

VOLKSANWALTSCHAFT



# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag

2024



Bericht der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag  
2024

Band  
Kontrolle der öffentlichen Verwaltung



# Vorwort

Die Rahmenbedingungen für staatliches Handeln werden immer komplexer. Herausforderungen können meist nur in Zusammenarbeit mithilfe von Synergien und Austausch gelöst werden. Dazu kommen der gesellschaftliche, wirtschaftliche und politische Wandel und die Krisen, die in den letzten Jahren zugenommen haben. Damit der Staat all diese Herausforderungen bewältigen kann, braucht er eine gut funktionierende Verwaltung. Um gut zu funktionieren, müssen Verwaltungen heutzutage einerseits flexibel und anpassungsfähig sein und über eine positive Fehlerkultur verfügen, andererseits müssen sie aber – gerade in Krisenzeiten – Stabilität und Rechtssicherheit garantieren. Hierbei können und sollten die derzeitigen Krisen als Impulsgeber gesehen werden, um Dinge zu verbessern. Nur stabile Institutionen, die auch in schwierigen Zeiten flexibel aber rechtssicher handeln und Herausforderungen lösen, können das Vertrauen der Menschen in staatliche Strukturen langfristig sicherstellen.

Seit ihrer Gründung setzt sich die Volksanwaltschaft für eine gute Verwaltung ein. Indem sie Missstände in der Verwaltungstätigkeit aufzeigt, schafft sie die Basis für Verbesserungen. Als parlamentarische Ombudseinrichtung unterstützt sie einerseits Menschen bei der Durchsetzung ihrer Rechte gegenüber der Verwaltung. Andererseits vermittelt sie zwischen den Menschen und der Verwaltung, schafft Verständnis für gesetzliche Regelungen und Problemlösungen und trägt auf diese Weise zum Vertrauen in staatliche Institutionen bei.

Über ihre Tätigkeit berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig auch an den Wiener Landtag. Der vorliegende Band widmet sich der Arbeit der Volksanwaltschaft im Bereich der nachprüfenden Verwaltungskontrolle, d.h. der Überprüfung der Verwaltung im Falle von Beschwerden, im Jahr 2024. Die ausführlich dargestellten Feststellungen und Erkenntnisse dokumentieren die inhaltlichen Schwerpunkte der Tätigkeit. Sie zeigen aber auch, wo das Recht auf gute Verwaltung noch unzureichend verwirklicht ist und Handlungsbedarf besteht.

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. Der jährlich erscheinende Band mit dem Titel „Präventive Menschenrechtskontrolle“ enthält ausführliche Darstellungen über Menschenrechtsverletzungen und Gefährdungen, die im Zuge dieser Kontrollen festgestellt wurden, sowie daraus abgeleitete Empfehlungen. Ein vollständiges Bild über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft ergibt sich daher erst aus einer Zusammenschau aller Bände.

Mit 1. Juli 2025 nahm ein neues Kollegium seine Arbeit auf. Volksanwalt Dr. Christoph Luisser, Volksanwältin Gaby Schwarz und Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz wurden vom Parlament für eine sechsjährige Amtszeit bestellt und von Bundespräsident Dr. Alexander van der Bellen angelobt. Derzeit führt Volksanwalt Dr. Christoph Luisser den Vorsitz.

Wir möchten uns an dieser Stelle bei Dr. Walter Rosenkranz und bei MMag. Elisabeth Schwetz für ihre Tätigkeit als Volksanwalt bzw. als Volksanwältin besonders bedanken. Außerdem danken wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausdrücklich für ihren engagierten Einsatz, ohne den die vielfältigen Aufgaben und die Beantwortung der zahlreichen Anfragen nicht bewältigbar gewesen wären. Darüber hinaus gilt unser Dank den Bundesministerien und den übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden für den Austausch und die gute Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren.



Dr. Christoph Luisser



Gaby Schwarz



Mag. Bernhard Achitz

Wien, im Oktober 2025

# Inhalt

Einleitung .....	11
1 Leistungsbilanz .....	13
1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung .....	13
1.2 Tätigkeit der Rentenkommission.....	17
1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle .....	19
1.4 Budget und Personal .....	21
1.5 Öffentlichkeitsarbeit .....	22
1.6 Internationale Aktivitäten .....	28
1.6.1 International Ombudsman Institute (IOI) .....	28
1.6.2 Internationale Zusammenarbeit .....	30
2 Prüftätigkeit.....	35
2.1 Magistratsdirektion.....	35
2.1.1 Neuberechnung der Vordienstzeiten .....	35
2.1.2 Missachtung des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes .....	36
2.1.3 Lange Verfahrensdauer .....	38
2.2 Bildung, Jugend, Integration, Transparenz und Märkte.....	39
2.2.1 Mangel an Kindergartenplätzen für Kinder mit Behinderungen.....	39
2.2.2 Heimopfer – Rentenkommission der VA .....	41
2.2.3 Probleme in der stationären Kinder- und Jugendhilfe .....	44
2.2.4 Kindeswohlgefährdung im Krisenzentrum .....	45
2.2.5 Überbrückung durch Einzelbetreuung .....	46
2.2.6 Keine Sonderzahlungen für pflegende nahe Angehörige.....	47
2.2.7 Delinquente unmündige Minderjährige .....	48
2.2.8 Unsicherheiten im Zusammenhang mit Gefährdungsmeldungen .....	49
2.2.9 Pflegekind: Verbesserungsbedarf bei der Dokumentation.....	50
2.2.10 Regelwidrige Eignungsfeststellung von Pflegepersonen.....	51
2.2.11 Unverständliche Vorgehensweise bei der Unterhaltsfestsetzung.....	52
2.2.12 Spätes Einleiten einer Gefährdungsabklärung .....	53
2.2.13 Unzulässige Aufrechnung gegen Unterhaltsforderungen .....	53
2.2.14 Vernichtung von Akten der Kinder- und Jugendhilfe.....	54
2.2.15 Keine Abhilfe gegen Lärmbelästigungen .....	56
2.2.16 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts....	57

2.2.17	Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschafts-	65
	rechts .....	
2.2.18	Besoldung von Lehrpersonen.....	67
2.2.19	Schulische Förderung bei Long Covid .....	67
2.2.20	Lärmbelästigung durch eine Schule .....	68
2.2.21	Kein Platz für verhaltensauffälligen Schüler .....	69
2.3	Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke.....	70
2.3.1	Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand .....	70
2.3.2	Belästigungen durch Gastgewerbebetriebe .....	70
2.3.3	Fortbetriebsrecht gemäß § 78 GewO 1994.....	71
2.4	Klima, Umwelt, Demokratie und Personal.....	72
2.4.1	Schaden an einem PKW durch Wasserrohrbruch .....	72
2.5	Soziales, Gesundheit und Sport.....	75
2.5.1	Obduktion ohne Abwägung der Interessen .....	75
2.5.2	Versorgungslücken bei Magersucht .....	76
2.5.3	Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen .....	78
2.5.4	Probleme mit der Anweisung der Mindestsicherung .....	79
2.5.5	Aufforderung zur Kontoeröffnung.....	79
2.5.6	Kreis der Anspruchsberechtigten.....	81
2.5.7	Höhe der Mindestsicherung .....	82
2.5.8	Weitergewährung der Mietbeihilfe.....	82
2.5.9	Probleme rund um den Wiener Energiebonus .....	83
2.5.10	Rettung – bitte warten .....	84
2.5.11	Polizei und Rettungsdienste ignorieren Sterbeverfügung .....	84
2.5.12	VA erreicht Verbesserung bei Rehabilitation mit Assistenzhund.....	89
2.5.13	Weiter Probleme bei der Persönlichen Assistenz .....	92
2.5.14	Abwesenheitsregelungen für Menschen mit Behinderungen .....	94
2.5.15	Wiener Patientenanwaltschaft verweigerte die Errichtung von	
	Sterbeverfügungen .....	96
2.6	Stadtentwicklung, Mobilität und Wiener Stadtwerke.....	99
2.6.1	Keine staubfreie Befestigung für schmalen Parkstreifen .....	99
2.6.2	Keine Ausnahmegenehmigung für einen Anrainer einer Schulstraße .	100
2.6.3	Behindertenparkplatz – Behörde reagiert nicht.....	100
2.6.4	Ablehnung eines Behindertenparkplatzes.....	101
2.6.5	Unterbliebene Berücksichtigung einer bezahlten Anonymverfügung..	102
2.6.6	Versand einer Anonymverfügung ohne Zahlschein.....	102
2.6.7	Rückvergütung eines Parkpickerls .....	103



2.7	Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen.....	105
2.7.1	Termine nur nach Vereinbarung .....	105
2.7.2	Lagerung von Gegenständen in Garagen .....	105
2.7.3	Zwingende Unterschrift der Vermietenden bei der Beantragung von Wohnbeihilfe.....	108
2.7.4	Irreführender Hinweis auf Wohnbeihilfeformular .....	108
2.7.5	Wohnbeihilfe NEU und Staatsbürgerschaft.....	109
2.7.6	Mangelnde Zustimmung zur Montage von Klimaanlage .....	112
2.7.7	Übervolle Mülltonnen .....	114
2.7.8	Keine Informationen über alternative Weiterfahrtmöglichkeiten .....	115
	Abkürzungsverzeichnis.....	117



# Einleitung

Seit 1977 ist die Volksanwaltschaft eine wichtige Anlaufstelle für die Bevölkerung bei Problemen mit Behörden. Sie steht allen Menschen zur Seite, die sich von einer österreichischen Verwaltungsstelle ungerecht behandelt fühlen: Weil sie die Entscheidung einer Behörde nicht nachvollziehen können, weil sie keine zufriedenstellende Lösung für ihr Anliegen erhalten oder weil sie auf eine Erledigung unzumutbar lange warten müssen. Die Volksanwaltschaft geht jeder Beschwerde nach und prüft, ob Missstände in der Verwaltung vorliegen. Sie stellt fest, ob Gesetze eingehalten, ob richtig entschieden und ob bürgerfreundlich gehandelt wurde. Dadurch kann sie auch beurteilen, ob Gesetze treffsicher sind oder geändert werden müssen.

Über die Jahrzehnte hinweg ist die Anzahl der Hilfesuchenden kontinuierlich gestiegen und erreichte insbesondere in den letzten Krisenjahren immer neue Rekorde. Dass der Bedarf an einer solchen Einrichtung groß ist, zeigen die rund 23.955 Beschwerden des Jahres 2024. Die anhaltenden Krisen der letzten Jahre haben den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen 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.

**23.955 Beschwerden**

Die Volksanwaltschaft unterstützt betroffene Menschen und verhilft ihnen zu ihrem Recht. Bei rund einem Fünftel aller Beschwerden stellte sich heraus, dass ihre Einschätzung richtig war und die Behörde tatsächlich nicht korrekt gehandelt hatte. In diesen Fällen ergaben die Prüfverfahren der Volksanwaltschaft, dass ein Missstand in der Verwaltung vorlag. Oftmals konnte die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wurde.

**Lösung von Problemen**

Um die Verwaltung zu sensibilisieren, Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden, berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig den gesetzgebenden Körperschaften über ihre Tätigkeit. Indem sie die Verwaltung kontrolliert, Missstände aufzeigt, aber auch Best-Practice-Beispiele identifiziert, macht sie Entscheidungsprozesse nachvollziehbar und trägt so zur Transparenz und Effizienz der österreichischen Verwaltung bei. Indem sie den Menschen hilft, Gesetze und Verwaltungshandeln besser zu verstehen, nimmt die Volksanwaltschaft auch eine Vermittlerrolle zwischen der Bevölkerung auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite wahr.

**Vermittlerrolle zwischen Bevölkerung und Verwaltung**

Da die Volksanwaltschaft alljährlich Tausende Einzelfälle überprüft, weiß sie, wo Schwachstellen in der Verwaltung liegen und in welchen Bereichen es zu Fehlentwicklungen kommt. Daher kann ein einzelner Fall zu einer generellen

**Gemeinsam die öffentliche Verwaltung verbessern**

Empfehlung führen oder legislatischen Änderungsbedarf aufzeigen. Ziel ist, die öffentliche Verwaltung zu verbessern. Daher erwartet die Volksanwaltschaft, dass ihre Kritik, ihre Empfehlungen und Anregungen zu notwendigen Änderungen sowohl bei den Verwaltungsbehörden als auch bei den gesetzgebenden Körperschaften führen.

**Kennzahlen** Einen Überblick über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Bereich dieser nachprüfenden Verwaltungskontrolle bietet der vorliegende Band. Kapitel 1 stellt die unterschiedlichen Aufgabenbereiche dar und liefert die wichtigsten Kennzahlen des Jahres 2024. Darüber hinaus informiert es über die finanzielle und personelle Ausstattung, die Öffentlichkeitsarbeit sowie die internationalen Aktivitäten der Volksanwaltschaft.

**Ergebnisse der Prüftätigkeit** Die Ergebnisse und Schwerpunkte der Prüftätigkeit im Bereich der Kontrolle der Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung werden im Kapitel 2 ausführlich behandelt. Wie in den Vorjahresberichten sind die Beiträge nach den Geschäftsgruppen und den Abteilungen des Magistrats der Stadt Wien gegliedert. Die Darstellungen betreffen sowohl Prüfverfahren, die auf individuelle Beschwerden zurückgehen, als auch die Ergebnisse amtswegiger Prüfverfahren sind. Aufgrund der Vielzahl von Prüffällen können nicht alle festgestellten Missstände im Detail aufgezeigt werden. Der Schwerpunkt liegt daher auf Themen, die häufig Gegenstand von Beschwerden waren oder einen größeren Personenkreis betrafen. Die Volksanwaltschaft möchte jedoch nicht nur Missstände aufzeigen, sondern auch konkrete Vorschläge machen, wie Verbesserungen erzielt werden können.

**Heimopferrente** Seit Juli 2017 befasst sich die Volksanwaltschaft mit Fragen zur Entschädigung von Heimopfern und unterstützt Betroffene bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche. Für diese Aufgabe wurde bei der Volksanwaltschaft eine unabhängige Rentenkommission eingerichtet, die als Dachorganisation nach dem Heimopferrentengesetz fungiert. Auch über diese Tätigkeit wird berichtet. Der Band gibt Auskunft über die Zuständigkeit der Rentenkommission, den Ablauf des Verfahrens und die wesentlichen Ergebnisse und Feststellungen dieser Tätigkeit in den Berichtsjahren. Seit Einrichtung der Rentenkommission langten über 4.000 Anträge von Personen ein, die noch keine Entschädigungen erhalten haben. Davon wurden im Jahr 2024 über 560 Anträge gestellt.

# 1 Leistungsbilanz

## 1.1 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Die VA wurde 1977 gegründet und zählt zu den obersten Organen der Republik Österreich. Seither kontrolliert sie auf Grundlage der Bundesverfassung die gesamte öffentliche Verwaltung. Die VA unterstützt alle Menschen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte gegenüber den Behörden und bietet die Möglichkeit, Probleme kostenlos und unbürokratisch zu lösen.

**In Bundesverfassung verankert**

Art. 148a B-VG legt fest, dass sich alle Menschen wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die VA wenden können, 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 vertrauliche Beschwerdeverfahren beginnt mit der Einleitung eines formellen Prüfverfahrens. Anhand der vorhandenen Unterlagen verschafft sich die VA eine Übersicht, konfrontiert die betroffene Behörde mit der Beschwerde und fordert diese zur Stellungnahme innerhalb einer bestimmten Frist auf. Dabei kann die VA Einsicht in alle Akten nehmen und muss von den Behörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Im Prüfverfahren kann die VA auch Zeuginnen und Zeugen einvernehmen, Einsicht in Urkunden nehmen und Sachverständige bestellen.

**Vertrauliches Beschwerdeverfahren**

Ergibt das Prüfverfahren einen Missstand in der Verwaltung, stellt das Kollegium der VA diesen ausdrücklich fest. Ist das der Fall, wendet sich die VA mit einer konkreten Handlungsempfehlung an die betroffene Behörde. Diese hat acht Wochen Zeit, die Empfehlung umzusetzen oder zu argumentieren, warum sie der Auffassung der VA nicht folgt. Wenn die Behörde nach Einschreiten der VA ihren Fehler umgehend korrigiert, wird das Prüfverfahren eingestellt. Das Ergebnis der Prüfung teilt die VA den Betroffenen mit.

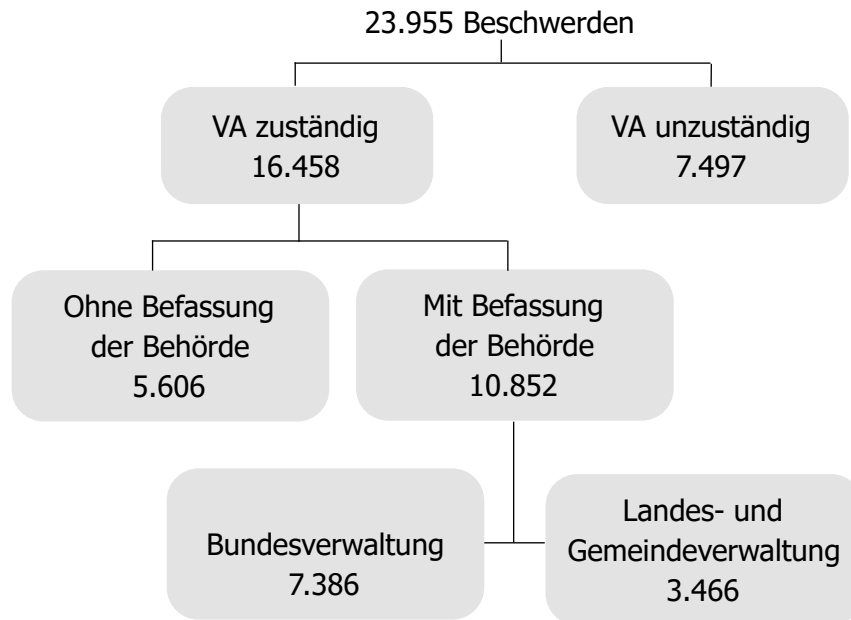
Wenn die VA einen Missstand vermutet, kann sie auch aus Eigeninitiative tätig werden und ein amtswegiges Prüfverfahren einleiten. Darüber hinaus ist die VA ermächtigt, die Überprüfung von Verordnungen einer Bundesbehörde durch den VfGH zu beantragen.

23.955 Menschen wandten sich im Jahr 2024 mit einem Anliegen an die VA. Das bedeutet, dass im Schnitt rund 95 Beschwerden pro Arbeitstag einlangten. Davon betrafen 16.458 Beschwerden die österreichische Verwaltung. In 5.606 dieser Fälle war es nicht erforderlich, die Behörden zu befassen. Die Anliegen konnten entweder unmittelbar erledigt werden oder betrafen noch anhängige Verfahren. In 7.497 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der VA, für die die unabhängige Gerichtsbarkeit zuständig war.

**23.955 Beschwerden**

In diesen Fällen informierte die VA die Betroffenen zur Rechtslage und über weitergehende Beratungsangebote.

### Kontrolle der öffentlichen Verwaltung 2024



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 2024 insgesamt 1.992 Fälle an. Im Detail sind diese Ergebnisse im PB 2024 (Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“) dargestellt.

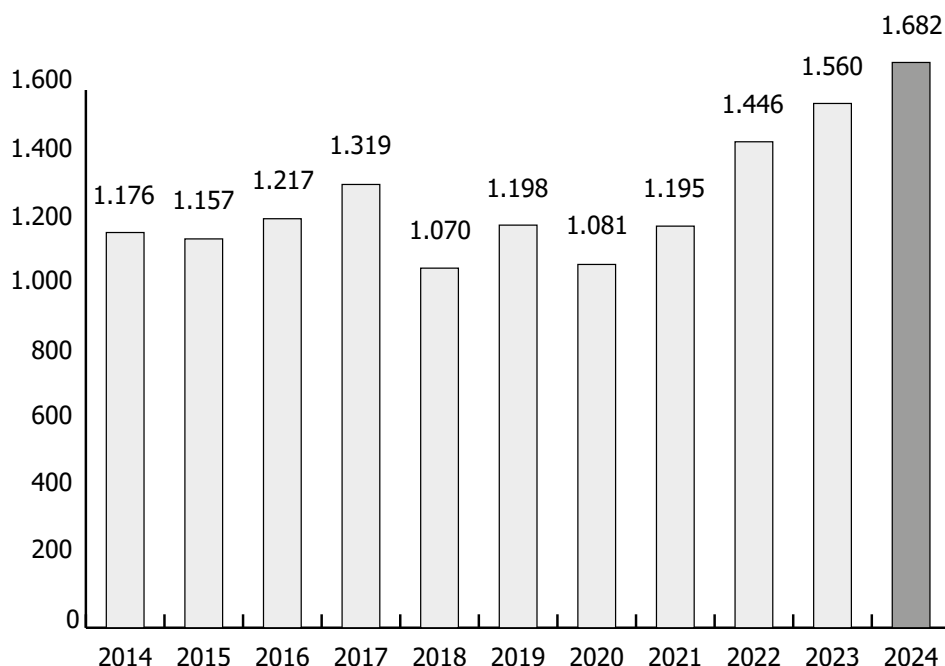
#### Prüfauftrag Land und Gemeinden

Darüber hinaus hat Wien durch seine Landesverfassung die VA dazu berufen, die Verwaltung des Landes und der Gemeinden zu kontrollieren. Zur Verwaltung gehört auch die Privatwirtschaftsverwaltung, also das Vorgehen der Wiener Behörden als Träger von Privatrechten. Dabei muss die VA erneut mit großem Bedauern 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.

#### 1.682 Beschwerden über Wiener Verwaltung

Im Berichtsjahr 2024 wandten sich 1.682 Wienerinnen und Wiener mit einer Beschwerde an die VA, da sie sich von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung nicht fair behandelt oder unzureichend informiert fühlten. Das entspricht einem Zuwachs von rund 8 % gegenüber dem Jahr 2023.

### Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung



Inhaltlich bezogen sich die meisten Anliegen auf die Bereiche Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz und Straßenpolizei (740 Beschwerden), die im Vergleich zum Vorjahr mit einem Plus von über 37% stark gestiegen sind. An zweiter Stelle liegen Eingaben zu den Themen Mindestsicherung und Jugendhilfe (368 Beschwerden). An dritter Stelle folgen Prüffälle, die Gemeindeangelegenheiten betrafen (190 Beschwerden). Stark gefallen sind die Beschwerdezahlen in den Bereichen Gewerbe- und Energiewesen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 1.836 Prüfverfahren betreffend die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung abgeschlossen werden. In 489 Fällen stellte die VA einen Missstand in der Verwaltung fest, was einem Anteil von rund 27% aller erledigten Verfahren entspricht.

**Missstände in 27 %  
der Fälle**

<b>Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung</b>		
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	539	740
Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt	385	368
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	201	190
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	99	110
Gesundheitswesen	72	62
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrkräfte	73	62
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	46	45
Gewerbe- und Energiewesen	79	35
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	19	28
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrkräfte)	22	17
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	13	15
Landes- und Gemeindestraßen	10	8
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	2	2
Wissenschaft, Forschung und Kunst	0	0
<b>GESAMT</b>	<b>1.560</b>	<b>1.682</b>

## Bürgernahe Kommunikation

### Niederschwelliger Zugang zum Angebot

Seit dem Bestehen der VA sind die Beschwerdezahlen insgesamt kontinuierlich gestiegen. Der Grund dafür sind nicht nur die große Bekanntheit, die hohe Akzeptanz und das Vertrauen der Bevölkerung in die VA, sondern auch ihr niederschwelliges Angebot. Dieser möglichst niederschwellige Zugang ist der VA ein großes Anliegen. Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung sorgt die VA für einen einfachen und formlosen Kontakt: Beschwerden können persönlich, postalisch oder elektronisch eingebracht werden. Im Infocenter der VA haben alle Menschen die Möglichkeit, ihre Unterlagen persönlich einzureichen. Darüber hinaus steht ihnen eine Servicenummer für



erste telefonische Auskünfte kostenlos zur Verfügung. Das Angebot nutzte die Bevölkerung in den Berichtsjahren 11.921-mal. Über ihre Homepage stellt die VA außerdem ein Online-Beschwerdeformular zur Verfügung, das im Jahr 2024 von 2.367 Personen befüllt wurde.

Dass die Angebote von den Oberösterreicherinnen und Oberösterreichern in hohem Maße angenommen und offensichtlich auch geschätzt werden, belegen die folgenden Zahlen für das Jahr 2024:

- 6.822 Menschen schrieben an die VA: 2.619 Frauen, 3.862 Männer und 341 Personengruppen,
- 17.440 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz,
- 4.607 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 30 Sprechtagen nutzten die Wienerinnen und Wiener die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit den Volksanwältinnen 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 Zuerkennung einer Heimopferrente gem. Heimopferrentengesetz (HOG). Die Heimopferrente steht Personen zu, die in den Jahren 1945 bis 1999 Gewalt in einem Heim, in einer Pflegefamilie oder in einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt erlitten haben. Sie können einen Antrag auf Heimopferrente stellen.

Die VA befasst sich insbesondere mit Anträgen von Personen, die noch keine Entschädigung einer Opferschutzeinrichtung erhalten haben oder deren Antrag abgelehnt wurde. Die pensionsauszahlende Stelle bzw. das SMS informiert die VA über diese Anträge. Danach tritt das Büro der Rentenkommission der VA mit den Antragstellerinnen und Antragstellern in Kontakt.

Anschließend fordert die VA den Akt der Jugendwohlfahrtsbehörde bzw. die Krankenhausunterlagen an. Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller wird zu einem Gespräch bei einer Clearingexpertin bzw. einem Clearingexperten eingeladen. Diese erstellen gemeinsam mit der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller einen Bericht, der anonymisiert der Rentenkommission vorgelegt wird.

Die Rentenkommission leitet Volksanwalt Bernhard Achitz. Sie besteht aus elf Expertinnen und Experten aus unterschiedlichen Berufen. Sie beurteilt die im Clearing festgestellten Umstände und ob die Schilderungen glaubhaft sind.

Auf Grundlage der Empfehlung der Rentenkommission übermittelt die VA eine begründete schriftliche Empfehlung an die pensionsauszahlende Stelle bzw. das SMS. Diese entscheidet schließlich über den Antrag mit einem Bescheid.

**Über 4.000 Anträge  
seit Juli 2017**

Im Jahr 2024 erreichten die VA 560 Anträge und zahlreiche Anfragen. Insgesamt prüfte die VA seit Juli 2017 über 4.000 Anträge von Betroffenen.

**Angst und Scham  
der Betroffenen**

Die von der VA in Auftrag gegebenen Clearingberichte umfassen neben körperlichen Züchtigungen (wie Schläge, Prügel und schwere körperliche Arbeit) auch psychische Quälereien, wie zum Beispiel das Einsperren in dunklen Räumen und Essensentzug, aber auch schweren sexuellen Missbrauch und Vergewaltigungen. Diese Gewalttaten prägen das weitere Leben entscheidend. Viele Betroffene kostet es enorme Überwindung, Kontakt mit der VA aufzunehmen und den Antrag auf Heimopferrente zu stellen. Immer wieder werden in Gesprächen mit ehemaligen Heim- und Pflegekindern Angst und Scham im Zusammenhang mit der Antragstellung geäußert. Erinnerungen an diese Zeit werden bewusst verdrängt, zum Schutz vor Retraumatisierung. Die Befürchtung, dass die Flut an Erinnerungen im Clearinggespräch die Betroffene bzw. den Betroffenen überwältigt, ist allgegenwärtig. Gleichzeitig besteht bei vielen aber auch der Wille, dieses dunkle Kapitel der Vergangenheit aufzuarbeiten und sich diesen Ängsten zu stellen.

**Dunkelziffer  
nach wie vor hoch**

Ungeachtet der bis heute hohen Antragszahlen ist die Dunkelziffer an Personen, die als Kinder oder Jugendliche zwischen 10. Mai 1945 und 31. Dezember 1999 Opfer von Gewalt in einem Heim, einer Pflegefamilie, einer Kranken-, Psychiatrie- oder sonstigen Heilanstalt wurden, noch immer hoch. Immer wieder geben Betroffene gegenüber der VA an, erst jetzt von der Möglichkeit einer Heimopferrente oder Pauschalentschädigung erfahren zu haben. Wichtige Informationsquellen sind dabei in der Regel andere Betroffene wie Geschwister, ehemalige Kommilitoninnen und Kommilitonen sowie Mitzöglinge.

**Wert 2024:  
403,10 Euro**

Die Rente wird jährlich valorisiert und betrug 403,10 Euro im Jahr 2024. Sie wird monatlich brutto für netto vom zuständigen Pensionsversicherungsträger oder vom SMS ausbezahlt und gilt gemäß Verfassungsbestimmung weder als Einkommen noch als Vermögen i.S.d. Mindestsicherungsgesetze der Länder oder sonstiger landesgesetzlicher Regelungen.

Die Rente gebührt entweder ab Erlangung des Regelpensionsalters (bei Männern derzeit 65 Jahre; bei Frauen 60,5 Jahre), ab dem Bezug einer Eigenpension, eines Ruhegenusses, eines Rehabilitationsgelds oder einer wegen Erwerbsunfähigkeit weitergewährten Waisenpension.

## 1.3 Präventive Menschenrechtskontrolle

Mit 1. Juli 2012 übernahm die VA einen weiteren verfassungsgesetzlichen Auftrag. Seither ist sie als sogenannter „Nationaler Präventionsmechanismus“ (NPM) für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte in der Republik Österreich zuständig. Das Mandat 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).

**Schutz und Förderung der Menschenrechte**

Ziel ist, Verletzungen von Menschenrechten durch regelmäßige Kontrollen nach Möglichkeit zu verhindern. Dabei sollen Risikofaktoren für Menschenrechtsverletzungen frühzeitig erkannt und abgestellt werden. Hierfür überprüft der NPM österreichweit öffentliche und private Einrichtungen, in denen es zu Freiheitsbeschränkungen kommt oder kommen kann. In diesen Einrichtungen sind Menschen besonders gefährdet, Opfer von Misshandlungen oder unmenschlicher Behandlung zu werden. Zu diesen Einrichtungen zählen Justizanstalten, Polizeiinspektionen und Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Abteilungen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.

**Prävention: Verletzung von Menschenrechten verhindern**

Mit diesen Kontrollen hat die VA sieben von ihr eingesetzte Kommissionen betraut. Gemeinsam mit der VA bilden sie den NPM. Diese Kontrollen führen derzeit eine Bundeskommission für den Straf- und Maßnahmenvollzug und sechs regionale Kommissionen durch. Sie umfassen 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 ausgeübt wird, etwa bei Abschiebungen, Demonstrationen und Polizeieinsätzen.

**7 Experten-Kommissionen**

Jede Kommission wird von einer auf dem Gebiet der Menschenrechte anerkannten Persönlichkeit geleitet und setzt sich aus Mitgliedern zusammen, die die VA gemäß internationalen Vorgaben unter Berücksichtigung der Geschlechterparität und von Menschen mit Behinderungen bestellt. Sie sind multiethnisch und multidisziplinär zusammengesetzt.

Die Kommissionen haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und bekommen Einblick in alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Darüber hinaus führen sie vertrauliche Gespräche mit Angehaltenen, mit Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohnern, um ein vollständiges Bild der Rahmenbedingungen zu erhalten. Über die Ergebnisse ihrer Prüfungen berichten sie an die VA.

Im Berichtsjahr führten die Kommissionen österreichweit 458 Kontrollen durch. 435 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, 23-mal begleiteten sie Polizeieinsätze. Die Kontrollbesuche erfolgen in der Regel unangekündigt,

**458 Kontrollen**

um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Im Jahr 2024 wurden 13 % der Kontrollen angekündigt. Die meisten Kontrollen fanden aufgrund der hohen Einrichtungsdichte in NÖ und Wien statt.

<b>Präventive Kontrolle 2024</b>		
<b>Bundesland</b>	<b>Kontrollbesuche in Einrichtungen</b>	<b>Beobachtung von Polizeieinsätzen</b>
NÖ	85	1
<b>Wien</b>	<b>76</b>	<b>6</b>
OÖ	55	3
Tirol	52	2
Stmk	43	2
Bgld	33	4
Sbg	32	3
Ktn	43	2
Vbg	16	0
<b>GESAMT</b>	<b>435</b>	<b>23</b>
davon unangekündigt	396	3

Die menschenrechtliche Situation beanstandeten die Kommissionen in 67 % der Kontrollen (309 Fälle). Auf Grundlage der 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 mündeten in zahlreichen Empfehlungen der VA und sollen die menschenrechtlichen Standards in den Einrichtungen gewährleisten.

**MRB berät die VA  
zu Fragen der  
Menschenrechte**

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 sechs ordentlichen Plenarsitzungen mit den Mitgliedern der VA erörtert.

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

## 1.4 Budget und Personal

Der VA stand im Jahr 2024 gemäß dem Finanzierungsvoranschlag ein Budget von 15.436.000 Euro (Jahr 2023: 14.638.000 Euro) zur Verfügung. Gemäß dem Ergebnisvoranschlag standen 15.529.000 Euro zur Verfügung. Im Folgenden wird nur der Finanzierungsvoranschlag erläutert, weil dieser den tatsächlichen Geldfluss darstellt (s. BVA 2024, Teilheft für die Untergliederung 05 VA).

<b>Bundesvoranschlag (BVA) der VA in Mio. Euro Finanzierungsvoranschlag 2023/2024</b>			<b>15,436 Mio. Euro Budget</b>
<b>Auszahlungen</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	
Personalaufwand	9,279	9,846	
Betrieblicher Sachaufwand	4,338	4,610	
Transfers	0,938	0,897	
Investitionstätigkeit und Gehaltsvorschüsse	0,083	0,083	
<b>GESAMT</b>	<b>14,638</b>	<b>15,436</b>	

Im Finanzierungsvoranschlag entfielen auf Auszahlungen aus Personalaufwand 9.846.000 Euro, auf Auszahlungen aus dem betrieblichen Sachaufwand 4.610.000 Euro. Zum betrieblichen Sachaufwand zählen z.B. Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB, Aufwendungen aus gesetzlichen Verpflichtungen für Bezüge der Mitglieder der VA, Auszahlungen für die Rentenkommission und der durch sie beauftragten Clearings, Verwaltungspraktika, Druckwerke, Energiebezüge sowie sonstige Aufwendungen.

Zusätzlich hatte die VA Auszahlungen aus Transfers von 897.000 Euro zu leisten, vor allem für die Pensionen der ehemaligen Mitglieder der VA und die Witwen der ehemaligen Mitglieder der VA. Für Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit standen 53.000 Euro zur Verfügung und für Gehaltsvorschüsse 30.000 Euro.

Zur Erfüllung der seit 1. Juli 2012 der VA zukommenden Aufgaben nach dem OPCAT-Durchführungsgesetz war für Auszahlungen für die Kommissionen und den MRB 2024 ein Budget von 1.700.000 Euro (2023: 1.700.000 Euro) vorgesehen. Der Großteil davon wurde für Entschädigungen und Reisekosten für die Kommissionsmitglieder budgetiert.

Für die Auszahlungen für Clearings, die von der seit 1. Juli 2017 in der VA eingerichteten Rentenkommission (gem. § 15 HOG) beauftragt werden, wurde 2024 ein Budget von 200.000 Euro (2023: 200.000) vorgesehen.

**93 Planstellen** Per 31. Dezember 2024 verfügte die VA über insgesamt 93 Planstellen im Personalplan des Bundes (2023: 93 Planstellen). Mit Teilzeitkräften und Personen mit herabgesetzter Wochenarbeitszeit, Verwaltungspraktika und Entsendeten von anderen Gebietskörperschaften waren in der VA zum Stichtag 31. Dezember 2024 110 Personen tätig. Nicht zum Personalstand zählen die 63 Mitglieder der sieben Kommissionen, die 34 Mitglieder und Ersatzmitglieder des MRB der VA sowie die 11 Mitglieder der Rentenkommission gem. HOG.

## 1.5 Öffentlichkeitsarbeit

### Information und Unterstützung

Dem Informationsanspruch der Bürgerinnen und Bürger sowie der Medien gerecht zu werden, ist der VA ein großes Anliegen. Mithilfe der Öffentlichkeitsarbeit macht die VA laufend auf ihre Funktion als Kontrollorgan, ihre Prüftätigkeiten und ihren Einsatz für Betroffene aufmerksam. Ein wichtiges Ziel der Öffentlichkeitsarbeit der VA ist, die Bevölkerung bei Problemen mit Behörden bestmöglich zu unterstützen sowie über die Einhaltung der Menschenrechte in Österreich zu informieren. Zu den Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit der VA gehören ein umfangreicher Online-Auftritt mit einem regelmäßig erscheinenden Newsletter sowie die wöchentlich ausgestrahlte ORF-Sendung „Bürgeranwalt“.

Im Jahr 2024 informierte die VA die Öffentlichkeit und die Medien in Presseaussendungen, Presseunterlagen und Pressekonferenzen laufend über aktuelle Entwicklungen und Schwerpunkte. Darüber hinaus standen die Mitglieder der VA für zahlreiche Interviews, Medientermine und Hintergrundgespräche zur Verfügung.

### Website der VA

#### Website mit rund 211.000 Zugriffen

Über die Website [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) können sich alle Interessierten über die VA und ihre Tätigkeit umfassend informieren. Neben tagesaktuellen Meldungen zu Prüfverfahren erfahren Userinnen und User alles über die Institution und ihre Aufgaben und können auch sämtliche Basisinformationen, Publikationen, Tätigkeitsberichte und Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen sowie Berichte über Veranstaltungen und internationale Aktivitäten nachlesen. Die Website wird von der Bevölkerung aktiv genutzt. Mit über 211.000 Besuchen lagen die Zugriffe im Jahr 2024 deutlich über jenen des Vorjahrs (183.000).

#### Relaunch im Jahr 2025

Da die Website im Laufe der vergangenen zehn Jahre enorm gewachsen ist, war die Benutzerfreundlichkeit nicht mehr optimal. Um die Site auf den neuesten Stand der Technik zu heben, arbeitete die VA im Berichtsjahr 2024 daher an einem Konzept für den Relaunch der Site. Die technische Umsetzung erfolgte im ersten Halbjahr 2025. Seit Juni 2025 ist die neue Website unter dem gewohnten Link erreichbar. Um allen Menschen den Zugang zur

VA zu erleichtern, legte die VA dabei einerseits großen Wert auf die Benutzerfreundlichkeit, andererseits auch auf die Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit der Informationen.

Ein besonders niederschwelliger und einfacher Zugang ist der VA auch im Hinblick auf die Einreichung von Beschwerden wichtig. Eine Möglichkeit bietet das über die Website abrufbare Online-Beschwerdeformular der VA, das im Berichtsjahr 2.367-mal genutzt wurde.

## **ORF-Sendung „Bürgeranwalt“**

Im Bereich der nachprüfenden Verwaltungskontrolle bietet die ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ eine wichtige Kommunikationsplattform. Seit Jänner 2002 informiert die VA die Öffentlichkeit in dieser Sendung wöchentlich über aktuelle Prüfverfahren. Zu Beginn der Sendung stellt der ORF einen aktuellen Fall der VA in einem kurzen Film dar. Dieser schildert das Problem und stellt die Betroffenen vor. Anschließend diskutieren die Volksanwältinnen 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 den Einsatz der VA und die Darstellung in den Medien konnten die allermeisten Probleme erfolgreich gelöst werden.

Der „Bürgeranwalt“ wird jeden Samstag ab 18 Uhr im ORF 2 ausgestrahlt. Gehörlose und hörbeeinträchtigte Personen können die Sendung in der österreichischen Gebärdensprache oder im ORF TELETEXT auf Seite 777 mit Untertiteln verfolgen. Danach sind die Sendungen online auf der Streamingplattform ORF ON unter [on.orf.at](https://on.orf.at) abrufbar. Diese Plattform ersetzt seit 2024 die alte TVthek des ORF. Ein großer Vorteil der Neuerung ist, dass aufgrund einer Gesetzesänderung die bisher geltende Sieben-Tage-Abrufbeschränkung wegfällt. Auf der neuen Plattform stehen ORF-Inhalte nun bis zu einem halben Jahr zur Verfügung.

**Neue Streaming-  
plattform**

Die Studiodiskussionen erfreuen sich nach wie vor einer hohen Beliebtheit bei den Zuseherinnen und Zusehern. So verfolgten im Berichtsjahr durchschnittlich über 350.000 Haushalte die Sendung, was einem Marktanteil von rund 27 % entspricht.

**Reichweite:  
350.000 Haushalte**

## **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 2024 übermittelte die VA ihren Jahresbericht an den Nationalrat und an den Bundesrat sowie den Jahresbericht an den Wiener Landtag. Darüber hinaus legte sie Länderberichte zur Kontrolle der öffentlichen Verwaltung in



NÖ, Ktn und der Stmk vor. Außerdem erhielten alle Bundesländer den jährlichen Bericht zur Präventiven Menschenrechtskontrolle. Sämtliche Berichte sind über die Website der VA abrufbar.

### Vertrauen in Volksanwaltschaft weiter gestiegen

Das öffentliche Vertrauen in die VA ist sehr hoch und ist 2024 weiter gestiegen. Nach einem Saldo von plus 58 im Vorjahr konnte die VA beim APA/OGM-Vertrauensindex 2024 sogar einen Wert von plus 62 erreichen. Demnach vertrauen der VA ausdrücklich drei Viertel der wahlberechtigten Österreicherinnen und Österreicher. Die VA gehört damit zu den Institutionen mit den besten Vertrauenswerten. (74 % „vertraue“ minus 12 % „vertraue nicht“ = Vertrauenssaldo + 62.)

#### Großes Vertrauen bei allen Wählergruppen

Als positiv zu werten ist die öffentliche Wahrnehmung als überparteiliche Institution, die sich in sehr hohen Vertrauenssaldi in allen Wählergruppen zeigt. Auch die Wählerinnen und Wähler jener Parteien, die kein derzeitiges Mitglied der VA vorgeschlagen haben, haben großes Vertrauen in die VA.

#### Aufholbedarf bei Frauen, Jüngeren und Menschenrechten

Die Umfrage zeigte auch, dass die Bekanntheit und das Vertrauen sowohl bei Frauen als auch bei jüngeren Menschen unterdurchschnittlich sind. Darüber hinaus wussten viele Menschen nicht, dass die VA für den Schutz der Menschenrechte in Einrichtungen wie Pflegeheime und Haftanstalten zuständig ist. Nur 33 % ist diese Aufgabe bekannt. Hingegen wussten beeindruckende 81 % der Befragten, dass die VA zum Schutz der Menschen vor Fehlverhalten bei Ämtern und Behörden zuständig ist. Allerdings glaubten auch 39 %, dass die VA für private Rechtsstreitigkeiten vor Gericht zuständig ist – was aber nicht zutrifft.

#### VA arbeitet kostenlos und schützt Betroffene

62 % geben an, dass sie sich prinzipiell vorstellen könnten, mit einem Problem zur VA zu gehen. Gründe, die VA trotz eines Problems nicht aufzusuchen, waren vor allem Informationsmängel, aber auch vermutete Barrieren (Kosten) oder Angst vor medialer „Ausschlachtung“ (insbesondere bei Älteren). Auf Zweifel an der Kompetenz der VA lassen die Befragungsergebnisse hingegen nicht schließen. Daher wird die VA künftig verstärkt betonen, dass sie für die Betroffenen immer kostenlos arbeitet, und nur auf deren ausdrücklichen Wunsch mit den konkreten Einzelfällen an die Öffentlichkeit geht.

#### 66 % für Ausweitung der Prüfkompetenz

In einer Presseaussendung bedankten sich die Mitglieder der VA bei allen Menschen in Österreich für das enorme Vertrauen und versicherten, dass weiterhin alles getan werde, um diesem gerecht zu werden. Vor allem gilt es, auch jene zu erreichen, die die VA noch nicht kennen. Sie wiesen auch auf das Ergebnis einer Zusatzfrage hin, nämlich, dass sich rund zwei Drittel der Befragten für eine Ausweitung der Prüfkompetenz der VA aussprachen, damit diese auch ausgegliederte Rechtsträger prüfen könne, etwa Krankenhäuser, Friedhöfe, Bäder oder die ÖBB.



## NGO-Forum 2024: Kinderrechte

Die VA ist die Nationale Menschenrechtsinstitution Österreichs. In dieser Rolle arbeitet sie intensiv mit der Zivilgesellschaft und zivilgesellschaftlichen Organisationen zusammen und dient gewissermaßen als Bindeglied zwischen Zivilgesellschaft und Politik. Hierfür richtete die VA einerseits das sogenannte NGO-Soundingboard ein, das einen regelmäßigen Austausch zwischen und mit Vertreterinnen und Vertretern großer zivilgesellschaftlicher Organisationen ermöglicht und in dem gemeinsame Handlungsfelder besprochen werden. Andererseits veranstaltet die VA jährlich das NGO-Forum, über dessen Thema vorab im Soundingboard diskutiert wird. So wählte die VA in Abstimmung mit den in diesem Gremium vertretenen zivilgesellschaftlichen Organisationen das Thema „Kinderrechte“ für das NGO-Forum 2024 aus.

**Bindeglied zwischen Zivilgesellschaft und Politik**

Die UN-KRK verlangt ausdrücklich, die Prinzipien und Inhalte der Konvention auf breiter Ebene zu verbreiten – unter Kindern und Jugendlichen ebenso wie unter Erwachsenen, in Schul- und Ausbildungsprogramme zu integrieren und gesellschaftliche Diskussionsprozesse in Gang zu setzen (vgl. Artikel 42 UN-KRK). Im Zentrum der UN-KRK steht die vorrangige Berücksichtigung des Kindeswohls. Dieses kann nur in Verbindung mit dem Recht auf Gehör und der bedingungslosen Anerkennung von Minderjährigen als Rechtssubjekte, die in alle sie betreffenden Entscheidungen angemessen einzubeziehen sind, gewahrt werden. Die Partizipation muss in allen Politikfeldern verankert und gestaltet werden. Das setzt wiederum eine entsprechende Mittelbereitstellung und Vorbereitung sowie eine Kultur des Respekts gegenüber Kindern und ihren Meinungen voraus.

**Basis: UN-KRK**

Der UN-Kinderrechte-Ausschuss empfahl Österreich wiederholt, eine umfassende nationale Politik für Minderjährige unter Einbeziehung und Absprache mit Kindern und Jugendlichen sowie der Zivilgesellschaft vorzubereiten, Programme für ihre Anwendung zu entwickeln sowie eine effektive Koordination und Überwachung von Aktivitäten in Bezug auf die Durchsetzung des Übereinkommens auf allen Ebenen der staatlichen Verwaltung sicherzustellen. Kinderrechte sind ein Querschnittsthema und betreffen Bund, Länder und Gemeinden in Gesetzgebung und Vollziehung.

Bei der Erstellung des Formats für das NGO-Forum 2024 arbeitete die VA insbesondere eng mit dem Netzwerk Kinderrechte Österreich zusammen, dem 55 Organisationen und Institutionen zur Förderung der Umsetzung der UN-KRK angehören, und beteiligte auch die Bundesjugendvertretung. Da nicht nur über, sondern auch mit Kindern und Jugendlichen gesprochen werden sollte, bat sie Kinder und Jugendliche als Expertinnen und Experten ihrer eigenen Lebenswelt am NGO-Forum aktiv teilzunehmen.

**Zusammenarbeit mit Netzwerk Kinderrechte Österreich**

Außerdem lud die VA Vertreterinnen und Vertreter aus Politik und Verwaltung zum NGO-Forum ein, um gemeinsam die Umsetzung der UN-KRK in Österreich zu diskutieren. Um das sehr weite Thema „Kinderrechte“ besser erfas-

**Austausch mit NGOs, Politik und Verwaltung**

sen zu können, wurde es hierfür in fünf Blöcke unterteilt: Bildung/Inklusion, Gewaltschutz, Klimawende/Beteiligung, Kindergesundheit und Kinderarmut. Zu jedem Themenblock gab es jeweils kurze Vorträge von Vertreterinnen und Vertretern aus verschiedenen Ministerien und Ländern: des BMBWF, des Landes NÖ, des BMK, des BMSGPK und des Landes Ktn. Sie stellten den Stand der Umsetzung und die bereits getroffenen Maßnahmen dar, gingen aber auch darauf ein, wo noch Verbesserungspotenzial besteht, und welche Schritte in Zukunft geplant sind. Im Anschluss tauschten sich die Teilnehmenden zusammen mit den Vortragenden in Arbeitsgruppen zu den Themen aus. Die Arbeitsgruppen wurden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VA moderiert, wobei sie ein besonderes Augenmerk auf einen konstruktiven und wertschätzenden Dialog legten.

Eine weitere sechste Arbeitsgruppe stellte sicher, dass die Kinder und Jugendlichen die für sie selbst wichtigsten Themen diskutieren konnten. Außerdem wurde besonders darauf geachtet, dass die Kinder und Jugendlichen zu jedem Themenblock auf die eine oder andere Weise zu Wort kommen konnten.

Die VA hielt die Diskussionsinhalte in schriftlicher Form fest und trug sie am zweiten Tag der Veranstaltung im Rahmen einer Podiumsdiskussion an die Vertreterinnen und Vertreter der Parlamentsparteien heran.

**Tagungsband** Dass in Österreich noch viel zu tun bleibt, wurde bereits aus den Eingangstatements der Minderjährigen selbst allzu deutlich. Die Diskussionen und den Austausch im Rahmen des NGO-Forums nahmen sowohl die Vertreterinnen und Vertreter der Behörden als auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer als sehr wertvoll und produktiv wahr. Um aufzuzeigen, woran Ministerien und Landesregierungen dazu arbeiten, um zu vermitteln, wie vielschichtig und verwoben wesentliche kinderrelevante Politikbereiche sind, und um aufzuzeigen, wo aktuell zu bearbeitende Handlungsfelder liegen, fasste die VA die Inhalte des NGO-Forums in einem Tagungsband zusammen.

## Auftaktveranstaltung zum Thema Gewalt an Frauen

### **Ringvorlesung „Eine von fünf“**

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

Um auf die gesamte Bandbreite der Herausforderungen aufmerksam zu machen, legt die Ringvorlesung dabei alljährlich einen anderen inhaltlichen Schwerpunkt. Im Jahr 2024 lag dieser auf „Eine von fünf – Schritt für Schritt aus der Gewalt“. An insgesamt sieben Vorlesungstagen vom 25. November bis 10. Dezember 2024 erörterten Vortragende verschiedener Professionen die einzelnen Schritte einer betroffenen Ehefrau und Mutter von zwei Kindern auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben. Gemeinsam mit den Studierenden diskutierten sie auch die Konsequenzen und Unterstützungsmöglichkeiten für den Täter.

**Schwerpunkt:  
Schritt für Schritt  
aus der Gewalt**

Wenn Opfer häuslicher Gewalt medizinische Hilfe in Anspruch nehmen, geben sie aus Scham und/oder Angst nicht immer die Ursachen für ihre Verletzungen und Beschwerden an. Deshalb sind die richtige Interpretation vorliegender Verletzungsmuster bzw. das Erkennen der Gewalt als Auslöser bestehender Krankheitssymptome nicht nur für die fachgerechte Versorgung der Betroffenen ausschlaggebend, sondern ebenso für die (Sekundär-)Prävention weiterer Misshandlungen.

Häufig kann die Gewaltspirale durch die ärztliche Intervention nachhaltig unterbrochen werden, indem die Patientinnen nach erfolgter Behandlung und ausführlicher Dokumentation ihrer Verletzungen an entsprechende Opferschutz- und Unterstützungseinrichtungen vermittelt werden. Die Ringvorlesung „Eine von fünf“ konkretisierte die erforderlichen Kenntnisse für eine solche bedürfnisentsprechende Versorgung, Beratung und den qualifizierten Weiterverweis. Zudem stellten Gesundheitsfachkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Beratungsstellen gegen Gewalt und der Volksanwaltschaft unterschiedliche Maßnahmen zur Prävention und zu Interventionen vor.

Die Auftaktveranstaltung, zu der die Veranstalterinnen in die Volksanwaltschaft einluden, fand am 20. November 2024 via Livestream statt. Sie beleuchtete einen Sonderfall von „häuslicher“ Gewalt: wenn das Zuhause eine Einrichtung ist, etwa ein Pflegeheim, eine Wohngruppe für Menschen mit Behinderungen oder eine Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche. Expertinnen und Experten diskutierten mit Volksanwalt Bernhard Achitz darüber, wie Gewalt dort verhindert werden kann, und was Betroffene, aber auch Zeuginnen und Zeugen im Krisenfall tun können. Die Veranstaltung wurde gut angenommen. Den Livestream verfolgten rund 100 Personen. Anschließend wurde das Video auf der Website der VA zum Nachsehen veröffentlicht.

**Auftaktveranstaltung  
als Livestream**

## **Volksanwältin Schwarz startete #Mutfrauen-Initiative**

In Österreich ist jede dritte Frau von körperlicher und/oder sexueller Gewalt betroffen. Mehr als jede vierte Frau musste eine Form von sexueller Beläs-

tigung am Arbeitsplatz erfahren. Unterstützung und Zivilcourage sind die stärksten Maßnahmen, um diese Situation zu verbessern. Um Frauen und Mädchen zu ermutigen, sich aus häuslicher Gewalt zu befreien, sich gegen sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz zu wehren und generell für sich einzustehen, startete Volksanwältin Gaby Schwarz die #Mutfrauen-Initiative.

Nach dem Motto „Unterstützung von Frauen für Frauen“ holt sie auf ihren Social-Media-Kanälen inspirierende Frauen vor den Vorhang. Sie erzählen, wann sie schon mutig sein mussten, um andere zu ermutigen. Wie man mitmachen kann, erfahren Interessierte unter Instagram (@gabyschwarz\_official) und LinkedIn (@Gaby Schwarz). Denn so Gaby Schwarz: „Frauenrechte sind Menschenrechte. Und die Volksanwaltschaft ist das Haus der Menschenrechte in Österreich. Jede Frau hat das Recht auf ein gewaltfreies Leben. Dafür setze ich mich als Frau und als Volksanwältin ein.“

### **Gemeinsam gegen Hass und Diffamierung im Netz**

Zu einem Austausch über das Thema Hass im Netz und was dagegen getan werden kann, luden Volksanwältin Gaby Schwarz und das Frauennetzwerk Medien Journalistinnen in den Festsaal der VA ein. Egal ob Journalistin, Wissenschaftlerin oder Expertin in ihrem eigenen Interessengebiet – gemeinsam steigt die Chance, dass sich Frauen gegen Hass im Netz erfolgreich zur Wehr setzen können. Ziel war es, gemeinsam zu diskutieren, sich auszutauschen und zu unterstützen, aber auch Tipps und Projektideen auszuarbeiten, um Mut zu machen und Frauen zu stärken, die auf Social Media und per E-Mail vermehrt von Hass und Diffamierung betroffen sind.

## **1.6 Internationale Aktivitäten**

### **1.6.1 International Ombudsman Institute (IOI)**

Das International Ombudsman Institute (IOI) ist ein globales Netzwerk unabhängiger Verwaltungskontrollorgane auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Das IOI zählt über 200 Mitglieder in 100 Staaten weltweit und hat seinen Sitz seit 2009 bei der VA in Wien.

#### **IOI-Weltkonferenz in Den Haag**

Das IOI-Mitgliedschaftsjahr 2023/2024 stand ganz im Zeichen der 13. IOI-Weltkonferenz und Generalversammlung, die im Mai 2024 in Den Haag stattfanden. Mehr als 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus allen sechs Weltregionen nutzten die Konferenz, um Erfahrungen auszutauschen und Kooperationen zu erneuern.

#### **Videobotschaft von UN-Hochkommissar**

Unter dem Motto „Zusammen handeln für eine gemeinsame Zukunft“ bot die Konferenz eine Diskussionsplattform darüber, welchen Beitrag Ombudseinrichtungen leisten können, um insbesondere den vulnerablen Bevölkerungsgruppen bei der Bewältigung der aktuellen ökologischen und ökonomischen

Themen eine Hilfestellung geben zu können. Diese Aufgabe der Ombudseinrichtungen betonte auch der Hochkommissar der Vereinten Nationen für Menschenrechte Volker Türk in seiner Videobotschaft an die Konferenz.

## Vereinte Nationen

Alle zwei Jahre verabschiedet die UN-Generalversammlung eine Resolution der Vereinten Nationen über die Rolle von Ombudseinrichtungen zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte. Der wichtigen Rolle, die Ombudseinrichtungen in der Umsetzung der nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen und der Agenda 2030 spielen, wird in der Resolution 2024 – in deren Erarbeitung auch das IOI eingebunden war – nun Rechnung getragen.

**UN-Resolution  
zu Ombudseinrich-  
tungen**

Im Berichtsjahr veranstaltete der Präsident der UN-Generalversammlung erstmals eine hochrangige Podiumsdiskussion zum Thema „Öffentlicher Zugang und Inklusion: Entwicklung strategischer Initiativen zur Sensibilisierung für die Rolle und Arbeit von Ombudsman-Institutionen bei der Förderung und dem Schutz der Menschenrechte, guter Regierungsführung und Rechtsstaatlichkeit“. Diskutiert wurde, wie die Unabhängigkeit von Ombudseinrichtungen in Übereinstimmung mit internationalen Standards wie der UN-Resolution oder den Venedig-Prinzipien gestärkt werden können.

**High-Level-Panel  
in New York**

## Trainings und Fortbildungsangebote

Gemeinsam mit der Ombudseinrichtung von Estland veranstaltete das IOI im Oktober 2024 ein zweitägiges Seminar zum Thema Künstliche Intelligenz (KI). Dieses Thema hat besondere Bedeutung, da Ombudseinrichtungen darauf vorbereitet sein müssen, in ihre Prüftätigkeit auch KI-Systeme einzubeziehen, die von den Behörden eingesetzt werden. Das Training thematisierte die rechtlichen und ethischen Dimensionen des Einsatzes von KI mit besonderem Blick auf die 2024 in Kraft getretenen EU-Richtlinien. Dazu wurde eine E-Learning-Plattform eingerichtet, um jenen IOI-Mitgliedern, die nicht selbst am Training teilnehmen konnten, zu ermöglichen, die im Training behandelten Unterlagen einzusehen.

**KI-Training**

Das IOI setzte außerdem seine erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem African Ombudsman Research Centre (AORC) – der Schulungs- und Forschungsabteilung der African Ombudsman and Mediator Association (AOMA) – fort und beteiligte sich an mehreren Webinar-Veranstaltungen. Eine davon widmete sich der Rolle von Ombudseinrichtungen bei der Förderung der Gleichstellung der Geschlechter.

**Webinar-Kooperationen**

## Besuche im IOI-Generalsekretariat

In ihrer Funktion als IOI-Generalsekretärin empfing Volksanwältin Gaby Schwarz den Ombudsman von Marokko, der als Gastgeber der nächsten IOI-Vorstandssitzung bestätigt wurde. Auch Studienbesuche aus Südkorea wur-

den im Berichtszeitraum in Wien ermöglicht und die IOI-Generalsekretärin empfing in diesem Rahmen eine Delegation der südkoreanischen Antikorrup-tionskommission und der Ombudseinrichtung der Stadt Ulsan.

## **1.6.2 Internationale Zusammenarbeit**

### **Vereinte Nationen**

#### **UN-Hochkommissar für Menschenrechte besucht VA**

Im Oktober empfingen die Mitglieder der VA den Hochkommissar der Ver-einten Nationen für Menschenrechte Volker Türk zu einem Austausch in der Singerstraße. Volksanwältin Schwarz nutzte dieses Treffen, um den Hoch-kommissar über die neuesten Entwicklungen im IOI zu informieren.

#### **VA-Beiträge zu Umfragen des OHCHR**

Als Nationale Menschenrechtsinstitution steht die VA im regelmäßigen Aus-tausch mit dem Büro des Hochkommissars für Menschenrechte (OHCHR) und nimmt regelmäßig an Umfragen des OHCHR teil. Dazu zählten im Berichts-zeitraum Themen wie: die UN-Resolution über Geburtenregistrierung und das Recht jedes Menschen, als Person vor dem Gesetz anerkannt zu werden; der Zugang von Menschen mit Behinderungen zu assistierenden Technolo-gien; die Rechte von Menschen mit psychosozialen Beeinträchtigungen; und ein VA-Beitrag zum Bericht des Hochkommissars zur Bekämpfung von Diskri-minierung intersexueller Menschen.

### **Nationale Menschenrechtsinstitutionen**

#### **GANHRI-Jahres- treffen in Genf**

Das jährliche Treffen und die Generalversammlung der Globalen Allianz Nati-onaler Menschenrechtsinstitutionen (GANHRI) fanden im Mai 2024 in Genf statt. Besonders hervorgehoben wurde dabei GANHRIs Beobachterstatus zur Klimarahmenkonvention (UNFCCC), der es A-Status akkreditierten Nationa-len Menschenrechtsinstitutionen (NMRIs) wie der VA ermöglicht, künftig an UN-Klimakonferenzen teilzunehmen.

#### **Netzwerk euro- päischer NMRIs (ENNHRI)**

Auf europäischer Ebene beteiligt sich die VA aktiv am Meinungs- und Erfah-rungsaustausch innerhalb des Netzwerks europäischer NMRIs (ENNHRI). Die VA war bei der ENNHRI-Generalversammlung vertreten und nahm an Treffen der Arbeitsgruppe teil, die sich den NMRI-Standards widmet.

### **Europäische Union**

#### **VA-Beiträge bei ENO-Netzwerktreffen**

Das jährliche Treffen des Netzwerks Europäischer Ombudseinrichtungen (ENO), das vom Büro der EU-Bürgerbeauftragten betreut wird, widmete sich der neuen EU-Richtlinie zum Schutz von Whistleblowern sowie den Proble-men und Herausforderungen des freien Personenverkehrs in der EU. Exper-tinnen und Experten der VA trugen aktiv zu diesem Austausch bei und the-matisierten in ihren Vorträgen die lange Dauer von EU-Aufenthaltstitelverfah-ren sowie Probleme beim Zugang zu Familienleistungen und Kinderbetreu-ungsgeld.

Zum vierten Mal fand im Wiener Rathaus das Forum der EU-Grundrechteagentur (FRA) statt, mit dem Ziel, die Menschenrechte für eine bessere Zukunft Europas zu fördern. 2024 konzentrierte sich das Forum auf Herausforderungen im Bereich der Menschenrechte, die mit dem Klimawandel und dem technologischen Fortschritt zusammenhängen. In Podiumsdiskussionen beleuchteten die Teilnehmenden das digitale Wachstum als Motor des Wandels, die Rolle und Verantwortung von Technologieunternehmen sowie Sicherheitsaspekte einer immer schneller voranschreitenden Digitalisierung.

**FRA-Grundrechteforum in Wien**

Die FRA organisierte ebenfalls einen Online-Austausch zur EU-Grundrechtecharta. Es handelt sich um eine Initiative der FRA und der Europäischen Kommission zur Verbesserung der Anwendung der in der EU-Charta verankerten Rechte. Ziel dieses Forums ist es, den Wissens- und Erfahrungsaustausch sowie die Zusammenarbeit zwischen Expertinnen und Experten, politischen Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern und anderen Interessengruppen zu intensivieren und so die Anwendung der EU-Grundrechtecharta in den Mitgliedstaaten zu fördern.

**FRA-Online-Forum zur EU-Grundrechtecharta**

Eine Online-Konferenz des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses behandelte „Gewalt gegen Frauen: Ein Menschenrechtsthema“. Untersucht wurden verschiedene Formen von Gewalt gegen Frauen und Mädchen, die nicht von der neuen EU-Richtlinie zur Bekämpfung geschlechterspezifischer Gewalt erfasst sind. Ziel der Veranstaltung war es, eine Perspektive zu bieten, die eine gemeinsame Politik gegen geschlechterspezifische Gewalt in Betracht zieht, um so wirksame Strategien gegen diese Menschenrechtsverletzung zu bieten.

**Bekämpfung geschlechterspezifischer Gewalt**

Wie schon im Vorjahr trug die VA auch im Berichtszeitraum wieder zum Rechtsstaatlichkeitsbericht (Rule of Law Report) der Europäischen Kommission bei. Im Rahmen dieses Berichts werden Daten erhoben, um die Lage der Rechtsstaatlichkeit in den einzelnen Mitgliedstaaten zu analysieren.

**Rechtsstaatlichkeitsbericht 2024**

Im Dezember 2024 wählte das Europäische Parlament Teresa Anjinho zur neuen EU-Bürgerbeauftragten. Frau Anjinho war Mitglied des Überwachungsausschusses des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung, stellvertretende Ombudsfrau Portugals sowie Staatssekretärin für Justiz und Abgeordnete im portugiesischen Parlament. Sie wird das Amt im Februar 2025 antreten und die bisherige EU-Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly ablösen, die in ihrer Amtszeit einen wesentlichen Beitrag zur Sicherstellung einer transparenten und rechenschaftspflichtigen EU-Verwaltung geleistet hat.

**Neue EU-Bürgerbeauftragte**

## **Europarat**

Die Europäische Kommission gegen Rassismus und Intoleranz (ECRI) feierte im Rahmen des jährlichen Seminars 2024 ihr 30-jähriges Bestehen und zog Bilanz über die ECRI-Monitoringarbeit der letzten drei Jahrzehnte. Daneben konzentrierte sich das Seminar auf zwei spezifische Themen: Rassismus im Gesundheitswesen und strukturelle Diskriminierung und institutioneller Ras-

**30 Jahre ECRI – Seminar in Straßburg**



sismus, also Regeln und Verhaltensmuster in Institutionen, die bewusst oder unbewusst Gruppen oder Einzelpersonen den Zugang zu gleichen Rechten und Möglichkeiten erschweren.

**Neuer Menschen-  
rechtskommissar  
gewählt**

Die Parlamentarische Versammlung wählte den ehemaligen Direktor der EU-Grundrechteagentur Michael O’Flaherty im Jänner 2024 zum neuen Menschenrechtskommissar des Europarats. Anlässlich des 25-jährigen Bestehens der Institution lud er zu einer Veranstaltung nach Straßburg ein.

### **Sonstige Veranstaltungen und bilaterale Kontakte**

**Tagung in Bremen,  
Deutschland**

Die Petitionsausschüsse und Bürgerbeauftragten der Bundesrepublik Deutschland treffen sich alle zwei Jahre zu einem Erfahrungsaustausch. An diesen Tagungen nehmen regelmäßig Ombudsleute benachbarter Länder teil; so auch der VA, die durch Volksanwalt Achitz vertreten war. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer diskutierten die Zusammenarbeit zwischen Ombudspersonen und Petitionsausschüssen und inwieweit sich daraus ein Effizienzgewinn oder Doppelstrukturen ergeben. Des Weiteren behandelten die Teilnehmenden die Vorteile und Herausforderungen der digitalen Petitionsbearbeitung sowie das spezielle Problem der Hassrede auf digitalen Petitionsplattformen und die Möglichkeit, durch Moderation konstruktive und produktive Petitionen zu erreichen.

**Petitionsausschuss  
Rheinland-Pfalz**

Volksanwältin Schwarz empfing eine Delegation des Petitionsausschusses und der Bürgerbeauftragten des Landes Rheinland-Pfalz zu einem Erfahrungsaustausch in Wien. Besprochen wurden die Unterschiede des österreichischen und deutschen Systems von Anlaufstellen für Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern.

**Westbalkan-  
Stipendienprogramm**

Die VA unterstützte ein Stipendienprogramm des österreichischen Parlaments und des Europäischen Fonds für die Balkanregion und empfing Stipendiatinnen und Stipendiaten aus den Parlamentsverwaltungen der sechs Westbalkanstaaten zu einem Austausch über die Funktionsweise und Aufgaben der VA in Wien.

**Delegation  
des albanischen  
Parlaments in Wien**

Ebenfalls auf Ersuchen der Parlamentsdirektion begrüßte die VA Ende des Jahres eine Delegation aus Albanien in ihren Räumlichkeiten. Die Beamtinnen und Beamten des albanischen Parlaments sind mit der Kontrolle unabhängiger Institutionen betraut und damit für das Monitoring von 25 Einrichtungen zuständig, die dem albanischen Parlament jährlich Bericht erstatten. In einem offenen Austausch zeigten die Gäste großes Interesse an der Arbeit der VA, der Erfolgsrate der Umsetzung von VA-Empfehlungen und an der Öffentlichkeitsarbeit der VA, allen voran der TV-Sendung „Bürgeranwalt“.

**Studiengruppe  
Central European  
University**

Die VA empfing außerdem eine Gruppe von Studierenden der Central European University in Wien und bot den Gästen die Möglichkeit, mehr über die Geschichte und den organisatorischen Aufbau der VA sowie ihre verschiedenen Mandate zu erfahren.



Im Rahmen der bilateralen Zusammenarbeit mit anderen Ombudseinrichtungen beantwortete die VA auch eine Umfrage des lettischen Ombudsmann zum Thema „Vereinigungsfreiheit“ und eine Anfrage der tschechischen Ombudseinrichtung zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Beteiligung von Kindern mit Behinderungen am Sportunterricht.



## 2 Prüftätigkeit

### 2.1 Magistratsdirektion

#### 2.1.1 Neuberechnung der Vordienstzeiten

Die Stadt Wien ermittelte die Vordienstzeiten von zehntausenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unter Anwendung einer Rechtslage, die der EuGH in weiterer Folge wiederholt als unionsrechtswidrig erkannte. Der EuGH stellte nämlich in mehreren Urteilen fest, dass mit den Bestimmungen über die Anrechnung von Vordienstzeiten Altersdiskriminierungen und Freizügigkeitsverletzungen verbunden waren.

**EU-rechtswidrige  
Rechtslage**

Der Wiener Landtag reagierte auf diese Rechtsprechung mit mehreren Novellen, zuletzt der 3. Dienstrechts-Novelle 2023, LGBI. für Wien Nr. 38/2023, und nahm tiefgreifende Änderungen vor, die eine Unionsrechtskonformität der Rechtslage sicherstellen sollen. Die rückwirkend geänderte Rechtslage führte dazu, dass in rund 64.000 Fällen eine Neuberechnung der Vordienstzeiten erforderlich ist und in zehntausenden Fällen rückwirkend mit 1. Mai 2016 Gehaltsnachzahlungen veranlasst werden müssen.

Die VA erkennt einerseits nicht, dass das Thema in rechtlicher Hinsicht außerordentlich komplex ist und die Bearbeitung einer derart großen Zahl von Fällen zwangsläufig viel Zeit in Anspruch nimmt. Andererseits ist für die VA auch nachvollziehbar, dass viele Menschen, deren Besoldungsdienstalter sich aufgrund der nunmehr geltenden Rechtslage massiv verbessern wird, großes Interesse daran haben, die Nachzahlungsbeträge so rasch wie möglich zu erhalten. In dem aufgrund einer Beschwerde eingeleiteten Prüfverfahren teilte die Stadt Wien der VA mit, dass mit Stand 31. Jänner 2025 bereits rund 39.000 Parteiengedöre gewährt und mehr als 26.000 Fälle erledigt worden waren. Zudem setzt die „MA 2 – Personalservice“ weiterhin auf Recruiting- und Schulungsmaßnahmen, um die Verfahren so rasch wie möglich abzuschließen und die Zahl der offenen Verfahren zu verringern. Die VA begrüßt diese Bemühungen.

**Zehntausende  
Verfahren noch offen**

Einzelfälle: 2023-0.742.741, MPRGIR – V-23903/24; VA 2025-0.098.888 (beide VA/W-LAD/A-1), MPRGIR – V-235453-2025-4

### 2.1.2 Missachtung des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes

#### **WC-Anlagen auf Friedhof verschlossen**

Ein Bürger beschwerte sich, dass die WC-Anlagen am Heiligenstädter Friedhof während der Öffnungszeiten verschlossen seien. Im Juli 2024 habe er um die Mittagszeit das Grab eines verstorbenen Bekannten am Heiligenstädter Friedhof besucht und danach die WC-Anlage des Friedhofs aufsuchen wollen. An der Eingangstüre zur Toilette sei eine blaue Tafel mit dem Inhalt „wegen Vandalismus gesperrt – nur bei Beerdigungen und hoher Frequenz geöffnet“ angebracht.

Nach Darstellung der Thematik im Rahmen der Sendung „Bürgeranwalt“ langten bei der VA weitere Beschwerden über geschlossene WC-Anlagen auf den Friedhöfen der Friedhöfe Wien GmbH ein, so etwa betreffend den Friedhof Meidling und den Friedhof Altmannsdorf.

#### **Vandalismus und Verschmutzung**

Die Friedhofsverwaltung argumentierte dem oben genannten Friedhofsbesucher gegenüber, dass die WC-Anlage wegen „Vandalismus und Verschmutzung“ versperrt sei. Daraufhin unterbreitete dieser Vorschläge, wie die Benutzung des WCs am Friedhof trotzdem erfolgen könnte. So könnte man den WC-Schlüssel bei Bedarf ausborgen oder eine Benützungsgebühr einheben. Auch die Aufstellung eines Mobil-WCs wäre eine Möglichkeit, um Friedhofsbesucherinnen und Friedhofsbesuchern die Möglichkeit zu geben, auf die Toilette zu gehen.

#### **Verbesserungsvorschläge nicht umsetzbar**

Die Friedhöfe Wien GmbH lehnte sämtliche Vorschläge als „zu teuer“ bzw. „nicht umsetzbar“ ab. Das Verleihen eines WC-Schlüssels wäre nur in jenen Zeiten möglich, in denen sich Friedhofspersonal auf dem Friedhof Heiligenstadt befinde (Montag bis Freitag von 8 bis 15 Uhr). Der Schlüssel wäre dann an sämtliche Personen auszugeben, auch an die Wanderinnen und Wanderer, was die angeführte Reinigungsproblematik nicht verringern würde.

Die Anregung, für alle Personen eine Nutzbarkeit via Münzzugang zu schaffen, würde die Friedhofstoilette schlussendlich als öffentliche Toilette qualifizieren. Dies würde wiederum den Reinigungsaufwand sowohl während der Woche als auch an den Wochenenden, an denen sich kein Friedhofspersonal vor Ort befinde, erheblich steigern. Ein erhöhter Reinigungsaufwand sei weder personell möglich noch finanzierbar.

Das finanzielle Argument spreche im Übrigen auch gegen ein zusätzlich aufgestelltes Mobil-WC. Ein solches sei optisch unzulänglich. Außerdem biete der Friedhof Heiligenstadt kaum Freiflächen, um eine klare Abtrennung zu den Gräberbereichen gewährleisten zu können.

#### **WLBG verlangt „benutzbare“ Sanitäreanlage**

Für die VA war diese Argumentation der Friedhöfe Wien GmbH angesichts der gesetzlichen Vorgaben nicht nachvollziehbar. § 22 Abs. 4 Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz (WLBG) bestimmt, dass in jeder Bestattungs-

anlage die nach der Größe, Lage und Widmung der Anlage erforderlichen sanitären Anlagen vorhanden sein müssen. Das umfasst selbstverständlich auch die Benutzbarkeit von sanitären Anlagen auf den Friedhöfen während der Öffnungszeiten (nicht nur während Begräbnissen).

Es besteht somit ein klarer gesetzlicher Auftrag, der die Friedhöfe Wien verpflichtet, benutzbare sanitäre Anlagen in entsprechender Größe und Ausstattung für alle Friedhofsbesucherinnen und -besucher während der Öffnungszeiten des Friedhofs unabhängig von den damit verbundenen Kosten zur Verfügung zu stellen. Diese gesetzliche Vorgabe des § 22 Abs. 4 WLBG wird am Heiligenstädter Friedhof unbestrittener Weise nicht eingehalten. Die Friedhöfe Wien GmbH folgte der Aufforderung der VA nicht, die Benutzbarkeit der WC-Anlagen während der Öffnungszeiten sicherzustellen.

**Friedhöfe Wien  
GmbH ignoriert  
Aufforderung der VA**

Die VA informierte sowohl den Bürgermeister der Stadt Wien als auch den Generaldirektor der Wiener Stadtwerke Holding AG über die beanstandete Vorgehensweise der Friedhöfe Wien GmbH. Die VA ersuchte diese, im Rahmen ihrer Beteiligtenrechte entsprechend auf die Friedhöfe Wien GmbH einzuwirken. Der Generaldirektor der Wiener Stadtwerke erklärte daraufhin, keine Gesetzeswidrigkeit zu erkennen, zumal das Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz hinsichtlich der Öffnungszeiten der Sanitäranlagen keine Regelungen treffe.

**Bürgermeister und  
Generaldirektor der  
Stadtwerke  
kontaktiert**

Die eigene Interpretation der Bestimmung des § 22 Abs. 4 WLBG durch die Wiener Stadtwerke widerspricht aus Sicht der VA klar der deutlich ersichtlichen Intention des Gesetzgebers, WC-Anlagen auf Friedhöfen einzurichten, damit diese von den Besucherinnen und Besuchern bei Bedarf benutzt werden können. Die VA stellte einen Missstand in der Verwaltung der Stadt Wien in Zusammenarbeit mit den Wiener Stadtwerken fest, weil diese im Rahmen ihrer Möglichkeiten aufgrund ihrer Beteiligtenrechte an der Friedhöfe Wien GmbH keinerlei Veranlassungen getroffen hatten, um die Benutzbarkeit der vorhandenen Sanitäranlagen für die Friedhofsbesucherinnen und Friedhofsbesucher während der Öffnungszeiten der Friedhöfe zu gewährleisten.

**Misstand**

Einzelfall: 2024-0.559.782 (VA/W-G/B-1)

### 2.1.3 Lange Verfahrensdauer

Ein Mann brachte im April 2023 Beschwerde gegen einen Bescheid der Stadt Wien an das LVwG ein. Im August 2024 wandte er sich an die VA, da eine Entscheidung des LVwG noch immer ausständig war.

Gemäß § 34 Abs. 1 VwGVG ist das Verwaltungsgericht dazu verpflichtet, über Beschwerden ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber sechs Monate nach deren Einlangen, zu entscheiden.

**Monatelange  
Verzögerung**

In seiner Stellungnahme teilte das LVwG mit, dass das Beschwerdeverfahren nunmehr prioritär behandelt und das weitere Verfahren zügig fortgesetzt wird. Da seit Einbringung der Beschwerde weit mehr als sechs Monate vergangen waren, war die Beschwerde berechtigt.

Einzelfall: 2024-0.531.762 (VA/W-ABG/C-1), VGW-PR-608/2024-4

## 2.2 Bildung, Jugend, Integration, Transparenz und Märkte

### 2.2.1 Mangel an Kindergartenplätzen für Kinder mit Behinderungen

Immer wieder wenden sich Familien auf der Suche nach einem geeigneten Kindergartenplatz an die VA. Besonders schwierig ist diese Suche für Familien mit einem Kind mit einer Behinderung. Prinzipiell bietet die Stadt Wien Kindern mit Behinderung ab drei Jahren Plätze in Integrationskindergartengruppen oder Heilpädagogischen Kindergartengruppen an. Die Verteilung dieser Kindergartenplätze erfolgt nach festgelegten Kriterien (u.a. Alter, verpflichtendes Kindergartenjahr, Berufstätigkeit der Eltern).

**Kaum verfügbare Integrationskindergartenplätze**

Da die verfügbaren Plätze sehr stark ausgelastet sind, hat die VA die Situation genauer geprüft. In der Praxis werden freie Plätze vorrangig an Kinder im verpflichtenden Kindergartenjahr und vereinzelt an Kinder mit vier Jahren vergeben, deren Eltern berufstätig sind.

Die städtischen und privaten Kindergärten stellten gemeinsam mit weiteren Organisationen einen Fünf-Punkte-Plan auf, um die Personalsituation in den Kindergärten künftig zu verbessern. Dazu zählt z.B. eine Imagekampagne mit dem Ziel, Interessierte anzusprechen und das Berufsbild in der Öffentlichkeit zu stärken. Außerdem wird für pädagogische Fachkräfte aus anderen Ländern ermöglicht, in Wien in ihrem Ursprungsberuf zu arbeiten. Aktuell läuft hierzu ein Projekt des AMS mit ukrainischen Fachkräften in Form von Praktika in städtischen und privaten Kindergärten.

Um die Effizienz der Personalrekrutierungsmaßnahmen noch genauer beurteilen zu können, ließ sich die VA die Zahlen der Neueintritte im elementaren Bildungsbereich in Wien vorlegen und verglich sie mit den Zahlen der Austritte. Positiv ist zu erwähnen, dass ein kontinuierlicher Ausbau an Sprachförderpersonal seit 2020 zu verzeichnen ist. Während es bei den Assistenzpädagoginnen und -pädagogen sowie den Kindergartenassistentinnen und -assistenten durchaus mehr Eintritte (1.687) als Austritte (1.089) im Beobachtungszeitraum von 2020 bis 2023 gibt, zeigt sich beim diplomierten Personal ein sehr negatives Bild. Insgesamt stehen (nur) 942 Eintritte von diplomiertem Personal in Kindergärten und Horten sowie von Elementarpädagoginnen und -pädagogen 1.526 Austritten gegenüber.

**Personalrekrutierungsmaßnahmen**

Aus Sicht der VA sprechen viele gewichtige sozialpolitische Gründe für ein ausreichendes Angebot an Kindergartenplätzen, so z.B. die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, aber ebenso die Chancen für Kinder mit chronischen Erkrankungen oder Behinderungen, Gemeinschaft mit Gleichaltrigen zu pflegen. Obwohl die Stadt Wien bereits erste Schritte zur Verringerung der Personalknappheit gesetzt hat, sieht die VA noch Aufholbedarf. Dies insbeson-

dere deshalb, weil auch die aktuellen Zahlen zeigen, dass eine wesentlich größere Anzahl an Diplomierten das Berufsfeld verlässt, als es Neueintritte gibt.

**VA empfiehlt intensives Anreizsystem**

Die VA empfiehlt daher, noch intensiver an einem Anreizsystem zu arbeiten, um insbesondere diplomiertes Personal in den Beruf zu bringen und zu halten. Neben leistungsgerechter Entlohnung und verbesserten Arbeitsbedingungen könnte dies beispielsweise das Angebot zusätzlicher (Sonder-) Urlaubstage, wie dies auch in anderen Bundesländern, z.B. in NÖ und in OÖ, der Fall ist, umfassen.

Einzelfälle: 2023-0.378.816, MPRGIR – V-926647/23; 2023-0.220.752 (beide VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-438911/23



## 2.2.2 Heimopfer – Rentenkommission der VA

Wer in den Jahren zwischen 1945 und 1999 in einem Kinder- oder Jugendheim (Vollinternat), einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt, einer vergleichbaren Einrichtung bzw. in einer solchen privaten Einrichtung (bei Zuweisung durch einen Jugendwohlfahrtsträger) oder in einer Pflegefamilie untergebracht war und während dieser Unterbringung Opfer von Gewalt wurde, kann einen Antrag auf Heimopferrente stellen.

**Opfer von Gewalt  
in Heimen**

Anspruchsberechtigt sind Personen, die entweder aus dem Erwerbsleben ausgeschieden sind (z.B. Bezug einer Alters- oder Invaliditätspension, Bezug von Rehabilitationsgeld usw.) oder das Regelpensionsalter bereits erreicht haben. Diesen Personen gleichgestellt sind Bezieherinnen und Bezieher einer Mindestsicherung, wenn Arbeitsunfähigkeit auf Dauer vorliegt, und Versicherte, die aufgrund des Partnereinkommens keinen Anspruch auf Mindestsicherung haben.

Wurde den Betroffenen bereits eine Entschädigungsleistung einer Opfer-schutzseinrichtung gewährt, erhalten sie die Rente ohne weitere Prüfung. Andernfalls, d.h. wenn Betroffene keine Möglichkeit hatten, eine solche Entschädigung zu beantragen oder der Antrag abgelehnt wurde, veranlasst die Rentenkommission ein Clearingverfahren.

Als Grundlage für die Bewertung der Anspruchsberechtigung stehen der Rentenkommission anonymisierte Clearingberichte zur Verfügung. Dazu beauftragt das Büro der Rentenkommission Clearinggespräche zwischen den Antragstellenden und Clearingexpertinnen und -experten.

**Clearingverfahren  
der VA**

Die weisungsfreie Rentenkommission unter der Leitung von Volksanwalt Bernhard Achitz besteht aus elf Expertinnen und Experten verschiedener Fachrichtungen. In regelmäßigen Sitzungen prüft und beurteilt die Rentenkommission die von den Antragstellerinnen und Antragstellern geschilderten Vorkommnisse sorgfältig auf ihre Glaubhaftigkeit 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.

**Rentenkommission**

Die Rente beträgt 403,10 Euro monatlich (Wert 2024), steht brutto für netto zu und wird zwölfmal jährlich zusätzlich zur Pension, dem Rehabilitationsgeld bzw. der Mindestsicherung ausbezahlt.

Die Ausforschung der behaupteten Unterbringungen sowie die Aushebung der Jugendakten ist ein wesentlicher Teil der Arbeit des Büros der Rentenkommission. Die Zusammenarbeit mit der Stadt Wien verläuft dabei sehr gut. Die Behörden stehen der VA bei der Bearbeitung der Anfragen stets unterstützend zur Seite und führen die nötigen Erhebungen bzw. Recherchen in den Archiven rasch durch.

**Gute Zusammen-  
arbeit mit der  
Wiener KJH**

## Die wichtigsten Zahlen im Überblick

### Antragszahlen leicht sinkend

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 560 Anträge auf Heimopferrente bei der Rentenkommission eingebracht. Im Vorjahr waren es 661. 44 % der Anträge wurden von Frauen und 56 % von Männern gestellt. 97 Anträge waren direkt an die VA gerichtet und wurden von dieser an die zuständigen Entscheidungsträger weitergeleitet. Darunter befanden sich 36 Anträge auf Feststellung der Leistung. Bei diesen handelt es sich um Anträge von Personen, die noch keine Pension beziehen, aber dennoch ihren Leistungsanspruch bereits jetzt feststellen lassen wollen.

Ein Antragsteller ist vor Abschluss des Verfahrens verstorben. 15 Personen haben den Antrag auf Heimopferrente zurückgezogen. Vier Verfahren wurden ohne Erledigung beendet, da die Antragstellenden nicht am Verfahren mitwirkten. 66 Verfahren wurden durch die Zahlung einer pauschalierten Entschädigungsleistung durch einen Heim- oder Kinder- und Jugendhilfeträger abgeschlossen. Über 200 telefonische und über 40 schriftliche Anfragen betrafen Beschwerden bzw. Fragen Betroffener zur Heimopferrente.

### Viele Anträge betreffen „Taubstumm- anstanalten“

Rund 30 Psychologinnen und Psychologen erstellten gemeinsam mit den Antragstellenden 477 Clearingberichte. Dabei bezogen sich 190 Clearingberichte auf Erzählungen aus ehemaligen „Taubstumm-anstanalten“. Bei gehörlosen Antragstellenden unterstützten zwölf Gebärdendolmetscherinnen und -dolmetscher die Clearingexpertinnen und -experten.

2024 fanden zehn Sitzungen der Rentenkommission statt, in denen insgesamt 505 Fälle behandelt wurden. Nach sorgfältiger Prüfung beschloss die Rentenkommission 485 positive und 19 negative Empfehlungen. Ein Fall wurde durch die Gewährung einer Pauschalentschädigung abgeschlossen, weshalb keine Empfehlung mehr ausgesprochen wurde.

## Unterscheidung Leistungs- und Feststellungsantrag

Betroffene können mittels Antragsformular entweder einen Antrag auf Heimopferrente (Leistungsantrag) stellen, oder einen Antrag auf Feststellung, ob eine Heimopferrente gebühren würde (Feststellungsantrag).

### Komplexe Rechtslage

Der Unterschied zwischen Leistungs- und Feststellungsantrag ist, dass ersterer nur dann gestellt werden kann, wenn die oder der Antragstellende bereits das Regelpensionsalter erreicht hat oder aus dem Erwerbsleben ausgeschieden ist. Die VA kann, ungeachtet einer allfällig ausgezahlten Einmalentschädigung, nur Leistungsanträge prüfen. Feststellungsanträge können dann geprüft werden, wenn entweder eine Einmalentschädigung nicht mehr möglich ist oder der Antrag vom ehemaligen Heimträger abgelehnt wurde.

Personen, die über einen positiven Feststellungsbescheid verfügen, müssen zum Erhalt der Heimopferrente bei Pensionsantritt aber erneut einen Antrag

stellen bzw. die auszahlende Stelle über den seinerzeitigen Bescheid informieren. So ist gewährleistet, dass die Rente bereits ab Pensionsantritt ausbezahlt wird.

Für viele Betroffene ist nicht verständlich, warum nach positiver Erledigung des Feststellungsantrags erneut ein Antrag auf Heimopferrente gestellt werden muss. Als weitere Schwierigkeit kommt hinzu, dass es durch eine Änderung des Leistungsträgers zu Zuständigkeitsverschiebungen kommt, insbesondere vom Pensionsversicherungsträger auf das Sozialministeriumservice.

**Immer wieder  
Zuständigkeits-  
verschiebungen**

Statt einer erneuten Antragstellung erscheint es sinnvoller, den Informationsaustausch zwischen den einzelnen Sozialversicherungsträgern und dem SMS zu optimieren und dadurch zusätzlichen Belastungen für die Antragstellenden entgegenzuwirken.

## **Gehörlose Heimopfer**

Im Berichtszeitraum stellten Betroffene, die als Kinder oder Jugendliche Gewalt in ehemaligen „Taubstummeinrichtungen“ erlitten hatten, gut ein Drittel der Anträge auf Zuerkennung einer Heimopferrente. In jedem Bundesland, außer Bgld und Vbg, gab es ein solches Internat mit angeschlossener Schule für gehörlose Kinder. Gehörlose Kinder aus dem Bgld wurden überwiegend in die „Taubstummenanstalt Speising“ in Wien geschickt, jene aus Vbg nach Mils in Tirol. Alle Internate wurden von den Ländern geführt, in Wien und in NÖ vom Bund. Teilweise übernahmen katholische Orden die Betreuung.

Gehörlose Kinder, die zum Teil jahrelang interniert waren, erlitten fast täglich Gewalt in Form von Schlägen, Essensentzug oder Einsperren. Darüber hinaus wurde ihnen das Kommunizieren in der Gebärdensprache mit Gewalt untersagt.

**Institutionelle  
Gewalt**

Bereits 2022 informierten Gehörlosenorganisationen in Zusammenarbeit mit der VA viele gehörlose Personen im Rahmen einer Kampagne über die Möglichkeit der Antragstellung nach dem HOG und unterstützten sie im weiteren Verfahren.

Im Gegensatz zum Clearing als Hörende bzw. Hörender ist im Verfahren mit Gehörlosen zwingend eine Begleitung von Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetschern erforderlich. Österreichweit herrscht jedoch ein Mangel an Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetschern. Dieses Problem betrifft nicht nur das Clearingverfahren der VA, sondern auch die Erstkontaktaufnahme mit gehörlosen Antragstellenden. Aus diesem Grund kommunizierte die VA vielfach mit den Angehörigen der Antragstellenden oder nahm das Relais-Service in Anspruch. Auch die bereits oben erwähnten Gehörlosenorganisationen, wie beispielsweise Gehörlosenambulanzen und Gehörlosenverbände, unterstützten die VA in ihrer Arbeit.

**Unterstützung durch  
Gehörlosenverbände**

## **Bund nimmt Entschädigungszahlungen wieder auf**

**Altes Entschädigungsprojekt neu aufgerollt**

Nach Gesprächen mit den Verantwortlichen aus dem BMBWF bzw. nunmehr BMB kam es zu einem Vertragsabschluss zwischen diesem und dem Weißen Ring. Das Entschädigungsprojekt für Opfer von Gewalt in Einrichtungen des Bundes startete mit 1. Juli 2025 und bearbeitet zunächst all jene Anträge von Betroffenen, die bereits eine Heimopferrente erhalten oder über einen positiven Feststellungsbescheid verfügen. Es sollen jene Personen entschädigt werden, die im Zuge ihrer (Fremd-)Unterbringung Opfer von Gewalt wurden.

Damit kommt der Bund einer langjährigen Forderung der VA auf Wiederaufnahme des bereits vor Einführung des HOG eingestellten Entschädigungsprojekts nach. Viele Betroffene, insbesondere gehörlose Internatszöglinge der ehemaligen „Taubstummenanstalten“ Speising und Kaltenleutgeben, aber auch Personen, die in sogenannten „Bundeskonvikten“ Gewalt erlitten haben, werden nun in absehbarer Zeit durch Einmalzahlungen für das ihnen angetane Unrecht entschädigt.

## **Stadt Wien zahlt – nach wie vor – keine Entschädigungen**

**Forderung der VA**

In Anbetracht der Wiederaufnahme des Entschädigungsprojekts des BMB regt die VA an, dass auch die Stadt Wien das im Jahr 2016 eingestellte Entschädigungsprojekt wiederaufnimmt. Es ist nicht nachvollziehbar, weshalb sich die Stadt Wien angesichts der Vielzahl an Betroffenen, die sich aus Unkenntnis oder aus Scham nicht innerhalb des Projektzeitraums gemeldet haben, nach wie vor ihrer Verantwortung entzieht.

**Psychotherapie deckt nicht alle Langzeitfolgen ab**

Die Zurverfügungstellung von Psychotherapie für ehemalige Wiener Heim- und Pflegekinder, koordiniert und organisiert von der Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien, stellt zwar einen wichtigen Aspekt der Aufarbeitung dar. Sie deckt jedoch bei Weitem nicht sämtliche Langzeitfolgen der Betroffenen ab. Erfahrungen der VA im Umgang mit Betroffenen zeigen, dass nach wie vor Bedarf an monetärer Anerkennung für erlittenes Leid besteht.

### **2.2.3 Probleme in der stationären Kinder- und Jugendhilfe**

**Statistik zeigt Mangel an Betreuungsplätzen**

Nach der aktuellen Kinder- und Jugendhilfestatistik 2024 stieg die Anzahl der Minderjährigen in Voller Erziehung in den vergangenen zwei Jahren in Wien von 4.107 weiter auf 4.150. Davon wurden 2.484 Minderjährige in stationären Einrichtungen betreut. Es gibt in Wien aber nur 1.873 stationäre Betreuungsplätze. An dieser Gegenüberstellung zeigt sich der eklatante Mangel an sozialpädagogischen Plätzen in Wien, der von der VA seit Jahren kritisiert wird.

Viele Wiener Kinder und Jugendliche müssen daher in anderen Bundesländern untergebracht werden, was die VA immer wieder kritisierte. Mittlerweile führten einige Bundesländer eine Maximalklausel für Kinder aus anderen Bundesländern ein. Die VA ruft die Stadt Wien umso dringlicher auf, passgenaue Plätze für jedes Kind zu etablieren, wie es dem Auftrag der Kinder- und Jugendhilfe entsprechen würde.

Deutlich zu sehen ist dieser Mangel an Plätzen auch bei Besuchen der Wiener Krisenzentren, die aus diesem Grund seit vielen Jahren fast durchgehend überbelegt sind. Da es keine geeigneten Folgeplätze gibt, müssen immer mehr Minderjährige nicht nur länger als die vom Konzept vorgesehene Aufenthaltsdauer von sechs Wochen auf einen Platz warten, sondern häufig sogar mehr als ein Jahr.

**Überbelegung der Krisenzentren**

Besonders kritisiert die VA die Unterbringung bereits abgeklärter Kinder und Jugendlicher in den Krisenzentren, die aus ihrer WG entlassen wurden, weil sie dort nicht mehr zu betreuen waren. Für diese Minderjährigen ist es noch schwieriger, einen Platz zu finden. Zur Überbrückung der Wartezeit werden sie seit einiger Zeit in den Krisenzentren untergebracht, wo sich ihre Situation massiv verschlechtert, da aufgrund der Rahmenbedingungen keine Beziehungsarbeit stattfinden kann. Die Stadt Wien sollte diese – auch für die anderen untergebrachten Kinder – höchst problematische Praxis sofort beenden und eine geeignetere Lösung für diese Kinder suchen. Besonders dramatisch sind die beiden unten näher dargestellten Fälle, die der VA im Rahmen der nachprüfenden Kontrolle bekannt wurden.

**Krisenzentren sollen Orte der Abklärung bleiben**

Schon im Vorjahr berichtete die VA darüber, dass in Einrichtungen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe offenbar immer noch Unwissenheit über den Umgang mit Besuchen der Kommissionen der VA als NPM herrscht. Auch 2024 berief sich eine WG der MA 11 nach Rücksprache mit der pädagogischen Leitung auf das Datenschutzgesetz und erlaubte den Mitgliedern der Delegation nicht, die Dokumentation am Computer einzusehen und ausgedruckte Unterlagen mitzunehmen. Die VA ersuchte daher die Wiener Kinder- und Jugendhilfe erneut, allen Leitungspersonen in Erinnerung zu bringen, dass den Kommissionen Einsicht in die gesamte Dokumentation am Computer, und nicht nur in kopierte Auszüge, zu gewähren ist und die Kopien mitzugeben sind. Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe sagte zu, diese Anregung umzusetzen.

**Unsicherheiten bzgl. OPCAT-Mandat**

## **2.2.4 Kindeswohlgefährdung im Krisenzentrum**

Die Bewohnerververtretung informierte die VA über eine Kindeswohlgefährdung in einem Krisenzentrum der Stadt Wien. Ein Mädchen mit Anpassungsstörung und Störung des Sozialverhaltens war meist abgänglich und hielt sich bei verschiedenen erwachsenen Männern auf. Die zu diesem Zeitpunkt Zwölfjährige bezeichnete diese als ihre Freunde. Aufgrund ihrer Erkrankung war

es ihr nicht möglich, die dadurch bedingten Gefahren einzuschätzen. Einige Männer waren wegen Straftaten bereits inhaftiert gewesen. Sie war dadurch der permanenten Gefahr der Traumatisierung durch sexuellen Missbrauch ausgesetzt. Zusätzlich war sie durch den Konsum von Drogen während der Abgängigkeit massiv gefährdet.

**14 Monate  
im Krisenzentrum**

Insgesamt war das Mädchen 14 Monate im Krisenzentrum untergebracht, da sie von sämtlichen angefragten privaten Trägern wegen des Drogenkonsums mit sehr jungem Alter und der zahlreichen Abgängigkeiten abgelehnt wurde. Für längere Aufenthalte sind Krisenzentren jedoch nicht eingerichtet, sodass sich während ihres Aufenthalts ihre Situation weiter verschlechterte.

**VA beanstandet  
mangelnden Schutz**

Letztendlich gelang es, passende Voraussetzungen in einer WG der MA 11 zu schaffen, um eine Aufnahme des Mädchens zu ermöglichen. Die VA begrüßte die Bemühungen der WG, beanstandete aber, dass es länger als ein Jahr gedauert hatte, bis eine Individuallösung etabliert wurde. Dadurch entstand eine permanente massive Gefährdung des Kindeswohls. Die VA empfahl der Stadt Wien, auch in anderen Einrichtungen der MA 11 kreative Lösungen für jene Kinder zu erarbeiten, die keinen Platz bei einem privaten Träger bekommen. Ziel muss sein, allen Minderjährigen eine ihren Bedürfnissen entsprechende Betreuung zu bieten, um den Betreuungsauftrag der Behörde zu erfüllen.

Dass es für Jugendliche wie das zwölfjährige Mädchen keine Plätze in Wien gibt, und dass von der Kinder- und Jugendhilfe zu wenig unternommen wird, um solche zu schaffen, ist ein Missstand im System. Die VA zeigt diesen Missstand bereits seit Jahren auf. Vor allem für Minderjährige, die aufgrund ihrer Symptomatik des besonderen Schutzes der Kinder- und Jugendhilfe benötigen, müssten zeitnahe Lösungen gefunden werden. Die Wiener Krisenzentren sind jedenfalls keine geeigneten Orte, um Minderjährige zu stabilisieren.

Einzelfall: 2024-0.508.847 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-521363/25

## 2.2.5 Überbrückung durch Einzelbetreuung

**Keine adäquate  
Betreuung  
im Krisenzentrum**

Die Mutter eines 14-jährigen Mädchens machte sich große Sorgen, da ihre Tochter nach einem Aufenthalt bei Pflegeeltern und in einer WG in einem Krisenzentrum untergebracht worden war. Die Mutter beschwerte sich über die nicht adäquate Betreuung im Krisenzentrum. Davor war sie wegen ihres selbst- und fremdverletzenden Verhaltens und häufiger Impulsdurchbrüche auf der geschlossenen Abteilung der Kinder- und Jugendpsychiatrie im AKH behandelt worden.

Auch sie war im Krisenzentrum mehr abgängig als anwesend und konsumierte Drogen. Es bestand der Verdacht, dass sie sich zur Beschaffung von Drogen prostituierte. Erst nach 15 Monaten wurde sie im betreuten Wohnen eines privaten Trägers aufgenommen.

In den Akten war zwar ersichtlich, dass die Wiener Kinder- und Jugendhilfe bei sehr vielen Trägern um einen geeigneten Platz anfragte. Als aber absehbar war, dass die Suche länger dauern könnte, hätte die Wiener Kinder- und Jugendhilfe eine Einzelbetreuung installieren müssen, da der Verbleib im Krisenzentrum aufgrund ihrer psychischen Erkrankung und ihrer Symptome eine Kindeswohlgefährdung bedeutete.

**Einzelbetreuung  
wurde nicht  
angeboten**

Jedes Kind, das dauernd oder vorübergehend aus seinem familiären Umfeld herausgelöst ist, hat Anspruch auf besonderen Schutz und Beistand des Staates. Wie schon im Fall der Zwölfjährigen beanstandete die VA außerdem, dass die sozialtherapeutischen und sozialpsychiatrischen Angebote der Stadt Wien nicht ausreichen, um für alle zu betreuenden Kinder und Jugendlichen zeitnah einen Platz zur Verfügung zu stellen.

**Versäumnisse**

Einzelfall: 2024-0.508.847 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1132969/24

### **2.2.6 Keine Sonderzahlungen für pflegende nahe Angehörige**

Die rechtlichen Bestimmungen in Wien sehen eine Unterscheidung zwischen Pflegeverhältnissen, wo nahe Angehörige betreut werden, und anderen Pflegeverhältnissen, wo keine Verwandtschaft besteht, vor. Mit dem Kind bis zum dritten Grad verwandte oder verschwägerte Personen, die das Kind im Rahmen der Vollen Erziehung betreuen, haben Anspruch auf ein Pflegekindergeld.

**Ungleiche  
Behandlung in Wien**

Eine Pflegemutter, die ihren Neffen als Pflegekind betreute, beschwerte sich bei der VA, dass in Wien verwandte Pflegepersonen keinen Anspruch auf Sonderzahlungen im Mai und im November sowie auf Bekleidungsgeld im März und September haben.

Jede Pflegeperson erhält einen monatlichen Richtsatz. Dazu kommen noch zwei jährliche Sonderzahlungen und Bekleidungsbeiträge, die aber bei einem Verwandtschaftsverhältnis entfallen. Einen Zuschlag für besondere Bedürfnisse des Pflegekindes kann wiederum in allen Fällen gewährt werden.

Die Bestimmungen sind in ganz Österreich entsprechend dem föderalen Prinzip unterschiedlich. Während in manchen Ländern ein Anspruch auf Sonderzahlungen sowohl für Verwandtenpflege als auch für andere Pflegeverhältnisse besteht, gibt es andere Länder, die für nahe Angehörige überhaupt keinen Anspruch auf wiederkehrende monatliche Leistungen vorsehen oder nur, wenn es die sozialen und wirtschaftlichen Verhältnisse erfordern.

Einzelfall: 2024-0.231.822 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-557265/25



## 2.2.7 Delinquente unmündige Minderjährige

### Herabsetzung des Strafmündigkeits- alters keine Lösung

Im Zuge eines von der VA 2024 veranstalteten NGO-Forums zur Umsetzung der Kinderrechte in Österreich diskutierten die Teilnehmenden u.a. kinderrechtskonforme Handlungsalternativen in Reaktion auf die Delinquenz unmündiger Minderjähriger. Das Ergebnis der Diskussion nahm die VA zum Anlass, in einem bundesweiten amtswegigen Prüfverfahren zu erheben, welche Angebote der Kinder- und Jugendhilfe für Minderjährige bestehen, die gegen das Strafrecht verstoßen haben, aber aufgrund ihres Alters oder nach Vollendung des 14. Lebensjahres wegen verzögerter Reife nicht strafrechtlich verurteilt werden können.

Alle LReg meldeten, dass sie die Herabsetzung der Strafmündigkeit als wenig sinnvoll erachten würden, um die Delinquenz zu reduzieren. Es gibt keinen Nachweis dafür, dass Strafdrohungen einen entscheidenden Einfluss auf abweichendes, regelverletzendes und schädigendes Verhalten von Kindern haben. Analysen von besonders herausfordernden Betreuungssituationen würden eine besorgniserregende Häufung familiärer, gesundheitlicher und sozialer Belastungen der Kinder aufzeigen. Dadurch werde es immer schwieriger, sie zu betreuen, zu unterrichten und medizinisch zu versorgen.

### Immer jüngere Kinder betroffen

Verwiesen wurde auch auf eine aktuelle Studie zu den Ursachen von Jugenddelinquenz, wonach 90 % der inhaftierten Jugendlichen an mindestens einer psychiatrischen Störung leiden und über 60 % sogar zwei oder mehr koexistierende Störungsbilder aufweisen. Tendenziell tritt das komplexe Phänomen von massiv selbst- und fremdgefährdendem Verhalten in ganz Österreich bei immer jüngeren Altersgruppen auf. In Wien ist vor allem die Altersgruppe zwischen zehn und 14 Jahren betroffen.

### Angebote der Stadt Wien

Die Stadt Wien teilte mit, dass die Wiener Kinder- und Jugendhilfe bei wiederholten Meldungen bezüglich delinquenten Verhaltens bzw. bei Meldungen über qualifizierte Straftaten eine Gefährdungsabklärung einleitet. Zeigt sich eine Gefährdung, wird versucht, diese mit geeigneten Maßnahmen abzuwenden. Im Rahmen der Unterstützung der Erziehung werden sowohl auf freiwilliger Basis als auch aufgrund einer Anordnung der Gerichte unterschiedliche Angebote bereitgestellt. Als interne Angebote gibt es Betreuungen durch die Familienzentren sowie die Mobile Arbeit mit Familien. Extern werden von den Vereinen DERAD und ProSoz bzw. von der Caritas Angebote bereitgestellt.

Für unmündige Minderjährige, die in Berührung mit dem Strafrecht gekommen sind, gibt es von der Wiener Kinder- und Jugendhilfe auch noch ein Angebot der Männerberatung Wien unter dem Titel „Gewaltig Anders“ und vom Verein Limes, alle vollfinanziert von der MA 11.

### Projekte in Wien

Seit März 2024 arbeitete die Wiener Kinder- und Jugendhilfe zudem mit der LPD Wien an einem Pilotprojekt mit dem Ziel, bei fünf sogenannten „Intensivtäterinnen und Intensivtätern“ die Anzahl und die Intensität der delinquenten Verhaltensweisen zu verringern. Es konnten kurzfristige Erfolge



erzielt werden. Außerdem gab es eine Arbeitsgruppe, bestehend aus LPD Wien, MA 11, MA 13, StA, Gerichten, PSD und KiJA sowie privaten Trägern, die Maßnahmen zur Vermeidung von kriminellen Karrieren erarbeitete, wobei insbesondere Strafunmündige im Mittelpunkt standen.

Auf Wunsch der Konferenz der Landes-Kinder- und Jugendhilfereferentinnen und -referenten richtete die Bundesministerin für Justiz eine Arbeitsgruppe ein, die im Mai 2025 startete. Deren Ziel ist es, einen Vorschlag für rechtliche, organisatorische und finanzielle Rahmenbedingungen zur Schaffung von mobilen und stationären Settings an der Schnittstelle Gesundheit, Justiz und KJH zu erarbeiten.

**Arbeitsgruppe  
im BMJ**

Einzelfall: 2024-0.451.504 (VA/BD-JF/A-1), MPRGIR – V-1259527/24

## **2.2.8 Unsicherheiten im Zusammenhang mit Gefährdungsmeldungen**

Gewisse Berufsgruppen sind zu einer Mitteilung an die Kinder- und Jugendhilfe verpflichtet, wenn sich in Ausübung einer beruflichen Tätigkeit der begründete Verdacht ergibt, dass das Wohl von Kindern oder Jugendlichen erheblich gefährdet ist (§ 37 B-KJHG 2013). Berufsrechtliche Vorschriften zur Verschwiegenheit stehen dieser Bestimmung nicht entgegen.

**Mitteilungspflicht  
an die KJH**

Herausforderungen im Zusammenhang mit dieser Mitteilungspflicht waren Gegenstand von Diskussionen im Rahmen des NGO-Forums der VA im Jahr 2024. Teilnehmende berichteten von Unsicherheiten seitens meldepflichtiger Institutionen hinsichtlich der rechtlichen Rahmenbedingungen der Mitteilungspflicht und der konkreten Anforderungen an diese. Deshalb wandte sich die VA an die Kinder- und Jugendanwaltschaften (KiJAs) in allen Bundesländern und ersuchte um Informationen über diesbezügliche Wahrnehmungen.

Wie alle KiJAs bestätigte auch die KiJA Wien, mit Unsicherheiten hinsichtlich der Mitteilungspflicht in Anfragen aus verschiedenen Bereichen (u.a. Schulen, Gesundheitsberufen) befasst zu sein. Diese betreffen nicht nur Wissenslücken, wie etwa in Bezug auf die Einschätzung von Gefährdungsmomenten, die Mitteilungsverpflichtung an sich sowie die konkret weiterzugebenden Daten und Wahrnehmungen, sondern zeigen auch einen uneinheitlichen Informationsstand und unterschiedliche Ressourcen der meldepflichtigen Stellen.

**KiJAs mit Unsicherheiten befasst**

Die VA sieht insbesondere als erforderlich an, entsprechende Informationsmittel bereit zu stellen. Die Verantwortung für ein umfassendes Informations- und Schulungsangebot liegt primär bei der Kinder- und Jugendhilfe.

**Handlungsbedarf**

Diskussionsbedarf besteht darüber hinaus in Bezug auf den Informationsfluss zwischen der Kinder- und Jugendhilfe und meldenden Stellen. Fest steht, dass fehlende Rückmeldungen der Kinder- und Jugendhilfe nach Gefähr-

**Gefährdungsmeldungen als  
Einbahnstraße**

dungsmeldungen bei Mitteilungspflichtigen Unklarheiten über ein behördliches Tätigwerden hervorrufen können. Das wiederum könne sich negativ auf die Bereitschaft zur Erstattung zukünftiger Mitteilungen auswirken.

Die Kinder- und Jugendhilfegesetze der Länder enthalten eine Ausnahme von der behördlichen Verschwiegenheitspflicht bei Vorliegen eines überwiegend berechtigten Interesses der betroffenen Minderjährigen. Im Sinne des Kinderschutzes wäre zu überlegen, ob nicht in jedem Fall Informationen über die Einleitung eines Abklärungsverfahrens, das Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung sowie die Gewährung von Erziehungshilfen unter größtmöglicher Wahrung des Schutzes personenbezogener Daten zielführend wären.

**VA regt gesetzliche  
Klarstellung an**

Nach den Erläuterungen zu § 37 B-KJHG 2013 erscheint die Weitergabe von gewissen Informationen über gesetzte Schritte (z.B. die Einleitung oder den Abschluss der Gefährdungsabklärung und den Beginn der Erziehungshilfe) jedenfalls beabsichtigt. Auch das Deutsche Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG) sieht in § 4 Abs. 4 explizit vor, dass das Jugendamt der meldenden Person zeitnah eine Rückmeldung über das Vorliegen von Anhaltspunkten für die Kindeswohlgefährdung und über ein Tätigwerden geben soll. Eine entsprechende Anpassung in den Landesgesetzen wäre im Sinne des Kinderschutzes sinnvoll.

Einzelfall: 2024-0.448.402 (VA/BD-JF/A-1)

## **2.2.9 Pflegekind: Verbesserungsbedarf bei der Dokumentation**

**Keine Eignung  
als Pflegemutter**

Eine Frau hatte sich bei der Wiener Kinder- und Jugendhilfe für die Übernahme eines Pflegekindes beworben. Nach einem Informationsgespräch, der Absolvierung eines Grundmoduls und dreier Wahlmodule sowie eines Vertiefungsseminars bzw. eines Hausbesuchs wurde ihr mitgeteilt, dass sie für die Vermittlung eines Pflegekindes nicht geeignet sei. In einem Abschlussbericht stand, dass in den Kursen Bedenken über ihre Eignung entstanden seien, worüber sich aber keine Aufzeichnungen im Akt befanden.

Die VA holte eine Stellungnahme der Stadt Wien ein und nahm Einsicht in den Originalakt. Die Behörde begründete die negative Entscheidung damit, dass Bedenken hinsichtlich der Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie sowie dem Pflegekinderzentrum bestanden hätten, und die Pflegewerberin als unsicher in Bezug auf die Aufnahme des Pflegekindes wahrgenommen worden sei. Man habe daher die Beobachtungen aus den Kursen und die eigenen Wahrnehmungen im Rahmen einer Teamsitzung mit der Leitung des Referats besprochen.

**Mangelhafte  
Dokumentation**

In den Akten fanden sich weder über diese Teambesprechung noch über den telefonischen Austausch mit den Leitungen der Kurse schriftliche Aufzeich-

nungen. Solche sind laut der Stellungnahme in Bezug auf einzelne Werberinnen und Werber auch nicht vorgesehen. Insgesamt enthielt der Akt wenige Anhaltspunkte, um nachvollziehen zu können, wie die Behörde zu ihrer Einschätzung kam, dass die Frau nicht für die Aufnahme eines Pflegekindes geeignet ist. Die VA beanstandete die Dokumentation daher als mangelhaft.

Der Stadtrechnungshof kam im Dezember 2023 ebenfalls zum Ergebnis, dass die Dokumentationen der MA 11 im Rahmen der Eignungsbeurteilung von Pflegeeltern verbesserungswürdig war und empfahl, zu allen relevanten Arbeitsabläufen schriftliche Vorgaben und Arbeitsbehelfe in strukturierter Form zu erstellen. Außerdem regte er an, die erfolgten Prüfungshandlungen unter Beifügung der entscheidungsrelevanten Unterlagen vollständig und nachvollziehbar zu dokumentieren. Laut der Maßnahmenbekanntgabe des Stadtrechnungshofs berichtete die MA 11, diese Empfehlungen umgesetzt zu haben. Auch der VA teilte sie mit, dass die Dokumentation des Referats für Adoptiv- und Pflegekinder kurz nach Abschluss der Eignungsüberprüfung der betroffenen Frau überarbeitet worden sei.

**Dokumentation  
wurde überarbeitet**

Einzelfall: 2024-0.628.778 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-193012-2025-8

### **2.2.10 Regelwidrige Eignungsfeststellung von Pflegepersonen**

Die Kinder- und Jugendhilfe betreute die Familie eines Wieners über mehrere Jahre hinweg. Die familiäre Situation war hochstrittig. Die drei gemeinsamen Söhne waren durch die Konflikte zwischen den Eltern sehr belastet. Vor allem auf das jüngste Kind hatte die Situation einen negativen Einfluss.

**Familiäre  
Belastungssituation**

Der Minderjährige lebte zunächst bei der Mutter, ab November 2022 verblieb er bei seinem Vater. Dieser beantragte wenig später die Verlegung des hauptsächlichen Aufenthalts seines jüngsten Sohnes in seinen Haushalt. Die im Gerichtsverfahren beauftragte Sachverständige empfahl aufgrund des massiv eskalierten elterlichen Konflikts, dass das Kind in einem neutralen Umfeld untergebracht wird.

Die Eltern kamen dann mit der MA 11 vor Gericht überein, den Buben außerhalb der Familie unterzubringen und die Obsorge für das Kind im Bereich Pflege und Erziehung an die Kinder- und Jugendhilfe zu übertragen. Der Minderjährige sollte bei noch festzulegenden Bekannten der Eltern zur Pflege aufgenommen werden. Für den Zeitraum bis zur endgültigen Klärung seiner konkreten Unterbringungssituation wurden bei dem Gerichtstermin Kontaktzeiten für den jeweiligen Elternteil mit ihrem jüngsten Kind festgelegt.

Allerdings hielt sich der Vater nicht an die vor Gericht getroffene Abmachung und übergab das Kind nicht wie vereinbart an die Mutter. Daraufhin setzte die Kinder- und Jugendhilfe eine Gefahr-im-Verzug-Maßnahme und brachte

**Unterbringung  
des Kindes bei  
Pflegepersonen**

den Buben bei der zwischenzeitlich für seine vorübergehende Pflege ausgewählten Familie unter. Die Vorgehensweise der Wiener Kinder- und Jugendhilfe bei der Feststellung der Eignung dieser Familie als Pflegepersonen entsprach jedoch nicht den gesetzlichen Vorgaben.

Nach der Bestimmung des § 40 Abs. 2 WKJHG 2013 ist die persönliche Eignung der Pflegepersonen vom Kinder- und Jugendhilfeträger vor Übergabe eines Pflegekindes zu prüfen und zu dokumentieren. Gemäß § 40 Abs. 3 WKJHG 2013 ist die Eignung zur Übernahme in Pflege und Erziehung gegeben, wenn diese dem Kindeswohl dient und die für ein Pflegeverhältnis im Rahmen der Vollen Erziehung vorgesehene Ausbildung gemäß § 43 Abs. 1 absolviert wurde.

**Gesetzliche Vorgaben  
nicht eingehalten**

Hier erfolgte aber die Überprüfung der Eignung der Pflegefamilie erst nach Übergabe des Kindes an die Pflegeeltern. Die zwingend erforderliche Ausbildung der Pflegepersonen fand nicht statt. Die Beschwerde des Vaters über diese Vorgehensweise der Behörde war somit berechtigt.

Einzelfall: 2023-0.852.046 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1527273/23

### **2.2.11 Unverständliche Vorgehensweise bei der Unterhaltsfestsetzung**

Der Vater einer minderjährigen Tochter wandte sich wegen der Vorgehensweise der MA 11 im Rahmen der Vertretung seines Kindes in Unterhaltsangelegenheiten an die VA. Die Behörde hatte im Jahr 2020 mit dem Vater eine Vereinbarung über dessen monatliche Unterhaltsverpflichtungen für das Kind geschlossen. Das Mädchen lebte bei der Mutter.

**KJH überprüft  
Unterhaltsbeträge**

Im Jahr 2023 informierte die MA 11 den Mann über die Überprüfung seiner Unterhaltszahlungen für die Jahre 2021, 2022 und 2023. Bei dieser Überprüfung sowie der anknüpfenden rückwirkenden Unterhaltsfestsetzung ging die Kinder- und Jugendhilfe nicht durchgehend nachvollziehbar vor.

**Gerichtlicher Antrag  
trotz Zahlungsbereitschaft**

Zum einen trat die Behörde noch vor Ablauf der Frist, die sie dem Vater zur Übermittlung seiner Einkommensunterlagen eingeräumt hatte, an dessen Dienstgeber heran und forderte die Zusendung von Lohnnachweisen. Zum anderen wandte sich die Behörde mit einem Unterhaltserhöhungsantrag für das Jahr 2021 an das Gericht, obwohl sich der betroffene Vater zuvor gesprächsbereit gezeigt hatte. Konkret hatte der Mann darauf verwiesen, dass sich im Hinblick auf die Luxusgrenze (zweifacher Regelbedarf) lediglich für das zweite Halbjahr 2021 eine Erhöhung seiner Unterhaltsverpflichtungen errechnet. In Bezug auf diese hatte er gegenüber der MA 11 seine Zahlungsbereitschaft kundgetan. Aufgrund dessen wäre eine außergerichtliche Vereinbarung einer gerichtlichen Antragstellung durch die Behörde jedenfalls vorzuziehen gewesen.

Noch dazu berücksichtigte die Kinder- und Jugendhilfe in ihrem Antrag auf rückwirkende Unterhaltserhöhung die Luxusgrenze nicht, sondern forderte höhere Unterhaltsbeträge. Das Gericht bewilligte letztendlich jenen Unterhaltsbetrag, den der betroffene Vater ohnehin bereit gewesen wäre, zu zahlen, und wies das Mehrbegehren der Behörde ab.

Einzelfall: 2023-0.886.220 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-71179/24

### 2.2.12 Spätes Einleiten einer Gefährdungsabklärung

Eine Familie war der MA 11 seit vielen Jahren bekannt. Die Behörde wusste von der schwierigen Situation des Buben, der bei seiner Mutter lebte. Im Rahmen einer Vorbefassung, bei der auch ein Sozialer Dienst installiert wurde, erfuhr die Kinder- und Jugendhilfe u.a., dass die Mutter ärztliche Abklärungen vernachlässigte. Das Kind leidet an einer Störung aus dem Autismus-Spektrum sowie an Epilepsie und besuchte zum Zeitpunkt der Beschwerde eine Sonderpädagogische Bildungseinrichtung.

**Jahrelange Betreuung durch KJH**

Im Dezember 2023 erfuhr der Vater von zunehmenden Problemen und einem auffälligen und aggressiven Verhalten seines Kindes in der Schule. Aus Sorge um den Minderjährigen wandte er sich an die Kinder- und Jugendhilfe. Auch die Schule berichtete der MA 11 von einer zunehmend angespannten Situation des Buben.

**Vater meldet mögliche Gefährdung**

Die Kinder- und Jugendhilfe leitete allerdings erst Wochen nach Bekanntwerden dieser Umstände, anlässlich einer neuerlichen Kontaktaufnahme des Vaters aufgrund seiner Bedenken wegen der Gesundheitsversorgung des Kindes, eine ambulante Gefährdungsabklärung ein. Eine Gefährdung des Kindes bestätigte sich letztendlich nicht.

Angesichts der bekannten Vorgeschichte, des Verlaufs des Falls und der bereits im Dezember 2023 vom Vater geäußerten Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung ist nicht nachvollziehbar, warum die Behörde nicht bereits zu diesem Zeitpunkt entsprechende Abklärungsschritte eingeleitet hatte.

**Zu langes Zuwarten mit Abklärung**

Einzelfall: 2024-0.573.846 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1095268/24

### 2.2.13 Unzulässige Aufrechnung gegen Unterhaltspflichten

Die MA 11 vertrat eine Tochter in Unterhaltsangelegenheiten. Der Vater war laut einer Vereinbarung zu einer monatlichen Unterhaltsleistung für die Minderjährige verpflichtet.

Als der Vater im Herbst 2023 bei Gericht die Herabsetzung seiner Unterhaltsverpflichtungen beantragte, informierte die Kinder- und Jugendhilfe die Mut-

**Rückwirkende Unterhaltsherabsetzung**

ter entsprechend. Im Mai 2024 setzte das Landesgericht für Zivilrechtssachen Wien als Rekursgericht die vom Vater zu leistenden Unterhaltsbeträge herab.

**KJH informiert über  
Aufrechnungsmöglichkeit**

Durch die rückwirkende Unterhaltsherabsetzung hatte der Vater zu viel an Unterhalt an sein Kind geleistet. Die Kinder- und Jugendhilfe gab ihm die Information, dass er in den Folgemonaten seine nunmehr bestehende Gegenforderung mit den laufenden Unterhaltsforderungen seiner Tochter aufrechnen könne. Dadurch erhielt die Minderjährige für einige Zeit keine bzw. geminderte Unterhaltszahlungen.

Auch wenn die Mutter als gesetzliche Vertreterin ihrer Tochter ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung durch die Kinder- und Jugendhilfe über den Unterhaltsherabsetzungsantrag die vom Vater zu viel geleisteten Unterhaltszahlungen nicht in gutem Glauben verbraucht hatte, war die Information der Behörde an den Vater nicht richtig.

Die Aufrechnung einer Gegenforderung eines Unterhaltspflichtigen gegen eine gesetzliche Unterhaltsforderung kollidiert nämlich mit dem Unterhaltszweck, weil der Unterhaltsberechtigte die Mittel für seinen Lebensbedarf so nicht tatsächlich erhält. Angesichts dessen sieht die Rechtsordnung eine besondere Aufrechnungsbeschränkung vor.

**Aufrechnung nicht  
rechtskonform**

Im Falle einer rückwirkenden Unterhaltsherabsetzung ist eine Aufrechnung des Rückforderungsanspruchs mit dem laufenden Unterhalt – sofern dieser das Existenzminimum nicht übersteigt – jedenfalls unzulässig (vgl. OGH 27.11.2019, 6 Ob 181/19i). Damit soll sichergestellt werden, dass der Unterhaltsgläubigerin bzw. dem Unterhaltsgläubiger der Unterhalt unabhängig von sonstigen Verpflichtungen mindestens bis zum Existenzminimum tatsächlich zur Verfügung steht (vgl. OGH 19.06.2006, 8 Ob 32/06y).

Der Vater hätte seinen Bereicherungsanspruch gegen seine Tochter letztendlich im streitigen Verfahren geltend machen müssen.

Einzelfall: 2024-0.602.582 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1315877/24

## **2.2.14 Vernichtung von Akten der Kinder- und Jugendhilfe**

Eine Frau wuchs in schwierigen Familienverhältnissen auf und war innerhalb ihrer Familie viel Gewalt ausgesetzt. Die Vorfälle waren zum Teil so gravierend, dass sie als Minderjährige selbst die Polizei alarmierte und das Jugendamt ersuchte, sie aus der Familie zu nehmen. Anfang der 2000er-Jahre war sie im Rahmen einer Gefährdungsabklärung für kurze Zeit in einem Krisenzentrum untergekommen. Eine weitere Fremdunterbringung oder gar Übernahme in Volle Erziehung erfolgte jedoch nicht, sodass sie nach rund zwei Wochen wieder zurück in ihre Familie kam.

Nunmehr, rund 25 Jahre später, kämpft sie nach wie vor mit den traumatischen Folgen ihrer Kindheit/Jugend und möchte die Vergangenheit aufarbeiten. Sie hat sich daher an die VA gewandt, da sie unter anderem auch Gewissheit darüber haben wollte, warum eine weitere Fremdunterbringung – beispielsweise bei Pflegeeltern oder in einer WG – oder die Übernahme in Volle Erziehung bzw. Obsorge nicht erfolgt war.

Die VA leitete ein Prüfverfahren ein und ersuchte die zuständigen Behörden unter anderem auch um Übermittlung einer Kopie der Jugendamtsakte. Die Stadt Wien teilte mit, dass die Unterbringung der betroffenen Frau im Rahmen einer Gefährdungsabklärung erfolgt sei, sie jedoch die von der VA erwünschten Unterlagen nicht beibringen könne. Aufgrund der Skartierungsverordnung seien diese zehn Jahre nach Beendigung der Gefährdungsabklärung vernichtet worden.

**Kurze Aufbewahrungsfrist auch für Krisenunterbringung**

Ähnlich argumentierte die Stadt Wien zur Beschwerde von drei Schwestern, die Akteneinsicht nehmen wollten. Die beiden älteren Zwillingsschwestern waren 2001 nach der Krisenabklärung in Volle Erziehung der Stadt Wien genommen und in einer WG untergebracht worden. Ihre jüngere Schwester war 2009 nach der Abklärung in einem Krisenzentrum nach Hause entlassen worden. Während über die in der WG untergebrachten Schwestern noch sämtliche Akten vorhanden waren, gab es über die jüngere Schwester keine Aufzeichnungen mehr.

Die VA ersuchte daher in beiden Fällen um Klarstellung, welche Unterlagen der MA 11 der zehnjährigen Verjährungsfrist unterliegen und welche Dokumente länger aufbewahrt werden. In der Stellungnahme der Stadt Wien hieß es, dass aufgrund eines Erlasses seit dem 1. Jänner 2021 Daten, die die Gefährdung von Kindern in Obsorge oder Voller Erziehung der MA 11 betreffen, erst 110 Jahre nach der Geburt des Kindes skartiert (vernichtet) werden. Der Grund dafür liege darin, dass es immer öfter vorkomme, dass Menschen auch noch im hohen Alter ihre familiäre Situation aufarbeiten und dazu die entsprechenden Informationen aus ihrer Kindheit benötigen.

Die VA gibt jedoch zu bedenken, dass die Ausweitung der Skartierungsfrist lediglich Vorgänge betrifft, bei denen die Stadt Wien bereits die Obsorge oder die Volle Erziehung innehat. Reine Gefährdungsabklärungen, so wie im konkreten Fall der beiden betroffenen Frauen, fallen hingegen nicht unter die längere Aufbewahrungsfrist. Daher regt die VA an, auch die Dokumentation bei Gefährdungsabklärungen länger aufzubewahren.

**Anregung der VA**

Einzelfälle: 2024-0.941.385, 2024-0.147.938 (beide VA/W-SOZ/A-1)

### 2.2.15 Keine Abhilfe gegen Lärmbelästigungen

Ein Ehepaar, das im Bereich eines Platzes an der Meidlinger Hauptstraße wohnt, ersuchte im August 2024 das Bürgerservice der Stadt Wien, eine dauerhafte Abhilfe gegen Lärmbelästigungen zu schaffen. Diese Belästigungen gingen von Personen und insbesondere Kindern aus, die in den Sommermonaten nach 22 Uhr die Sitzgelegenheiten benutzten, die die Stadt auf dem Platz errichtet hat. Da der Magistrat die Betroffenen an die Polizei verwies, diese aber nur aus Anlass von Anzeigen eingeschritten war, wandte sich das Ehepaar an die VA.

#### Maßnahmen angekündigt

Der Magistrat teilte mit, dass das von der MA 13 koordinierte und für Meidling zuständige Fair-Play-Team erst durch die Intervention der VA von dem Problem erfahren hätte. Die Behörde kündigte Erhebungen des Fair-Play-Teams im Frühjahr 2025 an, um dem Ruhebedürfnis des Ehepaars zu begegnen und mit ihm sowie der Polizei mögliche Maßnahmen zur Lösung des Problems zu erörtern.

Einzelfall: 2024-0.628.682 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1348282/24



## 2.2.16 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts

Im Berichtsjahr 2024 betrafen 284 Eingaben die MA 35 als Niederlassungsbehörde, davon waren 121 Beschwerden berechtigt. Hauptkritikpunkte waren wie in den vorangegangenen Jahren Verfahrensverzögerungen und organisatorische Mängel.

Aufgrund der enormen Anzahl an Beschwerden fand auch in diesem Berichtsjahr ein Arbeitsgespräch mit der Leitung der MA 35 sowie der MD statt. Bei diesem Treffen am 2. April 2025 signalisierten die Vertreterinnen und Vertreter, dass sie sich der Probleme bewusst sind. Der Leiter der MA 35 stellte Verbesserungsmaßnahmen vor, die bereits eingeleitet wurden, und kurzfristig sowie mittel- und langfristig Abhilfe schaffen sollen. So berichtete die MA 35, dass es zu einer Aktendigitalisierung bei den NAG-Verfahren gekommen sei. Auch die Kapazität bei Terminbuchungen sei von 300 im Mai 2022 auf 1.000 im April 2025 gesteigert worden. Bis September 2025 sollen 1.300 Terminbuchungen pro Monat möglich sein. Weitere Themen waren unter anderem die Abstimmung mit den Botschaften bei Auslandseinbürgerungen, die Implementierung eines Online-Assistenten und der Umgang mit den Herausforderungen bei den Lebensunterhaltsberechnungen, bei denen die durchschnittlichen Ein- und Ausgaben von 36 Monaten berechnet werden müssen. Intensiviert worden sei auch die Information von bzw. der Kontakt mit NGOs und der Austausch mit anderen Bundesländern.

**Arbeitsgespräch mit  
MA 35 und MD**

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. Einige Beschwerden bezogen sich auf die Dauer von Verfahren zur Erteilung einer solchen Aufenthaltsbewilligung.

**Behördliche  
Untätigkeit**

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 gesetzt hatte bzw. zwischen den einzelnen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen ließ. Durch die entstandenen Verzögerungen wurden die gesetzlichen Entscheidungsfristen nicht eingehalten. In manchen Fällen traf die MA 35 über einen längeren Zeitraum keine Entscheidung, obwohl ihr bereits alle entscheidungsrelevanten Unterlagen im Akt vorlagen. Die VA stellte auch oft fest, dass die MA 35 angeforderte Unterlagen über Monate nicht urgierete.

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

Fremde müssen sich für einen bestimmten Aufenthaltswitz und damit für einen bestimmten Aufenthaltstitel entscheiden. Dementsprechend gibt es zahlreiche Arten und Formen von Aufenthaltstiteln (z.B. „Rot-Weiß-Rot – Karte“ oder „Familienangehöriger“).

**Unionsrechtliche Aufenthaltstitel**

EWB-Bürgerinnen und EWB-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. 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.

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. Die Behörde muss solchen Angehörigen auf Antrag nach fünf Jahren ununterbrochenem rechtmäßigem Aufenthalt in Österreich eine „Daueraufenthaltskarte“ ausstellen.

**Einzelfälle verdeutlichen Problematik**

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. 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 oftmals 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.

Legen Antragstellende keine oder unzureichende Unterlagen vor, so muss sie die MA 35 aus Sicht der VA auffordern, diese binnen angemessener Frist

nachzureichen. Kommen die Personen 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 Bosnierin beantragte im Juni 2023 bei der MA 35 die Erteilung eines Aufenthaltstitels. Erst im September 2024 – nach Einlangen der Beschwerde der Volksanwaltschaft – setzte die Behörde einen ersten Verfahrensschritt und bewilligte den Antrag.

**Über ein Jahr  
Verfahrensstillstand**

Ein Iraker beantragte im September 2023 einen Aufenthaltstitel bei der MA 35. Erst im April 2024 forderte die Behörde Unterlagen an, ohne in der Zwischenzeit erkennbare Verfahrensschritte gesetzt zu haben. Im Mai 2024 war das Verfahren noch immer anhängig.

Ein Somalier brachte im März 2024 bei der österreichischen Vertretungsbehörde Nairobi einen Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels ein, der in der Folge an die MA 35 weitergeleitet wurde. Nachzureichende Dokumente übermittelte der Antragsteller im April 2024 an die MA 35. Die Behörde setzte in der Folge bis Februar 2025 keine erkennbaren Verfahrensschritte.

Eine Syrerin beantragte im September 2023 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel. Bis Ende August 2024 setzte die Behörde keine erkennbaren Verfahrensschritte.

**Erster Verfahrensschritt erst nach einem Jahr**

Ein Chinese beantragte im September 2022 beim österreichischen Generalkonsulat in Shanghai einen Aufenthaltstitel. Der Antrag langte im Oktober 2022 bei der MA 35 ein. Diese setzte erst im Mai 2023 einen ersten Verfahrensschritt, indem sie Unterlagen anforderte. Obwohl die Unterlagen im gleichen Monat einlangten, wies die Behörde den Antrag erst Ende Februar 2024 ab, ohne in der Zwischenzeit erkennbare Verfahrensschritte gesetzt zu haben. Insgesamt blieb die MA 35 in diesem Verfahren über ein Jahr lang untätig.

Eine Frau aus Ecuador brachte einen Antrag auf Änderung ihres Aufenthaltstitels „Familienangehörige“ auf eine Aufenthaltsbewilligung „Student“ im Februar 2024 bei der MA 35 ein. Nach der persönlichen Vorsprache der Antragstellerin im August 2023 forderte die MA 35 erst im November 2023 Unterlagen an. Außerdem urgierte die MA 35 erst im November 2024 die Anfrage bei der LPD, obwohl diese bereits Ende März 2024 erfolgte.

**Aufenthaltsehe,  
verzögerte Unter-  
lagenanforderung  
und Urgenz**

Gemäß § 37 Abs. 4 NAG hat die MA 35 bei begründetem Verdacht einer Aufenthaltsehe die LPD von diesem Verdacht zu verständigen. Die Verständigung hemmt den Ablauf der Frist gem. § 8 VwGVG bis zum Einlangen einer Mitteilung der LPD bei der MA 35. Teilt die LPD mit, dass keine Aufenthalts-

**Misstand wegen  
Gesetzesverletzung**

ehe vorliegt oder erfolgt die Mitteilung der LPD nicht binnen drei Monaten, hat die MA 35 vom Vorliegen einer (korrekten) Ehe auszugehen, es sei denn die LPD gibt binnen dieser Frist begründet bekannt, dass die Erhebungen noch nicht abgeschlossen werden konnten. In diesem Fall verlängert sich die Frist für die Mitteilung einmalig um weitere zwei Monate. Um diese Verlängerung hat die LPD laut vorliegender Chronologie allerdings nicht ersucht. Bereits spätestens Ende August 2024 hätte die MA 35 daher – unter der Voraussetzung, dass alle anderen Anforderungen erfüllt sind – den Aufenthaltstitel zu erteilen gehabt. Die Vorgangsweise der MA 35 stellt aus Sicht der VA einen Missstand in der Verwaltung dar.

Einzelfälle: 2024-0.610.608, MPRGIR – V-1188579-2024; 2024-0.285.523, MPRGIR – V-578268-2024; 2024-0.856.641, 2024-0.323.150, MPRGIR – V-1141893-2024; MPRGIR – V-73789-2025; 2024-0.043.229, MPRGIR – V-289833/24; 2024-0.674.815 (alle VA/BD-I/C-1), MA 35-VA-NAG/1460286/24; u.v.a.

**Jahrelange  
Untätigkeit**

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

**Zwei Jahre  
Verfahrensstillstand**

Ein Nordmazedonier beantragte im April 2022 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel. Nachdem dieser abgeändert worden war und im Juni 2023 bei der zuständigen Abteilung einlangte, setzte die MA 35 bis zum April 2023 und danach bis zum Mai 2024 keine erkennbaren Verfahrensschritte.

Ein Serbe beantragte im April 2022 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel. Bis zum Einlangen der Stellungnahme im Juli 2024 setzte die Behörde keinen erkennbaren Verfahrensschritt.

Eine Serbin beantragte im April 2022 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel. Die MA 35 setzte in diesem Verfahren zwischen April 2022 und Mai 2024 keinen erkennbaren Verfahrensschritt. Im September 2024 war das Verfahren noch immer anhängig.

Ein Nordmazedonier beantragte im April 2023 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel „Familienangehöriger“. In diesem Verfahren forderte die MA 35 über einen Zeitraum von nahezu zwei Jahren Unterlagen an, die der Betroffene nicht nachreichen konnte. Zudem blieb die Behörde im Wesentlichen untätig. So setzte sie etwa zwischen Mai 2023 und November 2023 überhaupt keine erkennbaren Verfahrensschritte. Ende Jänner 2025 war das Verfahren noch immer anhängig.

Eine Bosnierin beantragte im Februar 2023 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel „Familienangehörige“. Die Behörde führte das Verfahren äußerst schlepp-

pend und setzte den ersten Verfahrensschritt erst über ein Jahr später, im Mai 2024. Ende August 2024 war das Verfahren noch immer anhängig.

Eine Polin beantragte im Juni 2023 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel. Die Behörde forderte den Vor-Akt an, setzte jedoch nach dessen Einlangen im August 2023 bis Juni 2024 keine erkennbaren Verfahrensschritte. Im Juli 2024 war das Verfahren immer noch anhängig.

Einzelfälle: 2024-0.358.388, MPRGIR – V-826664-2024; 2024-0.364.572, MPRGIR – V-826683-2024; 2024-0.583.415, MPRGIR – V-1188682-2024; 2024-0.900.730, MPRGIR – V-33542-2025; 2024-0.481.997, MPRGIR – V-1123672-2024; 2024-0.354.405 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-871701-2024; 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 unverzüglich Maßnahmen ergreifen, um das Verfahren zu beenden. In manchen Fällen wird eine erneute Beschwerde bei der VA eingebracht. Erfolgt diese unmittelbar im Anschluss an ein abgeschlossenes Prüfverfahren, erweist sich die Einleitung eines solchen zumeist als nicht sinnvoll, weil der Behörde ein gewisser Zeitraum für den Abschluss des Verfahrens 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.

**Erneute Untätigkeit nach erfolgter Missstandsfeststellung**

So beantragte eine Frau im August 2022 bei der ÖB in Islamabad einen Aufenthaltstitel. Der Antrag langte Anfang September 2022 bei der MA 35 ein. Erst im März 2023 forderte die Behörde weitere Unterlagen an. Die VA stellte in diesem Verfahren aufgrund einer Beschwerde im August 2023 bereits einen Missstand in der Verwaltung fest. Im März 2024 beschwerte sich die Antragstellerin erneut bei der VA und es stellte sich im Zuge des neuerlichen Prüfverfahrens heraus, dass die MA 35 seit dem Einlangen der ersten Beschwerde an die VA bis zum April 2024 keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. Diese VA kritisierte folglich die fortgesetzte Untätigkeit der Behörde.

Einzelfall: 2024-0.161.207 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-461740/24

Ein Afghane beantragte im Jänner 2023 bei der ÖB in Islamabad einen Aufenthaltstitel. Bis Februar 2024 übermittelte die MA 35 insgesamt fünf Unterlagenanforderungen, traf jedoch keine Entscheidung. Anfang Februar 2024 (Datum der Stellungnahme) war das Verfahren noch immer nicht abgeschlossen.

**Unkenntnis der Rechtslage**

Zudem führt die MA 35 in ihrer Stellungnahme aus: „Nach Einlangen der zum wiederholten Male angeforderten Unterlagen wird eine Entscheidung über den Antrag getroffen.“ Nach Ansicht der VA hat die Behörde das Ver-

fahren unabhängig vom Einlangen angeforderter Unterlagen innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Entscheidungsfrist abzuschließen. Für weiteres Zuwarten – nach im Übrigen insgesamt fünf Unterlagenanforderungen – ist keine rechtliche Grundlage ersichtlich.

Ein Ägypter beantragte im September 2022 für sich und in den Folgemonaten für seine Familienangehörigen (je) einen Aufenthaltstitel bei der MA 35. Weil aufgrund anonymer Anschuldigungen mehrere Verdachtsmomente bestanden und eine abschlägige Antwort einer Behörde bei der MA 35 einlangte, ersuchte die MA 35 das BFA um eine fremdenpolizeiliche Stellungnahme. Die bloße Einholung einer fremdenpolizeilichen Stellungnahme hemmt jedoch nicht die Entscheidungsfrist der MA 35. Im Mai 2024 war das Verfahren noch immer anhängig.

Einzelfälle: 2023-0.553.018, MA 35-VA-NAG/84317/24; 2024-0.274.738 (beide VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-577901-2024; u.v.a.

#### **Keine Fristsetzung**

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 Betroffenen keine Frist setzt. Der VA ist bewusst, dass auch Antragstellende ihre Mitwirkungspflicht nicht immer vollständig bzw. rasch erfüllen. Die Behörde ist aber verpflichtet, eine zügige Verfahrensführung zu gewährleisten. Daher sollte sie die Vorlage von fehlenden Unterlagen bei den Verfahrensparteien unter Setzung einer Frist möglichst zeitnah urgieren.

Ein Tunesier beantragte im Mai 2022 bei der MA 35 einen Aufenthaltstitel. Erst im April 2023 forderte die Behörde Unterlagen an, ohne in der Zwischenzeit erkennbare Verfahrensschritte gesetzt zu haben. Im gleichen Monat änderte der Antragsteller seinen Antrag auf Ausstellung einer Daueraufenthaltskarte ab. Die Behörde forderte daraufhin im Juli 2023 Unterlagen an, setzte jedoch für die Vorlage keine Frist und blieb bis Mai 2024 untätig. Im Juli 2024 war das Verfahren noch immer nicht abgeschlossen.

Einzelfälle: 2024-0.425.045, MPRGIR – V-872205-2024; 2024-0.020.412 (beide VA/BD-I/C-1), MA35-VA-NAG/72914/25; u.v.a.

#### **Zusammenarbeit mit anderen Behörden**

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

Im Februar 2024 brachte eine Frau einen Änderungsantrag des Aufenthaltstitels von „Familienangehörige“ auf „Student“ bei der MA 35 ein. Hat

die Behörde den begründeten Verdacht, dass in Bezug auf eine bestimmte Fremde bzw. einen bestimmten Fremden eine Aufenthaltsehe besteht, hat sie die LPD von diesem Verdacht zu verständigen. Diese Verständigung hemmt den Ablauf der Frist bis zum Einlangen einer Mitteilung der LPD bei der Behörde. Nach der persönlichen Vorsprache der Antragstellerin im August 2023 forderte die MA 35 erst im November 2023 Unterlagen an. Außerdem urgierte die MA 35 erst im November 2024 die Anfrage bei der LPD, obwohl diese bereits im März 2024 erfolgt war. Die daraus resultierende Verzögerung ist der MA 35 zuzurechnen.

Ein Prüfverfahren der VA läuft bereits seit Juli 2023. Mehrmalige Korrespondenzen mit der MA 35 und der NÖ LH waren bisher notwendig. Eine Mutter und ihre Tochter aus Indien beschwerten sich über die Dauer ihrer Aufenthaltstitelverfahren. Die MA 35 bestritt zunächst, dass Verfahren bei ihr anhängig seien. Vielmehr hätten die beiden Frauen Aufenthaltstitel gehabt, die die NÖ LH erteilt hätte. Die NÖ LH habe eine Anfrage der MA 35 nicht zuordnen können und habe daher zuletzt direkt Kontakt mit der MA 35 aufgenommen. Die VA konnte bis dato nicht abschließend klären, wo die Verfahren tatsächlich anhängig sind.

**Seit Jahren  
ungeklärt  
Zuständigkeitsfrage**

Eine Frau verlor die Voraussetzungen ihres unionsrechtlichen Aufenthalts durch den Wegzug ihrer minderjährigen Tochter. Der Grund dafür war, dass ihre Tochter ihren Lebensmittelpunkt nicht mehr in Österreich, sondern in Deutschland hatte, und dort auch die Schule besuchte. Da die Mutter ihren Aufenthaltstitel von ihrer minderjährigen Tochter ableiten wollte, hätte ihre Tochter entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen ihren Lebensmittelpunkt in Österreich haben müssen. Da dies jedoch nicht der Fall war, veranlasste die MA 35 eine Anfrage gem. § 55 Abs. 3 NAG an das BFA, um die Beendigung ihres Aufenthalts zu prüfen. Aus dem Beschluss des BVwG und dem dazugehörigen Verhandlungsprotokoll ging hervor, dass das Beschwerdeverfahren die Ausweisung betreffend eingestellt worden war, da die Mutter freiwillig aus Österreich ausgereist sei.

**Verspätete und  
unterlassene  
Urgenzen**

Die MA 35 fragte erst im April 2024 beim BVwG nach und stellte die Gründe für die Verfahrenseinstellung fest, obwohl ihr der Akt bereits im Oktober 2023 zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet worden war, und verzögerte dadurch das Verfahren.

In einem anderen Verfahren stellte die VA fest, dass es zu einer dreimonatigen Verzögerung kam, weil es die MA 35 verabsäumt hatte, ein weiteres Mal an die LPD Wien heranzutreten, nachdem diese die Anfrage der MA 35 nicht beantwortet hatte. Zwar kann der MA 35 kein direkter Vorwurf gemacht werden, wenn andere Behörden nur schleppend an Verfahren mitwirken. Es ist jedoch im Sinne einer raschen Verfahrensführung geboten, regelmäßig zu urgieren, um angefragte Auskünfte zeitnah zu erhalten.



**Verzögerung bei  
Verfahren zur Auf-  
enthaltsbeendigung**

In einem weiteren Fall wurde im November 2016 die Ausstellung einer Anmeldebescheinigung persönlich beantragt. Im März 2017 teilte die MA 35 der betroffenen Frau mit, dass die Voraussetzungen zur Ausstellung einer Anmeldebescheinigung nicht erfüllt seien und befasste das BFA mit der Prüfung der Erlassung einer aufenthaltsbeendenden Maßnahme. Während eines Verfahrens zur Aufenthaltsbeendigung ist der Ablauf der Frist grundsätzlich gehemmt, dennoch vertritt die VA den Rechtsstandpunkt, dass auch ein solches Verfahren ohne Verzögerung zu führen ist.

In diesem Fall verabsäumte die MA 35 von September 2018 bis März 2022, sich beim BFA nach dem Verfahrensstand zu erkundigen. Ebenso setzte die MA 35 nach Einlangen der Mitteilung des BFA im Juli 2023 bis Februar 2024 keine Verfahrensschritte und verzögerte damit das Verfahren.

Auch das BFA setzte von Oktober 2018 bis Juli 2023 keine sichtbaren Verfahrensschritte und bedauerte gegenüber der VA, dass im Verfahren bei der Prüfung zur Erlassung einer aufenthaltsbeendenden Maßnahme derartige Verzögerungen aufgetreten seien. Deshalb sei intern bereits eine organisatorische Umstrukturierung erfolgt, um solche Verzögerungen in Zukunft zu vermeiden.

Einzelfälle: 2024-0.170.836, 2023-0.542.354, MPRGIR – V-1540699/24; 2024-0.197.523, MPRGIR – V-489955/24; 2024-0.045.836, MPRGIR – V-165013-2024; 2024-0.060.181 (alle VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-143544/24, 2024-0.157.832 (BMI); u.v.a.

**Fehlerhafte  
Aktenführung**

Eine Staatenlose beantragte im September 2022 bei der ÖB in Beirut einen Aufenthaltstitel. Der Antrag langte erst im März 2023 bei der MA 35 ein. Die Behörde setzte in diesem Verfahren zwischen November 2023 und April 2024 keine erkennbaren Verfahrensschritte, was die VA als Missstand beanstandete.

Der Vertreter der Antragstellerin wandte sich im Juli 2024 erneut an die VA. Er teilte mit, dass er während des Verfahrens seine postalische Anschrift geändert und dies der Behörde im August 2023 bekanntgegeben hatte. Dennoch würde die Behörde Zustellungen ausschließlich an seine alte Adresse vornehmen. Im Zuge des neuerlichen Prüfverfahrens stellte sich heraus, dass es die MA 35 verabsäumt hatte, die neue Adresse zu vermerken. Aus diesem Grund stellte die Behörde die Verständigung vom Ergebnis der Beweisaufnahme und den Bescheid an die falsche Adresse zu und erteilte zudem unrichtige Auskünfte, was die VA als Missstand beanstandete.

Einzelfall: 2024-0.321.194 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR – V-578103/24; u.v.a.

**VwG Wien verletzt  
Entscheidungspflicht**

Eine Frau erhob in einem Verfahren nach dem NAG Säumnisbeschwerde an das Verwaltungsgericht Wien, die im August 2023 beim VwG Wien einlangte. Im Mai 2024 war das Verfahren noch immer anhängig. Das VwG Wien stellte in Aussicht, das Verfahren voraussichtlich bis Ende Mai 2024 abzuschließen.



Ein Mann erhob im Sommer 2022 in einem Aufenthaltstitelverfahren Säumnisbeschwerde an das Verwaltungsgericht Wien. Das Verfahren war im Juni 2024 noch immer anhängig.

**Verfahrensdauer  
über 2 Jahre**

Einzelfälle: 2024-0.321.194, VGW-BM-336/2024-2; 2024-0.345.638 (beide VA/BD-I/C-1), VGW-PR-386/2024-4

### **2.2.17 Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts**

Wie in den vergangenen Jahren (vgl. Wien Bericht 2010, S. 56 ff. und alle darauffolgenden Berichte) stellte die VA erneut fest, dass die MA 35 in Staatsbürgerschaftsverfahren über längere Zeiträume keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. 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 nicht geändert. Selbstverständlich dürfen Verwaltungsverfahren auch länger als sechs Monate dauern, die Behörde muss aber nachvollziehbar die Gründe dafür erklären können. Wie eingangs bereits erwähnt, setzte sich der negative Trend jedoch nicht nur fort, sondern verstärkte sich.

Im Berichtsjahr 2024 erreichten die VA 657 Beschwerden gegenüber der MA 35 im Zusammenhang mit dem StbG. Die Beschwerden haben sich im Vergleich zum Vorjahr (445 Eingaben) um rund 48 % gesteigert und stellen daher eine weitere beträchtliche Erhöhung zu den Jahren davor dar. 598 Beschwerden betrafen eine unangemessene Verfahrensdauer, 59 Eingaben betrafen etwa allgemeine Rechtsauskünfte oder Beschwerden zu Auflagen der MA 35 im Verfahren. Insgesamt stellte die VA in 422 Fällen einen Missstand fest, wobei dies fast zur Gänze (416) Beschwerden hinsichtlich überlanger Verfahrensdauer betraf.

**Anstieg der  
Beschwerden**

Bemerkenswert ist auch, wie weit in die Vergangenheit zurück teilweise Antragstellungen liegen, wenn man sich dabei die nach § 73 Abs. 1 AVG vorgeschriebene Bearbeitungsfrist von sechs Monaten vor Augen hält: So wurde etwa in 208 Fällen die Staatsbürgerschaft im Jahr 2023 beantragt, in 115 Fällen im Jahr 2022. Ein Antrag stammte gar aus dem Jahr 2016. Beispielhaft für diese über 400 berechtigten Beschwerden sind die folgenden Fälle angeführt:

**Verfahrensdauern  
von bis zu 10 Jahren**

Einer Unterlagenforderung der MA 35 leistete ein Antragsteller im April 2023 Folge. Erst im Februar 2025 setzte die Behörde weitere Schritte, indem sie an andere Behörden Anfragen richtete. Das bedeutet, dass die MA 35 fast zwei Jahre lang den Antrag nicht bearbeitete.

**Knapp 2 Jahre  
keine Bearbeitung**

**12 Monate Stillstand** In einem anderen Verfahren setzte die MA 35, nach Bestehen der Staatsbürgerschaftsprüfung im Jänner 2024, bis Dezember 2024 keine weiteren Verfahrensschritte. Sie war daher zwölf Monate am Stück untätig.

**Mehr als ein Jahr Verzögerung** Zu einem im September 2023 gestellten Antrag setzte die MA 35 in der Zeit von November 2023 bis April 2024 keine Verfahrensschritte. Nach Einlangen einer bei der LPD Wien angeforderten Stellungnahme im Mai 2024 blieb die MA 35 abermals bis Dezember desselben Jahres untätig. Sie verzögerte das Verfahren insgesamt um mehr als ein Jahr.

**Mehr als 4 Jahre Stillstand** Ein Mann stellte im Juli 2019 einen Antrag auf Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft. Die MA 35 setzte in der Zeit von August 2019 bis Februar 2021 und von April 2021 bis Juli 2024 keine Ermittlungsschritte und verursachte dabei eine Verfahrensverzögerung von insgesamt über vier Jahren. Gründe für diese Verfahrensstillstände nannte sie nicht.

In einem weiteren Verfahren brachte eine Frau im März 2020 einen Antrag zur Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft bei der MA 35 ein. Das Prüfverfahren der VA ergab, dass die Behörde von August 2020 bis September 2024 keine Ermittlungsschritte setzte und dabei unbegründet eine Verfahrensverzögerung von über vier Jahren verursachte.

Einzelfälle: 2024-0.906.635, MPRGIR – V-68389-2025; 2024-0.889.895, MPRGIR – V-1689689-2024; 2024-0.887.797, MPRGIR – V-1689635-2024; 2024-0.456.647, MPRGIR – V-958545-2024; 2024-0.626.084 (alle VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1183715-2024

### 2.2.18 Besoldung von Lehrpersonen

Grundlage für die Entscheidung eines Mannes, Lehrer zu werden, war ein bestimmtes, von der BD für Wien für ihn errechnetes Gehalt. Tatsächlich zahlte die BD aber nur das Einsteigergehalt (rund 1.000 Euro weniger als errechnet) aus, weil es eine Verzögerung bei der Berechnung des Besoldungsdienstalters gab. Im Zeitalter elektronischer Aktenführung sollte eine zeitnahe Bearbeitung und Berechnung der Vordienstzeiten möglich sein.

Anzumerken ist, dass diese Beschwerde leider keinen Einzelfall darstellt, sondern immer wieder Lehrkräfte mit ähnlichen Problemen Hilfe bei der VA suchen. Die VA ortet einen strukturellen Organisations- bzw. Personalmangel bei der BD für Wien.

**Struktureller  
Personalmangel**

Einzelfall: 2024-0.273.854 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-597533/24

### 2.2.19 Schulische Förderung bei Long Covid

Ein Vater wandte sich mit einer Beschwerde über die fehlende (finanzielle) Unterstützung bei der Umsetzung des häuslichen Unterrichts seiner Tochter an die VA. Das Mädchen litt seit zwei Jahren an Long Covid. Aufgrund ihrer Symptome war es ihr kaum mehr möglich, die Schule zu besuchen, sodass die Eltern die Vermittlung des Lehrstoffs übernahmen. Da der Lehrstoff jedoch immer schwieriger wurde, sahen sich die Eltern zunehmend nicht mehr in der Lage, diese Aufgabe zu erfüllen. Nach Angaben der Eltern gebe es Angebote von Lehrpersonen, externe Kinder zu betreuen. Die Kosten dafür betragen in Wien aber ca. 800 Euro pro Monat und seien zu 100 % von der Familie zu tragen.

**Neue Herausforderungen  
durch Long Covid**

Für die VA stellte sich die Frage, welche grundsätzlichen pädagogischen bzw. schulischen Angebote in solchen Fällen zur Verfügung stehen und ob bzw. allenfalls welche Schritte im konkreten Einzelfall gesetzt wurden, um dem Mädchen eine adäquate Schulbildung und somit eine Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu ermöglichen. Im Zuge des Prüfverfahrens erkannte die BD für Wien die Besonderheiten der Erkrankung des Kindes und die aufwendigen Fördernotwendigkeiten an.

Da einige technische Lösungen, wie z.B. ein Avatar, für das Mädchen sehr ermüdend waren, wurde in Absprache mit den Lehrkräften nach Alternativlösungen, beispielsweise digitale Förderstunden mittels ZOOM, die speziell auf die Lernbedürfnisse des Mädchens ausgerichtet sind, gesucht.

**Schwieriger  
Schulalltag**

Da sich der Krankheitsverlauf sehr rasch ändern kann, wurden weitere Besprechungstermine im neuen Schuljahr 2024/25 vereinbart. Zu diesem Zeitpunkt war das Schuljahr noch gut planbar, sodass alle Fördermöglichkeiten ausgeschöpft werden konnten, um dem Mädchen einen erfolgreichen Bildungsweg zu ermöglichen.

**Lösung gefunden** Auf Anfrage nach den jüngsten Entwicklungen im Dezember 2024 gab der Vater erfreut an, dass sich der Zustand seiner Tochter deutlich verbessert habe. Die BD Wien habe die Zusage, diese in eine für solche Fälle spezialisierte Schule aufzunehmen, erfüllt. Das Mädchen komme immer glücklich (wenn auch erschöpft) nach Hause und meine, dies sei überhaupt die beste Schule, die man sich vorstellen könne. Sowohl fachlich als auch emotional erfahre seine Tochter durch den Schulbesuch großen Gewinn. Er bedankte sich nochmals besonders bei der VA für die Unterstützung.

Einzelfall: 2024-0.072.836 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-487542/24

## 2.2.20 Lärmbelästigung durch eine Schule

In unmittelbarer Nähe einer offenen Volksschule im 13. Wiener Gemeindebezirk – d.h. einer solchen mit ganztägigem Betrieb – bzw. des dazugehörigen Spielplatzes liegen etliche Gemeindebauten und sonstige Wohnhäuser. Der Spielplatz der Schule grenzt direkt an den Zaun eines Wohnhauses. Seit dem Schulneu- bzw. -umbau im Jahre 2022 kommt es zu vermehrten Lärmbelästigungen.

**Schulumbau vergrößert Lärmbelästigung** Laut einem betroffenen Nachbarn beginne der unerträgliche Lärm zwischen 7.15 und 7.45 Uhr und setze sich dann in den Pausen fort, manchmal seien Klassen in der Sportstunde auch am Spielplatz. Wegen des ganztägigen Schulbetriebs setze sich bei passendem Wetter der Lärm am Nachmittag fort. Auch in den Ferien kehre nicht notwendigerweise Ruhe ein, zumal in dieser Schule 2023 auch Freizeitbetreuung („Summercitycamp“) stattgefunden habe. 2024 sei dies nicht erfolgt, vielleicht ein positives Ergebnis des Protests der Anwohnenden. Darüber hinaus werde der Spielplatz manchmal auch an Wochenenden verwendet, noch dazu am Abend, z.B. der Käfig am Spielplatz, auch Verkehrslärm (insbesondere aufgrund des Schließens von KFZ-Türen) komme zu diesen Anlässen dazu.

**Belastung für Anwohnende** Nicht nur der betroffene Mann und viele weitere private Anwohnende seien betroffen. Im Haus sei auch eine Ärztin angesiedelt. Sie könne die Fenster nicht aufmachen, sonst könne sie aufgrund des Lärms nicht mehr mit ihren Patientinnen und Patienten sprechen. Der Mann, der sich an die VA wandte, arbeite selbst als Versicherungsberater, z.T. im Homeoffice, wobei Kunden-telefonate oft nicht einmal bei geschlossenen Fenstern möglich seien.

Man sei erfolglos an die Schule herangetreten, auch eine Appellation an Wiener Wohnen habe keine Verbesserung gebracht. Selbst ein Schlichtungsversuch beim „Wiener Wohnpartner“ als Mediator sei ergebnislos geblieben, ebenso Gespräche mit der Bezirksvertretung. Der Mann habe sich überdies an verschiedenste Stellen des Wiener Magistrats gewandt – ohne Erfolg; ein Schreiben einer anderen Anrainerin an den Wiener Bürgermeister sei nicht einmal mit formaler Eingangsbestätigung beantwortet worden.

Die Anwohnerinnen und Anwohner verkennen nicht die Interessen des Schulunterrichts, jedoch sollte ein Interessensausgleich der verschiedenen Beteiligten erreicht werden. Dies könnte etwa durch den Bau einer Lärmschutzwand oder Ähnlichem erreicht werden.

Nach Einschreiten der VA wurden laut dem betroffenen Mann Schritte zur Verbesserung der Situation gesetzt: Im März 2025 fand eine erste Mediationssitzung statt. Sie habe ca. vier Stunden gedauert. Anwesend seien Vertreterinnen und Vertreter der MA 56 gewesen, die zuständige Schuldirektorin, der Leiter der schulischen Nachmittagsbetreuung, Vertreterinnen und Vertreter von Wiener Wohnen sowie sieben Anwohnende. Abschließend sagten die Behörden einer Prüfung (auch baulicher) Lärmschutzmaßnahmen, insbesondere angesichts der nahenden warmen Jahreszeit, zu. Überdies versicherte die Direktorin, dass an Wochenenden keine lärmeregenden Aktivitäten mehr auf dem Schulgelände stattfinden sollen. Die VA nimmt diese Verbesserungen positiv zur Kenntnis und wird die weiteren Entwicklungen beobachten.

**Verbesserungen  
eingeleitet**

Einzelfall: 2024-0.766.517 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-1431995/24

### **2.2.21 Kein Platz für verhaltensauffälligen Schüler**

Der Betreuer eines verhaltensauffälligen Schülers wandte sich im Sommer 2024 an die VA. Der Schüler habe aufgrund von Bindungsproblemen mit seinen Eltern und möglicherweise auch Gewalterfahrungen Impulskontrollprobleme und könne sich daher nur schwer in den Schulalltag einfügen. Aus Sicht des Betreuers sei ein Unterrichtssetting mit ca. sechs Schülerinnen bzw. Schülern und zwei Lehrpersonen angemessen. Die BD für Wien habe jedoch vor dem Sommer 2024 als vorläufige Einschätzung bekanntgegeben, dass aufgrund von Personalmangel die pädagogisch indizierte schulische Betreuung nicht gewährleistet werden könne. Die VA leitete ein Prüfverfahren ein.

**Bis Semesterwechsel  
kein Schulplatz**

Kurz vor Schulanfang 2024/25 teilte die BD für Wien der VA mit, dass eine Lösung für den Schüler gesucht werde und man noch um etwas Geduld bitte. Als zu Anfang dieses Schuljahres immer noch keine Platzzuteilung erfolgte, wandte sich der Betreuer abermals an die VA. Auch das neuerliche Einschreiten der VA brachte keinen Erfolg. Selbst im März 2025 war der Schüler immer noch ohne Schulplatz.

Die VA beanstandete den Organisationsmangel und regte an, rechtzeitig für die erforderlichen Personalkapazitäten zu sorgen.

**Personalaufstockung  
erforderlich**

Einzelfall: 2024-0.510.317 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR – V-1025663/24

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

### 2.3.1 Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand

Im Jahr 2024 waren dem Bereich Gewerbe 19 Beschwerden zuzuordnen. 13 Eingaben betrafen Nachbarschaftsbelästigungen durch Betriebsanlagen. Zwei Drittel der nachbarlichen Beschwerden bezogen sich auf Gastgewerbebetriebe.

### 2.3.2 Belästigungen durch Gastgewerbebetriebe

Wie schon in den Vorjahren hatte sich die VA auch im Berichtsjahr mit Nachbarbeschwerden über Gastgewerbebetriebe zu befassen. Die Betroffenen berichteten von Überschreitungen der Sperrstunde und von Lärmbelästigungen durch Kühlaggregate, Klima-, Lüftungs- und Musikanlagen sowie durch lautes Verhalten der Gäste in Gastgärten und vor dem Lokal.

#### Lärmbelästigungen durch Nachtlokal

Im August 2024 wandte sich ein Nachbar an die VA und schilderte, dass er seit 2016 unzumutbaren Lärmbelästigungen durch die Musikanlage eines Nachtlokals ausgesetzt sei. Die Gewerbebehörde sei informiert, würde es aber seit Jahren nicht schaffen, einen für die Nachbarschaft zumutbaren Zustand herzustellen.

#### Häufige Inhaberwechsel erschweren Behördenarbeit

Im Prüfverfahren stellte sich heraus, dass häufige Wechsel der Gewerbeinhaberinnen und Gewerbeinhaber – teilweise erfolgten monatlich neue Gewerbebeanmeldungen – die Wirksamkeit gewerbebehördlicher Veranlassungen erschwerten. Dabei hatte die Gewerbebehörde die Nachbarbeschwerden durchaus zum Anlass genommen, um die Betriebsanlage wiederholt zu überprüfen. Sie stellte auch mehrfach den konsenswidrigen Betrieb der Musikanlage fest und leitete deswegen Verwaltungsstrafverfahren ein. Außerdem forderte sie die jeweiligen Gewerbetreibenden mehrmals mit Verfahrensanordnungen auf, die Musikanlage bis zur Einhaltung von Auflagen außer Betrieb zu nehmen. Im November 2023 verfügte die Gewerbebehörde schließlich gem. § 360 Abs. 1 GewO 1994 die Musikanlage stillzulegen, indem sie vom Stromnetz abgetrennt und die Stromzufuhr anschließend versiegelt wurde. Der MA 6 Erhebungs- und Vollstreckungsdienst vollstreckte den Bescheid. Aufgrund des Einschreitens der VA stellte die Gewerbebehörde zuletzt in Aussicht, die Musikanlage im Zuge einer geplanten Schwerpunktaktion erneut zu überprüfen.

Einzelfall: 2024-0.612.340(VA/BD-WA/C-1), MPRGIR – V-1157589/24

### 2.3.3 Fortbetriebsrecht gemäß § 78 GewO 1994

Aus Anlass einer Beschwerde über Lärmbelästigungen durch eine Diskothek hatte die VA folgende Rechtsfrage zu bearbeiten: Ist es zulässig, eine Betriebsanlage weiter zu betreiben, wenn das VwG den angefochtenen Genehmigungsbescheid aufgehoben und die Angelegenheit an die erstinstanzliche Behörde zurückverwiesen hat, damit diese einen neuen Bescheid erlässt?

Diese Rechtsfrage wird in den einschlägigen Kommentaren zu § 78 GewO 1994 unterschiedlich behandelt. Im vorliegenden Fall stützte sich die betroffene Nachbarschaft auf jene Rechtsauffassung, wonach der Fortbetrieb der Anlage auch dann zu beenden ist, wenn das VwG die Genehmigung mit Beschluss aufhebt und die Angelegenheit zur neuerlichen Entscheidung an die Behörde zurückverweist. Die Gewerbebehörde hingegen verwies auf eine andere Rechtsmeinung, der zufolge könne die Anlage solange weiterbetrieben werden, bis das VwG in Form eines Erkenntnisses in der Sache selbst entscheidet.

**Unterschiedliche  
Rechtsmeinungen**

Im Prüfverfahren erfuhr die VA, dass das Amt der Wiener LReg im Rahmen der Gewerbereferententagung 2016 diese Thematik in einem ähnlich gelagerten Fall bereits beim Wirtschaftsressort angefragt hatte. Damals hatte die oberste Gewerbebehörde ausgeführt, dass das Recht, die Anlage weiter zu betreiben, gem. § 78 GewO auch dann besteht, wenn das VwG die Genehmigung mit Beschluss bloß formal behebt und zurückverweist, sofern das Projekt konsensgemäß umgesetzt und betrieben wird und die Auflagen eingehalten werden.

**Behandlung in  
Gewerbereferenten-  
tagung 2016**

Aus Sicht der VA war im konkreten Beschwerdefall auch zu berücksichtigen, dass das VwG nicht auf die in § 78 GewO vorgesehene Möglichkeit verwiesen hatte. Demnach kann der Fortbetrieb der Anlage unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen werden. Vor diesem Hintergrund stellte die VA fest, dass der Fortbetrieb der Diskothek zulässig war, und schloss das Prüfverfahren ab.

**Kein Ausschluss des  
Fortbetriebsrechts**

Einzelfall: 2024-0.084.936(VA/BD-WA/C-1), MPRGIR – V-264073/24



## 2.4 Klima, Umwelt, Demokratie und Personal

### 2.4.1 Schaden an einem PKW durch Wasserrohrbruch

#### Versicherer der Stadt lehnt Ersatz ab

Einer Anrainerin der D-Gasse entstand durch einen Wasserrohrbruch ein Schaden an ihrem PKW von rund 4.200 Euro. Ihren Angaben gegenüber der VA zufolge habe sich die Stadt Wien geweigert, den Schaden zu ersetzen. Sie habe ihr Fahrzeug mit „Parkpickerl“ für den 16. Bezirk im November 2023 über Nacht auf der ihrem Wohnhaus gegenüberliegenden Straßenseite abgestellt. Kurz nach Mitternacht sei die in der Straße verlegte Wasserleitung gebrochen. Das Wasser sei direkt unter ihrem PKW ausgetreten und vermischt mit Geröll, Kies, Sand und Pflastersteinen gegen den Unterboden gedrückt worden. Das Fahrzeug sei bis über die Kofferraumkante geflutet und schwer beschädigt worden. Der Versicherer der Stadt Wien habe ihrem Ehemann mit E-Mail von Ende November 2023 mitgeteilt, dass die Stadt nicht für den Vorfall hafte, weil der Rohrbruch plötzlich aufgetreten und für die Organe der MA 31 daher nicht vorhersehbar gewesen sei.

In ihrer Stellungnahme an die VA verwies die MD u.a. auf die „Offensive zur Rohrnetzerneuerung“. Da Erschütterungen durch den Verkehr ein häufiger Auslöser von frühzeitigen Rohrschäden seien, würden wichtige Wasserverbindungen unter viel befahrenen Straßen genau überprüft. Gezielte „Lauschangriffe“ zur Feststellung von Austrittsgeräuschen sollen gewährleisten, dass Rohrschäden frühzeitig erkannt und behoben werden. Mithilfe des Pipe Rehabilitation Managements (PiReM) könnten drohende Rohrdefekte rechtzeitig erkannt werden. Ob im vorliegenden Fall vor dem Rohrgebrechen gezielte „Lauschangriffe“ stattfanden und das PiReM eingesetzt wurde, teilte die MD der VA nicht mit.

#### Haftung nach dem Wiener Wasserversorgungsgesetz

Nach § 4 Wiener Wasserversorgungsgesetz haftet die Stadt Wien nicht für Schäden, die durch Veränderungen der Druckverhältnisse oder der Wasserbeschaffenheit oder durch Störung oder Unterbrechung der Wasserversorgung eintreten. Diese Bestimmung war im konkreten Fall nicht anzuwenden, weil kein Wasserabnehmer, sondern eine Verkehrsteilnehmerin geschädigt wurde. § 26 Abs. 1 Wasserrechtsgesetz 1959 bestimmt, dass die Verpflichtung des Wasserberechtigten zum Ersatz des Schadens, der aus dem Bestand oder Betrieb einer Wasserbenutzungsanlage entsteht, nach den Vorschriften des ABGB zum Schadenersatzrecht zu beurteilen ist.

#### Nachbarrechtliche Gefährdungshaftung fraglich

Eine verschuldensunabhängige nachbarrechtliche Gefährdungshaftung (§ 364a ABGB analog) wäre als Anspruchsgrundlage denkbar. In einer älteren Entscheidung bejahte der OGH (1 Ob 72/65 = SZ 38/106) eine nachbarrechtliche Haftung der Stadt Wien wegen eines Rohrbruchs der unter der Straße liegenden Wasserleitung gegenüber dem Eigentümer eines Hauses. Eine Bestandnehmerin bzw. ein Bestandnehmer (Mieterin bzw. Mieter, Päch-



terin bzw. Pächter) des Hauses kann ebenfalls einen nachbarrechtlichen Ersatzanspruch geltend machen (OGH 7 Ob 654/89 JBl. 1990, 447 u.a.). Wird der PKW am eigenen Grundstück abgestellt, ist Nachbarrecht anzuwenden. Wird er hingegen auf der öffentlichen Straße geparkt, ist die Eigentümerin bzw. der Eigentümer nicht zwingend als Nachbarin bzw. Nachbar anzusehen (vgl. OGH 3 Ob 508/93 = SZ 68/180). Eine Rechtsprechung zur Frage, ob in diesem Fall eine nachbarrechtliche Gefährdungshaftung vorliegt, fehlt.

Da eine Wasserleitung – anders als z.B. Brücken, Durchlässe, Gräben oder Geländer – auch nicht zu den im Zuge eines Weges befindlichen und dem Verkehr dienenden Anlagen i.S.d. § 1319a Abs. 2 ABGB zählt, ist die Haftung der Halterin bzw. des Halters der Wasserleitung nicht auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Die Wegehalterhaftung verdrängt nicht die Haftung für jene Bauwerke, an denen ein besonderes, über den Weg hinausgehendes Interesse besteht (OGH 2 Ob 281/01i JBl. 2002, 463; 2 Ob 256/09z Zak 2010/515; 2 Ob 60/11d JBl. 2012, 120; 2 Ob 36/13b Zak 2013/295; 9 Ob 19/19p Zak 2019/404; Danzl/Karner in Bydliniski/Perner/Spitzer [Hg.], ABGB7 § 1319 Rz 6).

**Wasserleitung ist kein Teil des Weges**

Gemäß § 1319 ABGB ist die Besitzerin bzw. der Besitzer eines Bauwerks zum Ersatz verpflichtet, wenn der Schaden die Folge einer mangelhaften Beschaffenheit des Werks ist und sie bzw. er nicht beweist, dass sie bzw. er alle zur Abwendung der Gefahr erforderliche Sorgfalt angewendet hat. Während die ältere Rechtsprechung die Auffassung vertrat, dass diese Bestimmung eine Verschuldenshaftung mit umgekehrter Beweislast normiert, geht die neuere Rechtsprechung ebenso wie die überwiegende Lehre von einer Gefährdungshaftung aus (vgl. OGH 1 Ob 129/02f ZVR 2003/37; 7 Ob 26/11s Zak 2011/525; Harrer/Wagner in Schwimann/Kodek [Hg.] ABGB4 § 1319 Rz 11). Erst jüngst entschied der OGH in einem Fall von Schäden durch einen verstopften Kanal, dass § 1319 ABGB auf einen objektiven Sorgfaltsbegriff abstellt und eine verschuldensunabhängige Gefährdungshaftung normiert, von der sich die Besitzerin bzw. der Besitzer nur durch den Beweis befreien kann, alle zur Abwehr der Gefahr erforderliche Sorgfalt aufgewendet zu haben (OGH 31.10.2023, 10 Ob 12/23x).

**Haftung für Bauwerke ist verschuldensunabhängig**

Von der Besitzerin bzw. vom Besitzer des Bauwerks sind jene Schutzvorkehrungen und Kontrollmaßnahmen zu verlangen, die vernünftigerweise nach der Verkehrsauffassung erwartet werden können. Die objektiv gebotene Sorgfaltspflicht wird verletzt, wenn trotz erkennbarer oder voraussehbarer Gefahr keine Maßnahmen getroffen werden (Harrer/Wagner in Schwimann/Kodek [Hg.], ABGB4 § 1319 Rz 10 m.w.N.). Der Entlastungsbeweis ist erbracht, wenn die Besitzerin bzw. der Besitzer des Bauwerks eine Fachkraft mit der periodischen Überprüfung betraut und erkennbare Mängel beheben lässt (vgl. OGH 7 Ob 26/11s Zak 2011/525).

**Objektive Sorgfaltspflicht maßgebend**

**Keine Belege  
für Kontrolle**

In ihrer Stellungnahme führte die MD aus, dass der Rohrstrang in der D-Gasse im Dezember 2021, im April 2022 und zuletzt im Dezember 2022 kontrolliert worden sei. Man habe kleinere Mängel umgehend beseitigt, aber keine Undichtheit festgestellt. Die MD konnte aber weder ein Sachverständigengutachten über die Ursache des Wasserrohrbruchs noch einen Nachweis über die periodische Überprüfung des Wasserleitungsnetzes im 16. Bezirk vorlegen.

Der Wasserrohrbruch in der D-Gasse war offenbar eine Folge des Gebrechens an einem Transportrohrstrang am F-Steig, der das gesamte übergeordnete Trinkwassertransportsystem massiv beeinträchtigte. Da Vorkehrungen gegen eine Ausweitung von Schäden, z.B. durch das Absperren von Leitungen, hätten getroffen werden müssen, war mehr als fraglich, ob die Stadt Wien in einem Gerichtsverfahren den Entlastungsbeweis hätte erbringen können.

Abgesehen davon hätte sich eine Haftung der Stadt Wien auch aus einem öffentlich-rechtlichen Sonderrechtsverhältnis ableiten lassen, da die Geschädigte für das Abstellen ihres PKWs auf der öffentlichen Straße eine Parkgebühr nach dem Wiener Parkomtergesetz 2006 entrichtet hatte. Die Parkgebühr berechtigt zum Abstellen des Fahrzeugs auf öffentlichem Straßengrund, was gefahrlos möglich sein muss. Ist für die Benützung der Straße eine zeitabhängige privatrechtliche Vignettenmaut zu entrichten, haftet die Halterin einer Straße für die Verletzung vertraglicher Pflichten schon bei leichter Fahrlässigkeit, ohne die in § 1319a ABGB normierte Beschränkung (vgl. OGH 2 Ob 33/01v SZ 74/25 u.a.).

**Haftung für leichte  
Fahrlässigkeit**

Eine im öffentlichen Recht begründete Verkehrssicherungspflicht ist nach der Rechtsprechung einer vertraglichen Verkehrssicherungspflicht gleichzuhalten (vgl. OGH 1 Ob 5/91; 1 Ob 55/09h JBl. 2009, 590 [Anm. Huber]; 6 Ob 117/20d EvBl. 221/116 [Anm. Painsi] = ZVR 2022/30 [Anm. Kathrein]). Daher reicht in Fällen, in denen für das Abstellen eines Fahrzeugs eine Benützungsgebühr entrichtet wird, leicht fahrlässiges Verhalten von Erfüllungsgehilfen (§ 1313a ABGB) für eine Haftung aus. Außerdem kommt es im Sonderrechtsverhältnis zu einer Umkehr der Beweislast (§ 1298 ABGB).

**Versicherer  
ersetzt Schaden**

Die VA begrüßte, dass sich der Versicherer der Stadt Wien in der ORF-Fernsehsendung „Bürgeranwalt“ am 2. März 2024 bereit erklärte, den entstandenen Schaden auf außergerichtlichem Weg zur Gänze zu ersetzen. Der vorliegende Fall ist daher als Beispiel für eine rasche und unbürokratische Lösung positiv hervorzuheben.

Einzelfall: 2024-0.024.932 (VA/W-G/B-1)

## 2.5 Soziales, Gesundheit und Sport

### 2.5.1 Obduktion ohne Abwägung der Interessen

Eine Wienerin wandte sich wegen der Obduktion ihrer Mutter in der Klinik Landstraße an die VA. Die Mutter sei nach ihrem Ableben in der Klinik ohne Einverständnis der Angehörigen „aus wissenschaftlichem Interesse“ obduziert worden. Die Tochter fühlte sich übergangen und bezweifelte das wissenschaftliche Interesse, da die Todesursache klar gewesen sei.

Die Stadt Wien bzw. der Wiener Gesundheitsverbund erklärten in ihrer Stellungnahme an die VA, dass es sich bei der Obduktion des Leichnams um eine „klinische Obduktion“ i.S.d. § 40 Abs. 1 Wiener Krankenanstaltengesetz gehandelt habe. Sie sei aus Gründen der Wahrung wissenschaftlicher Interessen erfolgt. Solche Obduktionen bedürfen grundsätzlich keiner Zustimmung der Angehörigen. Bei Ableben nach intrakraniellen Blutungen aus nicht gesicherten Blutungsquellen würden aus Qualitätssicherungsgründen stets Obduktionen durchgeführt.

**Keine Zustimmung der Angehörigen nötig**

Die VA wies jedoch darauf hin, dass der EGMR im Fall Polat gegen Österreich eine Verletzung der Art. 8 und 9 EMRK festgestellt hatte, da bei der Obduktion eines neugeborenen Säuglings gegen den Willen und die religiösen Überzeugungen der Mutter eine Interessensabwägung unterblieben und Informationen vorenthalten worden waren. Der EGMR beanstandete zwar nicht, dass es bei klinischen Obduktionen zu wissenschaftlichen Zwecken grundsätzlich kein Widerspruchsrecht gibt. Er kritisierte jedoch, dass im konkreten Fall die im Rahmen der Verhältnismäßigkeitsprüfung gebotene Abwägung der konkurrierenden Interessen und Rechte nicht stattgefunden hatte.

**EGMR forderte Interessensabwägung**

Der Gesundheitsverbund bedauerte daraufhin, dass im konkreten Einzelfall die Tochter nicht vorab über die Obduktion ihrer Mutter informiert worden und keine Interessensabwägung vorgenommen worden sei. Man habe das zum Anlass genommen, die internen organisationsrechtlichen Regularien zu prüfen und gegebenenfalls zu verbessern.

**Regularien sollen überprüft werden**

Einzelfall: 2024-0.873.715 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V-1678213-2024-9

## 2.5.2 Versorgungslücken bei Magersucht

### Bericht einer Betroffenen

Eine junge Patientin, die an Magersucht (Anorexia nervosa) mit gravierendem Untergewicht (37 kg und Body-Mass-Index von 12) leidet, berichtete über ihre Probleme, ein geeignetes stationäres Behandlungsangebot zu finden. Nach ihren Erfahrungen sei das Versorgungsangebot vor allem für eine psychiatrisch-orientierte stationäre Behandlung unzureichend. So soll im Falle eines gravierenden Untergewichts eine ausreichende und adäquate stationäre und eine entsprechende ambulante Therapie nicht beziehungsweise nur nach einer langen Wartezeit möglich sein.

### Amtswegiges Prüfverfahren

Daraufhin leitete die VA ein amtswegiges Prüfverfahren ein, um österreichweit das Versorgungsangebot für Patientinnen und Patienten mit Magersucht zu erheben. Dafür kontaktierte sie die Bundesländer und Krankenversicherungsträger (ÖGK, SVS, BVAEB). Die Stellungnahmen zeigen, dass grundsätzlich in allen Bundesländern ein stationäres und ambulantes Behandlungsangebot für Patientinnen und Patienten mit Magersucht besteht.

### Versorgungsangebot in Wien

In Wien wird die Versorgung an allen Wiener Städtischen Krankenanstalten sowie am Universitätsklinikum AKH sichergestellt. Abhängig vom Schweregrad der Erkrankung und dem klinischen Zustandsbild der Patientinnen und Patienten bestehen Behandlungsoptionen sowohl im stationären als auch im ambulanten Setting.

Die Aufnahmekriterien orientieren sich an der S3-Leitlinie „Diagnostik und Behandlung der Essstörung“. Für erwachsene Patientinnen und Patienten ergibt sich daraus eine Behandlungsempfehlung bei einem Body-Mass-Index (BMI) unter 15. Zur Berechnung des BMI wird das Gewicht in Kilogramm durch die Körpergröße in Metern zum Quadrat dividiert ( $\text{kg/m}^2$ ). Für Kinder und Jugendliche ist das Unterschreiten der dritten Gewichtsperzentile als Indikation für eine stationäre Therapie definiert.

### Individuelle Behandlung

Abgesehen vom BMI ist die individuelle Leitsymptomatik von entscheidender Bedeutung für die Festlegung der Behandlungsstrategie. Danach wird entschieden, welche medizinische Fachdisziplin für die optimale Versorgung der Betroffenen herangezogen wird. Steht die somatische Komponente im Vordergrund, erfolgt die Behandlung in einer Abteilung für innere Medizin, ergänzt durch eine psychiatrische Konsiliarbetreuung. Stehen hingegen die psychiatrischen Symptome im Vordergrund, werden die Patientinnen und Patienten in einer psychiatrischen Abteilung aufgenommen, wobei bei Bedarf eine konsiliarische Versorgung durch internistische Abteilungen bereitgestellt wird. Patientinnen und Patienten mit einem stabilen Zustandsbild werden primär ambulant betreut.

### Wartezeiten & Verbesserungsbedarf

Für Patientinnen und Patienten in einem kritischen Zustand mit potenzieller vitaler Bedrohung bestehen keine Wartezeiten. Sie können unmittelbar stationär aufgenommen und behandelt werden. Hingegen variiert die Wartezeit

für andere Patientinnen und Patienten abhängig vom individuellen Zustandsbild und den vorhandenen Versorgungskapazitäten. Die VA tritt generell dafür ein, spezielle Behandlungsplätze für Erwachsene und für Kinder und Jugendliche zu schaffen und die bestehenden Wartezeiten zu verkürzen.

Das amtswegige Prüfverfahren der VA ergab auch, dass die Versorgungssituation im Falle einer notwendigen Rehabilitation nach einer stationären (akuten) Behandlung in einer Krankenanstalt problematisch ist. Das betrifft vor allem die Langzeitnachbetreuung schwerstkranker Patientinnen und Patienten mit einem niedrigen BMI. Es gibt in Österreich weder Rehabilitationseinrichtungen, die diese Patientinnen und Patienten weiter behandeln, noch Betreutes Wohnen oder teilstationäre Behandlungsmöglichkeiten. Diese Patientinnen und Patienten benötigen aber eine monate- bzw. jahrelange stationäre oder teilstationäre Betreuung, um auch im Alltag stabil zu bleiben, was im Rahmen einer Akutbehandlung in einer Krankenanstalt nicht sichergestellt werden kann. Das hat zur Folge, dass die Krankenversicherungsträger für eine längerfristige Rehabilitation Aufenthalte in spezialisierten Kliniken in Deutschland und der Schweiz bewilligen müssen. Deshalb sollten spezialisierte Rehabilitationseinrichtungen in Österreich geschaffen werden, um einen Behandlungserfolg langfristig absichern zu können.

Einzelfall: 2024-0.738.959 (VA/BD-GU/A-1)

### 2.5.3 Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen

#### VA fordert möglichst rasche Erledigung von Anträgen

Die VA wies bereits mehrfach, zuletzt in ihrem Wien Bericht 2023 (S. 85 f.), darauf hin, dass Menschen, die zur Bestreitung ihrer täglichen grundlegenden Lebensbedürfnisse auf finanzielle Unterstützung angewiesen sind, unmöglich monatelang warten können, bis über ihre Anträge entschieden wird. Folglich ist gerade in der Vollziehung des WMG rasches Handeln erforderlich, um eine Verschlechterung der oft existenzbedrohenden finanziellen Notlage zu vermeiden. Zusage § 35 WMG ist über Anträge ohne unnötigen Aufschub, spätestens jedoch drei Monate nach deren Einlangen zu entscheiden.

In einem amtswegigen Prüfverfahren stellte die VA fest, dass 7.698 Verfahren im Jahr 2021 außerhalb der gesetzlichen Frist von drei Monaten abgeschlossen worden waren. Während es im Jahr 2022 lediglich 4.619 Verfahren mit überlanger Verfahrensdauer gab, stieg diese Zahl in den Monaten Jänner bis September 2023 auf 7.678 Verfahren an.

#### Zahl der überlangen Verfahren in 2023 gestiegen

Die VA erkennt nicht, dass es viele Gründe dafür geben kann, warum die gesetzliche Frist nicht eingehalten wird. Aber es ist auffallend, dass im Jahr 2022 nur etwas mehr als 2 % der Verfahren nicht fristgerecht abgeschlossen werden konnten, während es in den ersten neun Monaten des Jahres 2023 bei mehr als 4 % der Fall war.

Die VA ersuchte daher die MD der Stadt Wien, geeignete Schritte zu setzen, um diesem Trend entgegenzuwirken und um die Mindestsicherungsverfahren wiederum zu beschleunigen. Die Stadt Wien sagte der Einleitung entsprechender Veranlassungen zu. Die VA wird überprüfen, ob es in den Jahren 2024 und 2025 zu einer Verbesserung der Bearbeitungsdauer gekommen ist.

Tatsache ist jedenfalls, dass die VA im Berichtszeitraum in zahlreichen Fällen berechnete Beschwerden infolge einer Überschreitung der gesetzlich höchstzulässigen Verfahrensdauer zu bearbeiten hatte:

So erkannte die MA 40 z.B. einem Wiener aufgrund seines Antrags vom September 2023 erst mit Bescheid des Magistrats der Stadt Wien vom März 2024, also nach einer Verfahrensdauer von fast sechseinhalb Monaten, Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung zu. Gründe für diese ungewöhnlich lange Verfahrensdauer wurden nicht genannt und waren auch nicht ersichtlich.

Eine ähnlich lange Verfahrensdauer stellte die VA in einem weiteren Verfahren fest, wo Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung aufgrund eines Antrags vom April 2024 erst mit Bescheid vom November 2024, also nach einer Verfahrensdauer von beinahe sechseinhalb Monaten, zuerkannt wurden.

In einem weiteren Fall wurde über einen im August 2023 gestellten Antrag erst mit Bescheid vom Februar 2024 entschieden.

Darüber hinaus stellte die VA in zahlreichen weiteren Prüfverfahren fest, dass über Anträge auf Mindestsicherung erst nach einer Verfahrensdauer von mehr als drei, vier oder gar fünf Monaten entschieden worden war.

Die VA erkennt nicht die Bemühungen der MA 40, die teilweise sehr komplexen Verfahren zügig abzuschließen. Dennoch zeigen die Beschwerden, dass es teilweise zu massiven Verzögerungen und Fristüberschreitungen kommt, die die betroffenen Menschen vor große existenzielle Probleme stellen. Die VA betont daher mit Nachdruck nochmals die Notwendigkeit, alle Verfahren so rasch wie möglich, längstens jedoch innerhalb der gesetzlichen Höchstfrist abzuschließen.

**VA fordert  
raschere Verfahren**

Einzelfälle: 2024-0.180.244, MPRGIR – V-1500272/23; 2024-0.231.650, MPRGIR – V-492002/24; 2024-0.723.118, MPRGIR – V-1451066/24; 2024-0.071.172, MPRGIR – V-188282/24; 2023-0.865.012, MPRGIR – V-1479022/23; 2024-0.413.918, MPRGIR – V-825163/24; 2024-0.193.532, MPRGIR – V-437759/24; 2024-0.646.414 (alle VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1259568/24 u.v.a.

#### **2.5.4 Probleme mit der Anweisung der Mindestsicherung**

Eine Frau beschwerte sich bei der VA, dass sie trotz rechtskräftiger Zuerkennung keine Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung erhalten habe. Die VA stellte fest, dass die MA 40 das Geld versehentlich auf ein inaktives Konto überwiesen hatte. Alle Retouren wurden unverzüglich an die Postadresse der Frau angewiesen.

In einem anderen Fall beschwerte sich eine Frau, dass ihr eine Nachzahlung, die sich aus einem Erkenntnis des Verwaltungsgerichts Wien ergeben hatte, nicht angewiesen worden war. Die VA stellte fest, dass diese aufgrund eines Fehlers nicht erfolgt war. Sie erwirkte die unverzügliche Anweisung des Geldbetrags.

Einzelfälle: 2024-0.193.532, MPRGIR – V-437759/24; 2023-0.865.333 (beide VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1478957/23

#### **2.5.5 Aufforderung zur Kontoeröffnung**

Ein Wiener beschwerte sich bei der VA, dass er von der MA 40 dazu aufgefordert worden war, ein Bankkonto bekanntzugeben. Andernfalls wären die Mehrkosten einer Postbaranweisung gegenüber einer Kontoüberweisung von ihm selbst zu tragen und würden vom Auszahlungsbetrag der Wiener

**Empfängerinnen &  
Empfänger sollen  
Postbaranweisung  
zahlen**



Mindestsicherung abgezogen. Erschwerend käme hinzu, dass er selbst – im Falle der Eröffnung eines Basiskontos – Kontoführungsgebühren an die Bank bezahlen müsse.

**VA teilt Auffassung  
der MD nicht**

Die MD der Stadt Wien teilte der VA mit, dass sich die Regelung der Kostentragung der Überweisungskosten „mangels einer Regelung im Wiener Mindestsicherungsgesetz nach dem Zivilrecht richtet“. Nach Auffassung der VA trifft es zwar zu, dass das WMG keine explizite Regelung zur Kostentragung der Überweisungskosten enthält. Daraus kann nicht gefolgert werden, dass deshalb auf eine Regelung im ABGB zurückzugreifen ist, weil im gegenständlichen Zusammenhang keine Lücke existiert, die durch Rückgriff auf § 907a ABGB geschlossen werden kann:

Das WMG enthält keine gesetzliche Anordnung, der zufolge subsidiär Bestimmungen des ABGB anzuwenden sind. Nach Auffassung der VA ist im konkreten Fall sohin unter Beachtung des Gesetzeszwecks und der Gesetzessystematik zu prüfen, ob im gegebenen Zusammenhang eine Gesetzeslücke vorliegt, die im Wege einer Anwendung des § 907a ABGB geschlossen werden kann.

**Zweck des WMG  
konterkariert**

Das WMG hat zum Ziel, Armut und soziale Ausschließung zu bekämpfen und zu vermeiden, sowie die Existenz von Personen zu sichern (vgl. § 1 Abs. 1 leg. cit.). Zu diesem Zweck werden im Zuge eines hoheitlichen Verfahrens pauschalisierte Geldleistungen gewährt, deren Höhe durch das WMG und die zu seiner Durchführung erlassenen Verordnungen exakt festgesetzt ist. Auf diese Leistungen besteht ein Rechtsanspruch (vgl. § 1 Abs. 2 WMG). Die Möglichkeit der Gewährung von Förderungen als Hilfen in besonderen Lebenslagen im Rahmen der Privatwirtschaft kann im gegenständlichen Zusammenhang außer Acht bleiben.

Dabei ist zunächst darauf hinzuweisen, dass das WMG in seinem § 6 in umfassender und abschließender Weise die Pflichten der Hilfe suchenden oder empfangenden Personen regelt. In seinem § 15 regelt es ferner genau, unter welchen Voraussetzungen Leistungskürzungen vorgenommen werden dürfen bzw. müssen. Zudem regelt es ausführlich, welche Mitwirkungspflichten die Hilfe suchenden, aber auch dritte Personen haben.

**Leistungskürzungen  
im WMG abschließend  
geregelt**

Kommt eine Hilfe suchende Person ihren Mitwirkungspflichten nach, so hat sie einen Anspruch auf Auszahlung der Geldleistung in voller Höhe. Leistungskürzungen können nur dann vorgenommen werden, wenn dafür eine im WMG selbst enthaltene gesetzliche Grundlage vorhanden ist.

**Abwälzung von  
Vollzugskosten ist  
rechtswidrig**

Das WMG kennt keine Bestimmung, die die MA 40 dazu ermächtigen würde, im Zuge der Durchführung des behördlichen Verfahrens und des Gesetzesvollzugs entstehende Kosten den Hilfe suchenden oder empfangenden Personen (deren Leistungen damit gekürzt würden) in Rechnung zu stellen. Daher ist eine solche Vorgangsweise nach Auffassung der VA offenkundig gesetzwidrig. Zudem ist eine Verpflichtung von Hilfe suchenden oder Hilfe



empfangenden Personen, ein Bankkonto anzugeben, auf das Leistungen überwiesen werden können, dem WMG offenkundig ebenfalls nicht zu entnehmen, weshalb die Nichtangabe eines Bankkontos nicht zum Anlass einer Leistungskürzung genommen werden darf. Zu einer solchen rechtswidrigen Kürzung würde es aber kommen, wenn der Mehraufwand der Postbaranweisung den Hilfe suchenden Personen weiterverrechnet würde.

Im Lichte der Zielsetzung des WMG ist nach Auffassung der VA in systematischer Interpretation des Gesetzes davon auszugehen, dass für den Fall, dass im Zuge des Gesetzesvollzugs entstehende Kosten an die Hilfe empfangende Person überwält werden sollen, eine im WMG selbst enthaltene entsprechende gesetzliche Ermächtigung erforderlich ist. Eine solche Regelung findet sich jedoch nicht, und es existiert aus den vorstehend skizzierten Gründen auch keine Lücke, zu deren Füllung § 907a ABGB herangezogen werden könnte.

Die VA erkennt nicht die Bedeutung der verfassungsrechtlichen Grundsätze der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit. Diese Grundsätze vermögen jedoch nichts daran zu ändern, dass die gesamte staatliche Verwaltung gem. Art. 18 Abs. 1 B-VG nur aufgrund der Gesetze vorgehen darf. Und das WMG sieht nach Auffassung der VA keine gesetzliche Möglichkeit dafür vor, der MA 40 im Vollzug des WMG entstehende Kosten an die Hilfe suchenden Personen zu überwälzen.

Zusammenfassend ist die VA der Auffassung, dass die Änderung der Verwaltungspraxis der MA 40 betreffend die Übernahme von Überweisungskosten für Postbaranweisungen rechtswidrig ist, weil keine Rechtsgrundlage für die Kostenüberwälzung auf Hilfe empfangende Personen existiert.

Die MD der Stadt Wien versuchte gegenüber der VA, ihre Rechtsauffassung auf ein Erkenntnis des VwGH aus dem Jahr 1992 zu stützen. Demzufolge sind zur Lösung der Frage, auf welche Weise eine Geldschuld aufgrund eines öffentlich-rechtlichen Schuldverhältnisses zu erfüllen ist, zivilrechtliche Grundsätze heranzuziehen, wenn die in Betracht kommenden Vorschriften keine Regelung darüber enthalten.

**MD zu keiner  
Änderung bereit**

Nach Auffassung der VA ist dieses Erkenntnis im gegenständlichen Zusammenhang jedoch nicht anwendbar, weil die von der MA 40 gewählte Vorgangsweise weder mit der Zielsetzung noch der Struktur des WMG vereinbar ist.

Einzelfall: 2024-0.843.762 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-1619038-2024-8

## **2.5.6 Kreis der Anspruchsberechtigten**

§ 5 Abs. 2 WMG i.d.F. LGBl. 39/2021 enthält eine detaillierte Regelung darüber, welche Personen in Bezug auf einen Leistungsanspruch österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern gleichgestellt sind.

**Probleme im Vollzug  
des § 5 Abs. 2 WMG**

Die VA hatte im Berichtszeitraum mehrere Beschwerden zu bearbeiten, wo zu klären war, ob die betroffene Person entgegen der Auffassung der MA 40 die im § 5 Abs. 2 WMG festgestellten Gleichstellungserfordernisse erfüllt. Im Fall eines Mannes stellte das Verwaltungsgericht Wien etwa nach Einleitung des Prüfverfahrens der VA fest, dass ein Leistungsanspruch besteht.

**VfGH hebt  
Bestimmung als ver-  
fassungswidrig auf**

Zu bemerken ist, dass der VfGH am 11. Dezember 2024 (E 2690/2024-11) beschloss, die Verfassungsmäßigkeit der in Rede stehenden Gesetzesbestimmung zu prüfen. Mit Erkenntnis vom 11. März 2025 (G 197/2024-13) hob er § 5 Abs. 2 WMG mit Ablauf des 31. März 2026 als verfassungswidrig auf. Es obliegt nun dem Wiener Landtag, eine verfassungskonforme Neuregelung zu treffen.

Einzelfall: 2024-0.032.042 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-102985/24 u.a.

## **2.5.7 Höhe der Mindestsicherung**

Weitere Beschwerden bezogen sich auf die Höhe der Leistungen. In einem Fall wurde nach Einleitung des Prüfverfahrens eine Beschwerdevorentscheidung im Sinne der Betroffenen getroffen. In einem anderen Verfahren kam es rückwirkend zu einer Neuberechnung der bedarfsorientierten Mindestsicherung. Diese ergab ein Guthaben in der Gesamthöhe von rund 5.300 Euro.

Einzelfälle: 2023-0.728.918 , MPRGIR – V-1269351/23; 2024-0.196.192 (beide VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-487770/24

## **2.5.8 Weitergewährung der Mietbeihilfe**

Eine Frau wandte sich wegen Problemen mit der Weitergewährung der Mietbeihilfe an die VA. Mit Bescheid vom Dezember 2023 habe ihr die MA 40 Mietbeihilfe vom 1. November 2023 bis 30. April 2024 weiter zuerkannt. Allerdings habe sie die Mietbeihilfe nie erhalten, trotz mehrfacher Urgenz und entgegen der Zusicherung der Behörde.

In ihrer Stellungnahme an die VA räumte die Stadt Wien ein, dass es bei der Anweisung der Leistung zu einem Fehler gekommen sei, der erst im Zuge einer Überprüfung entdeckt worden sei. Die Leistungen seien daher (unter Berücksichtigung der Erhöhung der Mindeststandards und der Miete ab 1. Jänner 2024) erst im Mai 2024 angewiesen worden. Die MA 40 bedauerte die Unannehmlichkeiten.

Einzelfall: 2024-0.338.694 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-687581/24

### 2.5.9 Probleme rund um den Wiener Energiebonus

Um die mit den steigenden Energiekosten verbundene finanzielle Belastung abzufedern, führte der Landesgesetzgeber in den Jahren 2022 und 2023 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 Einpersonenhaushalten, 100.000 Euro bei Mehrpersonenhaushalten) nicht überschritten wurde.

Dabei traten Vollzugsprobleme auf, die dazu führten, dass sich viele Menschen an die VA wandten. Im Berichtszeitraum war die VA mit vielen Fällen befasst, in denen eine Überprüfung durchgeführt worden war, ob die Einkommensgrenzen überschritten wurden. Dabei gab es mitunter 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.

**Umstrittene  
Rückforderung**

In den allermeisten Fällen erwies sich die Rückforderung auf der durch das Wiener Wohn- und Energieunterstützungsgesetz geschaffenen Rechtslage aber als gerechtfertigt. Zu bemerken ist jedoch, dass der Wiener Landtag den Einkommensbegriff deutlich weiter gefasst hatte als das EStG, sodass es zahlreiche Fälle gab, in denen die maßgebliche Einkommensgrenze überschritten wurde, obwohl das in dem Einkommenssteuerbescheid nach dem EStG ausgewiesene Einkommen unter der Einkommensgrenze lag. Für die VA ist nachvollziehbar, dass die Verwendung derart unterschiedlicher Einkommensbegriffe dazu führen musste, dass viele Menschen gutgläubig, aber objektiv gesehen eben doch irrig der Auffassung waren, die Fördervoraussetzungen zu erfüllen. Insofern wäre es zweckmäßig gewesen, den Einkommensbegriff des EStG zu übernehmen und gegebenenfalls die Einkommensgrenzen entsprechend zu adaptieren.

**Viele Rückforderungen  
rechtlich korrekt**

Einzelfälle: 2023-0.838.323, MPRGIR – V-1438032/23, 2025-0.062.479 (beide VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-181005-2025-5 u.v.a.

### **2.5.10 Rettung – bitte warten**

#### **Rettungsleitstelle nicht erreichbar**

Eine Wienerin wandte sich an die VA, weil trotz mehrmaliger Anrufe am 27. März 2024 die zentrale Notrufstelle unter der Nummer 144 nicht erreichbar gewesen war. Deshalb konnte ein dringend notwendiger Rettungseinsatz für ihren Sohn nicht veranlasst werden.

Aufgrund der Nichterreichbarkeit der Rettungsleitstelle musste ihr Mann ihren Sohn mit dem Auto in die Kinderambulanz der Klinik Favoriten bringen, wo er umgehend aufgrund eines anaphylaktischen Schocks nach einer Nahrungsmittelunverträglichkeit medizinisch versorgt wurde. Für die Familie war aufgrund des schlechten Zustands ihres Sohnes rasche Hilfe durch die Rettung erforderlich. Das Ausbleiben dieser Hilfe war äußerst belastend.

#### **Vier Anrufe ohne Erfolg**

In dem daraufhin eingeleiteten Prüfverfahren holte die VA eine Stellungnahme der MD der Stadt Wien ein. Daraus ergab sich in Übereinstimmung mit den Angaben der Wienerin, dass sie am 27. März 2024 im Zeitraum von 10.43 bis 10.46 Uhr viermal den Notruf gewählt hatte, aber keine Verbindung zur Rettungsleitstelle möglich gewesen war.

Der Grund dafür war, dass der Notruf nach der Trennung der Verbindung und dem erneuten Anruf nach hinten gereiht wird, worauf mittels Tonbandansage hingewiesen wird.

#### **Erhöhtes Anrufvolumen**

Weiters führte die MD der Stadt Wien aus, dass es am 27. März 2024 im Zeitraum zwischen 10.00 und 11.30 Uhr zu einem unverhältnismäßig hohen Anrufvolumen gekommen sei. Trotz intensivster Bemühungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wiener Rettungsleitstelle seien daher Wartezeiten beim Notruf entstanden. Die Bearbeitung von Notrufen habe aber oberste Priorität. So lag im Jahr 2023 die Wartezeit bei Notrufen durchschnittlich bei neun Sekunden bei rund 1,4 Mio. Gesprächen. Die Leitung der Wiener Rettungsleitstelle setze auch laufend Maßnahmen, um eine rasche Kompensation von Wartezeiten beim Notruf herbeizuführen. Die Berufsrettung Wien bedauerte ausdrücklich, dass der Betroffenen durch die temporäre Nichterreichbarkeit der Rettungsleitstelle erhebliche Probleme entstanden waren.

Aus Sicht der VA gilt es, sicherzustellen, dass auch bei einer erhöhten Anzahl von Anrufen die Erreichbarkeit gewährleistet wird, um lebensbedrohliche Situationen möglichst von vornherein zu vermeiden.

Einzelfall: 2024-0.260.333 (VA/W-GES/A-1)

### **2.5.11 Polizei und Rettungsdienste ignorieren Sterbeverfügung**

Ein Mann führte gegenüber der VA aus, dass er sich bereit erklärt hatte, einer Frau beim assistierten Suizid beizustehen. Nachdem die Frau das Prä-

parat legal von der Apotheke bezogen und selbst eingenommen hatte, kam es zu einer Schlafphase mit einer zunehmenden körperlichen Erschlaffung.

Rund eine Viertelstunde nach Einnahme des Medikaments erschienen zwei Polizisten. Trotz seines Verweises auf die rechtsgültige notarielle Sterbeverfügung und seiner Einwände schoben sie den Mann zur Seite und begannen, die Frau zu reanimieren. „Ohne Rücksicht auf den behaupteten Sterbewunsch und sonstige Papierln“ sei es ihre Pflicht, Leben zu retten. Amtliche Informationen zum Sterbeverfügungsgesetz seien ihnen nicht bekannt. Die Wohnung wurde zum „Tatort“ erklärt. Der Mann habe sie zu verlassen und im Stiegenhaus auf weitere Anordnungen zu warten. Kurz danach trafen Rettungssanitäter und ein Notarzt ein und lösten die Polizisten bei der Herzdruckmassage ab. Der Mann übergab die Sterbeverfügung und machte erneut Angaben zum eingenommenen Medikament. Ungeachtet seines Protests setzten die Sanitäter und der Notarzt die Reanimation mithilfe eines Defibrillators solange fort, bis sämtliche Signale am EKG erloschen.

**Reanimationsversuche durch Polizei und Rettung**

Erst später erfuhr der Mann, dass eine Freundin der Verstorbenen den Polizeieinsatz ausgelöst hatte. Die Sterbewillige hatte sich telefonisch bei dieser verabschiedet und sich nicht vom Todeswunsch abbringen lassen.

Seit 2022 gilt in Österreich das Sterbeverfügungsgesetz (StVfG). Es definiert die Sterbeverfügung als Instrument „zum Nachweis eines dauerhaften, freien und selbstbestimmten Entschlusses zur Selbsttötung“ (§ 1 Abs.1 StVfG). Nach der Legaldefinition in § 3 Z1 StVfG ist diese „eine Willenserklärung, mit der eine sterbewillige Person ihren dauerhaften, freien und selbstbestimmten Entschluss festhält, ihr Leben zu beenden.“

**Grundrecht auf assistierten Suizid**

Eine gegenwärtige oder unmittelbar bevorstehende drohende Gefährdung von Leben oder Gesundheit ist stets unabdingbare Prämisse der ersten allgemeinen Hilfeleistungspflicht nach § 19 Sicherheitspolizeigesetz (SPG). Weiters haben Sicherheitsbehörden die Rettung nur zu verständigen, wenn die Gefahrenabwehr in deren Zuständigkeit fällt (Z 2 leg. cit.). Nach Einschreiten des Rettungsdiensts entfällt die erste allgemeine Hilfeleistungspflicht der Sicherheitsbehörden ex lege (§ 19 Abs. 4 zweiter Satzteil SPG).

Im hier vorliegenden Fall hatte die Sterbewillige bereits den „Prozess“ durchlaufen, den das StVfG zur Erlangung eines tödlichen Präparats vorsieht. Das verschaffte ihr auch die Möglichkeit der Suizidbegehung im privaten Rahmen. Was aber dann passierte, geriet für den Helfer zum Albtraum. Von der Einleitung eines strafrechtlichen Ermittlungsverfahrens gegen ihn wurde zwar mangels Anfangsverdachts abgesehen. Im Ersuchen an die VA wünschte sich der betroffene Mann aber, dass niemand anderer in eine vergleichbare Situation kommen möge.

Die VA hat gewichtige Bedenken, ob die Vorgehensweise der Polizei und des Notarztrettungspersonals nicht ein sachlich ungerechtfertigter Eingriff in die grundrechtlich geschützte Sphäre sowohl der Sterbenden als auch des

**Eingriff ins Recht sterbender Suizidwilliger**

Mannes war. Weder die Polizei noch die Rettungskräfte waren sich über die straf- und zivilrechtlichen Haftungsfragen bei psychischen und körperlichen Schäden, die durch eine Unterbrechung des vorsätzlichen und frei gewählten Sterbefortgangs entstehen hätten können, im Klaren. Ebenso wenig waren sie über die Rechtslage informiert, die mit dem Sterbeverfügungsgesetz geschaffen wurde.

Grundrechte sind in erster Linie dazu bestimmt, die Freiheitssphäre der bzw. des Einzelnen vor Eingriffen der öffentlichen Gewalt zu sichern. Sie sind Abwehrrechte gegen den Staat. Grundrechte enthalten ferner auch so genannte Schutzpflichten, sodass der Staat nicht nur dazu verpflichtet ist, nicht selbst zu verletzen, sondern auch angemessen vor Verletzungen durch Dritte zu schützen. Der VfGH hob im Erkenntnis vom 12. Dezember 2024, (G 2272/2023 – G 2273/2023, G 229/2023 – G 230/2023) hervor, dass das StVfG unheilbar oder schwer und dauerhaft erkrankten und insoweit besonders schutz- und unterstützungsbedürftigen Menschen eine tatsächlich freie selbstbestimmte Entscheidung über den eigenen Tod gewährleistet, die notwendigen Schutzvorkehrungen vor Übereilung und Missbrauch trifft und auch Rechtssicherheit für hilfeleistende Dritte schafft (Rz 166). Wie der Anlassfall zeigt, ist die Praxis eine andere.

**MD sieht  
Verpflichtung zur  
ersten Hilfeleistung**

Im Prüfverfahren der VA teilte die MD der Stadt Wien mit, keinen Handlungsbedarf zu sehen, um die bisherige Praxis zu ändern, weil auch nach Prüfung der Beschwerde ein rechtskonformes Handeln der Rettungskräfte vorgelegen wäre. Dies deshalb, weil der Rettungsdienst gem. § 1 Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz verpflichtet sei, Personen wegen unmittelbarer Lebensgefahr sofort erste notärztliche Hilfe zu leisten, die anders nicht gewährleistet ist. Diese Rechtsansicht teilt die VA nicht.

Bereits die zwischen dem Bund und den meisten Ländern abgeschlossenen „Vereinbarung(en) zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta)“ nehmen darauf Bezug, dass Patientinnen und Patienten das Recht haben, „im Vorhinein Willensäußerungen abzugeben, durch die sie sich für den Fall des Verlustes ihrer Handlungsfähigkeit das Unterbleiben einer Behandlung oder bestimmter Behandlungsmethoden wünschen, damit bei künftigen medizinischen Eingriffen soweit wie möglich darauf Bedacht genommen werden kann“ (vgl. Art. 18 Patientencharta Bund – Wien). Eine derartige Erklärung bindet die Ärztin bzw. den Arzt in gleicher Weise wie eine aktuelle Behandlungsentscheidung der Patientin bzw. des Patienten (Traar/Pesendorfer/Lagger-Zach/Fritz/Barth, Erwachsenenschutzrecht2 § 252 ABGB).

Die in § 7 Abs. 1 StVfG verlangten ärztlichen Aufklärungsgespräche sollen sicherstellen, dass Personen, die an unheilbaren oder schweren, dauerhaften Krankheiten leiden, eine informierte Entscheidung treffen können; erst dies verschafft ihnen den Zugang zu einem tödlichen Präparat i.S.d. § 11 StVfG. Wenn die sterbewillige Person anschließend ihren Tod selbst herbeiführt,

realisiert sich aus Sicht der VA keine Gefahr, die rechtliche Hilfeleistungsverpflichtungen auslöst. Vielmehr verwirklicht sich ein Wille zum Suizid, der von der Rechtsordnung zu akzeptieren und von Polizei- und Rettungsdiensten zu respektieren ist. Lassen Vorschriften in Anwendung der herkömmlichen Auslegungsmethoden nach Wortlaut, Zweck, Gesetzeszusammenhang und Entstehungsgeschichte mehrere Auslegungsmöglichkeiten zu, von denen nur eine zu einem verfassungsgemäßen Ergebnis führt, so hält die VA letztere für geboten.

Das bedeutet, dass von lebenserhaltenden Maßnahmen gegen den mehrfach dokumentierten Willen der Frau abgesehen hätte werden müssen. Dafür spricht auch, dass der VfGH die zwischen der ersten ärztlichen Aufklärung und der Errichtung einer Sterbeverfügung vor Notariaten bzw. rechtskundigen Beschäftigten der Patientenvertretungen vorgesehenen allgemeine „Wartezeit“ von zwölf bzw. zwei Wochen (§ 8 StVfG) für geboten hält, um sicherzustellen, dass die Entscheidung der sterbewilligen Person dauerhaft und freiwillig ist.

Eine verbindliche Patientenverfügung nach §§ 4 ff. Patientenverfügungsgesetz verpflichtet die am Rettungseinsatz beteiligten Sanitäterinnen und Sanitäter sowie die Notärztinnen und -ärzte, die in der Verfügung abgelehnten Maßnahmen nicht durchzuführen. Ebenso kann eine Sterbeverfügung für die Beurteilung des mutmaßlichen Patientenwillens herangezogen werden, auch wenn das StVfG das nicht ausdrücklich vorsieht.

Nach der VfGH-Judikatur und dem Gesetzeszweck des StVfG beinhaltet die freie und selbstbestimmte Errichtung und Umsetzung der Sterbeverfügung grundsätzlich auch die (für die Polizei und Rettungskräfte verbindliche) Ablehnung anschließender lebensrettender bzw. lebenserhaltender Maßnahmen. Nimmt die sterbewillige Person von ihrem Todeswunsch Abstand, verliert die Sterbeverfügung ihre Wirksamkeit (§ 10 Abs. 2 StVfG). Ginge man aber davon aus, dass die Errichtung und Umsetzung der Sterbeverfügung nicht auch grundsätzlich die Ablehnung aller lebenserhaltender Maßnahmen beinhaltet, wäre jede Sterbeverfügung im Kern inhaltsleer. Das auch deshalb, weil dann nicht gewährleistet wäre, was der Bundesgesetzgeber bezwecken wollte, nämlich, dass die sterbewillige Person selbst stets die „Herrschaft über den lebensbeendenden Verlauf behalten“ kann. Die sterbewillige Person muss selbstverantwortlich über das „ob“, „wann“ und „wie“ ihres Lebensendes entscheiden können (ErlRV 1177 BlgNR XXVII. GP 8).

In diesem Zusammenhang kontaktierte die VA auch das BMSGPK. Dieses räumte ein, dass weder im Sterbeverfügungsgesetz selbst noch in dem vom Ressort ausgearbeiteten „Leitfaden für die Praxis der Sterbeverfügung“ auf das Problem des Verhältnisses zur Hilfeleistung der Sicherheitspolizeikräfte sowie der Notfallsanitätsdienste und der Notärztinnen und -ärzte zur Verpflichtung zur Gefahrenabwehr eingegangen wird. Es sicherte der VA zu, die

**BMSGPK sagte  
Maßnahmen zu**

rechtlich gebotene Vorgehensweise von Sicherheitsbehörden im Zusammenhang mit Angelegenheiten des Sterbeverfügungsgesetzes abzuklären – mit dem Ziel, vergleichbare Fälle zu vermeiden. Auch sagte es zu, dass nach Rücksprache mit dem für die Vollziehung des Sterbeverfügungsgesetzes ebenso zuständigen BMJ eine Ergänzung des vom BMSGPK herausgegebenen Leitfadens für die Praxis erfolgen werde.

**Klarstellung dringend  
erforderlich**

Aus Sicht der VA muss eine Klarstellung erfolgen, um einen ungestörten Ablauf des willentlichen Sterbens für Suizidwillige und Suizidhelferinnen und -helfer im Rahmen des rechtlich Erlaubten sicherzustellen. Außerdem hält die VA Schulungen von Einsatzorganisationen für unerlässlich.

Einzelfall: 2024-0.549.152 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V- 1182904/24



## 2.5.12 VA erreicht Verbesserung bei Rehabilitation mit Assistenzhund

2024 berichteten Menschen mit Behinderungen aus verschiedenen Bundesländern der VA von ihren Schwierigkeiten, eine Rehabilitationseinrichtung zu finden, die sie mit ihren zugelassenen Assistenzhunden aufnimmt (PB 2024, Band „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“, S. 233).

So auch eine Frau, die seit längerem auf der Warteliste für einen stationären Aufenthalt auf der Traumastation des WIGEV Therapiezentrums Ybbs stand. Nachdem sie mitteilte, dass sie ihren Aufenthalt mit ihrem Assistenzhund antreten wolle, wurde sie von der Warteliste gestrichen und ihr mitgeteilt, dass die Mitnahme eines Assistenzhundes aus therapeutischen Gründen nicht möglich sei. Das Zusammenleben mit Mitpatientinnen und Mitpatienten mit Traumafolgestörungen könne durch einen Assistenzhund gestört werden. Manche könnten in seiner Nähe Angst oder Unbehagen empfinden oder sich aufgrund der Sondergenehmigung für einen Assistenzhund ungerecht behandelt fühlen. Zu beachten seien weiters Tierhaarallergien und Hundephobien bei Mitpatientinnen und Mitpatienten oder beim Personal, das für den Umgang mit Assistenzhunden auch nicht ausgebildet sei. Aus diesen Gründen beurteilte die ärztliche Direktion der Einrichtung eine psychiatrische Therapiestation als „nicht assistenzhundtauglich“ und verwehrte daher Assistenzhunden generell den Zutritt zur Traumastation des WIGEV Therapiezentrums Ybbs.

**Kein Zutritt für Assistenzhunde**

Die Frau beantragte ein Schlichtungsverfahren nach dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, das aber ohne Einigung endete. Daraufhin wandte sie sich an die VA.

Gegenüber der VA stellte die MD der Stadt Wien fest, dass die Mitnahme von Assistenzhunden in sämtlichen Einrichtungen des WIGEV laut den jeweiligen Anstaltsordnungen grundsätzlich gestattet sei, die Entscheidung im Einzelfall aber dem leitenden Personal obliege. Die Begründung der ärztlichen Direktion der Einrichtung erachtete die MD der Stadt Wien als schlüssig und den generellen Ausschluss von Assistenzhunden als zulässig.

Die VA folgte nicht dieser Ansicht und stellte fest, dass hier eine gesetzwidrige Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen vorliegt.

Ziel der UN-BRK ist es, dass Menschen mit Behinderungen so selbstbestimmt wie möglich über die Gestaltung ihres eigenen Lebens entscheiden können und volle Teilhabe in allen Lebensbereichen haben. Art. 9 und 20 der UN-BRK garantieren den gleichberechtigten und barrierefreien Zugang zu medizinischen Einrichtungen und Diensten sowie das Recht auf persönliche Mobilität in größtmöglicher Unabhängigkeit, insbesondere auch mit technologischer, menschlicher und tierischer Hilfe.

**UN-BRK garantiert Selbstbestimmung auch mit tierischer Hilfe**

Genau diesen Zwecken dient der Einsatz von Assistenzhunden. Gemäß § 39a Bundesbehindertengesetz sollen Assistenzhunde zur Erweiterung der Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in allen Lebensbereichen eingesetzt werden, indem sie Hilfe bei den Verrichtungen des täglichen Lebens leisten, die den Betroffenen ohne Unterstützung nur schwer oder gar nicht möglich wären.

**Mitnahme in KH  
gesetzlich verankert**

Seit dem Jahr 2016 ist gesetzlich verankert, dass die Mitnahme von Assistenzhunden in Krankenanstalten nicht generell untersagt werden darf (§ 6 Abs. 1 lit. i KAKuG, § 10 Abs. 1 lit. Wiener Krankenanstaltengesetz). In der Anstaltsordnung sind jene Bereiche festzulegen, in denen die Mitnahme von Assistenz- und Therapiehunden aus hygienischen Gründen nicht zulässig ist.

Die gesetzlichen Vorgaben erlauben also nur einen Ausschluss von Assistenzhunden aus bestimmten Bereichen der Kranken- und Kuranstalt aus hygienischen Gründen. Ein Ausschluss aus anderen Gründen oder ein genereller Ausschluss sind nicht zulässig.

**VA stellt  
Diskriminierung fest**

Daher ist der generelle Ausschluss von Assistenzhunden aus der Traumatization des WIGEV Therapiezentrums Ybbs, der vorwiegend mit therapeutischen und organisatorischen Argumenten begründet wurde, aus Sicht der VA gesetzwidrig und diskriminierend.

Der „Verein der Freunde der Assistenzhunde Europas“ hatte dazu im Schlichtungsverfahren eine Stellungnahme vorgelegt, die sich mit den Bedenken der Einrichtung gegen die Mitnahme von Assistenzhunden ausführlich auseinandersetzte. Sie zeigt, dass die Bedenken zum Teil wissenschaftlich nicht begründet waren und man ihnen mit Managementmaßnahmen, wie auch in anderen Einrichtungen – auch psychiatrischen Einrichtungen und Traumastationen, begegnen könne.

Zu diesem Ergebnis kam auch eine aktuelle rechtskräftige Gerichtsentscheidung (BG Bruck an der Mur, 12.03.2025, 2 C 1/25i – 20). Darin beurteilte das Gericht den Ausschluss von Assistenzhunden aus bestimmten Bereichen eines Gesundheitshotels – Therapieräume, Restaurant und Wellnessbereich – aus medizinischen und hygienischen Gründen als rechtswidrige Diskriminierung.

**Gerichtsurteil**

In seiner Begründung führt das Gericht aus, dass sich ein Assistenzhund von einem klassischen Haustier wesentlich dadurch unterscheidet, dass ein Assistenzhund jedenfalls regelmäßig gepflegt und veterinärmedizinisch untersucht wird, er bei der Besitzerin oder beim Besitzer bleibt, und dass es auch nicht gewünscht ist, dass der Hund von anderen gestreichelt wird. Ein Ausschluss von bestimmten Bereichen einer Anstalt ist laut Gericht nur zulässig, soweit dies aus hygienischen Gründen notwendig ist, wie z.B. bei Küchen und Wäschereien. Bei Restaurants, Therapie- und Wellnessbereichen sei das nicht der Fall. Allfälligen Tierhaarallergien oder Hundephobien von anderen

Gästen oder dem Personal sei durch organisatorische Maßnahmen, wie z.B. räumliche oder zeitliche Trennung von Assistenzhund und betroffener Person, zu begegnen. Auch war für das Gericht nicht nachvollziehbar, warum für Personen mit Hundephobie die psychische Belastung durch Assistenzhunde mehr wiegen soll als für Personen mit anderen Phobien durch die Belastung durch andere Faktoren.

Die MD der Stadt Wien folgte schließlich den Bedenken der VA und kündigte eine entsprechende Änderung der Anstaltsordnung der betreffenden Einrichtung wie auch der Richtlinie für den gesamten WIGEV an. Die VA begrüßt diese positive Entwicklung und hofft, dass damit ein weiterer Schritt hin zu mehr Selbstbestimmung für Menschen mit Behinderungen gesetzt ist.

**Stadt Wien kündigt  
Änderung an**

Einzelfall: 2024-0.896.535 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR – V-1723097-2025-13

## 2.5.13 Weiter Probleme bei der Persönlichen Assistenz

### Schlüsselfaktor für Selbstbestimmung

Persönliche Assistenz ist für viele Menschen mit Behinderungen eine unerlässliche Voraussetzung, um ihr Leben möglichst selbstbestimmt gestalten und an der Gesellschaft teilhaben zu können. Persönliche Assistenzkräfte unterstützen Menschen mit Behinderungen bei Tätigkeiten, die sie nicht selbst durchführen können.

Die Zuständigkeit für Persönliche Assistenz ist geteilt. Der Bund ist für die Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz, die Länder sind für die Persönliche Assistenz im Alltag und in der Freizeit zuständig. Die VA macht immer wieder auf die unterschiedlichen Probleme beim Zugang zur Persönlichen Assistenz aufmerksam. Diese betreffen vor allem die je nach Bundesland unterschiedlichen Regelungen für die Persönliche Assistenz im Alltag, den Ausschluss von Menschen mit intellektuellen oder psychischen Beeinträchtigungen von dieser Leistung, aber auch die schwierige Suche nach Assistenzkräften.

### Schwierige Suche nach Assistenzkräften

Zuletzt hatte die VA 2022 über mehrere Betroffene aus Wien berichtet, für die es äußerst schwierig war, ausreichend geeignete Assistenzkräfte für die Alltagsassistenten zu finden, wodurch es zu teils menschenunwürdigen und gesundheitsgefährdenden Situationen kam (Wien Bericht 2022, S. 97). So könnten sie oft lange Zeit nicht auf die Toilette gehen oder eine warme Mahlzeit zu sich nehmen. Der Stundensatz, der vom Land Wien in Form der Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz gewährt wird, war aus Sicht der Betroffenen zu niedrig, um ausreichend qualifizierte Assistenzkräfte zu finden.

### Pilotprojekt des Bundes

Daran hat sich weiterhin nichts geändert. Seit dem Jahr 2023 gibt es zwar ein Pilotprojekt des Bundes zur Harmonisierung der Persönlichen Assistenz in Beruf und Freizeit, an dem sich jedoch Wien – wie auch einige andere Bundesländer – trotz einjähriger Verhandlung nicht beteiligt.

Das Pilotprojekt sah einen erhöhten Stundensatz und eine ordnungsgemäße Anstellung der Assistenzkräfte vor. Da sich viele Menschen mit Behinderungen von der Beteiligung daran eine Verbesserung ihrer Situation erhofft hatten, sind sie nun davon enttäuscht. So berichtete etwa eine Frau Ende 2024, dass es für sie aufgrund der schlechten Bezahlung fast unmöglich sei, Persönliche Assistenzkräfte zu finden. Nicht einmal die Assistenz-Organisation, bei der sie vorübergehend um Ersatz anfragen könnte, finde Assistenzkräfte. Das Pilotprojekt des Bundes hätte einen Stundensatz von 36 Euro vorgesehen, also weit höher als der bisherige Stundensatz von 24 Euro in Wien. Sie sei sehr enttäuscht, dass die Stadt Wien die vom Bund für das Pilotprojekt bereitgestellten finanziellen Mittel nicht abholt und so zur Verbesserung der Lage von Menschen mit Behinderungen beiträgt.

Die Problematik verschärfe sich noch weiter, weil die ÖGK ankündigte, gemäß der Rechtsprechung künftig keine freien Dienstverträge bei Persön-

lichen Assistenzkräften zu akzeptieren. Dies bedeute für die Betroffene eine Reduktion der Assistenzstunden auf nicht einmal die Hälfte.

In ihrer Stellungnahme an die VA verwies die Stadt Wien darauf, dass der Stundensatz der Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz in Wien von 2008 bis 2025 von 16 Euro auf 24 Euro angehoben wurde, eine Vollkostenabdeckung damit aber nicht zugesichert worden sei. Sie verwies auch auf den generellen Arbeitskräftemangel in diesem Bereich, wobei sich die Lage in den letzten Monaten ein wenig entspannt habe. Dass die Stadt Wien nicht am Pilotprojekt des Bundes teilnehme, begründete sie damit, dass eine langfristig abgesicherte Finanzierung durch den Bund fehle, eine Altersgrenze von 65 Jahren vorgesehen und der Stundensatz von 36 Euro aus Sicht der Stadt Wien zu niedrig sei. Man sei sich bewusst, dass die aktuelle wirtschaftliche Lage mit Rezession und Teuerung für die Betroffenen eine große Herausforderung darstellt und arbeite intensiv daran, die Leistung für Persönliche Assistenz weiterzuentwickeln.

**Wien beteiligt sich nicht**

Aus Sicht der VA sind alle Anstrengungen zu setzen, damit allen Menschen mit Behinderungen die Unterstützung zukommt, die sie benötigen, um ein möglichst selbstbestimmtes und unabhängiges Leben zu führen. Die Persönliche Assistenz ist dabei ein Schlüsselfaktor.

Bereits in seinem ersten Bericht zu Österreich 2013 betonte der UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen die Bedeutung von Persönlicher Assistenz und empfahl, die Programme für Persönliche Assistenz zu harmonisieren, auf Personen mit intellektuellen oder psychosozialen Behinderungen zu erweitern und sicherzustellen, dass die Programme für Persönliche Assistenz ausreichende finanzielle Unterstützung bieten, um zu gewährleisten, dass eine Person selbstbestimmt in der Gemeinschaft leben kann. Das Pilotprojekt des Bundes stellt dazu einen wichtigen Schritt dar, wenngleich die Bedenken des Landes Wien ernst zu nehmen sind. In seinem jüngsten Bericht vom September 2023 empfahl der UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen, alle Bundesländer nachdrücklich zur Beteiligung am Pilotprojekt zur Harmonisierung der Regelungen für Persönliche Assistenz zu bewegen.

**UN-Ausschuss empfiehlt Beteiligung**

Wichtig ist auch, dass die Kostenbeitragssysteme für die Förderung der Persönlichen Assistenz nicht zu unerwünschten und für die Betroffenen nicht nachvollziehbaren Ergebnissen führen. So wandte sich ein Mann an die VA, da seine Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz nach dem Tod seines Partners und Erhalt einer Witwerpension massiv gekürzt worden war, sodass er nun finanziell deutlich schlechter gestellt war als davor. Das war für den Betroffenen, der ebenso wie sein verstorbener Partner jahrzehntelang gearbeitet hatte, nicht nachvollziehbar. Er verwies darauf, dass es ein wesentliches Ziel der Politik sei, dass Menschen mit Behinderungen Zugang in die Arbeitswelt finden. Wenn das gelingt, man über Jahrzehnte ein Einkommen erarbeitet und damit auch entsprechende Steuern bezahlt hat, und

**Kritik an Kostenbeitragssystemen**

dann die behinderungsbedingte Unterstützung derart stark reduziert wird, war für ihn sehr enttäuschend.

Die VA berichtete über einen ähnlichen Fall aus OÖ in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ vom 30. November 2024. Auch in diesem Fall hatte es ein Mann mit Behinderungen geschafft, durch Berufstätigkeit für seinen eigenen Lebensunterhalt aufzukommen. Durch die Kostenbeitragsregelung des Landes OÖ, die zu einer gänzlichen Abschöpfung des Einkommens führt, wäre er gezwungen gewesen, nahezu die gesamten Kosten für die Persönliche Assistenz im Freizeitbereich selbst zu tragen.

Auch anlässlich des aktuellen Falls aus Wien bekräftigt die VA neuerlich ihre Forderung, die Kostenbeitragssysteme für Persönliche Assistenz derart zu gestalten, dass nicht das gesamte einen bestimmten Betrag übersteigende Einkommen abgeschöpft wird und sich die Persönliche Assistenz auch tatsächlich alle leisten können, die darauf angewiesen sind.

Einzelfälle: 2024-0.704.776, MPRGIR – V-1356567-2024-10; 2024-0.900.868 (beide W-SOZ/A-1), MPRGIR – V-371147-2025-5

### **2.5.14 Abwesenheitsregelungen für Menschen mit Behinderungen**

In Wohnheimen sind Menschen mit Behinderungen untergebracht, die auf Betreuung angewiesen sind und nicht alleine leben können. Der FSW fördert die Unterbringung in diesen Einrichtungen nach dem Chancengleichheitsgesetz Wien (CGW) und hat Interesse daran, dass die geförderten Wohnplätze von den Betroffenen auch tatsächlich in Anspruch genommen werden. Die Anwesenheitsregelung des FSW für diese Einrichtungen führte jedoch zu Härtefällen. Die VA berichtete darüber bereits in ihrem Wien Bericht 2023 (S. 89 f.).

In der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ am 2. November 2024 stellte die VA den Fall eines 41-jährigen Mannes vor, der seit mehreren Jahren neben dem Besuch einer Tageswerkstätte auch in einem Behindertenwohnheim untergebracht ist. Er verbringt nicht nur die Feiertage und Urlaube, sondern auch die Wochenenden gerne bei seinen Eltern und möchte im Falle von Krankheit verständlicherweise lieber zu Hause von den Eltern betreut werden. Dafür reichten jedoch die zulässigen Abwesenheitstage nicht aus. Gemäß der Abwesenheitsregelung des FSW konnten die Behindertenwohneinrichtungen dem FSW maximal 70 Abwesenheitstage pro Person und Kalenderjahr verrechnen, ohne dass es zu einer Kürzung der Förderung kam. Diese Regelung unterschied dabei nicht, ob es sich um Urlaub, Feiertag, Wochenende oder krankheitsbedingte Abwesenheit handelte. Auf die speziellen Bedürfnisse der bzw. des Einzelnen aufgrund ihrer bzw. seiner Behinderung wurde bei dieser Abwesenheitsregelung keine Rücksicht genommen.

Die Familie bemühte sich deshalb längere Zeit um eine Änderung der Abwesenheitsregelung. Der FSW lehnte das jedoch ab und begründete das damit, dass durch den Tagsatz auch die Betreuung an den Wochenenden und bei Krankheit sichergestellt sei. Die Betroffenen sahen deshalb zu Recht ihr Recht auf Selbstbestimmung gem. Art. 19 UN-BRK verletzt.

**Verstoß gegen  
UN-BRK**

Wenn das Abwesenheitskontingent ausgeschöpft war, konnte die Einrichtung der bzw. dem Betroffenen pro zusätzlichem Abwesenheitstag eine Art „Platzhaltegebühr“ von rund 100 Euro vorschreiben. Diese Gebühr konnten sich die meisten Menschen mit Behinderungen aufgrund ihres geringen Einkommens unmöglich leisten.

Menschen mit Behinderungen müssen gemäß UN-BRK die Möglichkeit haben, möglichst frei zu entscheiden, wo sie ihre Freizeit verbringen oder im Falle von Krankheit gepflegt werden. Diese Möglichkeit darf nicht davon abhängen, ob sich die betreffende Person die zusätzlichen Abwesenheitstage durch die Bezahlung einer Art „Platzhaltegebühr“ leisten kann.

Die Betroffenen sahen darin zu Recht auch eine unzulässige Benachteiligung gegenüber berufstätigen Personen, die einen Urlaubsanspruch von zumindest fünf Wochen im Jahr haben, und deren Krankenstandstage nicht in den Urlaubsanspruch eingerechnet werden. Auch Menschen mit Behinderungen haben ein Recht auf Urlaub. Beim Besuch von Tageswerkstätten dürfen deshalb krankheitsbedingte Abwesenheiten keinesfalls in das Abwesenheitskontingent eingerechnet werden.

Daher forderte die VA die Abschaffung derartiger Abwesenheitsregelungen. Für die Förderung eines Wohnplatzes muss es ausreichend sein, dass der Lebensmittelpunkt in der Behindertenwohneinrichtung ist.

**VA fordert Abschaffung der Abwesenheitsregelung**

Nachdem dieses Problem in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ diskutiert worden war, änderte der FSW seine Richtlinien. Mit 1. Jänner 2025 erhöhte der FSW das Abwesenheitskontingent für Tageswerkstätten auf 80 Tage pro Jahr und differenziert dabei zwischen 30 Tagen urlaubsbedingter und 50 Tagen krankheitsbedingter Abwesenheiten. Diese Änderung sieht die VA als Verbesserung an.

**Änderung der Abwesenheitsregelung für Tageswerkstätten**

Einzelfälle: 2023-0.244.323, 2023-0.853.399, 2023-0.470.489, 2023-0.128.409, 2024-0.485.588 u.a. (alle VA/W-SOZ/A-1)



### **2.5.15 Wiener Patientenanwaltschaft verweigerte die Errichtung von Sterbeverfügungen**

Seit Inkrafttreten des Sterbeverfügungsgesetzes (StVfG) am 1. Jänner 2022 befasst sich die VA regelmäßig mit Beschwerden und Fragenstellungen zur Errichtung von Sterbeverfügungen. So erreichten die VA auch Beschwerden, in denen über die fehlende Möglichkeit der Errichtung einer Sterbeverfügung bei der Wiener Pflege- und Patient\*innenanwaltschaft (WPPA) berichtet wurde. In den anderen acht Bundesländern, so die Beschwerde, könne im Einklang mit § 8 Abs. 2 i.V.m. § 3 Z 6 StVfG eine Sterbeverfügung errichtet werden, nicht aber in Wien.

Das Gesetz über die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft regelt die Aufgabenbereiche der WPPA. Neben den explizit in § 2 genannten Aufgaben, hat die WPPA auch „sonstige durch Gesetz übertragene Aufgaben“ wahrzunehmen. Eine solche zusätzliche Aufgabe wurde den Patientenvertretungen durch das StVfG, zuvor aber etwa auch bereits durch § 6 Abs. 1 Z 3 Patientenverfügungs-Gesetz (PatVG) in Bezug auf die Errichtung einer Patientenverfügung, übertragen.

#### **Errichtung von Sterbeverfügungen**

Eine Sterbeverfügung wird als Willenserklärung definiert, mit der eine sterbewillige Person ihren dauerhaften, freien und selbstbestimmten Entschluss festhält, ihr Leben selbst zu beenden (§ 3 Z 1 StVfG). Sie kann durch eine Notarin bzw. einen Notar oder eine rechtskundige Mitarbeiterin bzw. einen rechtskundigen Mitarbeiter einer Patientenvertretung errichtet werden (§ 8 Abs. 2 i.V.m. § 3 Z 6 StVfG).

#### **Kosten- und Verfügbarkeitsfrage**

Erfahrungsgemäß ist die Möglichkeit, eine Sterbeverfügung bei den Patientenvertretungen zu errichten, gerade dann von besonderer Bedeutung, wenn die betroffene Person die (mitunter hohen) Kosten für eine Notarin bzw. einen Notar nicht tragen kann. Oder aber es gibt im räumlichen Umfeld der betroffenen Person keine Notarin bzw. keinen Notar, die oder der solche Errichtungen vornimmt.

#### **Keine Errichtung bei WPPA**

Die WPPA bestätigte gegenüber der VA, dass sie bis auf Weiteres keine Errichtung von Sterbeverfügungen anbiete. Sie begründete dies im Wesentlichen damit, dass die Errichtung von Sterbeverfügungen einen erheblichen zusätzlichen Arbeitsaufwand auslösen würde. Laut ihren Berechnungen würde eine zusätzliche Vollzeitkraft benötigt werden. Durch Gespräche mit dem (damaligen) BMSGPK sei der WPPA ein zusätzliches Budget zugesagt worden, um diese gesetzliche Zusatzaufgabe erfüllen zu können. Diese Budgetzusage erfolgte jedoch lediglich für ein Jahr, weshalb eine längerfristige (personelle bzw. budgetäre) Planung nicht möglich sei. Ohne eine nachhaltige Abgeltungszusage könne die WPPA ihre „Unterstützung bei der Errichtung von Sterbeverfügungen nicht anbieten“.



Diese grundsätzliche Weigerung der WPPA, einer gesetzlich übertragenen Aufgabe nachzukommen, qualifizierte die VA als Verwaltungsmissstand i.S.d. Art. 148a Abs. 2 B-VG. Ausschlaggebend für das Prüfergebnis der VA waren insbesondere rechtsstaatliche Überlegungen. Das rechtsstaatliche Prinzip als leitendes Prinzip der Bundesverfassung findet vor allem Ausdruck im Legalitätsprinzip des Art. 18 Abs. 1 B-VG, wonach die gesamte staatliche Verwaltung nur aufgrund der Gesetze ausgeübt werden darf. Der spezifisch rechtsstaatliche Gehalt des Legalitätsprinzips liegt darin, die Verwaltung an feste Regeln zu binden und ihr Handeln für die Normunterworfenen vorhersehbar und berechenbar zu machen. Der Verwaltung wird durch das Gesetz nicht nur die Befugnis zum Handeln eröffnet, sondern auch ein Auftrag zur Vollziehung des Gesetzes erteilt.

**Missstand**

Die WPPA wurde als eigenständige Institution beim Amt der Wiener Landesregierung eingerichtet und ist somit im Rahmen ihres Tätigwerdens an das Legalitätsprinzip gebunden. Es liegt nicht im Belieben der WPPA, die Unterstützung in Bezug auf die Errichtung von Sterbeverfügungen anzubieten oder sich die Wahrnehmung bloß einzelner gesetzlich definierter Aufgaben auszusuchen, sondern die WPPA ist zur Erfüllung aller gesetzlich übertragenen Aufgaben verpflichtet.

Personelle oder budgetäre Engpässe mögen in der Praxis zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anliegen oder Anträgen führen, können aber keinesfalls eine gänzliche Weigerung der Wahrnehmung gesetzlicher Aufgaben rechtfertigen. Selbst in Bezug auf (bloße) Verfahrensverzögerungen ist die höchstgerichtliche Judikatur eindeutig. Demnach liegt die generelle Überlastung von Behörden bei der Erfüllung ihrer Aufgaben – etwa durch enormen Arbeitsaufwand aufgrund vermehrter Antragszahlen oder unvorhersehbarer Personalausfälle – in der Sphäre der Behörde und kann die Geltendmachung der Entscheidungspflicht nicht vereiteln.

**Erfüllung gesetzlicher Aufgaben**

Gesetzesänderungen, Gerichtsentscheidungen und Änderungen tatsächlicher Natur wirken sich immer wieder direkt oder indirekt auf die Arbeitsbelastung von Gerichten, Verwaltungsbehörden oder anderen öffentlichen Institutionen aus und führen mitunter dazu, dass zusätzliche Aufgaben wahrgenommen werden müssen.

Würden sämtliche staatliche Stellen diese (zusätzlichen) Aufgaben erst dann wahrnehmen, wenn diese Zusatzbelastung – in dem (betriebsintern) für angemessen erachteten Ausmaß – parallel bzw. zeitgleich dazu fiskalisch abgegolten würde, würde das rechtsstaatliche Prinzip in weiten Teilen untergraben und – im Sinne der Bindung der Gesetzgebung an die Vorstellungen der Verwaltung – unzulässig abgeändert werden.

**Bindung der Verwaltung an Gesetze**

Vor diesem Hintergrund forderte die VA die WPPA auf, die organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, um ihren gesetzlichen Aufgaben zur Errichtung von Sterbeverfügungen unverzüglich nachzukommen. Im August

**Errichtungsmöglichkeit bei WPPA ab August 2025**

2025 teilte die WPPA der VA erfreulicherweise mit, dass sie ab sofort die kostenlose Errichtung von Sterbeverfügungen anbiete.

Einzelfall: 2025-0.091.359 (VA/W-GES/A-1)

## 2.6 Stadtentwicklung, Mobilität und Wiener Stadtwerke

### 2.6.1 Keine staubfreie Befestigung für schmalen Parkstreifen

Eine Bewohnerin des 12. Wiener Gemeindebezirks gab gegenüber der VA an, sich bereits seit einiger Zeit um die neuerliche Asphaltierung des Parkstreifens vor ihrem Wohnhaus Hohenbergstraße 11, zwischen Stranitzkygasse und Ludwig-Martinelli-Gasse, zu bemühen. Der Parkstreifen sei bereits asphaltiert gewesen. Aufgrund diverser straßenbaulicher Maßnahmen sei diese Asphaltierung jedoch nur mehr in Teilen vorhanden.

Gegenüber der VA gab die Betroffene an, bereits die Stadt Wien und die Bezirksvorstehung kontaktiert zu haben. Diese lehnten jedoch eine Asphaltierung der Parkfläche ab. Beide argumentierten, dass die gegenständliche Befestigungsart eine versickerungsfähige Funktion habe und somit ökologische und hydrologische Vorteile aufweise. Aus technischer Sicht stelle die bestehende wassergebundene Befestigung des Parkstreifens aufgrund der geringen Belastungen eine geeignete Bauweise dar.

Dem Argument, dass der Parkstreifen wenig ausgelastet sei, widersprach die Anrainerin. Sie verwies auf eine im Nahebereich befindliche Apotheke. Der Parkstreifen werde sowohl von der Kundschaft als auch von Lieferfirmen stark frequentiert.

**Starke  
Staubbelastung**

In ihrer Stellungnahme an die VA hielt die Stadt Wien weiterhin am ökologischen sowie hydrologischen Nutzen der Bauweise fest und argumentierte, dass damit der fortschreitenden Bodenversiegelung entgegengewirkt werden könne. Die gegenständliche Fläche sei nicht Teil eines Gesamtkonzepts.

**Stadt Wien:  
ökologischer Nutzen**

Die VA argumentierte, dass der Abstellstreifen in der Hohenbergstraße von der Stranitzkygasse bis zur Ludwig-Martinelli-Gasse etwa 180 m<sup>2</sup> groß sei. Dieser Teil des Parkstreifens sei offenbar bisher auch asphaltiert gewesen und von asphaltierten Parkstreifen, Gehsteigen und Radwegen umgeben. Nachdem dieser auch nicht Teil eines Gesamtkonzepts sei, stellte die VA den ökologischen und hydrologischen Vorteil, dem ein erhöhtes Staubaufkommen durch zu- und abfahrende KFZ entgegenzustellen sei, in Frage.

**VA stellt  
ökologischen Nutzen  
in Frage**

Die Stadt Wien hielt an ihrer Argumentation fest und verwies abschließend darauf, dass gemäß den Bestimmungen der Wiener Stadtverfassung eine Befestigung aus dem Bezirksbudget des 12. Bezirks zu decken wäre. Derzeit seien hierfür keine finanziellen Mittel vorgesehen. Die VA regte bei der Bezirksvorstehung für den 12. Bezirk an, die staubfreie Befestigung dieser 180 m<sup>2</sup> großen Fläche in künftige Planungsvorhaben aufzunehmen.

Einzelfall: 2024-0.197.736 (VA/W-LGS/B-1)

### **2.6.2 Keine Ausnahmegenehmigung für einen Anrainer einer Schulstraße**

#### **Kein Zufahren auf Stellplatz möglich**

Der Inhaber eines Garagenplatzes im Bereich einer Schulstraße beschwerte sich, dass die MA 46 seine beantragte Ausnahmegenehmigung abgelehnt hatte, um ihm gem. § 45 Abs. 2 StVO das Zu- und Ausfahren in die bzw. aus der Schulstraße zu ermöglichen. Für ihn war dies unverständlich, da nach dem im Oktober 2022 neu eingeführten § 76d StVO Anrainerinnen und Anrainer für das Zu- und Ausfahren in eine bzw. aus einer Schulstraße vom Fahrverbot ausgenommen sind.

#### **Neue Regelung mit Ausnahmen zum Fahrverbot**

Bei einer Schulstraße wird die Fahrbahn temporär für den regulären Autoverkehr zu Schulbeginn und Schulschluss gesperrt und stattdessen für die Kinder und Jugendlichen geöffnet. Gemäß § 76d StVO sind jedoch Fahrzeuge des Straßendienstes, der Müllabfuhr, des öffentlichen Sicherheitsdienstes, der Feuerwehr, Fahrzeuge des Öffentlichen Verkehrs, von Abschleppdiensten, der Pannenhilfe und von Anrainerinnen und Anrainern zum Zwecke des Zu- und Abfahrens vom zeitlich beschränkten Fahrverbot ausgenommen. Einer Ausnahmegenehmigung bedarf es nicht.

#### **MA 46 vollzieht neue Bestimmung nicht**

Die MA 46 verwies zutreffend darauf, dass eine Schulstraße mit Rücksicht auf die 33. StVO-Novelle nicht nur auf den eigens dafür normierten § 76d StVO, sondern auch wie bisher auf Grundlage von § 43 Abs. 1b StVO verordnet werden kann. Die Verkehrsbehörde vertrat den Standpunkt, dass bisher nach § 43 Abs. 1b StVO verordnete Schulstraßen auch nach Einführung des § 76d StVO bestehen bleiben könnten.

Im Hinblick auf die neue Regelung von § 76d StVO wäre aus Sicht der VA die Beibehaltung einer Schulstraße auf der bisherigen Grundlage von § 43 Abs. 1b StVO sachlich zu rechtfertigen. Die VA kritisierte, dass die MA 46 ihren Standpunkt nicht ausreichend begründet hatte.

Einzelfall: 2023-0.059.239 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1204094/23

### **2.6.3 Behindertenparkplatz – Behörde reagiert nicht**

Ein Mann ersuchte im Juli 2023 um Kundmachung eines personenbezogenen Behindertenparkplatzes. Im August 2024 wandte sich der Mann an die VA, da sein Verfahren noch nicht abgeschlossen war und auf seine Nachfragen nicht reagiert wurde.

In ihrer Stellungnahme teilte die Stadt Wien mit, dass im April 2024 eine Ortsverhandlung mit positivem Ausgang durchgeführt worden war. Die Verordnung wurde im Sommer erlassen und im Oktober 2024 wurde die Behindertenzone kundgemacht.

Die VA beanstandete, dass der Mann über das positive Ergebnis seines Ansuchens nicht informiert und trotz seiner Nachfragen im Unklaren gelassen worden war. Aus diesem Grund war die Beschwerde berechtigt.

**Keine Reaktion auf Nachfragen**

Einzelfall: 2024-0.584.420 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1379507/24

#### **2.6.4 Ablehnung eines Behindertenparkplatzes**

Im November 2023 suchte ein Mann um die Errichtung eines personenbezogenen Behindertenparkplatzes an. Im Mai 2024 informierte ihn die Behörde, dass sein Ansuchen nicht umgesetzt werden kann, da es die gesetzlichen Voraussetzungen nicht erfülle. Ihm wurde mitgeteilt, dass er den Antrag binnen vier Wochen zurückziehen könne, ansonsten ergehe ein kostenpflichtiger Bescheid. Der Mann wollte eine begründete Entscheidung, weshalb er sein Ansuchen nicht zurückzog. Da die Behörde bis Juli 2024 keinen Bescheid erließ, wandte sich der Mann an die VA.

**Bescheid nicht erlassen**

In ihrer Stellungnahme teilte die Stadt Wien mit, dass die zuständige Magistratsabteilung dem Betroffenen die kostenpflichtige Erlassung eines Bescheids ersparen und ihm weiterhin ermöglichen wollte, das Ansuchen zurückzuziehen. Der Mann wurde jedoch nicht darüber informiert, warum sein Ansuchen abgelehnt worden war.

Daher beanstandete die VA einen Mangel an Transparenz und erkannte die Beschwerde als berechtigt an.

**Ablehnungsgrund nicht mitgeteilt**

Einzelfall: 2024-0.241.596 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-1059211/24

### 2.6.5 Unterbliebene Berücksichtigung einer bezahlten Anonymverfügung

Das PK Meidling erließ im Februar 2024 eine Anonymverfügung gegen einen Wiener wegen einer Übertretung der StVO. Obwohl er den Strafbetrag fristgerecht mittels des von der Behörde bereitgestellten Zahlscheins überwiesen hatte, leitete sie ein Verwaltungsstrafverfahren ein und erließ eine Strafverfügung mit einem wesentlich höheren Strafbetrag.

#### Vermeintlich fehlerhafte Einzahlung

Den Einspruch des Wieners mit dem Verweis auf die bezahlte Anonymverfügung wies das PK Meidling mit Straferkenntnis ab. Diese Entscheidung begründete die Behörde damit, dass er den Strafbetrag falsch eingezahlt hätte. Da die Referenzzahl gefehlt habe, wäre seine Einzahlung nicht zuzuordnen gewesen und sie habe daher den ursprünglich auferlegten Strafbetrag rücküberwiesen.

#### Straferkenntnis trotz beglichener Anonymverfügung

Nach dem Einschreiten der VA räumte das BMI ein Fehlverhalten des PK Meidling ein. Konkret hätte die dortige Verrechnungsstelle aufgrund des Einspruchs des Wieners die Bezahlung der Anonymverfügung bereits vor der Erlassung des Straferkenntnisses dem Behördenakt zuordnen können. Davon sei die zuständige Verwaltungsstrafreferentin aber nicht informiert worden.

#### Amtswegige Aufhebung

Da das PK Meidling das Straferkenntnis von Amts wegen behob und dem BMI zufolge ein sensibilisierendes Gespräch mit den involvierten Bediensteten erfolgte, sah die VA den festgestellten Missstand als behoben an.

Einzelfall: 2024-0.353.259 (VA/W-POL/C-1), BMI GZ: 2024-0.564.579

### 2.6.6 Versand einer Anonymverfügung ohne Zahlschein

Wegen eines Parkvergehens bestrafte die MA 67 im Dezember 2024 einen Wiener mittels einer Anonymverfügung. Dieser war aber entgegen § 49a Abs. 4 VStG kein Beleg bzw. Zahlschein beigelegt, um den Strafbetrag postalisch einzahlen zu können. Da die MA 67 die Bitte des Betroffenen, einen Zahlschein zu übermitteln, aus ökonomischen Gründen abgelehnt hatte, wandte er sich an die VA.

#### Kein gesetzeskonformes Vorgehen

Um seine Vorgehensweise zu rechtfertigen, verwies der Magistrat auf die Einführung des Verwaltungsstrafen-Programms „VStV“. Damit hätten alle Bundesländer beschlossen, auf die Übermittlung von Zahlscheinen zu verzichten. Zudem würde eine Vielzahl von Möglichkeiten bestehen, einen Strafbetrag etwa durch Telebanking oder Nutzung des in der Anonymverfügung enthaltenen QR-Codes zu überweisen. Außerdem hätte die gewählte Vorgehensweise die Druckkosten, den Papierverbrauch und den Arbeitsaufwand erheblich reduziert.

Für die VA waren diese ökonomischen Erwägungen zwar verständlich. Sie beanstandete jedoch die gesetzwidrige Praxis des Magistrats, da andere Behörden wie etwa die LPD Wien den erlassenen Anonymverfügungen nach wie vor Zahlscheine beifügen. Daher regte die VA an, die Vorgabe in § 49a Abs. 4 VStG bis zu ihrer allfälligen Änderung durch den Bundesgesetzgeber korrekt zu vollziehen.

**Korrektur Norm-  
vollzug angeregt**

Einzelfall: 2024-0.941.802 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR – V-84001-2025-4

## 2.6.7 Rückvergütung eines Parkpickerls

Ein Mann brachte einen Online-Antrag auf Rückerstattung der noch nicht verbrauchten Parkometerabgabe für das Kennzeichen seines Vaters ein. Im Antrag hatte er irrtümlich seinen Vornamen anstatt des Vornamens des Vaters als Zulassungsbesitzer angegeben. Da der Name des Antragstellers mit dem Kennzeichen im Antrag nicht übereinstimmte, habe die Stadt Wien nach vermeintlicher telefonischer Rücksprache mit dem Antragsteller das Kennzeichen auf sein Kennzeichen geändert. Der Antragsteller bestritt, dass dieses Telefonat stattgefunden hatte.

Der betroffene Mann wandte sich an die VA, da die Rückerstattung für sein Kennzeichen erfolgt war und nicht, wie beantragt, für das Kennzeichen seines Vaters. Zudem musste er für die Berichtigung des Parkpickerls für sein Kennzeichen eine Gebühr in Höhe von 50 Euro bezahlen.

**Verrechnung  
von Gebühren**

§ 85 Abs. 4 BAO verpflichtet die Abgabenbehörde dazu, ein Mängelbehebungsverfahren im Sinne des § 85 Abs. 3 BAO durchzuführen, wenn ein Vertreter einschreitet, ohne sich mit einer Vollmacht auszuweisen. § 85 Abs. 3 BAO gibt zwar vor, unter welchen Voraussetzungen die Behörde auch mündliche Anbringen entgegenzunehmen hat. Dabei ist ausdrücklich festzuhalten, dass „telefonische Anbringen“ keine mündlichen Anbringen sind (VwGH 99/16/0097, 2004/15/0089).

Die VA kritisierte, dass die Behörde dem Antragsteller nicht die Behebung des Mangels aufgetragen hatte, mit dem Hinweis, dass die Eingabe als zurückgenommen gilt, wenn eine gleichzeitig zu bestimmende angemessene Frist abläuft. Stattdessen hatte sie mit dem Antragsteller ein Telefongespräch geführt, ohne dieses durch Aktenvermerk zu dokumentieren. Der Mann bestritt jedoch, dass ein solches Telefongespräch je stattgefunden hätte. Die VA kritisierte weiter, dass die Stadt Wien in diesem Fall mit AVG-Bestimmungen argumentiert hatte, obwohl in Abgabenangelegenheiten die Bestimmungen der BAO anzuwenden sind.

**Kein Mängel-  
behebungsverfahren**

In ihrer abschließenden Stellungnahme teilte die Stadt Wien mit, dass dem Mann die Bearbeitungsgebühr rückerstattet und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Abgabenangelegenheiten bearbeiten, diesbezüglich entsprechend geschult werden.

**Rückerstattung  
der Gebühr** Aus den oben genannten Gründen war die Beschwerde berechtigt. Da die bezahlten Verwaltungs- und Bundesabgaben an den Antragsteller rückerstattet wurden, sieht die VA die Beschwerde als behoben an.

Einzelfall: 2023-0.421.714 (VA/W-ABG/C-1), MPRGIR-V-766200/23



## 2.7 Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen

### 2.7.1 Termine nur nach Vereinbarung

Eine Ziviltechnikerin brachte vor, dass es vor der COVID-19-Pandemie möglich gewesen wäre, an bestimmten Tagen ohne Termin bei der MA 37 vorzusprechen und Unterlagen einzusehen. Seither sei dies jedoch nicht mehr möglich. Für jede persönliche Kontaktaufnahme bedürfe es einer Terminvereinbarung. Es sei jedoch oftmals sehr schwierig, jemanden telefonisch oder schriftlich zu erreichen und man bekomme insbesondere selten zeitnahe Termine.

**Keine Vorsprache  
ohne Termin**

Die MD bestätigte die Umstellung gegenüber der VA. Sie begründete diese u.a. damit, dass sich bereits vor der Pandemie teilweise lange Schlangen von Wartenden in den Gängen der MA 37 gebildet hätten. Bei Bauordnungsfragen handle es sich oft um komplexe Themen. Man müsse den Beschäftigten der MA 37 Zeit zur Vorbereitung geben, damit sie kompetente und abgestimmte Auskünfte geben könnten. Mit einer telefonischen Terminvereinbarung könne nun die Anfrage bereits dem richtigen Dezernat zugeordnet werden. Auf diese Weise seien präzisere Auskünfte möglich. Außerdem wäre es oft schwierig, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Parteienverkehrstagen vor Ort zu haben, da etwa Verhandlungen anderer Dienststellen zu diesen Zeiten nicht besucht werden konnten. Zur besseren Erreichbarkeit würden die allgemeinen Auskunftsklappen in ein Callcenter beim Stadtservice Wien umgeleitet, der Anruf dort jedenfalls entgegengenommen und an die zuständige Stelle in der MA 37 weitergeleitet werden.

Die VA pflichtet den Ausführungen der MD bei, soweit sich diese auf komplexere baurechtliche und bautechnische Angelegenheiten beziehen. Es ist auch nicht ungewöhnlich, dass für eine Akteneinsicht eine Terminvereinbarung erforderlich ist.

Allerdings regte die VA an, zumindest einen Parteienverkehr für Basisauskünfte einzurichten (zwecks Beantwortung einfacher Anfragen, Terminvergabe, Abgabe von Unterlagen, Stellen von Anträgen und Ähnlichem). Die MD griff diese Anregung auf und kündigte an, einen solchen Parteienverkehr einzurichten.

**VA regt Parteien-  
verkehr für  
Basisauskünfte an**

Einzelfall: 2024-0.369.726 (VA/W-BT/B-1)

### 2.7.2 Lagerung von Gegenständen in Garagen

Ein Wiener wandte sich an die MA 36 und an die MA 37, weil sein Nachbar in der Garage gegenüber seines Wohnhauses in 1120 Wien seit Jahren alle möglichen Gegenstände lagere, obwohl dies nach § 19 Wiener Garagen-gesetz verboten sei. Trotz seiner diesbezüglichen Anzeigen bleibe die Stadt Wien untätig.

**Änderung des Wiener  
Garagengesetzes**

Die VA wies den Wiener zunächst auf die Änderung des § 19 Wiener Garagengesetzes hin. Im Zuge der Novelle sei dessen Absatz 2 gestrichen worden. Dieser sah explizit vor, dass leicht brennbare Gegenstände und brandfördernde Stoffe (z.B. Holz) nicht in Garagen gelagert werden dürfen.

Der Beilage Nr. 21/2023 zur Bauordnungsnovelle 2023, mit der auch das Wiener Garagengesetz geändert und Abs. 2 des § 19 gestrichen wurde, sind zu § 19 folgende Ausführungen zu entnehmen:

„Zu Z 12 (§ 19): Anlagen zum Einstellen von Kraftfahrzeugen dienen ausschließlich dem Einstellen von Fahrzeugen; die Lagerung anderer Sachen ist unzulässig. Darüber hinaus wurde bei der Erarbeitung der brandschutztechnischen Bestimmungen in der OIB-Richtlinie 2.2 davon ausgegangen, dass die Garage (lediglich) dem Einstellen von Fahrzeugen einschließlich Fahrrädern dient; somit sind Lagerungen (z.B. Reifen) unzulässig. Die bisherige Aufzählung in Abs. 2 hat immer wieder zu Diskussionen und Streitigkeiten unter Bewohner\*innen geführt. Auch vor diesem Hintergrund scheint eine Klarstellung sinnvoll.“

**Für VA keine  
„Klarstellung“**

Im Hinblick auf diese erläuternden Ausführungen ersuchte die VA die MD der Stadt Wien um Information, ob bzw. bejahendenfalls in welcher Gesetzesstelle die Zulässigkeit der Lagerung von Gegenständen in Wiener Garagen nunmehr thematisiert wird. Inwiefern durch die Streichung des Absatz 2 des § 19 eine „Klarstellung“ erzielt werde, dass die Lagerung anderer Sachen unzulässig ist – wie in den erläuternden Bemerkungen ausgeführt, erschließe sich für die VA nicht.

Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass die Anzeige des Wieners sowohl an die MA 37 als auch an die MA 64 weitergeleitet worden sei. Baupolizeiliche Schritte seien bereits eingeleitet worden. Da dem Wiener keine Parteistellung zukomme, sei dieser jedoch über die eingeleiteten baupolizeilichen Schritte nicht näher informiert worden. Zur Frage, ob Lagerungen in Garagen zulässig sind, wies die MD der Stadt Wien allgemein auf § 2 Abs. 6 Wiener Garagengesetz 2008 (WGarG 2008) hin. Danach sind Garagen Räume oder Teile eines Gebäudes, die zum Einstellen von Kraftfahrzeugen bestimmt sind. Gemäß § 6 Abs. 4 leg. cit. ist auch das Abstellen von Fahrrädern auf Stellplätzen zulässig.

In der Folge bestätigte die MD der Stadt Wien die rechtlichen Ausführungen der VA, wonach mit der Novelle (LGBl. Nr. 37/2023) die Bestimmung des § 19 Abs. 2 WGarG 2008 ersatzlos gestrichen worden sei, wonach die Lagerung von leicht brennbaren Gegenständen und brandfördernden Stoffen sowie brennbaren Flüssigkeiten und Gasen verboten war. Mit der Streichung sollten einerseits Unklarheiten beseitigt werden, die im Zuge der Vollziehung entstanden waren, welche Gegenstände oder Stoffe nun als leicht brennbar bzw. brandfördernd einzustufen seien. Andererseits galt es dem § 2 Abs. 6 WGarG gerecht zu werden, der Garagen als Räumlichkeiten zum Einstellen

von Kraftfahrzeugen beschreibe und somit eine eindeutige Festlegung enthalte, was in Garagen eingestellt werden dürfe. Würden Gegenstände in einer Garage gelagert, widerspreche dies generell dem im § 2 Abs. 6 WGarG festgelegten Zweck von Garagen und der im Baukonsens festgelegten Bewilligungsart dieser Räumlichkeiten. Die Verwendung von Garagen als Lager stelle damit eine bewilligungswidrige Benützung nach § 129 Abs. 1 Bauordnung für Wien i.V.m. § 2 Abs. 6, § 17 und § 57 Abs. 2 WGarG 2008 dar. Verantwortlich seien primär die Eigentümerinnen und Eigentümer und – bei entsprechender Information über die bewilligte Benützungsart – auch die Benutzerinnen und Benutzer der Garagen.

Aufgrund der Anregung der VA werde das Wiener Garagengesetz jedoch bezüglich der Lagerung von Gegenständen in Garagen neuerlich überprüft werden, um diesbezügliche weitere Missverständnisse in Zukunft zu vermeiden. Der Wiener teilte der VA wenig später erfreut mit, dass die Garage seines Nachbarn nun endlich geräumt sei.

**Legistische Überprüfung und Lösung im Einzelfall**

Einzelfall: 2024-0.568.897 (VA/W-BT/B-1)

### 2.7.3 Zwingende Unterschrift der Vermietenden bei der Beantragung von Wohnbeihilfe

**Datenschutz** Die VA erhielt 2023 eine Beschwerde über das Formular SD 222 der Stadt Wien, MA 50, „Bestätigung des Wohnungsaufwandes“ (Beilage zum Antrag auf Wohnbeihilfe) und berichtete im letzten Wien Bericht darüber (S. 98 f.). Ein Mieter hatte kritisiert, dass das Formular SD 222 bei der Beantragung von Wohnbeihilfe zwingend abgegeben und von der Vermieterin bzw. vom Vermieter ausgefüllt und unterschrieben werden müsse. Dadurch würden diese automatisch über den Umstand informiert, dass die Mieterin bzw. der Mieter Wohnbeihilfe beantrage. Es sei nicht einzusehen, weshalb die Bestätigung über den Wohnungsaufwand nicht anders erbracht werden könne – ohne Offenlegung, dass man eine „Sozialleistung“ beziehe. Auch die VA hegte Bedenken gegen die verpflichtende Verständigung der Vermieterin bzw. des Vermieters im Falle der Beantragung von Wohnbeihilfe und ersuchte die MD der Stadt Wien um Stellungnahme.

**Heranziehung der Brutto- statt Nettomiete** Die MD der Stadt Wien führte aus, dass die Änderung der Rechtslage (Wohnbeihilfe NEU) u.a. mit sich gebracht habe, dass nunmehr auch andere Nachweise über den Wohnungsaufwand erbracht werden könnten und die zwingende Verwendung des Formulars nicht mehr erforderlich erscheine. Künftig würden alternative Dokumente herangezogen wie z.B. Kontoauszüge zur Beurteilung der Anspruchsberechtigung.

**Änderung des Formulars SD 222** Die VA nahm positiv zur Kenntnis, dass die Stadt Wien die entsprechenden Online-Informationen zur Beantragung von Wohnbeihilfe, wie angekündigt, geändert hatte und das Formular über die Bestätigung des Wohnungsaufwands nunmehr auf freiwilliger Basis vorgelegt werden kann. Auch das Formular selbst wurde um den Zusatz „zur freiwilligen Vorlage“ ergänzt. Daher wird die Vermieterin bzw. der Vermieter in Zukunft nicht mehr zwingend über die allfällige Beantragung von Wohnbeihilfe durch die Mieterin bzw. den Mieter informiert.

Einzelfall: 2024-0.010.914 (VA/W-BT/B-1)

### 2.7.4 Irreführender Hinweis auf Wohnbeihilfeformular

Eine Wienerin beschwerte sich über einen irreführenden Hinweis zum Thema Wohnbeihilfe. Unter dem Link „Wohnbeihilfe – Antrag ([wien.gv.at](https://wien.gv.at))“ finde sich unter „Allgemeine Informationen“ folgender, aus ihrer Sicht irreführender Hinweis: „Die Wiener Wohnbeihilfe ist eine Wohnunterstützungsleistung für alle Wiener\*innen, die ein Einkommen über dem Richtsatz im Sinne des Wiener Mindestsicherungsgesetzes haben und ihr Wohnungsaufwand unzumutbar ist. Das bedeutet, dass Ihre Wohnkosten zu hoch sind.“

In Anbetracht des Wortlauts des § 4 Abs. 1 Wiener Wohnbeihilfegesetz, LGBL Nr. 7/2024, wonach Wohnbeihilfe nur gewährt werden kann, wenn das Einkommen der im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen den Betrag gem. Abs. 2 und 3 (Mindesthaushaltseinkommen) erreicht oder übersteigt und den Betrag gem. Abs. 4 (Höchsthaushaltseinkommen) nicht übersteigt, ersuchte die VA um entsprechende Änderung.

Die Stadt Wien reagierte schnell und stellte den Hinweis umgehend richtig, wonach das Einkommen über dem Richtsatz im Sinne des Wiener Mindestsicherungsgesetzes liegen müsse. Der neue Hinweis lautet nunmehr: „Die Wiener Wohnbeihilfe ist eine Wohnunterstützungsleistung für alle Wiener\*innen, die ein Einkommen in Höhe des Richtsatzes beziehungsweise über dem Richtsatz im Sinne des Wiener Mindestsicherungsgesetzes haben und deren Wohnungsaufwand unzumutbar ist. Das bedeutet, dass die Wohnkosten im Verhältnis zum Einkommen zu hoch sind.“

**Richtigstellung**

Diese Richtigstellung stellt klar, dass das Einkommen größer oder gleich dem Richtsatz im Sinne des Wiener Mindestsicherungsgesetzes sein muss.

Einzelfall: 2024-0.213.283 (VA/W-BT/B-1)

## 2.7.5 Wohnbeihilfe NEU und Staatsbürgerschaft

Ein Drittstaatsangehöriger wandte sich in Bezug auf die Wohnbeihilfe NEU an die VA. Er lebe mit seiner Ehefrau und seinen Kindern seit acht Jahren in Wien, seine Ehefrau und er seien beide berufstätig und hätten bisher Wohnbeihilfe bezogen. Die Familie habe geplant, die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft zu beantragen. Nach der neuen Rechtslage erreiche die Familie das für den Bezug von Wohnbeihilfe (MA 50) erforderliche Mindesteinkommen nicht mehr, weshalb der Antrag auf Wohnbeihilfe abgewiesen worden sei. Stattdessen sei die Familie an die MA 40 zur Beantragung von Mietbeihilfe verwiesen worden.

**Mietbeihilfe statt Wohnbeihilfe**

Im Gegensatz zur Wohnbeihilfe gelte der Bezug von Mietbeihilfe als Sozialleistung. Eine zentrale Voraussetzung für die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft sei der Nachweis eines gesicherten Lebensunterhalts ohne Inanspruchnahme von Sozialhilfeleistungen. Die Familie könne daher nunmehr nicht mehr wie geplant die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft beantragen. Dies empfinde der Familienvater als sehr ungerecht, zumal er und seine Ehefrau beide berufstätig seien, seit acht Jahren in Österreich leben und sich in Österreich integrieren wollen.

**Staatsbürgerschaft nur ohne Sozialleistungen**

Für den Bezug von Wohnbeihilfe (MA 50) ist ein Mindesteinkommen erforderlich. Nach der neuen, seit 1. März 2024 geltenden Gesetzeslage (Wohnbeihilfe NEU) werden Sonderzahlungen im Rahmen des Erwerbseinkommens im Gegensatz zur früheren Rechtslage nicht mehr zum Haushaltseinkommen

**Sonderzahlungen zählen nicht mehr zum Haushaltseinkommen**

gezählt. Dies führte im vorliegenden Einzelfall dazu, dass das Haushaltseinkommen der Familie für den weiteren Bezug von Wohnbeihilfe zu gering ist.

**Mietbeihilfe stellt Sozialleistung dar**

Die Familie wurde auf die Möglichkeit der Beantragung von Mietbeihilfe verwiesen. Für den Bezug von Mietbeihilfe muss das Einkommen unter der Mindesteinkommensgrenze liegen. Die Mietbeihilfe stellt im Gegensatz zur Wohnbeihilfe eine Sozialleistung dar. Der Bezug von Mietbeihilfe schließt eine Antragstellung zur Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft daher tatsächlich aus.

**Mehrere Beschwerden zu Wohnbeihilfe NEU**

Die VA ersuchte die MD der Stadt Wien zum einen um Information zum vorliegenden Einzelfall in Bezug auf die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft. Darüber hinaus setzt sich die VA mit mehreren Beschwerden ehemaliger Wohnbeihilfebezieherinnen und -bezieher auseinander, die seit Inkrafttreten der Wohnbeihilfe NEU keinen Anspruch mehr auf Wohnbeihilfe haben und an die MA 40 zur Beantragung von Mietbeihilfe verwiesen wurden. Daher bat die VA die MD, darzulegen, ob sich die Anzahl der Bezieherinnen und Bezieher von Wohnbeihilfe durch die Wohnbeihilfe NEU tatsächlich um 25 bis 30 % erhöht habe – wie ursprünglich errechnet und beworben.

In ihrer ersten Stellungnahme bestätigte die MD der Stadt Wien nur, dass der Bezug von Wohnbeihilfe nicht als Sozialhilfeleistung zu qualifizieren sei. Er sei vom weiten Begriff der eigenen Einkünfte in § 10 Abs. 5 StbG erfasst und somit als Einkommen zu werten. Die betroffene Familie habe bis dato keinen Antrag auf Verleihung der Staatsbürgerschaft gestellt. Seit Einführung der Wohnbeihilfe NEU im März 2024 würden bereits rund 21.400 Personen (Stand Mitte Dezember 2024) mit einer deutlich höheren Leistung versorgt werden.

Da die Fragen der VA damit völlig unbeantwortet blieben, fragte die VA diesbezüglich nochmals nach und wies neuerlich darauf hin, dass im Falle des Bezugs von Mietbeihilfe kein Antrag mehr auf Verleihung der Staatsbürgerschaft gestellt werden könne.

In einer weiteren Stellungnahme antwortete die MD der Stadt Wien, dass derzeit nicht ausgewertet werden könne, ob und in welchem Ausmaß sich die „Wohnbeihilfe NEU“ auf die Entwicklung der Zahlen auswirken werde. Die MA 35 könne jedoch bestätigen, dass der Bezug von Wohnbeihilfe an sich kein Einbürgerungshindernis darstelle, der Bezug von Leistungen aus der Mindestsicherung gem. § 10 Abs. 5 Staatsbürgerschaftsgesetz einer Verleihung der Staatsbürgerschaft jedoch entgegenstehe.

Dass die MA 50 den Antrag des Familienvaters auf Wohnbeihilfe abwies, konnte dieser nicht vorgeworfen werden. Wohnbeihilfe kann gem. § 4 Abs. 1 WrWbG nur gewährt werden, wenn das Mindesthaushaltseinkommen aller im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen den Betrag gem. § 4 Abs. 2 und 3 WrWbG übersteigt. Dem im Fall der Familie erforderlichen Mindestein-

kommensbetrag stand ein zu geringes Haushaltseinkommen entgegen. Dass der Familienvater nach der neuen Gesetzeslage, die die MA 50 anzuwenden hat, keine Wohnbeihilfe mehr erhielt, konnte selbstverständlich nicht als Missstand in der Verwaltung beanstandet werden.

Die VA hielt jedoch zur Wohnbeihilfe NEU fest, dass diese nicht nur die beworbenen Vorteile, sondern auch – möglicherweise nicht bedachte – Auswirkungen auf andere Bereiche mit sich bringe (wie die Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft). Eine zentrale Voraussetzung für die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft ist der Nachweis eines gesicherten Lebensunterhalts ohne Inanspruchnahme von Sozialhilfeleistungen. Der Bezug von Mindestsicherung gilt als Sozialleistung und schließt die Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft somit aus. Die neue Rechtslage mag insgesamt eine Ausweitung des Kreises der Anspruchsberechtigten von Wohnbeihilfe mit sich bringen (s. LGBI. 7/2024, Beilage 20/2023, Erläuterungen A.3, S. 2). Gleichzeitig fallen Menschen, die nach der früheren Rechtslage Anspruch auf Wohnbeihilfe hatten, nun durch die neu vorgegebenen Kriterien und müssen stattdessen auf die im Rahmen der Mindestsicherung gewährte Mietbeihilfe zurückgreifen.

**Auswirkung der  
Wohnbeihilfe NEU**

Der Bezug von Mindestsicherung und Mietbeihilfe ist gesellschaftlich stärker stigmatisiert als jener von Wohnbeihilfe. Wer Wohnbeihilfe bezieht, gilt als einkommensschwach – wer Mindestsicherung bezieht, wird häufig als „sozial schwach“ etikettiert, was zu Scham und sozialem Rückzug führen kann. Zusätzlich hat der Bezug einer Sozialleistung Auswirkungen auf andere Rechtsbereiche.

**Stigmatisierung  
durch Mindest-  
sicherung**

Im hier vorliegenden Einzelfall führte die neue Rechtslage dazu, dass eine Familie, die sich seit acht Jahren rechtmäßig in Österreich aufhält und auf die Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft hoffte, ihre Pläne ändern musste und nunmehr keinen Antrag mehr auf Verleihung der Staatsbürgerschaft stellen kann.

Einzelfall: 2024-0.725.367 (VA/W-BT/B-1)



## 2.7.6 Mangelnde Zustimmung zur Montage von Klimaanlage

### Montage ohne Zustimmung von WW

Eine Wienerin führte aus, bei ihrem von Wiener Wohnen (WW) gemieteten Haus eine Klimaanlage angebracht sowie eine Terrassenüberdachung erneuert zu haben. Beide Maßnahmen seien zur Verbesserung des Mietobjektes erfolgt, um die im Sommer hohen Raumtemperaturen abzusenken.

Anlässlich einer Kontrolle stellte WW diese baulichen Veränderungen fest und forderte die Mieterin auf, die Klimaanlage zu entfernen. Der ursprüngliche Zustand müsse wiederhergestellt werden. Die Betroffene übermittelte der VA Lichtbilder, die zeigen, dass auch auf anderen Häusern in der Siedlung Klimaanlagen montiert sind.

### Zustimmung nur bei schwerwiegenden medizinischen Gründen

Die Stadt Wien hielt in ihrer Stellungnahme u.a. fest, dass der Installation einer Klimaanlage in einer Wohnung oder in einem Siedlungshaus nur in absoluten Ausnahmefällen (beispielsweise aus schwerwiegenden medizinischen Gründen – etwa bei Pflegestufe 6 mit dem Nachweis einer Bettlägerigkeit) nach entsprechender Prüfung zugestimmt werde. Solche Nachweise würden im gegenständlichen Fall nicht vorliegen, folglich werde auch keine Bewilligung für die Klimaanlage erteilt.

Die Stadt Wien habe den Mieterinnen und Mietern nun die Demontage der Klimaanlagen aufgetragen und sich hierfür nach bereits erfolgter Fristerstreckung den 30. April 2025 vorgemerkt. Zwar habe man in der Vergangenheit Klimaanlagen teilweise genehmigt, in jüngerer Vergangenheit jedoch die Entscheidung getroffen, dahingehende Ansuchen, von ganz wenigen Ausnahmen – wie den genannten – abgesehen, nicht zu bewilligen.

### MRG regelt Veränderung des Mietgegenstands

§ 9 MRG regelt die Veränderung (Verbesserung) des Mietgegenstands: Die Hauptmieterin bzw. der Hauptmieter hat eine von ihr bzw. ihm beabsichtigte wesentliche Veränderung (Verbesserung) des Mietgegenstands der Vermieterin bzw. dem Vermieter anzuzeigen. Lehnt die Vermieterin bzw. der Vermieter nicht innerhalb von zwei Monaten nach Zugang der Anzeige die beabsichtigte Veränderung ab, so gilt ihre bzw. seine Zustimmung als erteilt. Die Vermieterin bzw. der Vermieter kann ihre bzw. seine Zustimmung und eine erforderliche Antragstellung bei der Baubehörde nicht verweigern wenn,

1. die Veränderung dem jeweiligen Stand der Technik entspricht,
2. die Veränderung der Übung des Verkehrs entspricht und einem wichtigen Interesse der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters dient,
3. die einwandfreie Ausführung der Veränderung gewährleistet ist,
4. die Hauptmieterin bzw. der Hauptmieter die Kosten trägt,
5. durch die Veränderung keine Beeinträchtigung schutzwürdiger Interessen der Vermieterin bzw. des Vermieters oder einer anderen Mieterin bzw. eines anderen Mieters zu besorgen ist,



6. durch die Veränderung keine Schädigung des Hauses, im Besonderen keine Beeinträchtigung der äußeren Erscheinung des Hauses, erfolgt,
7. die Veränderung keine Gefahr für die Sicherheit von Personen und Sachen bewirkt. [...]

(3) Handelt es sich um eine wesentliche Veränderung (Verbesserung), die nicht im Abs. 2 angeführt ist, so kann die Vermieterin bzw. der Vermieter ihre oder seine Zustimmung von der Verpflichtung der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters zur Wiederherstellung des früheren Zustands bei der Zurückstellung des Mietgegenstands abhängig machen.

Die VA ist der Ansicht, dass es sich beim Einbau einer Klimaanlage um eine Verbesserung des Mietobjekts handelt, wiewohl auf Grundlage des § 9 MRG sichergestellt werden muss, dass die Veränderung dem Stand der Technik entspricht und die einwandfreie Ausführung der Veränderung gewährleistet sein muss.

Weshalb dem Einbau von Klimaanlagen in der Vergangenheit zugestimmt wurde, während dieser gegenwärtig nicht mehr oder nur in ganz speziellen Ausnahmefällen genehmigt wird, ist nicht nachvollziehbar und scheint auch sachlich nicht gerechtfertigt. Eine Ungleichbehandlung zwischen jenen Mieterinnen und Mietern, die bereits vor Jahren um den Einbau einer Klimaanlage ansuchten und jenen, denen der Einbau nunmehr versagt wird, liegt damit vor.

**Einbau einer  
Klimaanlage  
als Verbesserung**

Insbesondere in Zeiten des Klimawandels und nachweislich sowohl höherer Temperaturen als auch mehr Hitzetagen und Tropennächten, vor allem im städtischen Gebiet, scheint eine pauschale Ablehnung des Einbaus von Klimaanlagen in Mietobjekte von WW auch nicht mehr zeitgemäß. Die pauschale Ablehnung des Einbaus trifft Mieterinnen und Mieter von Wohnungen, die eine ältere Bausubstanz aufweisen, sich eventuell direkt unter dem Dach und zusätzlich im dicht verbauten Gebiet befinden, unverhältnismäßig hart. Verbesserungsmaßnahmen, die WW empfiehlt, wie ein Verdunkeln der Räume, Außenjalousien sowie Aufstellen von Grünpflanzen bringen erfahrungsgemäß nicht den gewünschten Effekt, zumindest nicht in einem ausreichenden Ausmaß.

In der pauschalen Ablehnung zur Zustimmung des Einbaus einer Klimaanlage unter Verweis auf „schwerwiegende medizinische Gründe/Pflegestufe 6 oder Bettlägrigkeit“ durch WW, die vorliegen müssen, sieht die VA einen Missstand in der Verwaltung und verweist auf die im MRG vorgesehene Einzelfallprüfung.

**Missstand**

WW blieb auch in ihrer abschließenden Stellungnahme bei der Ablehnung und verwies lediglich auf die Rechtsprechung des OGH, wonach der Einbau einer Klimaanlage keine „privilegierte Änderung“ sei, deren Vorliegen von Gesetz wegen vermutet wird.

Einzelfall: 2025-0.202.109 (VA/W-G/B-1)

### 2.7.7 Übevollte Mülltonnen

**Untätigkeit von WW** Ein Mieter aus Brigittenau bat die VA um Hilfe, weil die Papiercontainer und Mistkübel der Wohnhausanlage seit einiger Zeit von hausfremden Personen bzw. Geschäftsleuten benützt würden. Diese seien übevoll und Wiener Wohnen unternehme nichts dagegen. Er wolle nicht für fremden Müll zahlen. Das Tor lasse sich nicht zusperren, angeblich lasse sich auch kein Schloss einbauen. Die fremden Personen deponierten den Müll regelmäßig in den späten Abendstunden.

Die VA fragte bei der MD der Stadt Wien nach, ob diese Situation in vollem Umfang bekannt sei und welche Maßnahmen gegebenenfalls geplant bzw. bereits getroffen worden seien.

**WW veranlasst Einhausung und Zutrittssperre** Die MD der Stadt Wien teilte mit, dass Wiener Wohnen aufgrund von Beschwerden, die illegale (Papier-)Müllentsorgung in der Wohnhausanlage betreffend, entschieden habe, bei beiden Müllplätzen eine Einhausung samt Zutrittssperre zu errichten, um die Müllentsorgung durch hausfremde Personen zu verhindern.

Weiters seien die Hausparteien mit Aushängen darüber informiert worden, wie Abfall ordnungsgemäß zu beseitigen sei. Ein angrenzender Nahversorger sei überdies aufgefordert worden, etwaige Müllentsorgungen in der Wohnhausanlage zu unterlassen.

**Beschwerde berechtigt** Die VA vermerkte positiv, dass Wiener Wohnen unverzüglich reagiert und Maßnahmen gesetzt hatte, um die Müllablagerung durch hausfremde Personen künftig zu unterbinden.

Einzelfall: 2024-0.874.360 (VA/W-G/B-1)

## 2.7.8 Keine Informationen über alternative Weiterfahrtmöglichkeiten

Ein Ehepaar beschwerte sich, dass bei einer plötzlichen Fahrtunterbrechung der Badner Bahn (Wiener Lokalbahnen) keine genauen Fahrgastinformationen mitgeteilt wurden. Das Ehepaar fuhr gegen Abend eines Dezembertags von der Wiener Oper Richtung Baden. Kurz vor der Haltestelle Inzersdorf teilte das Fahrpersonal mit, dass aufgrund eines Unfalls alle Fahrgäste aussteigen müssten. Auf Nachfrage, was die Fahrgäste nun tun sollten, habe der Fahrer lediglich gemeint, dass jede Person nun „selbst schauen muss, wie sie weiterkommt“. Anschließend sei er davongeeilt.

**Keine Informationen an Fahrgäste**

Das Ehepaar sei wie auch andere Fahrgäste zu Fuß zur Station Neu Erlaa gegangen. Auf dem Weg dorthin seien sie an einem weiteren Zug vorbeigekommen, der seine Fahrt ebenfalls unterbrechen habe müssen. Diese Fahrgäste hätten ebenso aussteigen müssen. Unter ihnen seien auch „ältere Personen, Personen mit Kindern und Kinderwägen und dergleichen“ gewesen.

Die Hoffnung, von Neu Erlaa aus einen Zug Richtung Baden nehmen zu können, habe sich nicht erfüllt. Im Hinblick auf ihr Alter und die winterlichen Temperaturen habe das Ehepaar ein Taxi nach Hause genommen.

Auf ihre Beschwerde, dass sich niemand um die Fahrgäste bemüht habe, hätten sie von den Wiener Lokalbahnen lediglich die Antwort erhalten, das Fahrpersonal wäre „nur für die Information der Beendigung der Fahrt zuständig und nicht für einen Hinweis auf eine alternative Weiterfahrt“. Ebenso sei ein Kostenersatz für die alternative Taxifahrt abgelehnt worden.

In der Stellungnahme an die VA und an die Redaktion der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ drückten die Wiener Lokalbahnen zwar ihr Bedauern aus und gestanden Verbesserungspotenzial ein. Gleichzeitig wiesen diese jedoch darauf hin, dass das Fahrpersonal zu Beginn eines Störfalls dessen Ursache nicht kenne und die Dauer nicht voraussagen könne. Infolgedessen könnten auch keine gesicherten Informationen an die Fahrgäste weitergegeben werden. Unvorhersehbare Betriebsstörungen seien für die Fahrgastinformation eine besondere Herausforderung. Je nach Fahrziel und aktuellem Standort gäbe es keine allgemeingültige richtige Ausweichoption für die Fahrgäste, was die Kommunikation weiter erschweren würde.

**Bedauern und Verbesserungspotenzial**

Neben einer Entschuldigung an das Ehepaar im Sinne der Kundenzufriedenheit regte die VA auch eine Erstattung der Taxikosten im vorliegenden Einzelfall an, die jedoch von den Wiener Lokalbahnen vorerst zurückgewiesen wurde.

Erfreulicherweise suchten die Wiener Lokalbahnen nach Ausstrahlung des ORF-Beitrags in der Sendung „Bürgeranwalt“ den direkten Kontakt mit dem Ehepaar. Bei einem persönlichen Termin entschuldigten sich die Wiener

**Einsicht und Entschuldigung**

Lokalbahnen für die Unannehmlichkeiten und überreichten kleine Geschenke sowie eine monetäre Entschädigung für die Taxikosten, die das Ehepaar einer Hilfsorganisation spendete.

Einzelfall: 2024-0.934.427 (VA/W-VERK/B-1)

# Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
AKH	Allgemeines Krankenhaus
AMS	Arbeitsmarktservice
Anm.	Anmerkung
Art.	Artikel
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BAO	Bundesabgabenordnung
BD	Bildungsdirektion
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
BG	Bezirksgericht
Bgld	Burgenland
BH	Bezirkshauptmannschaft
B-KJHG	Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz
BM...	Bundesministerium ...
BMB	Bundesministerium für Bildung
BMBWF	... für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BMI	... für Inneres
BMJ	... für Justiz
BMK	... für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
BMSGPK	... für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
BVA	Bundesvoranschlag
BVAEB	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
BVwG	Bundesverwaltungsgericht
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CGW	Chancengleichheitsgesetz Wien
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
EGMR	Europäischer Gerichtshof für Menschenrechte
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
EstG	Einkommensteuergesetz
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum

(f)f.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FA	Finanzamt
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß
GewO	Gewerbeordnung
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GZ	Geschäftszahl
Hg.	Herausgeber
HOG	Heimopferrentengesetz
i.d.F.	in der Fassung
i.S.d.	im Sinne der bzw. des
i.V.m.	in Verbindung mit
IOI	International Ombudsman Institute
KAKuG	Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetz
KFZ	Kraftfahrzeug
kg	Kilogramm
KH	Krankenhaus
KI	Künstliche Intelligenz
KIJA	Kinder- und Jugendanwaltschaft
KJH	Kinder- und Jugendhilfe
Ktn	Kärnten
leg. cit.	legis citate (die zitierte Gesetzesstelle)
LGBL	Landesgesetzblatt
LH	Landeshauptmann
lit.	litera (Buchstabe)
LPD	Landespolizeidirektion
LReg	Landesregierung
LVwG	Landesverwaltungsgericht
m.w.N.	mit weiteren Nachweisen
m <sup>2</sup>	Quadratmeter
MA	Magistratsabteilung
MD	Magistratsdirektion
Mio.	Million(en)
MRB	Menschenrechtsbeirat
MRG	Mietrechtsgesetz
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NGO	Nichtregierungsorganisation (non-governmental organisation)
NÖ	Niederösterreich
NPM	Nationaler Präventionsmechanismus
Nr.	Nummer

ÖB	Österreichische Botschaft
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
OGH	Oberster Gerichtshof
ÖGK	Österreichische Gesundheitskasse
OÖ	Oberösterreich
OPCAT	Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe
ORF	Österreichischer Rundfunk
PB	Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat
PK	Polizeikommissariat
PKW	Personenkraftwagen
PSD	Psychosoziale Dienste
Rz	Randziffer
S.	Seite
s.	siehe
Sbg	Salzburg
SMS	Sozialministeriumservice
SPG	Sicherheitspolizeigesetz
StA	Staatsanwaltschaft
StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz
Stmk	Steiermark
StVG	Strafvollzugsgesetz
StVO	Straßenverkehrsordnung
SVS	Sozialversicherung der Selbständigen
u.a.	unter anderem bzw. und andere
u.v.a.	und viele andere
UN	United Nations
UN(O)	United Nations Organization
UN-BRK	UN-Behindertenrechtskonvention
UN-KRK	UN-Kinderrechtskonvention
usw.	und so weiter
VA	Volksanwaltschaft
Vbg	Vorarlberg
VfGH	Verfassungsgerichtshof
vgl.	vergleiche
VGW	Verwaltungsgericht
VO	Verordnung
VStG	Verwaltungsstrafgesetz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
VwGVG	Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetz

WG	Wohngemeinschaft
WIGEV	Wiener Gesundheitsverbund
WKJHG	Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz
WMG	Wiener Mindestsicherungsgesetz
WrWbG	Wiener Wohnbeihilfegesetz
WW	Wiener Wohnen
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil



## Volksanwalt Dr. Christoph LUISER GESCHÄFTSBEREICH

### Geschäftsbereichsleitung

Mag. Petra WANNER DW-127

Assistenz  
Alrun WEINDORFER DW-255

Öffentlichkeitsarbeit  
Mag. Christian SCHMIED DW-185

Sekretariat  
Andrea FLANDORFER DW-121  
Chiara-Sophie FLANDORFER DW-155

### Referentinnen / Referenten

- ▶ Dr. Martin BLECKMANN DW-139  
(stv. GBL)
- ▶ Mag. Martina CERNY DW-226
- ▶ Mag. Elisabeth CSEBITS DW-153
- ▶ Mag. Corina HEINREICHBERGER DW-123
- ▶ Mag. Dominik HOFMANN DW-186
- ▶ Mag.<sup>a</sup> Dorothea HÜTTNER DW-137
- ▶ Mag. Alice JÄGER DW-136
- ▶ Mag. Maria Christine KÖHLE DW-214
- ▶ Mag. Stephan KULHANEK DW-236
- ▶ Siegfried Josef LETTNER DW-232
- ▶ Dr. Thomas PISKERNIGG DW-234
- ▶ MMag. Erhard PLOY DW-235
- ▶ Dr. Manfred POSCH DW-129
- ▶ Mag. Janine TOMSICH, LL.B. DW-249
- ▶ Jan DOHR DW-240  
(Verwaltungspraktikant)

## Volksanwältin Gaby SCHWARZ GESCHÄFTSBEREICH

### Geschäftsbereichsleitung

Dr. Michael MAUERER DW-132

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.<sup>a</sup> Manuela ALBL DW-182
- ▶ Armin BLIND DW-128
- ▶ MMag. Sophia GEBEFÜGI DW-228
- ▶ Univ.-Doz. Dr. Wolfgang KLEEWIEIN DW-116
- ▶ Mag.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> Nadine RICCABONA, MA DW-133
- ▶ Mag. Michael SCHLOSSGANGL DW-189
- ▶ Christine SKRIBANY DW-138
- ▶ Mag. Katharina SUMMER DW-210

## Volksanwalt Mag. Bernhard ACHITZ GESCHÄFTSBEREICH

### Geschäftsbereichsleitung

Dr. Adelheid PACHER DW-243

Assistenz  
Mag. Sirin BEKTAS DW-221

Öffentlichkeitsarbeit  
Florian KRÄFTNER DW-209

Sekretariat  
Daniel MAURER DW-111  
Jennifer SCHÄFFER DW-119

### Referentinnen / Referenten

- ▶ Mag. Markus HUBER DW-218  
(stv. GBL)
- ▶ Dr.<sup>in</sup> Kerstin BUCHINGER, LL.M. DW-151
- ▶ Mag. Johannes CARNIEL DW-156
- ▶ Dr.<sup>in</sup> Patricia HEINDL-KOVÁČ DW-141
- ▶ Dr. Martin HIESEL DW-103
- ▶ Dr.<sup>in</sup> Alexandra HOFBAUER DW-239
- ▶ Mag.<sup>a</sup> Michaela LANIK DW-250
- ▶ MMag.<sup>a</sup> Donja NOORMOFIDI DW-142
- ▶ Mag. Alfred REIF DW-113
- ▶ Mag.<sup>a</sup> Elke SARTO DW-244
- ▶ Mag. Dietrun SCHALK DW-251
- ▶ Dr.<sup>in</sup> Verena TADLER-NAGL, LL.M. DW-231
- ▶ Mag. Margit UHLICH DW-257

## Internationales / IOI Generalsekretariat

### IOI Generalsekretär

Mag. Bernhard ACHITZ

- ▶ Mag.<sup>a</sup> Ulrike GRIESHOFER DW-203  
(Leitung)
- ▶ Mag.<sup>a</sup> Ursula BACHLER DW-201
- ▶ Christin EBELING, LL.M. DW-207
- ▶ Sanja JIMENEZ-MATIC, M.A. DW-213
- ▶ Hannah Maria SUNTINGER, BA BA DW-208
- ▶ Mag.<sup>a</sup> Karin WAGENBAUER DW-202

## BÜRO DER RENTENKOMMISSION

### Leitung

Mag. Patrizia NACHTNEBEL DW-256

- ▶ Andrea FENZ DW-144
- ▶ Leyla SAGMEISTER DW-147
- ▶ Mag. Katharina FINZE DW-115  
(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

- ▶ Mag. Nuriye BOZKAYA DW-143
- ▶ Sandra CENEK
- ▶ Rosa HAUMER DW-187
- ▶ Susanne STRASSER DW-212

#### V/1 – Dienstrechtsreferat

- ▶ Alexandra CENEK DW-211
- ▶ Renate LEUTMEZER DW-245
- ▶ Sandra SCHRÖDER DW-217

#### 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
- ▶ Maria LEDERMANN DW-107
- ▶ Lisa SCHRAMM DW-241

#### V/4 – IKT & Statistik

- ▶ Andreas FELDER (Ltr.) DW-229
- ▶ Peter KASTANEK DW-230
- ▶ Fabian KRAPF DW-215
- ▶ Mehmet IMERAJ DW-205  
(Verwaltungspraktikant)

#### V/5 – Schreibdienst

- ▶ Zahide ALTINDAS DW-119
- ▶ Maria BALLA DW-205
- ▶ Sabrina HOLZSCHUH DW-154
- ▶ Daniela MEISTER DW-157
- ▶ Sonja UNGER DW-104
- ▶ Christoph BAUER DW-118  
(Verwaltungspraktikant)

#### V/6 – Hausbetreuung & Bibliothek

- ▶ Erwin FELLNER DW-254
- ▶ Michael HORVATH DW-134
- ▶ Richard ÜBERMASSER DW-225
- ▶ Roman HOFBAUER

#### V/7 – Sekretariat OPCAT (SOP) – MRB

- ▶ Selina MARCHER (SOP) DW-146
- ▶ Mag. Heimo TRÖSTER (MRB) DW-125
- ▶ Mag. Walter WITZERSDORFER (MRB) DW-233

#### V/8 – Öffentlichkeitsarbeit

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

## RENTENKOMMISSION

Vorsitzender: Mag. Bernhard ACHITZ

### 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 WÖLFL

## **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 Oktober 2025