwickelt und die Kommunikation mit den Förderungswerbenden führt, verständigte ihn im Jänner 2023 über das positive Ergebnis der Antragsprüfung.

Da der Mann jedoch bis Juli 2023 trotz Nachreichung von Unterlagen entgegen anderslautender Zusagen der KPC den Förderbetrag nicht erhalten hatte, wandte er sich an die VA. Dabei kritisierte er auch, dass die Ombudsstelle der KPC nicht auf seine Beschwerde reagiert habe.

##### Keine Antwort auf Beschwerde

Der Magistrat rechtfertigte die lange Zeitspanne bis zur Auszahlung der Förderung im Oktober 2023 mit Informationen der KPC, wonach der Mann erst Ende Mai 2023 alle Unterlagen und Rechnungen vollständig vorgelegt habe. Da die abschließende Prüfung erst danach möglich gewesen sei, habe die KPC das Ergebnis erst im 3. Quartal 2023 an die MA 20 bzw. den für die Entscheidung über alle Ansuchen zuständigen Ökostrombeirat weiterleiten können. Die KPC räumte aber ein, dass die Ombudsstelle eine zeitnahe Antwort auf die Beschwerde verabsäumt hatte, und entschuldigte sich dafür in einem Schreiben an den Betroffenen.

Einzelfall: 2023-0.494.637 (VA/W-GEW/C-1), MPRGIR – V-1171289/23

## 2.5.2 Gefährdung streng geschützter Feldhamster durch Rattengift

Die VA legte in ihrem Wien Bericht 2022 (S. 101 ff.) ausführlich dar, dass der auf der „Roten Liste der gefährdeten Tierarten“ in Österreich stehende Feldhamster in Wien durch Maßnahmen zur Rattenbekämpfung stark gefährdet ist. Auch 2023 wurden zahlreiche Informationen über eine mögliche Gefährdung von Feldhamstern durch Rattengiftboxen, die in ihren Siedlungsgebieten im 10. Wiener Gemeindebezirk und in unmittelbarer Nähe zu ihren Bauten vorgefunden wurden, an die VA herangetragen. Die MD der Stadt Wien teilte der VA mit, dass die MA 22 jedem einzelnen Hinweis auf eine nicht naturschutzkonforme Schädlingsbekämpfung nachgehe. Die Amtssachverständigen haben Ortsaugenscheine durchgeführt und dabei auch umliegende Bereiche kontrolliert, sodass die MA 22 einen guten Überblick über die Situation habe.

Die Stadt Wien wies die VA ferner darauf hin, dass ein Ermittlungsverfahren der Staatsanwaltschaft Wien gegen mehrere Schädlingsbekämpfungsunternehmen wegen möglicher Verstöße gegen die artenschutzrechtlichen Strafbestimmungen der §§ 181f ff. StGB geführt werde. Darüber hinaus würden alternative, feldhamstersichere Rattenbekämpfungsmethoden entwickelt werden, die im Frühjahr 2024 getestet werden sollen. Es sei geplant, entsprechende Schulungen für die Schädlingsbekämpfungsunternehmen durchzuführen. Die VA hofft, dass mit den gesetzten bzw. angekündigten Maßnahmen ein besserer Schutz der Feldhamster erreicht wird.

**Alternative  
Rattenbekämp-  
fungsmethoden**

Einzelfall: 2022-0.443.020 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V-1635942/23

### 2.5.3 Diskriminierung bei öffentlichen WC-Anlagen

**Frauen bezahlen, Männer nicht** Eine Wiener Spaziergängerin wandte sich wegen der Benützung der öffentlichen WC-Anlage bei der Jesuitenwiese im 2. Wiener Gemeindebezirk an die VA. Die Benützung der Sitzkabine sei während der Betriebszeiten kostenpflichtig. Trage man als Frau gerade kein Kleingeld bei sich, stehe keine Toilette zur Verfügung. Da die Benützung des Pissoirs für Männer kostenlos sei, fühle sie sich aufgrund ihres Geschlechts diskriminiert.

**Außenpissoir kostenlos** Die MD führte gegenüber der VA aus, dass die gesamte öffentliche WC-Anlage während des Zeitraums von April bis Oktober an Samstagen, Sonn-, Feier- und Fenstertagen von 14 bis 20 Uhr von Betreuungspersonal vor Ort gereinigt werde. Zudem würden Verbrauchsmaterial ergänzt und Aufsichtsbefugnisse wahrgenommen. Im Anwesenheitszeitraum des Betreuungspersonals sei die Benutzung der einzelnen WC-Kabinen für Personen nach Vollendung ihres 14. Lebensjahres mit 50 Cent kostenpflichtig, außerhalb dieses Anwesenheitszeitraums seien diese kostenlos. Das Außenpissoir stehe stets unentgeltlich zur Verfügung.

Die MD verwies auf bereits vorliegende Entscheidungen der GIBK (Gleichbehandlungskommission) in vergleichbaren Fällen. Diese gehe davon aus, dass eine allfällige Diskriminierung nur bei identen Dienstleistungen vorliegen könne. Für die Dienstleistung der Bereitstellung von Pissoirs für Männer existiere kein vergleichbares Äquivalent, weil (aktuell) keine Pissoirs für Frauen zur Verfügung gestellt würden. Eine Diskriminierung liege daher aus Sicht der GIBK nicht vor.

**Äquivalent fehlt** Die VA vertrat die Auffassung, dass bereits die Existenz von Frauen- und Unisex-Urinalen beweise, dass es sich nicht um eine Dienstleistung handle, die aufgrund der körperlichen Unterschiede nur den Angehörigen eines Geschlechts angeboten werden könne. Die Entscheidung der GIBK III/59/10 stelle auf das bloße Faktum ab, dass eine Sitzkabine kein dem Pissoir vergleichbares Äquivalent sei. Die VA kritisiere jedoch, dass ein Äquivalent (kostenlose Frauenurinale) gar nicht erst zur Verfügung gestellt werde. Diese mangelnde Zurverfügungstellung wertete die VA als Missstand in der Verwaltung.

Die VA forderte die MD der Stadt Wien sowie die Bezirksvorstehung des 2. Wiener Gemeindebezirkes (aufgrund ihrer Zuständigkeit gem. § 103 Abs. 1 Z 19 WStV) dazu auf, kostenlose Urinale für Frauen einzubauen bzw. bis dahin die Miktion kostenlos zu ermöglichen.

Einzelfall: 2023-0.190.275 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-405612/23

## 2.6 Soziales, Gesundheit und Sport

### 2.6.1 Probleme mit der Anweisung der Mindestsicherung

Auch 2023 waren viele Wienerinnen und Wiener auf Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung angewiesen, um ihre grundlegenden Lebensbedürfnisse decken zu können. Nach den von der Statistik Austria veröffentlichten Zahlen bezogen, wie schon in den Jahren 2020 und 2021, auch im Jahr 2022 mehr als 169.000 Menschen zumindest zeitweise Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung, was immerhin rund 8,5% der Wiener Bevölkerung entspricht.

**Zahl der Leistungsbeziehenden stabil**

Ein Wiener beschwerte sich bei der VA, trotz rechtskräftiger Zuerkennung keine Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung erhalten zu haben. Die VA stellte fest, dass ihm mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, im Oktober 2022 Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung zuerkannt wurden. Aber die MA 40 hatte übersehen, dass das Geld nicht überwiesen wurde. Aufgrund des Einschreitens der VA wurde die unverzügliche Nachzahlung angeordnet.

**Keine Leistung trotz Zuerkennungsbescheid**

In einem weiteren Fall beschwerte sich eine Frau, dass eine sich aus einem Erkenntnis des Verwaltungsgerichts Wien ergebende Nachzahlung in Höhe von rund 6.510 Euro nicht umgehend angewiesen wurde. In diesem Fall stellte sich heraus, dass der Betrag kurz vor Einleitung Prüfverfahrens der VA bereits ausgezahlt wurde.

Einzelfälle: 2022-0.907.468, MPRGIR – V-2430138/22; 2023-0.276.351 (beide VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-518136/23

### 2.6.2 Gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen

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

**VA fordert möglichst rasche Erledigung**

Die Erfahrungen der VA betreffend die einschlägige Vollzugspraxis der MA 40 zeigen, dass die engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemüht sind, die mitunter sehr komplexen Verfahren zügig abzuschließen. In einem amts-

wegig eingeleiteten Prüfverfahren stellte die VA fest, dass im Jahr 2021 205.417 Verfahren innerhalb der gesetzlichen Frist abgeschlossen wurden, während das in 7.698 Verfahren nicht der Fall war. Im Jahr 2022 waren es 223.341 bzw. 4.619 und im Jahr 2023 bis 30. September 178.965 bzw. 7.678 Verfahren. Die VA wird dieses Thema weiter im Auge behalten und sich auch in Zukunft dafür einsetzen, dass möglichst rasch entschieden wird. Dass Verbesserungspotenzial besteht, zeigt zum Beispiel der Fall eines Mannes, über dessen Antrag auf bedarfsorientierte Mindestsicherung vom Juni 2023 erst nach mehr als drei Monaten entschieden wurde.

Einzelfälle: 2023-0.802.702, MPRGIR-V-1500272/23; 2023-0.630.622 (beide VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1075293/23 u.a.

### **2.6.3 Rückforderung von Mindestsicherung**

Ein Mann teilte der VA mit, dass ihm mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, eine Rückzahlung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung in Höhe von rund 1.600 Euro vorgeschrieben wurde. Vom laufenden Mindestsicherungsbezug würden monatliche Raten von 100 Euro einbehalten. Zusätzlich sei er mit Schreiben der MA 6 aufgefordert worden, innerhalb von zwei Wochen rund 1.230 Euro einzuzahlen. Die MD teilte der VA mit, dass das Schreiben der MA 6 als gegenstandslos zu betrachten ist.

Als rechtswidrig erwies sich die Rückforderung der bedarfsorientierten Mindestsicherung im Fall einer Frau, der von der MA 40 zu Unrecht eine Verletzung ihrer Anzeigepflicht vorgeworfen wurde. Der rechtswidrige Bescheid wurde aufgehoben.

Einzelfälle: 2022-0.879.702, MPRGIR – V-2402256/22; 2022-0.694.305 (beide VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-2086355/22

### **2.6.4 Irrtum bei Berücksichtigung der Unterhaltszahlungen**

Eine Frau beschwerte sich bei der VA, dass ihre beiden Kinder bei der Mindestsicherung nicht berücksichtigt worden waren, obwohl der Vater nur sehr wenig Unterhalt für die Kinder bezahle.

**VA erwirkt  
rückwirkende  
Berücksichtigung**

Im Prüfverfahren stellte sich heraus, dass die MA 40 von einer falschen Höhe bei den Unterhaltszahlungen ausgegangen war. Zum einen habe die Kinder- und Jugendhilfe zunächst eine fehlerhafte, später korrigierte, Bestätigung ausgestellt. Zum anderen sei auch die Frau ihrer Mitwirkungspflicht nicht nachgekommen und habe die entsprechenden Unterlagen und Bestätigungen nicht vorgelegt, erklärte die Behörde. Erst nach Einschreiten der VA erhob die MA 40 intern, dass die Wiener Kinder- und Jugendhilfe ab Juni

2022 mit der Vertretung in laufenden Unterhaltsangelegenheiten betraut und die Unterhaltsvereinbarung zwischen den Eltern noch gültig war. Die Mindestsicherung wurde daraufhin neu berechnet, und die Kinder wurden rückwirkend berücksichtigt.

Einzelfall: 2023-0.056.860 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-203773/23

## 2.6.5 Rechtswidrige Versagung der Mietbeihilfe

Ein Mann beschwerte sich bei der VA, dass er keine Mietbeihilfe erhalten würde, obwohl er einen entsprechenden Antrag gestellt habe und alle rechtlichen Voraussetzungen erfüllen würde. Im Zuge des Prüfverfahrens stellte die VA fest, dass dem Mann mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien, MA 40, vom September 2021 für den Zeitraum November 2021 bis einschließlich Oktober 2022 Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung inklusive Mietbeihilfe zuerkannt wurden. Aus nicht mehr nachvollziehbaren Gründen war jedoch das bei ihm lebende Kind als „fremduntergebracht“ betrachtet und daher – rechtswidriger Weise – nicht mitunterstützt worden.

Diesen Fehler behob der Magistrat der Stadt Wien, MA 40, mit Bescheid vom Mai 2022. Bei der Neuberechnung kam es aber zu einem technischen Gebrechen, das zur Folge hatte, dass ihm ab 1. Juni 2022 keine Mietbeihilfe gewährt werden konnte. Die MD der Stadt Wien gestand in der Stellungnahme der VA gegenüber ein, dass keine Behebung des technischen Problems erfolgte, sodass ihm auch im Zuge des nächsten Bescheids vom November 2022 für den Zeitraum November 2022 bis einschließlich Oktober 2023 keine Mietbeihilfe zuerkannt wurde.

**Technisches Gebrechen verhindert Zuerkennung der Mietbeihilfe**

Nach Einleitung eines Prüfverfahrens der VA wurde dem Mann mit Bescheid vom Dezember 2022 für den Zeitraum Juni 2022 bis einschließlich Oktober 2023 schließlich doch noch Mietbeihilfe zuerkannt. Das daraus resultierte Guthaben wurde unverzüglich überwiesen.

**VA erwirkt rückwirkende Zuerkennung**

Einzelfall: 2022-0.826.179 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-2308152/22

## 2.6.6 Probleme rund um den Wiener Energiebonus

Um die mit den steigenden Energiekosten verbundene finanzielle Belastung abzufedern, führte der Landesgesetzgeber den Wiener Energiebonus ein. Dieser Bonus konnte zufolge der gesetzlichen Regelung des Wiener Wohn- und Energieunterstützungsgesetzes gewährt werden, wenn die das Ansuchen stellende Person an einem bestimmten Stichtag im Gebiet der Stadt Wien einen Hauptwohnsitz hatte und ein höchstzulässiges Jahreseinkommen (40.000 Euro bei Einzelpersonen-, 100.000 Euro bei Mehrpersonenhaushalten) nicht überschritten wurde.

Dabei traten Vollzugsprobleme auf, die dazu führten, dass sich viele Menschen an die VA wandten. Dabei ging es zum einen um Fälle, in denen Menschen Probleme hatten, den Energiebonus zu erhalten, obwohl sie die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllten. Es gab etwa Probleme mit unterbliebenen Postzustellungen bzw. mit der Nichtberücksichtigung des Umstands, dass manche Personen als Bewohnerinnen und Bewohner einer im § 12 Abs. 3 Wiener Wohn- und Energieunterstützungsgesetz genannten Einrichtung von der Regel „ein Ansuchen pro Adresse“ ausgenommen waren. In all diesen Fällen konnte die VA behilflich sein, dass der Energiebonus angewiesen werden konnte.

**Umstrittene  
Rückforderung der  
Energieboni**

Eine zweite Gruppe betraf Fälle, in denen eine Überprüfung durchgeführt worden war, ob die Einkommensgrenzen überschritten wurden. Es gab etliche Fälle, in denen nach einer Rückzahlungsaufforderung der MA 40 von den Betroffenen Nachweise übermittelt wurden, aus denen ersichtlich war, dass die Voraussetzungen für den Bonus sehr wohl vorlagen.

**MA 40 kulant**

Erfreulicherweise prüfte die MA 40 vor Geltendmachung der Rückzahlungsforderung mittels Klage auch jene Nachweise bzw. Stellungnahmen, die im September 2023 und somit nach abgeschlossenen Verfahren einlangten. So die Prüfung ergab, dass der Anspruch besteht, wurde die Forderung gegenstandslos.

Aufgrund dieser sehr sozialen Vorgangsweise der MA 40 konnte in vielen Fällen von einer Rückforderung abgesehen werden, und die Beschwerdefälle wurden im Sinne der betroffenen Menschen gelöst.

Einzelfälle: 2023-0.304.477, MPRGIR – V-546924/23; 2023-0.154.172, MPRGIR – V-315725/23; 2023-0.162.196, MPRGIR – V-315793/23; 2023-0.609.609, MPRGIR – V-1057757/23; 2023-0.638.802, MPRGIR – V-1110056/23; 2023-0.684.242 (alle VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1197443/23 u.v.a.

## **2.6.7 Kein Urlaub für pflegende Angehörige – FSW**

Eine Wienerin wollte die Leistung „Urlaubspflege“ in Anspruch nehmen, um zumindest eine Woche im Jahr ausspannen zu können. Dazu hatte sie bereits Anfang Februar 2023 einen Antrag für die Unterbringung ihres Ehemanns zur Kurzzeitpflege beim FSW eingebracht. Der Urlaub war im Mai 2023 geplant. Nach teilweise unvollständigen Informationen zur Antragstellung wurde ihr gegen Ende April 2023 mitgeteilt, dass die Voraussetzungen für die Kurzzeitunterbringung vorliegen. Zwei Tage später wurde sie jedoch darüber informiert, dass kein Platz vorhanden sei. Es erfolgten keine weiteren Informationen. Die pflegende Angehörige konnte ihren dringend benötigten Urlaub daher nicht antreten.



Laut FSW sei für die Bedarfsfeststellung ein Hausbesuch für Anfang April 2023 vereinbart worden. Im Zuge der Antragsprüfung sei festgestellt worden, dass der Antrag nicht vom Antragsteller, sondern von der Gattin unterschrieben worden war und keine Vertretungsbefugnis bestand. Aus verwaltungsvereinfachenden Gründen habe ein Mitarbeiter entschieden, die fehlende Unterschrift bei diesem geplanten Hausbesuch einzuholen. Das sei dann aber verabsäumt worden. Nach weiteren E-Mail-Korrespondenzen wäre die Förderung der Leistung „Urlaubspflege“ bewilligt worden. Da das von der Angehörigen gewünschte Pflegehaus keine „Urlaubspflege“ anbiete und das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser zum Zeitpunkt der Anfrage keine freien Kapazitäten in dieser Leistungssparte hatte, kam es zu einer Änderung der Förderbewilligung auf „Allgemeine Pflege – befristet“. Eine Platzanfrage an den Wiener Gesundheitsverbund wäre unverzüglich übermittelt worden, der konnte aber so kurzfristig keine Lösung bereitstellen.

**Pannen im Verfahren**

Der FSW brachte gegenüber der VA sein großes Bedauern zum Ausdruck, dass aufgrund der längeren Bearbeitungszeit der Kurzurlaub nicht zustande gekommen war und die Antragstellerin keine zeitgerechte Rückmeldung vom FSW erhalten hatte. Man habe sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigt. Im FSW seien zudem kritische Nachbesprechungen durchgeführt und interne Entscheidungsprozesse optimiert worden.

**FSW entschuldigt sich**

Einzelfall: 2023-0.575.946 (VA/W-SOZ/A-1)

## **2.6.8 Kein Urlaub für Menschen mit Behinderungen in Tagesstrukturen – FSW**

In Tagesstrukturen (auch Tageswerkstätten genannt) finden Menschen mit Behinderungen, die nicht in den Arbeitsmarkt integriert werden können, Beschäftigung und Betreuung. In Wien werden rund 4.800 Menschen in solchen Einrichtungen betreut. Der FSW fördert den Besuch dieser Einrichtungen nach dem CGW und hat deshalb Interesse, dass die geförderten Plätze auch tatsächlich in Anspruch genommen werden. Die Abwesenheitsregelung des FSW führt jedoch in vielen Fällen zu einer groben Benachteiligung der Betroffenen.

**Nachteilige Abwesenheitsregelung des FSW**

In der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ am 3. Februar 2024 berichtete die VA über einen Mann, der schon viele Jahre eine Tageswerkstätte besucht und gerne die letzten Tage im Jahr mit seiner Mutter verbracht hätte. Kurz vor Weihnachten wurde ihm jedoch von der Einrichtung mitgeteilt, dass nach mehreren Krankenständen sämtliche Fehltage schon aufgebraucht seien und ihm deshalb bis Jahresende kein einziger freier Tag mehr zustehe. Die Aufstellung der Fehltage ergab dann, dass er im betreffenden Jahr bisher nur 14 Tage auf Urlaub gewesen war und auch die Krankenstandstage, unter anderem wegen einem gebrochenen Bein, zu den Fehltagen gezählt worden waren.

**Keine Unterscheidung zwischen Urlaub und Krankenstand**

Gemäß der Abwesenheitsregelung des FSW können die Einrichtungen dem FSW maximal 50 Fehltage pro Person und Kalenderjahr verrechnen. Die Richtlinien des FSW unterscheiden dabei nicht zwischen Urlaub und Krankenstandstagen. Die Betroffenen sehen darin zurecht eine Benachteiligung, da berufstätige Personen einen Urlaubsanspruch von zumindest fünf Wochen im Jahr haben, und Krankenstandstage nicht in den Urlaubsanspruch eingerechnet werden.

Auch Menschen, die in einem Jahr viel von Krankheit betroffen waren, benötigen Urlaub oder eine Auszeit, um Zeit mit der Familie verbringen zu können. Die VA fordert deshalb eine Änderung der Abwesenheitsregelung und eine Nichtanrechnung der Krankenstandstage als Fehltage.

Wenn das Fehltagekontingent ausgeschöpft ist, kann die Einrichtung dem Betroffenen pro zusätzlichem Fehltag eine sogenannte „Platzhaltegebühr“ vorschreiben. Die meisten Betroffenen können sich diesen Betrag nicht leisten. Menschen mit Behinderungen haben ohnehin schon ein niedriges Einkommen, und abzüglich der Eigenleistung für die Behinderteneinrichtungen verbleibt ihnen nur ein sehr geringer Betrag im Monat. Die Möglichkeit, vom Recht auf Selbstbestimmung Gebrauch zu machen und sich freie Tage für Zeit mit der Familie zu nehmen, darf nicht von den finanziellen Verhältnissen abhängen.

Einzelfälle: 2023-0.853.399, 2023-0.244.323, 2023-0.470.489, 2023-0.128.409 (alle VA/W-SOZ/A-1)

## 2.6.9 Benachteiligung beim Zugang zum Wiener Chancengleichheitsgesetz – FSW

**Iranerin mit Behinderungen mit Österreicher verheiratet**

Eine iranische Staatsbürgerin lebt in Wien und ist mit einem österreichischen Staatsbürger verheiratet. Sie hat den Aufenthaltstitel „Familienangehörige“. Bei ihr wurde ein Grad der Behinderung von 50 % festgestellt, und sie gehört der Gruppe der begünstigten Menschen mit Behinderungen an.

**Arbeitstraining wird nicht gefördert**

Um leichter am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen, bewarb sie sich für ein individuelles Arbeitstraining. Nachdem sie von der zuständigen Trägerorganisation zugelassen worden war, beantragte sie vom FSW die Kostentragung dieser Maßnahme im Rahmen der Leistung „Berufsqualifizierung und Berufsintegration“.

**Nationales Recht benachteiligt österreichische Staatsangehörige**

Das CGW richtet sich an österreichische Staatsbürgerinnen und Staatsbürger sowie diesen gleichgestellte Personen. Wer dazu zählt, ist im Gesetz abschließend geregelt. Eine Gruppe betrifft die Familienangehörigen von EU- bzw. EWR-Staatsangehörigen. Diesen musste aus EU-rechtlichen Gründen ein gleicher Zugang zu den Leistungen des CGW gewährt werden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Freizügigkeit von EU-Bürgerinnen und -bürgern nicht durch Hindernisse für die Familienangehörigen eingeschränkt wird.

Diese Bestimmung kommt jedoch nur zur Anwendung, wenn ein sogenannter „Freizügigkeitssachverhalt“ gegeben ist. Ein solcher liegt vor, wenn EU-Staatsangehörige nach Österreich übersiedeln. Bei österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern, die bereits in Österreich leben, liegt ein solcher „Freizügigkeitssachverhalt“ nicht vor. Das führt dazu, dass die Familienangehörigen von Österreicherinnen bzw. Österreichern, die in Österreich leben, gegenüber EU-Staatsangehörigen, die nach Österreich ziehen, benachteiligt sind. Das ist nach EU-Recht erlaubt. Das nationale Recht könnte diese Benachteiligung aber beseitigen.

Es gibt keinen nachvollziehbaren Grund, warum Familienangehörige von österreichischen Staatsbürgerinnen oder Staatsbürgern gegenüber Familienangehörigen von EU-Staatsangehörigen, die nach Österreich ziehen, beim Zugang zu Leistungen nach dem CGW benachteiligt werden sollten. Die derzeitige gesetzliche Regelung ist umso unverständlicher, wenn man sich vor Augen hält, dass bei österreichischen Staatsangehörigen, die nach Österreich wieder zurückziehen, ein Freizügigkeitssachverhalt gegeben ist. Der FSW sagte zu, das Vorliegen einer „sozialen Härte“ zu prüfen. Dabei werden aber Einkommen und Vermögen des Ehepartners miteinbezogen.

**Gesetz sollte geändert werden**

Einzelfall: 2023-0.479.475 (VA/W-SOZ/A-1)

### **2.6.10 Pflegebonusregelungen führen zu Härtefällen**

2023 wandten sich mehrere Pflegekräfte an die VA, die keinen oder nur einen aliquot berechneten, sehr geringen Anteil des Pflegebonus nach dem Entgelterhöhungs-Zweckzuschussgesetz (EEZG) für das Jahr 2022 erhalten hatten.

Das EEZG überließ die Gestaltung der genauen Regeln für die Auszahlung des Pflegebonus den einzelnen Bundesländern. Sie sollten damit die Möglichkeit haben, eine bessere Bezahlung zu gewährleisten, um mehr Menschen für den Pflegeberuf zu gewinnen. 2022 betrug der Pflegebonus 2.000 Euro, im Jahr 2023 dann 2.460 Euro inklusive Dienstgeberbeiträgen. Die Länder gestalteten ihre Vorschriften überwiegend mit einer Stichtagsregelung. Voraussetzung für die Auszahlung des Pflegebonus war somit ein aufrechtes Dienstverhältnis zu einem festgelegten Zeitpunkt. Das waren in Wien beispielsweise der 31. November 2022 und der 1. Dezember 2022. Dadurch ergaben sich Härten für betroffene Pflegekräfte, die die VA auch in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ darstellte.

**Länder legen Stichtag fest**

Betroffen waren Pflegekräfte, die kurz vor dem Stichtag ihren Arbeitsplatz wechselten. So wechselte beispielsweise eine diplomierte Pflegekraft kurz vor dem Stichtag zu einem privaten Arbeitgeber und erhielt weder vom neuen noch vom alten Dienstgeber den Bonus, obwohl sie im Jahr 2022 neun Monate gearbeitet hatte. Sie wandte sich daher an die VA. Ebenso betrof-

**Kein Bonus bei Arbeitsplatzwechsel oder Pensionsantritt**

fen waren Pflegekräfte, die Ende des Jahres 2022, kurz vor dem Stichtag, in Pension gingen. Da sie zum Stichtag nicht mehr beschäftigt waren, verloren sie den Pflegebonus für das gesamte Jahr 2022, auch wenn sie elf von zwölf Monaten gearbeitet hatten. Die Betroffenen konnten diese Regelungen nicht nachvollziehen.

**Keine stichhaltige Begründung der Länder – Aufrollung abgelehnt**

Die VA wandte sich zunächst an die Bundesländer. Diese bestätigten lediglich die Stichtagsregelungen und begründeten sie großteils mit dem Zeitdruck: Ein Stichtag wäre erforderlich gewesen, um das Geld für das Jahr 2022 noch zeitgerecht anweisen zu können. Die VA kann diese Begründung nicht nachvollziehen, da beispielsweise das Land Tirol in seiner Richtlinie zur Umsetzung des EEZG keine Stichtagsregelung festgelegt hatte, sondern als Voraussetzung eine Beschäftigung im Jahr 2022 für „zumindest ein Kalendermonat durchgehend“ vorsah. Wien lehnte, wie auch andere Bundesländer, eine Aufrollung und Nachzahlung der Pflegeboni für 2022 v.a. aus verwaltungsökonomischen Gründen ab.

**Wien bevorzugt eigene Bedienstete**

Die Stadt Wien führte für die eigenen Bediensteten eine Regelung ein. In der Wiener Verordnung sei ursprünglich eine aliquote Kürzung der Einmalzahlung in den Fällen vorgesehen gewesen, in denen keine ganzjährige Beschäftigung bei der Gemeinde Wien gegeben war. Diese Regelung sei bei einer rein dienstrechtlichen Betrachtungsweise sachgerecht, habe aber zu Härtefällen geführt. Nachteilig betroffen wären insbesondere Bedienstete, die zwar im gesamten Jahr 2022 eine anspruchsbegründende Tätigkeit ausgeübt haben, aber nicht über den gesamten Zeitraum bei der Gemeinde Wien, sondern bei anderen Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgebern beschäftigt waren. Die Wiener Verordnung sei daher mit Beschluss des zuständigen Gemeinderatsausschusses vom 1. Februar 2023 geändert worden. Alle Bediensteten der Gemeinde Wien, die zum Stichtag 30. November 2022 und/oder 1. Dezember 2022 in einem aufrechten Dienstverhältnis zur Gemeinde Wien standen, dem Dienststand angehörten und zumindest für einen Monat ein Gehalt für eine anspruchsbegründende Beschäftigung bezogen haben, gebührte damit die Einmalzahlung im gesamten Ausmaß. Die Gemeinde Wien habe die Nachzahlungen bereits geleistet. Ein gänzlicher Entfall der Stichtagsregelung für das Jahr 2022 wäre als politische Entscheidung zu fällen gewesen, wobei eine rückwirkende Umstellung auf eine monatliche Betrachtungsweise für 2022 der oben dargestellten Änderung widerspräche und mit Nachteilen für die Bediensteten verbunden wäre.

**VA regte bundeseinheitliche Regelung an**

Die Kritik der VA galt nicht nur den Ländern, sondern auch dem BMSGPK. Nach den Problemen bei der ähnlich geregelten COVID-19-Prämie wäre es zweckmäßig gewesen, genaue Regelungen vorzugeben, anstatt wieder alle Details den Ländern zu überlassen. Aus Sicht der VA hätte der Bundesgesetzgeber durch eine einheitlich vorgegebene Regelung die länderweisen Differenzierungen bei der Auszahlung des Pflegebonus verhindern können. Die VA ersuchte den zuständigen Bundesminister um eine einheitliche Regelung in der für Februar 2023 in Aussicht genommenen Novelle zum EEZG,

damit die in den Beschwerdefällen der VA zu Tage getretenen unbefriedigenden Ergebnisse vermieden werden können. Es erfolgte dann eine Neuregelung, allerdings erst für die Pflegeboni des Jahres 2023: Der Bonus wird nun monatlich anteilmäßig mit dem Gehalt ausgezahlt.

Einzelfälle: 2023-0.295.374 (VA/W-SOZ/A-1)

### **2.6.11 Belästigung durch Zigarettenrauch im AKH**

Ein Patient befand sich nach einem Schlaganfall im Sommer 2023 auf der Neurologie des AKH. Mit der ärztlichen Behandlung und Pflege war er zufrieden. Er wandte sich jedoch an die VA, weil der Patient im Nebenzimmer immer heimlich im Bad geraucht habe. Er sei starker Raucher, aber nicht mobil gewesen. Der Rauch sei in das Zimmer des anderen Patienten gezogen und habe ihn belästigt. Überdies erhöhe das auch die Brandgefahr. Trotz des totalen Rauchverbots im AKH werde in Stiegenhäusern und Toiletten heimlich geraucht.

In ihrer Stellungnahme führte die Stadt Wien aus, dass aus Gründen des Gesundheitsschutzes und der Prävention das Areal des AKH Wien zur rauchfreien Zone erklärt worden war, ohne zugewiesene Raucherplätze. Da das Vorhaben aber zunehmend für Unmut und negative Begleiterscheinungen gesorgt habe, sei künftig angedacht, erneut Zonen für Raucherinnen und Raucher einzurichten. Damit soll ein kontrolliertes Rauchen ermöglicht werden, und die Belästigung für andere Patientinnen und Patienten sowie für das Personal sollen auf ein Minimum reduziert werden.

**Raucherzonen sollen wieder eingerichtet werden**

Einzelfall: 2023-0.657.902 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V-1159605/23

## 2.6.12 Keine Information über Begräbnis des Bruders

Eine Frau wandte sich nach dem Tod ihres Bruders an die VA. Er hatte eine Erwachsenenvertretung, hatte in Wien gelebt und war im Juni 2023 verstorben. Seine beiden Schwestern leben in einem anderen Bundesland, hatten aber Kontakt mit ihrem Bruder.

Im Juli 2023 informierte das Notariat, das die Verlassenschaft abwickelte, die Schwestern vom Tod des Bruders. Die Schwestern versuchten herauszufinden, wo sich der Leichnam des Bruders befand, und kontaktierten die für Sterbefälle zuständige Stelle der MA 15. Ein Mitarbeiter habe ihnen die Auskunft erteilt, dass sich der Leichnam des Bruders auf der Prosektur befinde, es aber noch keinen Auftrag zur Bestattung gebe. Eine der Schwestern hinterließ ihre Daten, und ein Mitarbeiter habe versichert, sie zu verständigen, um die nächsten Schritte zu veranlassen. Im August hieß es auf neuerliche Nachfrage, dass die Bestattung noch nicht veranlasst worden sei, die Familie aber jedenfalls verständigt werde.

Da die Schwestern aber auch in den darauffolgenden Wochen nichts von der MA 15 hörten, erkundigten sie sich neuerlich telefonisch. Nun hieß es, der Akt sei bereits geschlossen und der Verstorbene im August bestattet worden. Die Familie dürfe am Grab nichts verändern, da es im Eigentum der Stadt Wien stehe.

Die Schwestern konnten nicht nachvollziehen, dass die Behörde sie nicht von der Bestattung des Bruders informiert habe, obwohl sie mehrfach Kontakt aufgenommen hätten und ihnen ausdrücklich versichert worden sei, dass sie über die weitere Vorgehensweise informiert würden. Zudem stellte sich heraus, dass der Notar auf Nachfrage der MA 15 dieser im Juli Namen und Adresse der Schwester übermittelt hatte.

### **MA 15 entschuldigt sich und verspricht Verbesserungen**

Nachdem die Frau die Anrufe bei der MA 15 mittels Einzelanrufnachweis belegen konnte, räumte die Behörde schließlich Fehler ein. Die Aufzeichnungen der Anrufe seien nicht dem Akt des Verstorbenen zugeordnet worden. Die Behörde entschuldigte sich. Der Fehler sei zum Anlass genommen worden, die internen Prozesse zu optimieren, um derartige Informationsverluste zu vermeiden. Die Familie habe inzwischen das Grab übernommen und auch die Begräbniskosten bezahlt.

Einzelfall: 2023-0.860.280 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V-1513061/23

### 2.6.13 Trotz falscher Todesursache muss Familie Obduktion selbst zahlen

Ein Mann wandte sich mit einer Beschwerde über den Totenbeschauendienst der MA 15 an die VA. Sein Vater sei in einem Alten- und Pflegeheim verstorben. Bei der Totenbeschau habe die MA 15 „Demenz“ als Todesursache angegeben.

Die Familie zweifelte die Todesursache jedoch an und beauftragte das Zentrum für Gerichtsmedizin an der MedUni Wien mit einer Obduktion. Laut Obduktionsbericht habe der Vater an einer krankhaften Veränderung des Herz-Kreislaufapparats und einer SARS-CoV-2-Infektion gelitten und sei schließlich infolge einer Lungenentzündung und einer eitrigen Bronchitis verstorben. Die vom Totenbeschauendienst der Stadt Wien festgestellte Todesursache sei somit falsch. Für den Mann sei daher nicht nachvollziehbar, dass die Familie die Kosten für die Obduktion in Höhe von rund 3.580 Euro selber tragen müsse.

Die Stadt Wien erklärte in ihrer Stellungnahme, dass die Gesundheitsbehörde nach dem Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz eine Obduktion anzuordnen habe, wenn das zur Klarstellung der Todesursache aus wichtigen Gründen der öffentlichen Gesundheitsfürsorge erforderlich und die Todesursache nicht auf andere Weise feststellbar sei. In diesem Fall gehen die Kosten zu Lasten der Stadt Wien. Falls Angehörige die Todesursache anzweifeln, stehe ihnen die Option einer Privatobduktion offen, die Kosten müssten sie allerdings selbst tragen.

Im Rahmen der Totenbeschau würden grundsätzlich alle vorliegenden Befunde und Unterlagen berücksichtigt. Im konkreten Fall habe die Beschaupraktiziererin aus den Patientenakten die Diagnose „Demenz“ übernommen und keine Obduktion angeordnet, zumal kein öffentliches Interesse der Gesundheitsfürsorge erhoben werden konnte.

Es ist allerdings nachvollziehbar, dass die Feststellung der Diagnose „Demenz“ der Familie unzureichend erschien und sie Gewissheit über die Todesursache haben wollte. Die Familie blieb dennoch auf den Kosten für die Obduktion sitzen.

**Unbefriedigendes Ergebnis**

Einzelfall: 2023-0.260.636 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V-518333/23



## 2.7 Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen

### 2.7.1 Behörde säumig bei Lärmbelästigung durch Klimaanlage

Eine Nachbarin beschwerte sich, dass die MA 37 nicht gegen den von der Klimaanlage des angrenzenden Wohnhauses ausgehenden Lärm einschreite. Die Klimaanlage werde seit dem Jahr 2016 jeweils von April bis Oktober rund um die Uhr betrieben.

Die Nachbarin wandte sich erstmals mit E-Mail vom Juni 2018 an die MA 37 (Baupolizei). Obwohl die MA 22 (Umweltschutz) im August 2019 feststellte, dass der Grenzwert der ÖAL-RL 3 (Richtlinien des Österreichischen Arbeitsring für Lärmbekämpfung), Blatt 1 an der Grundgrenze am Abend nicht eingehalten werde, traf die Baubehörde zunächst keine weiteren Veranlassungen. Eine lärmmedizinische Beurteilung habe nicht stattgefunden.

#### Behörde reagiert nachträglich

Im Prüfverfahren stellte sich heraus, dass die MA 37 im Mai 2020 die Baubewilligung für die Klimaanlage erteilt hatte. Mit der Bewilligung schränkte sie zwar die Betriebszeiten auf 6 bis 22 Uhr ein, schrieb jedoch keine konkreten Lärmschutzmaßnahmen vor. Nach der Wiener BauO können Nachbarinnen und Nachbarn die Beeinträchtigung durch Immissionen, die sich aus der Benützung zu Wohnzwecken ergibt, nicht geltend machen (§ 134a Abs. 1 lit. e). Allerdings sind in der Baubewilligung für Anlagen, die die Nachbarschaft in einer das örtlich zumutbare Ausmaß übersteigenden Weise belästigen können, von Amts wegen jene Auflagen vorzuschreiben, die notwendig sind, um unzulässige Beeinträchtigungen zu vermeiden (§ 61 Abs. 1, VwGH 8.4.2014, 2011/05/0016). In Wohngebieten muss sichergestellt sein, dass keine den Wohnzweck beeinträchtigenden Belästigungen für die Nachbarschaft entstehen (§ 6 Abs. 6, VwGH 19.1.1993, 92/05/0259; 14.10.2003, 2003/05/0107).

#### Behördlicher Auftrag

Als die MA 22 im September 2021 feststellte, dass die an der Grundgrenze auftretenden Schallimmissionen den genehmigten Schalldruckpegel von 30,9 dB um 14,6 dB überschreiten, erteilte die MA 37 den Miteigentümerinnen und Miteigentümern Ende Mai 2022 den Auftrag, innerhalb eines Monats für die Einhaltung des bewilligten Geräuschpegels zu sorgen und den nicht bewilligungsgemäßen Betrieb zu unterlassen (§ 129 Abs. 10).

#### Behörde unterlässt Überprüfung

Nach Ablauf der einmonatigen Erfüllungsfrist kontrollierte die Behörde jedoch in der Folge nicht, ob der Auftrag auch eingehalten wurde. Auf die nachfragende E-Mail der Nachbarin vom Juni 2022 reagierte die MA 37 nicht. Erst nachdem die VA ein Prüfverfahren eingeleitet hatte, ersuchte die MA 37 die MA 22 nochmals um Überprüfung. Die VA regte an, gegebenenfalls sämtliche notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Lärmbelästigung abzustellen.



Mit Schreiben vom Oktober 2023 teilte die MD mit, dass sich der Eigentümer des Hauses in den Vereinigten Staaten aufhalte und vorerst nicht mehr nach Österreich zurückkehren werde. Nach Angaben der Nachbarin ist die Klimaanlage seit Anfang Juli 2023 nicht mehr in Betrieb.

Einzelfall: 2023-0.522.675 (VA/W-BT/B-1), MPRGIR – V-892428/23

## 2.7.2 Zwingende Unterschrift der Vermietenden bei Wohnbeihilfe

Die VA erhielt eine Beschwerde über das Formular SD 222 der Stadt Wien, MA 50, „Bestätigung des Wohnungsaufwandes“ („Beilage zum Antrag auf Wohnbeihilfe“).

### Vermieterin bzw. Vermieter wird über Antrag informiert

Ein Mieter kritisierte die vorgeschriebene Vorgehensweise bei der Beantragung von Wohnbeihilfe. Hierfür müsse sein Vermieter zwingend das Formular SD 222 ausfüllen und unterschreiben. Dadurch werde dieser automatisch über den Umstand, dass er Wohnbeihilfe beantrage, in Kenntnis gesetzt. Er sehe nicht ein, weshalb die Bestätigung über den Wohnungsaufwand nicht anderes erbracht werden könne – nämlich ohne Offenlegung, dass man eine „Sozialleistung“ beziehe.

Gemäß § 26 Abs. 4 WWFSG 1989 in der bis zum 1. März 2024 geltenden Fassung waren „den Anträgen auf Gewährung von Wohnbeihilfe ein Nachweis des Einkommens (Haushaltseinkommens), die Meldezettel aller im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen, ein Nachweis über die Nutzfläche der Wohnung sowie ein Nachweis über den Wohnungsaufwand gem. § 20 Abs. 4 und 6 anzuschließen“.

### Datenschutz

Auch die VA hegte Bedenken gegen die verpflichtende Verständigung des Vermieters bzw. der Vermieterin im Falle der Beantragung von Wohnbeihilfe. Die VA betonte gegenüber der MD der Stadt Wien, keineswegs zu verkennen, dass mit dem geforderten Nachweis allfälligem Missbrauch von Wohnbeihilfe – wie etwa durch die Angabe eines höheren Mietzinses als des tatsächlich bezahlten – entgegengewirkt werden solle. Aus der genannten Gesetzesstelle erschließe sich jedoch für die VA nicht, dass Vermieterinnen und Vermieter zwingend über den Umstand der Beantragung von Wohnbeihilfe durch ihre Mieterinnen und Mieter zu informieren wären. Die VA fragte nach, ob der in § 26 Abs. 4 WWFSG genannte Nachweis nicht in anderer, den Datenschutz und die Persönlichkeitsrechte der Mieterinnen und Mieter wahrender Form erbracht werden könnte.

### Brutto- statt Nettomiete

Die MD der Stadt Wien bestätigte zunächst, dass bis Ende Februar 2024 – bedingt durch die Berücksichtigung der Nettomiete im Bereich der Wohnbeihilfe – eine entsprechende Bestätigung der Vermieterin bzw. des Vermieters für die Höhe des Wohnungsaufwandes einzuholen gewesen sei. Anders sei es der Behörde nicht möglich gewesen, die gemachten Angaben zu verifizieren und damit einen etwaigen Förderungsmissbrauch zu verhindern. Mangels tauglicher Alternativen schieden nach der bis vor Kurzem geltenden Rechtslage auch andere Nachweise, wie etwa Kontoauszüge, aus. Mit 1. März 2024 sei jedoch eine neue Rechtslage in Kraft getreten. Aufgrund einer Anpassung der Anspruchsvoraussetzungen werde nunmehr zur Berechnung der Höhe der Wohnbeihilfe nicht mehr die Netto- sondern die Bruttomiete herangezogen. Diese Änderung habe zur Folge, dass auch andere Nachweise erbracht

werden könnten und die zwingende Verwendung des Formulars nicht mehr erforderlich erscheine. Künftig würden auch alternative Dokumente wie z.B. Kontoauszüge zur Beurteilung der Anspruchsberechtigung herangezogen.

Die VA begrüßte den Umstand, dass aufgrund der Änderung der Rechtslage die Unterschrift der Vermieterin bzw. des Vermieters bei der Antragstellung von Wohnbeihilfe künftig nicht mehr erforderlich ist. Die VA hielt gegenüber der MD der Stadt Wien fest, davon auszugehen, dass das Formular SD 222 auch entsprechend abgeändert werde.

**Änderung  
des Formulars**

Einzelfall: 2024-0.010.914 (VA/W-BT/B-1), MPRGIR – V-148601/24

### **2.7.3 Übermittlung von „Mieterlisten“ durch Wiener Wohnen**

Ein Mieter wandte sich wegen der Übermittlung sogenannter „Mieterlisten“ an die VA. Durch eine Anfrage an den Mieterbeirat gem. Art. 15 DSGVO habe er erfahren, dass Wiener Wohnen wiederholt personenbezogene Daten von Mieterinnen und Mietern an die Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräte in Form von sogenannten „Mieterlisten“ weitergegeben habe. Die betroffenen Mieterinnen und Mieter seien darüber weder informiert noch sei im Vorfeld deren Einwilligung dafür eingeholt worden. Als er dies im Herbst 2022 dem Datenschutzbeauftragten im Magistrat der Stadt Wien gemeldet habe, habe dieser bestätigt, dass Wiener Wohnen hinsichtlich der „Mieterlisten“ die verpflichtende Informationserteilung nach Art. 13 DSGVO übersehen habe. Der Mieter fragte die VA, ob die Übermittlung nunmehr gänzlich eingestellt worden sei. Er wolle sichergehen, dass ehemalige Mieterbeirätinnen und -beiräte nicht mehr im Besitz persönlicher Daten seien.

**Weitergabe  
ohne Information  
nach DSGVO**

Des Weiteren habe er in der Vergangenheit Schwierigkeiten mit einem Mieterbeirat gehabt, der seiner Ansicht nach seine Befugnisse ausgenutzt und seine Kompetenzen überschritten habe. Er habe sich daher an die in § 20 Abs. 1 Mitbestimmungsstatut vorgesehene unabhängige Schlichtungsstelle wenden wollen. Ein Mitarbeiter der MA 50 – Wohnungskommission IV habe ihm jedoch mitgeteilt, dass es diese Stelle gar nicht gäbe. Als er sich schriftlich an die Wohnungskommission der MA 50 gewandt habe, um zu erfragen, ob es sich bei dieser um die in § 20 Mitbestimmungsstatut vorgesehene Stelle handle bzw. diese für die Streitschlichtung zwischen einzelnen Mieterinnen und Mietern bzw. Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräten zuständig sei, sei ihm mitgeteilt worden, dass man seine Angelegenheit an die „Wohnpartner“ weitergereicht habe.

**Keine Wohnungs-  
kommission**

§ 20 Abs. 1 Mitbestimmungsstatut (beschlossen vom Wiener Gemeinderat am 19. Dezember 2014) lautet: „Zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen einem Mieterbeirat und Wiener Wohnen sowie zwischen einzelnen MieterInnen und einem Mieterbeirat kann jede Seite folgende unabhängige Stelle um

**Unklare Zuständig-  
keit für Beschwerden**

Vermittlung anrufen: Eine speziell für Anliegen der Mieterbeiräte und Agenten des Mitbestimmungsstatuts eingerichtete Wohnungskommission soll gewährleisten, dass die Anliegen ehestmöglich bearbeitet und einer Lösung zugeführt werden.“

**MD Wien bedauert die verabsäumte Information**

In ihrer Stellungnahme führte die MD Wien aus, dass der Versand der „Mieterlisten“ an die Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräte mit Jänner 2023 eingestellt worden sei, da die Übermittlung für die Durchführung der Versammlungen nicht erforderlich wäre. Außerdem sei festgestellt worden, dass, wenn Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräte mit den Mieterinnen und Mietern Kontakt aufnehmen wollten, ein Aushang oder der persönliche Kontakt ausreichend wären. Die Nichtaufnahme der Übermittlung in die Art.-13-DSGVO-Information werde bedauert. Eine Rückforderung der aus berechtigtem Interesse übermittelten „Mieterlisten“ sei nicht vorgesehen.

**§ 20 Mitbestimmungsstatut**

Hinsichtlich der Schlichtungsstelle nach § 20 Mitbestimmungsstatut führte die MD der Stadt Wien im Wesentlichen aus, dass mit der Wohnungskommission der MA 50 eine unabhängige und von Wiener Wohnen losgelöste Stelle bestehe. Diese stehe im Konfliktfall in Kommunikation und Abstimmung mit Wiener Wohnen, den Wohnpartnern und der Mieterhilfe. Auch im Anlassfall habe es intensive Lösungsversuche gegeben, um dem betroffenen Mieterinnen und Mietern zu helfen. Wiener Wohnen und die MA 50 würden die gegenständliche Angelegenheit jedoch zum Anlass nehmen, um die entsprechenden Aufgaben und Abläufe zu schärfen sowie in der Kommunikation gegenüber den Mieterinnen und Mietern klare Zuständigkeiten und Ansprechstellen zu benennen.

**Wohnungskommission ist Streitschlichtungsstelle**

Die VA wies darauf hin, dass die Zuständigkeit der Wohnungskommission der MA 50 für den Mieter trotz dessen ausdrücklicher Nachfrage bis zuletzt unklar blieb. Sie hielt fest, dass Mieterinnen und Mieter um die Existenz einer unabhängigen Einrichtung für Beschwerden gegenüber Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräten wissen müssten, um deren Vermittlungsangebot auch in Anspruch nehmen zu können. Zwar habe die VA Verständnis dafür, dass eine Vermittlung durch „Wohnpartner“ im Einzelfall zweckmäßig erscheinen könne. Aus Sicht der VA sei jedoch sicherzustellen, dass sich die Wohnungskommission der Beschwerden über Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräte annimmt, sollte eine Konfliktlösung durch „Wohnpartner“ scheitern bzw. von vornherein ausgeschlossen werden. Die VA begrüßte daher die Ankündigung der genannten Verbesserungen.

**Unterbliebene Verständigung ist Missstand**

Positiv zur Kenntnis nahm die VA, dass die Übermittlung der sogenannten „Mieterlisten“ eingestellt wurde. Die unterbliebene Verständigung nach Art. 13 DSGVO stellt jedoch einen Missstand in der Verwaltung gem. Art. 148a Abs. 1 B-VG dar. Die VA regte an, die (ehemaligen) Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräte zur Löschung bzw. Vernichtung der übermittelten „Mieterlisten“ aufzufordern.

Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass die Anregung der VA zur Kenntnis genommen werde. Wiener Wohnen stehe im regelmäßigen Austausch mit den die Mieterinnen und Mieter vertretenden Personen. Die Mieterbeirätinnen und Mieterbeiräte würden explizit auf den Art. 17 DSGVO und die damit verbundene Verpflichtung zur Löschung personenbezogener Daten hingewiesen.

Bezüglich der Wohnungskommission werde Art. 5b der Geschäftsordnung der Wohnungskommission präzisiert. Die VA begrüßte die Klarstellung und hielt fest, dass sie davon ausgehe, dass die Wohnungskommission ihrer Aufgabe nach § 20 Mitbestimmungsstatut künftig nachkommen und Beschwerden eigenständig und im Sinne einer unabhängigen Schlichtungsstelle behandeln werde.

**Klarstellung der  
Zuständigkeit**

Einzelfall: 2023-0.531.363 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V- 1112613/23

## 2.7.4 Keine schriftliche Aufschlüsselung offener Forderungen

### Vorschreibungen stiften Verwirrung

Eine Mieterin von Wiener Wohnen beschwerte sich über Schimmelbildung in ihrer Wohnung. Wiener Wohnen habe in der Vergangenheit mehrfach Ausbesserungen veranlasst und hierfür bislang auch stets die Kosten getragen. Zuletzt habe sie jedoch verschiedene Zahlungsaufforderungen erhalten, die sie sich nicht erklären könne. Auch telefonisch habe sie verschiedene Auskünfte erhalten. Die VA leitete ein Prüfverfahren ein und ersuchte Wiener Wohnen, der Mieterin eine schriftliche Aufstellung sämtlicher offener Forderungen und der VA eine Kopie dieser Erledigung zu übermitteln.

### Schriftliche Aufschlüsselung erst nach Aufforderung durch die VA

Der daraufhin von Wiener Wohnen übermittelten Aufschlüsselung zufolge setzten sich die offenen Forderungen aus Sanierungskosten für die Schimmelbeseitigung, offenen Mietforderungen und Mahngebühren zusammen. Demnach habe die Mieterin für Juni 2022 0,49 Euro zu wenig an Miete überwiesen. Für September 2022 sei fälschlicherweise eine für eine andere Wohnung bestimmte Zahlung auf ihrem Mieterkonto verbucht worden. Im Oktober sei daher zunächst eine zu niedrige Miete vorgeschrieben worden. Nach Kenntnis der Fehlbuchung sei diese richtiggestellt worden. Die Kosten für die Schimmelentfernung und die damit verbundenen Mahnspesen habe Wiener Wohnen schließlich „in Kulanz“ erlassen. Die VA beanstandete, dass Wiener Wohnen die von der Mieterin erbetene, schriftliche Aufschlüsselung erst nach Einschreiten der VA übermittelte.

Einzelfall: 2023-0.039.073 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-100736/23

## 2.7.5 Wasserschaden auf Kosten des Nachmieters

### Instandsetzungsarbeiten

Die Großmutter eines 24-Jährigen verunglückte in einem Wiener Gemeindebau. Die Angehörigen setzten sich für den Übergang der Wohnung auf den Enkel ein und Wiener Wohnen übernahm die erforderlichen Instandsetzungsarbeiten der Leitungen.

Noch vor der Wohnungsübergabe und dem Beginn des Mietvertrages kam es zu erheblichen Wasserschäden in der unterhalb der Wohnung des neuen Jungmieters gelegenen Wohnung. Diese Wasserschäden lösten nach Abschluss des Mietvertrages in der Wohnung des 24-jährigen massive Schimmelbildung aus.

### Wasserschäden soll Jungmieter bezahlen

Der Jungmieter gab gegenüber der VA an, sich von Wiener Wohnen in der ohnedies belastenden Situation alleine gelassen zu fühlen. Wiener Wohnen habe nach Auftreten der Schimmelbildung zunächst keine entsprechenden Schritte unternommen. Obwohl die Wohnung nicht bewohnbar gewesen sei, habe er keine Mietzinsreduktion erhalten. Der Jungmieter gab gegenüber der VA an, vom Verschulden der von Wiener Wohnen beauftragten Handwerker

auszugehen. Die Kosten für den mittlerweile von Wiener Wohnen beauftragten Installateur seien jedoch ihm in Rechnung gestellt worden.

Nach mehreren Kontaktaufnahmen mit der MD der Stadt Wien setzte diese die VA schließlich über die Fertigstellung sämtlicher Instandsetzungsarbeiten in Kenntnis. Der Fliesenleger habe den Wandbelag instandgesetzt, der Bodenleger den Parkettboden ausgebessert. Der Schimmel sei entfernt und die Malerei erneuert worden. Zusätzlich seien Ausbesserungsarbeiten an den Türen durchgeführt worden. Weiters seien in einem ersten Schritt die Mietzinsreduktion und Kostenrückerstattung veranlasst worden. Nach Fertigstellung der Folgearbeiten sei eine weitere Mietzinsreduktion zugesagt und der Hauptmieter postalisch darüber informiert worden. Eine weitere Kostenrückerstattung von rund 5.080 Euro sei in Arbeit und werde in den nächsten Tagen auf das Konto des Hauptmieters überwiesen.

**Mietzinsreduktion  
und Rückerstattung**

Einzelfall: 2023-0.131.676 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-344196/23

## **2.7.6 Mieter muss nicht für Verunreinigung durch Unfall zahlen**

Die Nichte eines ehemaligen Mieters in einem Gemeindebau im 10. Wiener Gemeindebezirk wandte sich an die VA. Nach einem Unfall in seiner Mietwohnung sei ihr pflegbedürftiger Onkel in ein Pflegeheim gekommen. Bei der Rückgabe der Wohnung habe ihr Vater eine Forderung von Wiener Wohnen in Höhe von 680 Euro unterschrieben. Die Forderung sei entstanden, weil ihr Onkel im Zuge des Unfalls in der Wohnung sehr viel Blut verloren hatte und es dadurch zu einer Verunreinigung des Fußbodens gekommen war.

**Blutverlust  
durch Unfall**

Die MD der Stadt Wien gab gegenüber der VA an, dass die schriftliche Aufkündigung für die Gemeindewohnung im Dezember 2022 eingelangt sei. Eine Kündigungsbestätigung sei mit einer standardisierten Wiener Wohnen-Information über die Bedingungen für die Aufkündigung des Mietvertrages versendet worden. Demnach seien Gemeindewohnungen in einem geräumten und ordentlichen Zustand zum vereinbarten Termin zu übergeben. Alle über die gewöhnliche Abnutzung hinausgehenden Schäden müssten behoben sein. Werde die Wohnung nicht den Bedingungen entsprechend retourniert, behalte sich Wiener Wohnen vor, etwaige Kostenersatzforderungen zu stellen. Ob und gegebenenfalls in welchem Umfang Instandsetzungen bzw. Ausbesserungen erforderlich seien, werde jeweils im Einzelfall im Rahmen des Rückstellungstermins festgestellt.

Die Wohnung sei Ende Jänner 2023 durch den bevollmächtigten Bruder des vormaligen Mieters zurückgestellt worden. Der Holzboden sei infolge eines Unfalls des Hauptmieters mit Blut stark verunreinigt gewesen. Die Übergabe der Wohnung sei somit nicht im ordentlichen Zustand erfolgt, der gesamte Holzboden habe abgetragen und erneuert werden müssen. Für die notwen-

**Kostenvorschreibung  
wegen  
Verunreinigung**

digen Maßnahmen sei dem ausziehenden Mieter unter Berücksichtigung der Dauer des Mietverhältnisses von zehn Jahren und der Größe des Bodens im Ausmaß von 17 m<sup>2</sup> ein Kostenersatz in Höhe von 680 Euro verrechnet worden.

Nach eingehender rechtlicher Prüfung des Sachverhalts gehe Wiener Wohnen jedoch davon aus, dass das schadenskausale Ereignis nicht auf einem schuldhaften Verhalten des vormaligen Mieters beruhe. Es sei somit keine Haftung im Sinn des § 1111 ABGB begründet worden. Die Vorschreibung werde daher – auch im Sinn der sozialen Hausverwaltung – storniert. Der mittlerweile zur Gänze einbezahlte Betrag werde zurückerstattet.

**Refundierung** Die VA nahm die Refundierung des in Rechnung gestellten Betrages erfreut zur Kenntnis.

Einzelfall: 2023-0.240.427 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-532306/23

### **2.7.7 Langwierige Entfernung eines Namensschildes**

**Mehrere Jahre  
seit Tod vergangen**

Ein Wiener berichtete der VA, dass seine Mutter eine Gemeindewohnung bewohnt habe. Obwohl seit ihrem Tod bereits mehrere Jahre vergangen seien, sei ihr Name nach wie vor an der Gegensprechanlage des Wohnhauses angebracht. Als Rechtsnachfolger seiner verstorbenen Mutter habe er Wiener Wohnen daher ersucht, das Namensschild an der Gegensprechanlage zu entfernen. Wiener Wohnen habe ihm daraufhin das Formular „Ansuchen um Änderung der Beschriftung der Gegensprechanlage“ übermittelt, das er auch unterschrieben retourniert hätte. Seit seinem Ansuchen seien bereits wieder über drei Monate vergangen, ohne dass diesem entsprochen worden wäre.

In ihrer Stellungnahme bestätigte die MD der Stadt Wien, dass bei der Weitervermietung übersehen worden sei, die Beschriftung zu ändern. Dem Ansuchen des Wieners sei versehentlich nicht zeitnah entsprochen worden. Wiener Wohnen bedauere die Verzögerung und habe die Beschriftung der Gegensprechanlage inzwischen entfernt. Die VA nahm die Wiener Wohnen zuzurechnende Verzögerung zur Kenntnis.

Einzelfall: 2023-0.296.129 (VA/W-G/B-1), MPRGIR – V-523490/23



## Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AKH	Allgemeines Krankenhaus
AMS	Arbeitsmarktservice
Art.	Artikel
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BauO	Bauordnung
BD	Bildungsdirektion
BDA	Bundesdenkmalamt
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
Bgld	Burgenland
BH	Bezirkshauptmannschaft
BM...	Bundesministerium ...
BMBWF	... für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BMI	... für Inneres
BMSGPK	... für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
BVA	Bundesvoranschlag
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
CGW	Chancengleichheitsgesetz Wien
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
dB	Dezibel
d.h.	das heißt
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
EU	Europäische Union
EUV	Vertrag über die Europäische Union
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
(f)f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FH	Fachhochschule
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß
GewO	Gewerbeordnung
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz
HOG	Heimopferrentengesetz
IOI	International Ombudsman Institute

KFZ	Kraftfahrzeug
KI	Künstliche Intelligenz
Ktn	Kärnten
LGBTIQ+	lesbisch, schwul, bisexuell, transgeschlechtlich, intergeschlechtlich und queer (lesbian, gay, bisexual, transgender, intersexual and queer)
LH	Landeshauptmann
lit.	litera (Buchstabe)
LPD	Landespolizeidirektion
LReg	Landesregierung
LVwG	Landesverwaltungsgericht
m	Meter
m <sup>2</sup>	Quadratmeter
MA	Magistratsabteilung
MD	Magistratsdirektion
Mio.	Million(en)
MRB	Menschenrechtsbeirat
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NGO	Nichtregierungsorganisation (Non-Governmental Organisation)
NÖ	Niederösterreich
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
Nr.	Nummer
NS	Nationalsozialismus
ÖB	Österreichische Botschaft
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
OGH	Oberster Gerichtshof
OÖ	Oberösterreich
OPCAT	Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe
ORF	Österreichischer Rundfunk
OSZE	Organisation für Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa
PB	Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
S.	Seite
s.	siehe
Sbg	Salzburg
sog.	sogenannte(r)

SPG	Sicherheitspolizeigesetz
StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz
StGB	Strafgesetzbuch
Stmk	Steiermark
StVO	Straßenverkehrsordnung
u.a.	unter anderem
UN(O)	United Nations Organization
UN-BRK	UN-Behindertenrechtskonvention
Ust.	Umsatzsteuer
usw.	und so weiter
u.(v.)a.	und (viele) andere
VA	Volksanwaltschaft
v.a.	vor allem
Vbg	Vorarlberg
VfGH	Verfassungsgerichtshof
VfSlg.	Sammlung der Erkenntnisse und wichtigsten Beschlüsse des Verfassungsgerichtshofes
vgl.	vergleiche
VGW	Verwaltungsgericht
VO	Verordnung
VStG	Verwaltungsstrafgesetz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
VwGVG	Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetz
WG	Wohngemeinschaft
WKJHG	Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz
WMG	Wiener Mindestsicherungsgesetz
WStV	Wiener Stadtverfassung
WU	Wirtschaftsuniversität
WWFSG	Wiener Wohnbauförderungs- und Wohnhaussanierungs- gesetz
z.B.	zum Beispiel



## Volksanwältin Gaby SCHWARZ GESCHÄFTSBEREICH

### Geschäftsbereichsleitung

Dr. Michael MAUERER DW-132

Assistenz  
Mareike WUNDERLER, MSc DW-189

### Öffentlichkeitsarbeit

Mag. Pia ULRICH DW-260

### Sekretariat

Hannah NEUSSNER 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
- ▶ Mag. Hannah BOOGMAN DW-206
- ▶ Univ.-Doz. Dr. Wolfgang KLEEWEIF 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.ª Nadine RICCABONA, MA DW-133
- ▶ Christine SKRIBANY DW-138
- ▶ Mag. Katharina SUMMER DW-210

## Internationales / IOI Generalsekretariat

### IOI Generalsekretärin

Gaby SCHWARZ

- ▶ Hannah Maria SUNTINGER, BA BA DW-208
- ▶ Mag.ª Ursula BACHLER DW-201
- ▶ Sanja JIMENEZ-MATIC, M.A. DW-213
- ▶ Mag.ª Karin WAGENBAUER DW-202
- ▶ Christin EBELING, LL.M. DW-207  
(Verwaltungspraktikantin)

## Volksanwalt Mag. Bernhard ACHITZ GESCHÄFTSBEREICH

### Geschäftsbereichsleitung

Dr. Adelheid PACHER DW-243

Assistenz  
Mag. Nina AUGUSTIN DW-148

### Öffentlichkeitsarbeit

Florian KRAFTNER DW-209

### Sekretariat

Daniel MAURER DW-111  
Jennifer SCHÄFFER 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-KOVÁČ DW-141
- ▶ Dr. Martin HIESEL DW-103
- ▶ Dr.ª Alexandra HOFBAUER DW-239
- ▶ Mag.ª Michaela LANIK DW-250
- ▶ MMag. Dorija NOORMOFIDI DW-142
- ▶ Mag. Patricia NACHTNEBEL DW-112
- ▶ Mag. Alfred REIF DW-113
- ▶ Mag.ª Elke SARTO DW-244
- ▶ Dr.ª Verena TADLER-NAGL, LL.M. DW-231
- ▶ Mag. Heimo TRÖSTER DW-125
- ▶ Mag. Margit UHLICH DW-257
- ▶ Mag. Elisabeth Mitterlehner DW-251  
(Verwaltungspraktikantin)

## BÜRO DER RENTENKOMMISSION

### Leitung

Mag. Johanna WIMBERGER DW-256

- ▶ Andrea FENZ DW-144
- ▶ Katharina GRAF DW-145
- ▶ Mag. Andreas KRIECHBAUM DW-115  
(Verwaltungspraktikant)
- ▶ Leyla SAGMEISTER DW-147  
(Verwaltungspraktikantin)

## Volksanwalt 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. Elisabeth CSEBITS DW-153
- ▶ Julian DUPAL DW-155
- ▶ Mag.ª Corina HEINREICHBERGER DW-123
- ▶ Mag. Dominik HOFMANN DW-186
- ▶ Mag.ª Dorothea HÜTTNER DW-137
- ▶ Mag. Alice JÄGER DW-136
- ▶ Mag. Magdalena JÄGER DW-186
- ▶ Mag. Corinna KLECZANDER DW-139
- ▶ Mag. Maria Christine KÖHLE DW-214
- ▶ Mag. Stephan KULHANEK DW-236
- ▶ Siegfried Josef LETTNER DW-232
- ▶ MMag. Erhard PLOY DW-235
- ▶ Dr. Manfred POSCH DW-129
- ▶ Mag. Janine TOMSICH, LL.B. DW-249
- ▶ Mag.ª Petra WANNER DW-127
- ▶ Mag. Julia-Maria SALAMON DW-238  
(Verwaltungspraktikantin)

## VERWALTUNG

### Leitung

Dr. Reinhard BINDER-KRIEGLSTEIN DW-216

### stv. Leitung

Mag. Luzia OWAJKO-WEIß DW-219

#### V/1 - Kanzlei & Wirtschaftsstelle

- ▶ Jacqueline KADLCEK DW-242
- ▶ Michaela KURZAWA DW-117

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

- ▶ Susanne STRASSER DW-212
- ▶ Rosa HAUMER DW-187
- ▶ Sabrina HOLZSCHUH DW-154

#### V/1 - Dienstrechtsreferat

- ▶ Renate LEUTMEZER DW-245
- ▶ Andrea MOTAL DW-211

#### V/2 - Empfang & Auskunftsdienst

- ▶ Mag. Lukas LAHNER DW-100
- ▶ Karin MERTL DW-149
- ▶ Johanna HAGEN DW-101

#### V/3 - Beschwerdekanzlei

- ▶ Irene ÖSTERREICHER (Ltr.) DW-140
- ▶ Stephan ATTERBIGLER DW-247
- ▶ Sabine HORNBACHER DW-240
- ▶ Maria LEDERMANN DW-107

#### V/4 - IKT & Statistik

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

#### V/5 - Schreibdienst

- ▶ Sandra CENEK
- ▶ Geanina Maria FAT DW-157
- ▶ Sonja UNGER DW-104
- ▶ Zahide ALTINDAS DW-119
- (Verwaltungspraktikantin)
- ▶ Lisa SCHRAMM DW-241
- (Verwaltungspraktikantin)

#### V/6 - Hausbetreuung & Bibliothek

- ▶ Michael HORVATH DW-134
- ▶ Richard ÜBERMASSER DW-225
- ▶ Roman HOFBAUER
- ▶ Ömeralp KILIC DW-188
- (Verwaltungspraktikant)

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

- ▶ Mag. Walter WITZERSDORFER DW-233
- ▶ Selina MARCHER DW-146
- ▶ Mag. Viktoria MEISERMANN DW-118
- (Verwaltungspraktikantin)

#### V/8 - Öffentlichkeitsarbeit

- ▶ Mag.<sup>a</sup> Agnieszka KERN, MA DW-204

## RENTENKOMMISSION

### Vorsitzender

Mag. Bernhard ACHTIZ

#### Name

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

## **Impressum**

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

Redaktion und Grafik: Volksanwaltschaft

Herausgegeben: Wien, im Mai 2024