



## Volksanwaltschaft präsentiert Jahresbericht 2009

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit mehr als drei Jahrzehnten unabhängig die tägliche Arbeit der Verwaltungsbehörden und prüft die Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen. „Bürgerinnen und Bürger haben ein Recht auf transparente Verwaltungsstrukturen und nachvollziehbare Behördenentscheidungen. Die Volksanwaltschaft kümmerte sich 2009 um die Anliegen von fast 15.000 Personen. 6.200 Prüfverfahren wurden eingeleitet, um behördliche Entscheidungen zu kontrollieren. Bei knapp 15 Prozent aller Prüfverfahren gab es tatsächlich einen Missstand in der Verwaltung“, fasst die Vorsitzende der Volksanwaltschaft Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits die Leistungsbilanz 2009 zusammen, die soeben an den Nationalrat übermittelt wurde.

### 1. Leistungsbilanz 2009

|   | 2008          | 2009          |
|---|---------------|---------------|
| Beschwerden über die Verwaltung           | 9.641         | 10.320        |
| <i>Eingeleitete Prüfverfahren</i>         | <i>6.563</i>  | <i>6.235</i>  |
| <i>Kein Prüfverfahren</i>                 | <i>3.078</i>  | <i>4.084</i>  |
| <i>Eingeleitete Verordnungsanfechtung</i> | <i>0</i>      | <i>1</i>      |
| Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages   | 5.004         | 4.533         |
| <b>Bearbeitete Bürgeranliegen GESAMT</b>  | <b>14.645</b> | <b>14.853</b> |

14.853 Menschen, die sich von einer Behörde schlecht behandelt fühlten oder fürchteten, nicht zu ihrem Recht zu kommen wandten sich 2009 mit ihren Anliegen an die Volksanwaltschaft. Dies ist im Vergleich zu den bereits hohen Zahlen des Vorjahres ein weiterer geringer Anstieg. Auch die Zahl der Fälle, in denen sich Personen ganz konkret von einer Behörde schlecht behandelt fühlten, stieg auf 10.320. Bei knapp zwei Drittel dieser konkreten Behördenbeschwerden (6.235) veranlass-

te die Volksanwaltschaft eine detaillierte Überprüfung. Konnte die Volksanwaltschaft bei einer Beschwerde von Anfang an keinen Missstand feststellen (4.084 Fälle) gaben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rechtliche Auskünfte.

#### **Prüfverfahren in der Bundesverwaltung 2009 – Inhaltliche Schwerpunkte**

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Geprüftes Bundesministerium</b>                           | <b>2009</b>  |
| Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz | 1.160        |
| Bundesministerium für Justiz                                 | 756          |
| Bundesministerium für Inneres                                | 474          |
| <b>Bundesverwaltung - Gesamt</b>                             | <b>3.775</b> |

Insgesamt führte die Volksanwaltschaft 3.775 Prüfverfahren in der Bundesverwaltung durch. An der Spitze lag wie schon in den vergangenen Jahren der Sozialbereich, in dem 30 Prozent der Prüfverfahren stattfanden, gefolgt von Beschwerden über die Justiz und dem Bereich innere Sicherheit.

Wie auch schon in den vergangenen Jahren finden die meisten Beschwerden und Prüfverfahren im Sozialbereich statt, für den Volksanwalt Dr. Peter Kostelka verantwortlich zeichnet. Mängel bei der PflegegeldEinstufung, Probleme bei den Pensionszeiten oder Beschwerden rund um das Arbeitslosengeld betreffen besonders viele Menschen. Insgesamt fanden knapp über 30 % aller Prüfverfahren im Sozialbereich statt. Zuständig sind hier neben dem Arbeits- und Sozialministerium die Versicherungsträger sowie das Arbeitsmarktservice.

2009 wurden 756 Beschwerden über die Justiz an die zuständige Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek gerichtet. 20 % aller Prüfverfahren fanden in diesem Bereich statt. Der Rückgang im Vergleich zu den Vorjahren (2008: 927) liegt einerseits an dem neu eingeführten Fortführungsantrag für die Opfer von Straftaten. Andererseits übernehmen die 2007 geschaffenen Justiz-Ombudsstellen als neues Instrument auch einen Teil der internen Kontrolle der Justizverwaltung. die Kontrollzuständigkeit der Volksanwaltschaft betrifft die Bereiche der Justizverwaltung, der Staatsanwaltschaften, des Strafvollzuges und die Prüfung von Verfahrensverzögerungen. Ein großer Teil der Beschwerden bezog sich aber auch 2009 auf Akte der unabhängigen Rechtsprechung.

Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits verzeichnete im Berichtsjahr 474 Beschwerdefälle aus dem Bereich innere Sicherheit, damit fielen 12 % aller Prüfverfahren in diesem Bereich an. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Beschwerdeaufkommen um 9 % zurückgegangen (2008: 503). Der Anstieg

fremden- und asylrechtlicher Beschwerden setzte sich aber auch 2009 fort. Beschwerden betrafen nicht ausschließlich das Bundesministerium für Inneres und diesem unterstellte Behörden. Ein Drittel der Beschwerdefälle im Asylbereich betraf den Asylgerichtshof bzw. den Unabhängigen Bundesasylsenat. Betroffene beanstandeten vor allem die lange Dauer ihrer Berufungsverfahren.

Die Volksanwaltschaft kontrolliert in sieben von neun Bundesländern auch die Landes- und Gemeindeverwaltung und berichtet darüber den Landtagen. Insgesamt wurden im vergangenen Jahr 2.458 Prüfverfahren durchgeführt. Berichte darüber ergingen an die Landtage in Oberösterreich, Salzburg, Wien und dem Burgenland. Die Schwerpunkte lagen hier in den Bereichen Raumordnung und Baurecht, Sozialhilfe und Jugendwohlfahrt so wie Gemeindeangelegenheiten. Auch Probleme rund um die Staatsbürgerschaft waren häufig.

#### **Erledigte Prüfverfahren in der Bundesverwaltung 2009**

|  | <b>2009</b>  | <b>2008</b>  |
|--|--------------|--------------|
| Kein Missstand in der Verwaltung                           | 3.664        | 3.798        |
| Misstand in der Verwaltung                                 | 641          | 689          |
| Prüfverfahren unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch) | 1.076        | 1.206        |
| Volksanwaltschaft nicht zuständig                          | 890          | 1.093        |
| Beschwerde zurückgezogen                                   | 490          | 663          |
| <b>Abgeschlossene Prüfverfahren</b>                        | <b>6.761</b> | <b>7.449</b> |

2009 konnten insgesamt 6.761 Prüffälle erledigt werden, dabei wurden 641 Missstände in der Verwaltung festgestellt. Dies entspricht 14,9 Prozent der eingeleiteten Prüfverfahren und ist mit den Ergebnissen des Vorjahres vergleichbar (2008: 15,3 %). Betroffene erfuhren im Schnitt nach 47 Tagen, ob in ihrem Fall ein Missstand in der Verwaltung vorlag.

Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil der täglichen Arbeit der Volksanwaltschaft: 8.000 Personen kontaktierten den Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch. Sie erhielten eine Erstinformation, wollten sich konkret über eine Behörde beschweren oder sich nach dem Stand ihres Verfahrens erkundigen. Rund 13.200 Briefe und E-Mails erreichten die Singerstraße. Die Korrespondenz mit Menschen, die einen Missstand in der Verwaltung vermuteten, stieg im Vergleich zum Vorjahr sogar um 20 % und umfasste mehr als 23.100 Schriftstücke. Rund 8.800 Briefe und Mails wurden mit Behörden ausgetauscht. Im Rahmen von 189 Sprechtagen in ganz Österreich führten die Volksanwältinnen und der Volksanwalt knapp 1.200 persönliche Gespräche. Sprechtag wurden nicht nur an den Bezirkshauptmannschaften oder in Ämtern der Landesregierung ab-

gehalten, die Volksanwältinnen und der Volksanwalt besuchten auch Justizanstalten, Polizeianhaltezentren und Bundesheerkasernen. Die Website [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) ist ein zusätzliches wichtiges Kommunikationsinstrument und verzeichnete 2009 über 1,34 Mio. Zugriffe aus insgesamt 116 Ländern.

## **2. Beispiel aus der Prüffähigkeit von Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoitsits: Fremdenpolizei ignoriert Ermittlungsfrist bei Aufenthaltsehen**

*Ein Fall aus der Praxis:* Frau N.N. beantragte bei der Wiener Magistratsabteilung 35 einen Aufenthaltstitel Familienangehöriger. Die Bundespolizeidirektion Wien überprüfte in der Folge das mögliche Vorliegen einer Aufenthaltsehe und benötigte dabei für zwei Verfahrensschritte über zehn Monate, aus Sicht der Volksanwaltschaft eine ausgesprochen bürgerunfreundliche Vorgangsweise. Das Aufenthaltstitelverfahren wurde letztlich positiv abgeschlossen.

Bei begründetem Verdacht hinsichtlich einer Aufenthaltsehe wird die Fremdenpolizei tätig. Sie muss die Aufenthaltsbehörde binnen drei Monaten von ihren Ermittlungsergebnissen informieren. Unverhältnismäßige Verzögerungen im Aufenthaltstitelverfahren sollen so vermieden werden. Bereits 2008 wies die Volksanwaltschaft darauf hin, dass die fremdenpolizeilichen Behörden diese Ermittlungsfrist von drei Monaten nicht einhalten. Auch in diesem Berichtsjahr beschwerten sich Betroffene über die lange Dauer ihrer Aufenthaltstitelverfahren. Die langen Ermittlungen der Fremdenpolizei wegen des Verdachtes einer Aufenthaltsehe waren dabei oftmals ausschlaggebend.

In einem Wiener Fall stellte die Volksanwaltschaft fest, dass die Fremdenpolizei sieben Monate wegen Aufenthaltsehe ermittelte. Die Magistratsabteilung 35 hätte nach Ablauf der 3-Monatsfrist das Aufenthaltstitelverfahren fortführen müssen. Die Behörde rechtfertigte sich, dass dies nicht möglich war, dass die Fremdenpolizei weitere Erhebungen durchführen wollte und den Akt nicht zurückgeschickt hatte. Das Bundesministerium für Inneres wiederum vertrat die Ansicht, dass die gesetzliche Bestimmung keine Verpflichtung zur Aktenrücksendung enthält. Ohne Aktenrücksendung kann jedoch die Aufenthaltsbehörde de facto das Verfahren nicht fortführen, das Vorgehen des Innenministeriums ist daher kritikwürdig.

Trotz Problemen in der Praxis wurde die Ermittlungsfrist durch die Novelle des Fremdenengesetzes mit Anfang 2010 sogar auf fünf Monate ausgedehnt. Diese Ausweitung geht nur zulasten der Aufenthaltstitelwerberinnen und -werber, da sich das Problem der Aktenübermittlung nun eventuell nicht nach drei Monaten, sondern erst nach fünf Monaten stellt. Die Volksanwaltschaft konnte er-

reichen, dass das Bundesministerium für Inneres einen ergänzenden Erlass erarbeitet. Die Fremdenpolizei wird darin auf die gesetzliche Ermittlungsfrist hingewiesen und angewiesen, die Originalakten nach spätestens fünf Monaten an die Aufenthaltsbehörde zurückzuschicken.

### **3. Beispiel aus der Prüftätigkeit von Volksanwalt Dr. Peter Kostelka: Rehabilitation von Kindern nicht gesichert**

Rund 250 Kinder und Jugendliche erkranken in Österreich jährlich an Krebs. Sie müssen sich langen und belastenden Therapien unterziehen, um direkte Tumorfolgen zu bekämpfen. Dabei können Querschnittslähmungen genauso auftreten wie Extremitätenverluste oder Hörstörungen. Auch chronisch schwer kranke Kinder oder Jugendliche, die an Unfallfolgen leiden, erleben ähnliche medizinische und psychologische Ausnahmezustände. Rehabilitationskliniken, die speziell auf die Bedürfnisse solcher Kinder und Jugendlichen samt deren Familien ausgerichtet sind, gibt es derzeit in Österreich nicht. Diese wären nach Expertenmeinung besonders wichtig, um den Schock der Diagnose und der mitunter monatelangen Spitalsbehandlung zu bewältigen. Schätzungen gehen davon aus, dass bis zum Jahr 2020 rund 185 Betten für die Kinder- und Jugendrehabilitation in Österreich notwendig sein werden.

Derzeit gibt es in Österreich keine umfassende Betreuung mit pädagogischer und psychologischer Begleitung für Kinder und Jugendliche. Es existiert auch keine klare Regelung, wann ein Kind einen Leistungsanspruch auf Rehabilitation hat. Mangels eines speziellen Angebotes in Österreich unterstützen Krankenversicherungsträger fallweise Aufenthalte in ausländischen Spezialkliniken finanziell. Für viele Familien ist dies keine Lösung. Nach monatelangen Spitalsaufenthalten sind Rehabilitationsaufenthalte in Deutschland oder der Tschechischen Republik für die Kinder oft zu anstrengend. dabei zeigen gerade erfolgreiche Beispiele aus Nachbarstaaten, wie familiengeführte Rehabilitationseinrichtungen unter Einbeziehung der Angehörigen Therapieerfolge erzielen und eine ganzheitliche Gesundung unterstützen. Durch die stationären Aufenthalte wird die durch die schwere Erkrankung ins Wanken gebrachte Psyche stabilisiert und Kraftreserven erschlossen. Aus diesen Gründen unterstützen auch Medizinerinnen und Mediziner den Auf- und Ausbau einer Kinderrehabilitation in Österreich.

Für Betroffene ist es ein Nachteil, dass die Gewährung von Rehabilitationsmaßnahmen seit 1992 lediglich eine so genannte Pflichtaufgabe der Krankenversicherungsträger ist. Diese sind zur Erbringung von Maßnahmen der Rehabilitation zwar verpflichtet, dieser Verpflichtung steht aber

kein individueller Leistungsanspruch gegenüber. Ursprüngliche Pläne, die Rehabilitation in der Krankenversicherung in eine Pflichtleistung mit individuellem Rechtsanspruch umzuwandeln, wurden bislang nicht realisiert.

#### **4. Beispiel aus der Prüftätigkeit von Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek: Dürfen Freibad und Schilift für Einheimische billiger sein?**

Zahlreiche Personen haben sich bei der Volksanwaltschaft beschwert, weil sie bei der Nutzung von öffentlichen Einrichtungen höhere Eintrittsgebühren zahlen mussten als Einheimische. Davon betroffen sind Bäder, Schilifftanlagen, Parkanlagen und Fitnessstudios, die entweder von einer Gemeinde betrieben werden oder in einem gewissen Abhängigkeitsverhältnis zu dieser stehen. Die Volksanwaltschaft prüfte daher die Frage, inwiefern Gemeinden durch billigere Tarife für Einheimische diskriminierend handeln. Im Rahmen dieser Prüfverfahren ist ein Manko der Volksanwaltschaft wieder deutlich geworden: Die Volksanwaltschaft darf ausgegliederte Rechtsträger nicht prüfen, sondern an diese nur informelle Anfragen richten. Die Erweiterung der Prüfkompetenz auf privatwirtschaftliche Unternehmen, die öffentliche Aufgaben wahrnehmen, ist daher dringend notwendig.

*Fälle aus der Praxis:* Die im Vergleich zum Tageseintritt von 6 bzw. 10 EUR deutlich günstigere Saisonkarte für den Wiener Neudorfer Badeteich um 40 EUR kann nur von Wiener Neudorfer Bürgerinnen und Bürgern erworben werden. Diese Tarifgestaltung ist ein exemplarisches Beispiel für eine sachlich nicht gerechtfertigte Schlechterstellung von Nichteinheimischen. Die Gemeinde Laxenburg wiederum subventioniert den privaten Betreiber des Schlossparks Laxenburg. Dieser verlangt für den Besuch Eintritt. Basierend auf einer vertraglichen Vereinbarung mit der Gemeinde bezahlen Einheimische keinen Eintritt. Die Subvention an sich ist zulässig. Die unterschiedlichen Tarife sind aber eine Diskriminierung von Personen, die nicht in Laxenburg ihren Wohnsitz haben.

Gemeinden sind im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung an den Gleichheitsgrundsatz und das Diskriminierungsverbot gebunden. Die EU-Verträge verbieten eine Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit. Der EUGH vertritt die Auffassung, dass ungerechtfertigte Tarifvorteile für Einheimische gegen EU-Recht verstoßen. Dies gilt für EU-Bürgerinnen und EU-Bürger, die sich in Österreich benachteiligt fühlen. Zwischen österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern gilt der verfassungsrechtliche Gleichheitsgrundsatz. Gemeinden müssen Abweichungen davon sachlich rechtfertigen. Werden Einheimische durch einheitliche Tarife unterversorgt oder verdrängt,

sind Abweichungen gerechtfertigt. Verträge zwischen Gemeinden und Bürgerinnen bzw. Bürgern, die gegen diese Prinzipien verstoßen, sind teilnichtig. Zumindest überhöhte Entgelte der letzten drei Jahre könnten nach Ansicht der Volksanwaltschaft zurückgefordert werden. Oftmals kommt es aber auch zu indirekten Tarifbegünstigungen von Einheimischen, die wesentlich schwerer zu überprüfen sind.

#### **Rückfragehinweis**

Mag. Christine Stockhammer

Volksanwaltschaft, Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Mailto: [christine.stockhammer@volksanw.gv.at](mailto:christine.stockhammer@volksanw.gv.at)

Tel: 01 51 505 142

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

Der gesamte Jahresbericht 2009 ist auf [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) abrufbar.