

Missstandsfeststellungen und Veranlassungen der Volksanwaltschaft 2024

Bundesverwaltung

Dezember

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der festgestellten Missstände: 2	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der festgestellten Missstände: 2	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der festgestellten Missstände: 71	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Visum – Verfahrensdauer 2024.412.691 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) Österreichischen Botschaft (ÖB) New Delhi	In einer Visumsangelegenheit überschritt die ÖB New Delhi die gesetzlich festgelegte Frist und konsultierte das Innenministerium (BMI) wegen angeblich bestehender „Unklarheiten“, die die einladende Person betrafen. Für eine solche Konsultation des BMI, die letztlich zu der langen Verfahrensdauer führte, bestand aus Sicht der VA keine rechtliche Grundlage.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Krankenversicherung – vorzeitige Beendigung eines Krankenstands 2024-0.801.460 (VA/BD-AR/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Ein Mann beschwerte sich, dass sein Krankenstand beendet worden sei, obwohl aus Sicht seiner Ärzte noch keine Arbeitsfähigkeit gegeben sei. Die fachärztlichen Befunde dazu habe er zeitgerecht an die ÖGK übermittelt. Nach Einschreiten der VA verlängerte die ÖGK den Krankenstand des Mannes.
Übergehen eines Vollmachtverhältnisses 2024-0.723.095 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice (AMS)	Obwohl sich ein Rechtsanwalt gegenüber dem AMS mehrfach auf eine von seiner Mandantin erteilte Vollmacht berief, übermittelte das AMS Schriftstücke beharrlich weiterhin an die Frau selbst. Erst nach Einschreiten der VA änderte das AMS seine Vorgehensweise.
Asyl – Aberkennungsverfahren 2024-0.677.845 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Gemäß Genfer Flüchtlingskonvention gilt insbesondere die Einreise eines Asylberechtigten in den Herkunftsstaat oder die Beantragung und Ausfolgung eines Reisepasses des Herkunftsstaates als Endigungsgrund für gewährtes Asyl. Obwohl ein seit 2005 asylberechtigter Kosovare dem BFA im November 2023 eine Stellungnahme und im Folgemonat eine Kopie seines im November 2023 ausgestellten kosovarischen Reisepasses vorlegte, wurde das BFA erst nach Einlangen der VA-Beschwerde im Oktober 2024 tätig.
Verlängerung subsidiärer Schutz – Verfahrensdauer 2024-0.673.159 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Im Jänner 2024 ersuchte ein Mann um die Bekanntgabe des Verfahrensstandes und teilte mit, dass er zwei Monaten davor einen Antrag auf Verlängerung der Aufenthaltsberechtigung für subsidiär Schutzberechtigte eingebracht habe. Laut BFA wäre kein solcher Antrag eingelangt und übermittelte ihm ein Antragsformular. Im Prüfverfahren stellte die VA jedoch fest, dass sich im Verwaltungsakt ein im Oktober 2023 eingelangter Antrag auf Verlängerung der Aufenthaltsberechtigung für subsidiär Schutzberechtigte befand.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer 2024-0.602.995 (VA/BD-I/C-1)	Bezirkshauptmannschaft (BH) Grieskirchen	Ein Kroate beantragte bei der BH Grieskirchen im Februar 2023 die Ausstellung einer Anmeldebescheinigung. Die Behörde benötigte über ein Jahr, um festzustellen, dass keine Voraussetzungen für eine Anmeldebescheinigung vorliegen. Erst im März 2024 lud die Behörde den Antragsteller vor, bosnische Pensionsdokumente einzureichen. Im Oktober 2024 – somit über 1,5 Jahre nach Antragstellung – verständigte die BH das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl eine mögliche Aufenthaltsbeendigung zu prüfen.
Polizei – unfreundliches Verhalten bei Straßenabsperrung 2024-0.591.846 (VA/BD-I/C-1)	Bundespolizei Landespolizeidirektion Niederösterreich PI Gloggnitz	Bei einer Straßenabsperrung bzw. einer Anhaltung im Straßenverkehr kam es zu einer unsachgemäßen und unfreundlichen Behandlung der betroffenen Frau.
Strafvollzug – Krankenbehandlung 2024-0.742.934 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Insasse einer Justizanstalt berichtete dem Anstaltsarzt über die Einschätzung eines Krankenhauses, er solle sich für eine Nierentransplantation vormerken lassen. Meldet sich das Krankenhaus nicht von selbst bei der Justizanstalt, ist der Sachverhalt durch eine Kontaktaufnahme der Justizanstalt mit dem Krankenhaus abzuklären.
Strafvollzug – Sprechsanlage 2024-0.286.981 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Über die Aufnahme einer Tonverbindung über die Haftraumsprechsanlage sollen die Insassen in Kenntnis gesetzt werden. Da man zwar wegschauen, aber in der Regel nicht weghören kann, soll dies nicht nur mittels LED, sondern auch mittels Signaltönen erfolgen.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Heimopferrente – Ablehnung trotz Feststellungsbescheids 2024-0.775.986 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau erhielt aufgrund einer Entschädigung im Jahr 2021 einen positiven Feststellungsbescheid über ihren Anspruch auf eine Heimopferrente. Nachdem die Betroffene neuerlich um Invaliditätspension angesucht hatte, stellte sie auch neuerlich einen Antrag auf Heimopferrente. Die PVA lehnte diesen – trotz positiven Feststellungsbescheids – mit dem Hinweis ab, dass die ausgezahlte Entschädigung nicht aufgrund erlittener Gewalt zuerkannt worden sei. Nach Einschreiten der VA entschuldigte sich die PVA schriftlich bei der Betroffenen und teilte ihr auch mit, dass der ursprünglich positive Feststellungsbescheid aus dem Jahr 2021 zur Gänze aufrecht bleibe.
Heilverfahren abgelehnt 2024-0.480.338 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau wandte sich für ihren Sohn an die VA. Dieser ist querschnittsgelähmt und nahm in der Vergangenheit jährlich Rehabilitation in Anspruch. In den Jahren 2023 und 2024 lehnte die PVA die Heilverfahrensanträge ab. Nach Vorsprache der Frau bei der PVA und Einleitung eines Prüfverfahrens der VA überprüfte die PVA den Antrag neuerlich und bewilligte schließlich einen stationären Rehabilitationsaufenthalt.
Klimabonus 2024 – abgelaufener Reisepass nicht akzeptiert 2024-0.844.120 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Eine bettlägerige ältere Dame konnte den Klimabonus nicht von der Post beheben. Daraufhin kontaktierte ihr Sohn das BMK. Er hängte dem Kontaktformular einen bereits abgelaufenen Reisepass seiner Mutter an, da für sie eine Neuausstellung aufgrund der Bettlägerigkeit nicht möglich war. Die Service-Stelle des BMK akzeptierte die Kopie dieses Reisepasses nicht. Nach Einschreiten der VA akzeptierte ihn das BMK aufgrund der Umstände des Einzelfalles dann doch. Eine sachliche Rechtfertigung für das vorangegangene Vorgehen erfolgte nicht.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Lehre mit Matura – Benachteiligung land- und forstwirtschaftlicher Schüler 2024-0.736.172 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Lehrlinge aus dem Bereich der Land- und Forstwirtschaft können bisher nicht von den Vorteilen des Programms „Berufsmatura: Lehre mit Reifeprüfung“ profitieren. Das BMBWF konnte der VA keine sachlichen Gründe für die Differenzierung zwischen diesen Lehrlingen und Lehrlingen aus anderen Berufsgruppen nennen, was die VA beanstandete. Das BMBWF sagte der VA aber zu, ab der nächsten Programmperiode im November 2025 eine Gleichbehandlung aller Lehrlinge sicherzustellen.
Bewertung eines ukrainischen Bildungsabschlusses 2024-0.766.585 (VA/BD-WF/C-1)	Bundesminister für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Das Anerkennungs- und Bewertungsgesetz gibt für die Bewertung ausländischer Hochschulqualifikationen eine Frist von längstens drei Monaten vor. In einem Fall lag eine Bewertung durch das BMBWF auch nach fast sechs Monaten noch nicht vor, was die VA beanstandete. Das BMBWF verwies auf hohe Antragszahlen bezüglich ukrainischer Bildungsabschlüsse. Um die Bearbeitungsdauer zu verkürzen, seien nun bestimmte Aufgaben an die Agentur für Bildung und Internationalisierung übertragen worden und es finde eine Reorganisation der Arbeitsprozesse statt.
Anerkennung von Prüfungen 2024-0.750.392 (VA/BD-WF/C-1)	Universität Graz	Das Universitätsgesetz sieht vor, dass über Anträge auf Anerkennung von Prüfungen binnen zwei Monaten zu entscheiden ist. Die Universität Graz benötigte für die Entscheidung über zwei Anträge eines Studierenden in einem Fall mehr als drei Monate und im anderen Fall mehr als sieben Wochen. Als Grund für die lange Verfahrensdauer führte sie die Einbindung einer „Anerkennungsgruppe“ in den Entscheidungsprozess an, die sich aus mehreren Bildungseinrichtungen zusammensetzt. Diese solle zu einer einheitlichen Anerkennungspraxis beitragen. Da diese Vorgangweise nicht die vorgegebene Entscheidungsfrist verlängern darf, war die Verfahrensdauer zu beanstanden.

November

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der festgestellten Missstände: 10	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der festgestellten Missstände: 2	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der festgestellten Missstände: 31	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Visum – Verfahrensdauer 2024.412.691 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) – Österreichischen Botschaft (ÖB) New Delhi	Die ÖB New Delhi überschritt in einer Visumsangelegenheit die im Visakodex festgelegte Frist und konsultierte das Bundesministerium für Inneres wegen angeblich bestehender „Unklarheiten“ bezüglich der einladenden Person. Für eine solche Konsultation, die letztlich zu einer langen Verfahrensdauer führte, bestand aus Sicht der VA keine rechtliche Grundlage.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Vermittlung entsprechend der beruflichen Ausbildung 2024-0.649.896 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice (AMS)	Ein Asylberechtigter verfügt über einen Bachelor und Master in Bauingenieurwesen, die beide in Österreich anerkannt sind. Das AMS unterstützte ihn zunächst nicht, einen weiteren Deutschkurs (Niveau B2) zu absolvieren, um entsprechend seiner beruflichen Ausbildung am österreichischen Arbeitsmarkt vermittelt werden zu können. Auch vermittelte ihm das AMS zunächst lediglich als Hilfskraft im Bereich Gastronomie. Aufgrund des Einschreitens der VA weitete das AMS die Vermittlungsaktivitäten auf die Bereiche Bautechnik, Hoch- und Tiefbau aus. Darüber hinaus finanzierte ihm das AMS einen weiteren Deutschkurs (B2).
Nichtentscheidung in einem Aufenthaltstitelverfahren 2024-0.674.815 (VA/BD-I/C-1)	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Bei begründetem Verdacht auf eine Aufenthaltsehe hat die MA 35 die Landespolizeidirektion (LPD) zu verständigen. Diese Verständigung hemmt den Ablauf der Entscheidungsfrist bis zum Einlangen der Mitteilung der LPD. Liegt keine Aufenthaltsehe vor oder erfolgt binnen drei Monaten keine Mitteilung dazu, hat die MA 35 vom Vorliegen einer korrekten Ehe auszugehen. Die LPD ersuchte auch nicht um Verlängerung der Frist um zwei Monate. Spätestens nach Ablauf dieser Fünf-Monate-Frist hätte die MA 35 – unter der Voraussetzung, dass alle anderen Anforderungen erfüllt sind – den Aufenthaltstitel erteilen müssen.
Später Einsatz der Polizei nach Notruf 2024-0.638.364 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI)	Ein Mann rief per Notruf die Polizei wegen eines Verkehrsunfalls und einer Bedrohung. Die Polizei priorisierte den Einsatz niedrig, weshalb es zu einer Wartezeit von rund 30 Minuten kam. Der Betroffene schilderte, er sei bedrängt und verbal bedroht worden. Dennoch befasste sich die Polizei hauptsächlich mit dem verkehrsrechtlichen Aspekt. Das Bedrängen und Bedrohen konnte sie nicht mehr verifizieren, da die andere beteiligte Person nicht mehr vor Ort war.
Strafvollzug – Kollektive Sanktion 2024-0.757.157 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In der Justizanstalt Graz-Karlau wurde in einem Mehrpersonenhaftraum ein unerlaubter Gegenstand sichergestellt, der keinem Insassen zugeordnet werden konnte. Wird als Sanktion ein bewilligter Ausgang widerrufen, verletzt dies die Unschuldsvermutung.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Datenschutz – Bescheidausfertigung 2024-0.741.473 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Die DSB übermittelte einer Frau eine Erledigung, die nicht als Bescheid zu werten war, da aufgrund einer nicht nachvollziehbaren Deaktivierung der Makro-Funktion die Fertigung fehlte.
Strafvollzug – Gesundheitsfürsorge (VA/)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Kommt einer Justizanstalt oder ein Forensisch-therapeutisches Zentrum zur Kenntnis, dass ein Insasse adipös ist, muss sich der medizinische Dienst vom Gesundheitszustand des Patienten umfänglich ein Bild verschaffen.
Familienzeitbonus „Papamona“ – Verfahrensdauer 2024-0.670.619 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Ein Mann stellte im Juli 2024 einen Antrag auf Familienzeitbonus. Anfang Oktober 2024 war sein Antrag noch nicht erledigt und ihm wurde telefonisch mitgeteilt, dass der Abschluss des Antragsverfahrens noch länger dauern könnte. Nach Kontaktaufnahme durch die VA teilte die ÖGK Anfang November 2024 mit, dass sie die Verzögerungen bedauert und der Antrag positiv erledigt werden konnte.
Krankenversicherung – Heilbeihilfe 2024-0.746.527 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Bei einem Minderjährigen war eine Trichterbrust diagnostiziert worden. Nach einer Begutachtung empfahl die Spezialambulanz am AKH Wien die Behandlung mit einer Saugglocke, zumal aufgrund der Komplexität der Fehlbildung und des noch jungen Alters des Buben eine konservative Therapie anzustreben sei und eine spätere Operation so allenfalls vermieden werden könne. Eine Kostenübernahme für die Saugglocke lehnte die ÖGK zunächst ab, bewilligte sie aber schließlich nach Einschreiten der VA.
Witwerpension 2024-0.645.161 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Ein Mann wandte sich wegen der langen Bearbeitungsdauer seines im Jänner 2023 gestellten Antrages auf Witwerpension an die VA. Nach Einleitung des Prüfverfahrens erkannte die PVA mit Bescheid seinen Anspruch an und überwies die entsprechende Nachzahlung.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Behindertenpass – Zusatzeintragung 2024-0.544.969 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice – Landesstelle Burgenland (SMS Bgld)	Ein Mann hatte die Zusatzeintragung „Unzumutbarkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel“ in seinen Behindertenpass beantragt. Er brachte sowohl orthopädische Leiden als auch Beschwerden des Verdauungstraktes vor. Das SMS gab zunächst dennoch nur eine orthopädische Begutachtung in Auftrag. Nach Einschreiten der VA vereinbarte es mit dem Betroffenen, unter Vorlage rezenter Befunde einen neuerlichen Antrag zu stellen, und stellte eine weitere fachärztliche Begutachtung in Aussicht.
Behindertenpass – Zusatzeintragung – Verfahrensdauer 2024-0.368.313 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice – Landesstelle Oberösterreich (SMS OÖ)	Eine Frau hatte im Oktober 2023 die Zusatzeintragung „Unzumutbarkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel“ in ihren Behindertenpass beantragt. Nach dem bisherigen Verfahrensgang konnte die VA feststellen, dass die entstandenen Verzögerungen überwiegend das SMS OÖ verursacht hatte.
Säumnisbeschwerde – Dauer eines Verwaltungsstrafverfahrens 2024-0.703.369 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Steiermark (LPD Stmk)	Die VA beanstandete, dass die LPD Stmk eine Säumnisbeschwerde an das Landesverwaltungsgericht Stmk in einem Verfahren zur Entziehung eines Taxilenkerausweises mehr als fünf Monaten nicht weiterleitete. Die LPD konnte dafür keine Gründe nennen. Weiters setzte sie in einem Verwaltungsstrafverfahren über einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten keine Verfahrensschritte.
Handwerkerbonus – Datenabgleich mit dem Zentralen Melderegister (ZMR) 2024-0.641.982 (VA/BD-WA/C-1)	Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW) Buchhaltungsagentur des Bundes (BHAG)	Bei der Antragstellung mit Lichtbildausweis kam es zu Fällen, in denen mehrere Einträge für ein und dieselbe Person im ZMR vorlagen, was zu einer automatisierten Ablehnung führte. Die BHAG setzte Maßnahmen, um diese Problematik zu beheben und implementierte eine technische Lösung für derartige Sonderfälle.

Oktober

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 23	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 3	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 145	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 5	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 und danach nicht aus.
Visum – Verfahrensdauer 2024.412.691 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) Österreichische Botschaft (ÖB) New Delhi	Die ÖB New Delhi überschritt in einer Visumsangelegenheit die festgelegte Frist und konsultierte das Bundesministerium für Inneres (BMI) wegen angeblich bestehender „Unklarheiten“ bezüglich der einladenden Person. Für eine solche Konsultation des BMI, die letztlich zu der langen Verfahrensdauer führte, bestand aus Sicht der VA keine rechtliche Grundlage.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Fehlerhafte Ausstellung von Reisedokumenten 2024-0.638.844 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Bezirkshauptmannschaft (BH) Gmunden	Die BH Gmunden stellte im April 2024 einen Reisepass und einen Personalausweis aus, die einen falschen Geburtsort des Antragstellenden auswiesen. Im Zuge der Prüfung stellte sich heraus, dass der Geburtsort seit der Volkszählung 2001 falsch im Zentralen Melderegister vermerkt gewesen war. Aufgrund einer Sensibilisierung und der Anregung des BMI als Oberbehörde, die BH möge die Kosten bei Neuausstellung übernehmen, sah die VA den Beschwerdegrund als behoben an.
Aufenthaltsbeendende Maßnahme 2024-0.364.747 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Im April 2023 leitete das BFA ein Verfahren gegen einen Mexikaner ein. Erst im August 2024 stellte das BFA das Verfahren ein, ohne nennenswerte Verfahrensschritte gesetzt zu haben. Anfragen der Vertreterin des Mannes beantwortete das BFA nicht. Die MA 35 wartete den Ausgang des BFA-Verfahrens ab, sodass das BFA durch seine Untätigkeit zur Verzögerung des Aufenthaltstitelverfahrens beitrug. Die MA 35 wiederum urgierte über den Zeitraum von über einem Jahr kein einziges Mal beim BFA.
Strafvollzug – Arbeit 2024-0.698.444 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Inhaftierter der Justizanstalt Linz wurde ohne Begründung von seiner Beschäftigung abgelöst. Erst Tage später erfuhr er, dass er in eine andere Justizanstalt verlegt werde und darin auch der Grund für die Beendigung der Arbeit liege.
Staatsanwaltschaft – Verständigung 2024-0.667.706 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Staatsanwaltschaft Wels verfügte die neuerliche Einstellung eines einmal bereits fortgeführten Verfahrens und ordnete an, die Verständigung analog der damaligen Verständigung durchzuführen. Die Kanzlei unterließ es jedoch, das Opfer in Kenntnis zu setzen. Da ein Fortführungsantrag bei unterlassener Verständigung nur binnen drei Monaten zulässig ist, war die später erfolgte „Nachholung“ der Verständigung ohne Vorteil für das Opfer.
Strafvollzug – Kühlschrank 2024-0.525.597 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Nicht absperrbare Kühlschränke sind in Gemeinschaftseinrichtungen zu vermeiden. Best practice ist ein Kühlschrank mit einzeln sperrbaren Fächern (jeder Insasse verfügt über einen Schlüssel für das im zugeordnete Fach). Ist dies nicht möglich, soll der Kühlschrank abgesperrt werden. Den Schlüssel dafür soll eine verantwortliche Person, z.B. der Hausarbeiter der Abteilung, haben.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Strafvollzug – Wäschepakete 2024-0.317.580 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Zur bislang unterschiedlichen Praxis meinte das BMJ, dass einer Beschränkung der Anzahl an Wäschepaketen nichts im Wege stehe, aus bestimmten Gründen müsse es jedoch Ausnahmen geben. Die VA geht hingegen davon aus, dass die Zahl der „Wäschepakete“ grundsätzlich nicht begrenzt ist. Eine Begrenzung der besessenen Wäschestücke ist freilich auch nach Ansicht der VA situationsabhängig zulässig.
Berufsunfähigkeitspension 2024-0.455.698 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die PVA lehnte einen Antrag auf eine Berufsunfähigkeitspension ab, weil keine dauerhafte Berufsunfähigkeit vorliege und auch keine vorübergehende Berufsunfähigkeit festgestellt worden sei. Nach Einleitung des Prüfverfahrens der VA gab die PVA weitere Begutachtungen in Auftrag und bescheinigte schließlich doch eine vorübergehende Berufsunfähigkeit.
Heimopferrente 2024-0.359.368 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die PVA lehnte eine Heimopferrente mangels Mitwirkung der Betroffenen ab, ohne jedoch die Betroffene vorab auf die Folgen der Nichtmitwirkung hinzuweisen. Im Rahmen der Wiederaufnahme des Verfahrens stellt sich heraus, dass die Betroffene bereits eine Entschädigung erhalten hatte. Daraus konnte ihr die Heimopferrente rückwirkend ab September 2024 zuerkannt werden.
Testverfahren zur Feststellung der Deutschkenntnisse 2020-0.506.513 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Für die Feststellung des (außer-)ordentlichen Status und die Zuteilung in Deutschförderklassen in Schulen wird die MIKA-D-Testung (Messinstrument zur Kompetenzanalyse-Deutsch) angewendet. Laut BMBWF seien die Testverfahren im Kindergarten und in der Schule abgestimmt. Die VA kritisierte, dass keine empirischen Daten erhoben oder Erklärungen vorgelegt wurden, ob und inwiefern die Aussage des BMBWF evidenzbasiert ist. Durch eine Sonderauswertung der Statistik Austria konnte objektiviert werden, dass das verpflichtende Kindergartenjahr für sich alleine noch nicht den gewünschten Erfolg, nämlich gute Deutschkenntnisse für den Beginn der 1. Klasse mit sich bringt und somit ein wichtiges Zeitfenster für den deutschen Spracherwerb ungenutzt bleibt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Bewilligung eines Fahrschulübungsplatzes 2024-0.283.225 (VA/BD-V/C-1)	Bezirkshauptmannschaft (BH) Zell am See	Die VA beanstandete, dass aus einem Akt der BH Zell am See nicht hervorging, dass sie die Eignung einer Fläche als Fahrschulübungsplatz vor der Erteilung einer kraftfahrrechtlichen Bewilligung geprüft hätte. Dies galt insbesondere für das Erfordernis der Trennung des Übungsplatzes vom öffentlichen Verkehr und der ständigen Verfügbarkeit während der Betriebszeiten der Fahrschule.

September

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 28	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 3	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 121	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 2	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 und danach nicht aus.
Amtliche Abmeldungen – Verfahrensdauer 2023-0.805.654 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Einwohner- und Standesamt der Stadt Salzburg	Die VA kritisierte, dass die Meldebehörde in Salzburg ein Jahr untätig blieb. Der Grund sei laut Behörde gewesen, dass keine rechtskundige Bedienstete bzw. kein rechtskundiger Bediensteter im vorhanden war. Die Meldebehörde nahm die Abmeldungen schließlich im November 2023 bzw. im April 2024 vor.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Visum – Verfahrensdauer 2024.412.691 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) Österreichische Botschaft (ÖB) New Delhi	In einer Visumsangelegenheit überschritt die ÖB New Delhi die festgelegte Frist und konsultierte das Innenministerium (BMI) wegen angeblich bestehender „Unklarheiten“ bezüglich der einzuladenden Person. Für eine solche Konsultation des BMI, die letztlich zu der langen Verfahrensdauer führte, bestand aus Sicht der VA keine rechtliche Grundlage.
Strafvollzug – Mangelnde Informationsweitergabe 2024-0.525.637 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Justizanstalt (JA) Stein warf einem Insassen vor, seinen Essensträger nicht vor der Verlegung in die JA Suben abgegeben zu haben. Daraufhin händigte ihm die JA Suben eine Schadensmeldung aus. Sie informierte den Insassen jedoch nicht darüber, dass die JA Stein auf die Forderung verzichtet hatte. Daher ging dieser fälschlicherweise davon aus, dass die Kosten für das Essgeschirr von seinem Konto abgezogen worden waren. Das BMJ bestätigte, dass die Information nicht weitergegeben worden war und wies das Rechtsbüro der JA auf den Fehler hin.
Strafvollzug – Fachaufsicht 2024-0.504.637 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Das BMJ verwies einen Betroffenen an die Oberstaatsanwaltschaft (OStA), obwohl es Beschwerden über die Staatsanwaltschaft entweder selbst zu behandeln oder direkt an die OStA abzutreten hat. Das Ergebnis der vom BMJ vorgenommenen Prüfung über Beschwerden über die OStA ist dem Betroffenen soweit möglich mit einer Begründung zu übermitteln.
Strafvollzug – Wahlrecht 2024-0.469.245 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Bei entsprechender Wahlberechtigung sind inhaftierte Personen über ihre Möglichkeit der Ausübung ihres Wahlrechtes während der Haft zu informieren. Die Vorgehensweise der Justizanstalt (JA) Krems, dass sich Inhaftierte zuerst an den Sozialen Dienst wenden mussten, um die notwendigen Informationen über das Prozedere zu erhalten, ist unzulässig. Das BMJ stellte in Aussicht, dass ein entsprechendes Informationsschreiben erstellt und die Inhaftierten mittels Aushang auf jeder Abteilung informiert werden.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Familienbeihilfe – Einstellung der Auszahlung 2024-0.501.998 (VA/BD-JF/A-1)	Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM) Finanzamt Österreich	Das Finanzamt Österreich stellte die Auszahlung der Familienbeihilfe an eine Familie im Jahr 2022 ohne schriftliche Verständigung ein. Zeitgleich mit der Beschwerde bzw. Einleitung des Prüfverfahrens durch die VA gab das Finanzamt Österreich dem Ersuchen des Betroffenen um nachträgliche Auszahlung statt. Das Finanzamt Österreich begründete den Auszahlungsstopp damit, dass es irrtümlich von einem falschen Geburtsdatum ausgegangen war.
Rodungsbewilligung für Trockenrasen 2024-0.382.896 (VA/BD-LF/C-1)	Bezirkshauptmannschaft (BH) Baden	Die BH Baden bewilligte eine Rodung für die Schaffung, Erhaltung und Vernetzung von Trocken- und Halbtrockenrasen in mehreren Gemeinden. Die VA kritisierte, dass die BH das öffentliche Interesse am Rodungszeck nicht mit dem besonderen Interesse an der Walderhaltung gegeneinander abgewogen hatte. Weiters ordnete die BH Ausnahmen vom Forstgesetz über die Wiederbewaldung, Waldverwüstung sowie zum Schutz hiebsunreifer Bestände für bestimmte Flächen an. Auch diesbezüglich konnte die VA keine Auseinandersetzung mit der Rechtsfrage feststellen, ob der Anordnung öffentliche Interessen der Walderhaltung entgegenstehen.
Auskunftsbegehren 2024-0.364.710 (VA/BD-LF/C-1)	Höhere Bundeslehr- und Forschungsanstalt für Landwirtschaft (HBLFA) Raumberg-Gumpenstein	Die VA beanstandete, dass ein von einem Verein im Mai 2024 eingebrachtes Auskunftsersuchen an die Direktion der HBLFA Raumberg-Gumpenstein erst nach vier Monaten und nach Einschaltung des BML beantwortet worden war.
Heimopferrente – Fehlender Hinweis auf Mitwirkungspflicht 2024-0.359.368 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die PVA lehnte eine Heimopferrente mangels Mitwirkung der Betroffenen mit Bescheid ab, ohne die Betroffene jedoch vorab auf die Folgen der Nichtmitwirkung hinzuweisen. Im Rahmen der Wiederaufnahme des Verfahrens stellt sich heraus, dass die Betroffene bereits eine Entschädigung erhalten hatte. Daher konnte ihr mit Bescheid von September 2024 die Leistung rückwirkend zuerkannt werden.
Berechnung des Besoldungsdienstalters – Verfahrensdauer 2024-0.500.953 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Lehrer trat seinen Dienst an einer Wiener Schule im Februar 2024 an. Bis zum Beginn der Sommerferien berechnete die BD Wien sein Besoldungsdienstalter nicht. Nach Einschreiten der VA stellte sie die Berechnung spätestens für Herbst 2024 in Aussicht. Die VA kritisierte die lange Verfahrensdauer.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Sportlehrerausbildung 2024-0.192.396 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Das BMBWF sagte Anfang 2024 zu, unzutreffende oder missverständliche Passagen der Webseite des Bundessportinstituts zu ändern. Diese erweckten den Eindruck, bestimmte Ausbildungen an diesem Institut bewirkten die volle Lehrbefugnis als Sportpädagogin bzw. Sportpädagoge. Die Änderungen erfolgten jedoch erst ca. ein halbes Jahr später, nach neuerlichem Einschreiten der VA. Der legislativen Anregung der VA, eine bessere Kompatibilität zwischen Ausbildungen am Bundessportinstitut und der universitären Sportlehrerausbildung zu initiieren, folgte das BMBWF nicht.
Technische Überprüfung eines Motorrades 2024-0.548.187 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Kärnten	Ein Zulassungsbesitzer erhielt erst rund sieben Wochen nach der Abnahme der Kennzeichen seines Motorrades einen Termin zur besonderen technischen Überprüfung. Nachdem bei der Überprüfung keine Mängel festgestellt worden waren, dauerte es wegen der krankheitsbedingten Abwesenheit von Mitarbeitern der Zulassungsstelle weitere neun Tage bis dem Mann die Kennzeichen wiederausgefolgt wurden. Die Gründe für die Verzögerungen waren der Behörde zuzurechnen.
Umschreibung eines ausländischen Führerscheines 2024-0.499.532 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Wien Verkehrsamt	Ein Führerscheinbesitzer beantragte die Umschreibung seines serbischen Führerscheines in einen österreichischen Führerschein für die Klasse F (landwirtschaftliche Fahrzeuge/Traktoren). Das Verkehrsamt verweigerte die Umschreibung, da nationale Klassen ohne Fahrprüfung nicht umgeschrieben würden. Für diese Auffassung sah das Verkehrsministerium keine Rechtsgrundlage und kündigte eine für alle Führerscheinbehörden bindende Klarstellung an.
Lärm durch Hackschnitzelanlage – Verfahrensdauer 2023-0.738.946 (VA/BD-WA/C-1)	Amt der Steiermärkischen Landesregierung Bezirkshauptmannschaft (BH) Murau	Nachbarn einer Pelletieranlage beschwerten sich bei der BH Murau über Lärmbelästigungen. Im Prüfverfahren zeigte sich, dass die BH offenbar seit Februar 2024 vergeblich auf die Erstellung eines schalltechnischen Gutachtens wartete. Eine Verzögerung im Ausmaß von sieben Monaten stellt nach Auffassung der VA einen Missstand in der Verwaltung dar.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Betreuung einer Masterarbeit 2024-0.380.731 (VA/BD-WF/C-1)	Wirtschaftsuniversität (WU) Wien	Ein Student der WU Wien kritisierte zu Recht, dass die Zusage seines Betreuers, seine Masterarbeit einer „Vorbegutachtung“ zu unterziehen, über einen Zeitraum von mehr als sieben Monaten nicht eingehalten worden war. Weiters unterblieb längere Zeit auch die Eintragung der Betreuung in die Datenbank der Universität, was Voraussetzung für eine offizielle Einreichung der Masterarbeit gewesen wäre.

August

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 14	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 71	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Mangelhafter Versand einer Wahlkarte 2024-0.436.906 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Gemeinde Enzenreith	Ein Auslandsösterreicher kritisierte, dass er keine Wahlkarte für die Europawahl 2024 zugesandt bekommen hatte. Das Prüfverfahren ergab, dass er den Antrag für seine Eintragung in die Wählerevidenz falsch ausgefüllt hatte. Die Gemeinde Enzenreith erfasste seine Adresse deshalb ohne Hausnummer. Das Kuvert mit den Wahlunterlagen war damit unzureichend adressiert und der niederländische Postdienstleister konnte es nicht zustellen. Die VA ging durch den Vorfall von einer Sensibilisierung der Gemeinde aus.
Nichtausstellung einer Meldebestätigung 2024-0.430.320 (VA/BD-I/C-1)	Magistratisches Bezirksamt für den 4. und 5. Wiener Gemeindebezirk (MBA) Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA beanstandete, dass das zuständige MBA einer Erwachsenenvertreterin zweimal die Ausstellung einer Meldebestätigung für ihre Tochter verweigert hatte, obwohl sie eine Vollmacht vorgelegt hatte. Die Bediensteten hatten irrtümlich verlangt, dass sie einen Ausweis der Tochter vorlegen soll. Laut BMI erfolgte eine Sensibilisierung der Bediensteten. Es stellte auch eine rasche Lösung in Aussicht.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Korrektur einer Meldeadresse 2024-0.416.798 (VA/BD-I/C-1)	Magistratisches Bezirksamt für den 18. Wiener Gemeindebezirk (MBA) Bundesministerium für Inneres (BMI)	Ein Mann nahm im Jänner 2021 online eine Meldung vor. Später ersuchte er die Meldebehörde um eine Richtigstellung. Weil diese seinem Ersuchen nicht nachkam, beschwerte er sich bei der VA. Das BMI räumte ein, dass nicht mehr klarbar sei, warum das MBA die Meldung nicht korrigiert hatte. Da das MBA die Korrektur noch im laufenden Prüfverfahren nachholte und dem Betroffenen eine entsprechende Meldebestätigung übermittelte, sah die VA den Fehler als behoben an.
Gebühren für Strafregisterbescheinigung 2024-0.380.992 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA erreichte eine Beschwerde über die bei einer Strafregisterbescheinigung zu zahlenden Gebühren. Sie regte an, die Beiträge zu den Strafregisterbescheinigungen auf den Webseiten der Landespolizeidirektion Niederösterreich und „oesterreich.gv.at“ um die Information zur Beilagengebühr zu ergänzen. Das BMI setzte die Maßnahmen um. Die VA sah den Mangel daher als behoben an.
Zuweisung in eine Wartezone 2022-0.835.252 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Landespolizeidirektion Vorarlberg (LPD Vbg)	Beim Besuch der Polizeiinspektion (PI) Innsbruck Fremdenpolizei traf die Kommission der VA einen Asylwerber an. Seine Erstbefragung hatte die LPD Vbg vorgenommen. Diese hatte ihm eine Zuweisung in die Wartezone Tirol ausgehändigt, um dort seine Überstellung in eine Grundversorgungseinrichtung abzuwarten. Die Zuweisung wies statt der Adresse der damals in Kufstein eingerichteten Wartezone aber jene der PI Innsbruck Fremdenpolizei aus. Die VA kritisierte diesen Fehler.
Strafvollzug – Datenschutz 2024-0.422.930 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Gefangener beklagte, dass er an Diabetes leide, was auf seinem Namensschild an der Haftraumtür der JA Sonnberg vermerkt sei. Das BMJ ließ den Hinweis entfernen.
Strafvollzug – Freigabe von Geld 2024-0.393.633 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Strafgefangener beklagte, dass sein Eigengeld gesperrt sei und sein Antrag auf Freigabe nicht behandelt werde. Die Vorlage des Aktes an den zuständigen Richter verzögerte sich, da der Akt bei der Staatsanwaltschaft Wien war. Nach Anfrage der VA Mitte Juni 2024 wurde der Akt dem Gericht vorgelegt. Mit Beschluss Mitte Juli 2024 erfolgte die Freigabe des Geldes.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Maßnahmenvollzug – aufsuchende Kontakte 2024-0.287.030 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Qualitätsstandards im Maßnahmenvollzug sehen vor, dass der aufsuchende Kontakt mindestens einmal im Monat wahrgenommen und dokumentiert werden muss. Sollte der Insasse das Gespräch verweigern wäre dies zu dokumentieren, auch um eine nachprüfende Kontrolle zu ermöglichen.
Kinderbetreuungsgeld 2024-0.472.992 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Eine Frau ersuchte die VA um Hilfe, da sie seit acht Monaten auf das Kinderbetreuungsgeld für ihre Tochter warte. Sie habe alle von der ÖGK geforderten Unterlagen übermittelt. Auf Nachfrage der VA wurde das Kinderbetreuungsgeld schließlich gewährt.
Kinderbetreuungsgeld und Krankenversicherungsschutz 2024-0.217.176 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	In einem grenzüberschreitenden Fall hatte eine Familie das Kinderbetreuungsgeld sofort nach der Geburt beantragt. Trotz großer Bemühungen der Eltern erlitt sie massive Probleme beim Krankenversicherungsschutz. Die ÖGK entschuldigte sich und kündigte an, die Mitarbeitenden zu sensibilisieren und die Bearbeitungsprozesse zu adaptieren. Konkret sollen Anfragen nun täglich vorab nach Dringlichkeit geprüft und in ähnlichen Fällen die e-card sofort freigeschalten werden, sofern die Zuerkennung des Kinderbetreuungsgeldes als sehr wahrscheinlich gilt und kein aufrechter Krankenversicherungsschutz besteht
Krankenversicherung – Kostenübernahme für Heilbehelf 2024-0.479.007 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Zur Behandlung einer Trichterbrust bei einem sechsjährigen Buben verschrieb die Spezialambulanz am AKH Wien eine Saugglocke. Mangels medizinischer Indikation lehnte die ÖGK die Kostenübernahme zunächst ab, obwohl das AKH die Notwendigkeit des Heilbehelfs mehrfach begründet hatte. Nach Nachfrage der VA prüfte die ÖGK nochmals die Sachlage und sagte eine Übernahme der Kosten von rund 1.000 Euro schließlich zu.
Krankenversicherung – häusliche Intensivpflege, Beatmungspflicht 2024-0.359.360 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Die ÖGK hatte den Kostenzuschuss für häusliche Intensivpflege eines beatmungspflichtigen Patienten auf acht Stunden pro Tag herabgesetzt – trotz unveränderten Zustands und Pflegebedarfs. Die VA erreichte, dass der Kostenzuschuss rückwirkend wieder auf 24 Stunden täglich erhöht wird.

Juli

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 6	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 79	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 2	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Visum – Verfahrensdauer und Säumnisbeschwerde 2024-0.495.496 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) – Österreichischen Botschaft (ÖB) Islamabad	Die lange Verfahrensdauer sowie die unterbliebene Weiterleitung einer Säumnisbeschwerde an das Bundesverwaltungsgericht waren als Missstand in der Verwaltung der ÖB Islamabad zu beanstanden. Das BMEIA forderte die ÖB Islamabad erneut zu mehr Sorgsamkeit im Umgang mit Rechtsmitteln im Visumverfahren auf.
Visum – Säumnisbeschwerde 2024-0.324.205 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) – Österreichischen Botschaft (ÖB) Islamabad	Die späte Übermittlung einer Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht durch die ÖB Islamabad sowie das Unterbleiben einer Verständigung über die Vorlage waren als Missstände in der Verwaltung der ÖB Islamabad zu bestanden.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Strafvollzug – Hofgang 2024-0.480.206 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Eine Insassin wandte sich an die VA, weil es in der Justizanstalt Schwarza in letzter Zeit aus organisatorischen Gründen oftmals zu einer Verkürzung des Hofgangs gekommen war. Auch das BMJ räumte ein, dass es zu längeren Wartezeiten in den einzelnen Abteilungen gekommen sei. Es machte die Bediensteten wieder darauf aufmerksam, dass die Stunde für die Bewegung im Freien vollumfänglich einzuhalten ist.
Datenschutzbeschwerde – Säumnis 2024-0.393.540 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Ab Einbringung der Beschwerde sind die Betroffenen über den Stand und das Ergebnis der Ermittlung von der DSB innerhalb von drei Monaten zu unterrichten. Überschreitet die DSB diese Frist erweist sich die Beschwerde als begründet.
Strafvollzug – Wäschesendungen 2024-0.205.274 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Vereine durften Insassen im Forensisch-therapeutischen Zentrum Garsten nur dann Gewand zusenden, wenn der Insasse über kein Haus- und Eigengeld verfügte. Da Vereine ebenfalls Private sind, lag keine sachliche Rechtfertigung für diese Unterscheidung vor. Jedem Privaten steht es frei selbst festzulegen, ob bzw. wann er freigiebig sein will. Auch Bedenken betreffend den Handel mit zugesandter Wäsche erlaubten diese Unterscheidung nicht. Wäschesendungen von sozialen Organisationen sind nicht mehr dafür geeignet, als Wäsche, die von natürlichen Personen übermittelt wurde. Mittlerweile wurde die Unterscheidung beseitigt.
Klimabonus 2022 – fehlerhafter RSa-Brief 2024-0.427.972 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK räumte ein, dass die Nichtauszahlung des Klimabonus 2022 auf einen Produktionsfehler des RSa-Briefs zurückzuführen war. Es sagte zu, den Klimabonus (samt Teuerungsausgleich) 2022 nach Bekanntgabe der Kontonummern der Betroffenen zu überweisen.
Klimabonus 2022 – Überweisung auf Konto eines Familienmitglieds 2022-0.913.053 (VA/BD-U/C-1) 2022-0.928.229 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK konnte nicht nachvollziehbar erklären, warum es den Klimabonus 2022 auf ein Konto eines Familienmitglieds überwiesen hatte. Auch Aktenunterlagen zum Überweisungsvorgang konnte das BMK trotz mehrmaliger Nachfragen nicht vorlegen. Die VA regte eine Aktenführung in der Form an, dass künftige Entscheidungen und rechtserhebliche Vorgänge nachvollziehbar dokumentiert werden.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Umschreibung eines Führerscheins 2024-0.346.733 (VA/BD-V/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) Landespolizeidirektion (LPD) Wien – Verkehrsamt	Eine Frau beschwerte sich über die Verfahrensdauer der von ihr beantragten Umschreibung ihres Schweizer Führerscheins in eine österreichische Lenkberechtigung. Die VA kritisierte, dass die Frau wegen eines Tippfehlers des Verkehrsamtes in ihrer E-Mail-Adresse einen Verbesserungsauftrag nicht erhielt, was zu einer Verfahrensverzögerung führte.

Juni

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 30	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 1	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 151	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 5	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Aufenthaltstitel – Säumnisbeschwerde, Verfahrensdauer 2024-0.345.638 (VA/BD-I/C-1)	Landesverwaltungsgericht Wien (LVwG)	Ein Mann erobt 2022 in einem Aufenthaltstitelverfahren Säumnisbeschwerde an das LVwG Wien. Das Verfahren war im Juni 2024 noch immer anhängig, wobei das LVwG bis dahin keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. Die VA kritisierte die Dauer des Verfahrens, das eigentlich der Beendigung der Verzögerung der ersten Instanz dienen sollte.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verzögerung bei Säumnisbeschwerde 2024-0.321.194 (VA/BD-I/C-1)	Landesverwaltungsgericht (LVwG) Wien	Eine Frau erobt Säumnisbeschwerde, die im August 2023 beim LVwG Wien einlangte. Im Mai 2024 war das Verfahren noch immer anhängig. Das LVwG führte als Grund eine Verhinderung an, ohne jedoch bisher gesetzte Verfahrensschritte näher darzustellen. Die voraussichtliche Erledigung des Verfahrens sicherte es für Ende Mai 2024 zu.
Eintrag eines Mittelnamens in Zentralen Personenstandsregister 2024-0.301.077 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Wiener Landeshauptmann (LH), Magistratsabteilung (MA) 63	Die VA beanstandete, dass die MA 63 als Personenstandsbehörde zunächst einen US-amerikanischen Mittelnamen weder im Zentralen Personenstandsregister noch in der nationalen Heiratsurkunde als sonstigen Namen eintrug. Da die MA 63 in weiterer Folge Maßnahmen setzte, sah die VA die eingeräumten Fehler als behoben an.
Software für Bedienstete mit Sehbehinderung 2024-0.283.794 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Landespolizeidirektion Steiermark (LPD Stmk)	Zu beanstanden war, dass die LPD Stmk neun Monate benötigte, ehe sie den Antrag einer Bediensteten mit Sehbehinderung auf Installation einer Vergrößerungssoftware umsetzte. Das BMI räumte die Verzögerung ein und begründete sie mit Kommunikationsproblemen. Da die Installation noch während des Prüfverfahrens abgeschlossen wurde und das BMI eine Evaluierung der Genehmigungsprozesse sowie eine Verbesserung der Kommunikation vornahm, sah die VA die Verzögerung als behoben an.
Fremdenpass – Verfahrensdauer 2024-0.263.668 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Ein Syrer beantragte im August 2023 beim BFA einen Fremdenpass für subsidiär Schutzberechtigte. Nach Einschreiten der VA setzte das BFA im April 2024 einen ersten Verfahrensschritt und wies den Antrag ab.
Verzögerte Beantwortung einer Anfrage 2024-0.119.897 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA kritisierte, dass die Dienstbehörde ein Auskunftsersuchen erst nach mehr als neun Wochen beantwortete. Als Grund gab das BMI die Vielzahl von Anfragen zur Aufnahme in den Exekutivdienst an. Nach der im Auskunftspflichtgesetz vorgesehenen Frist sind Auskünfte innerhalb von maximal acht Wochen zu erteilen. Da die Anfrage unmittelbar mit Einleitung des Prüfverfahrens beantwortet wurde, sah die VA den Mangel als behoben an.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel und Aufenthaltsbeendigung – Verzögerung 2024-0.060.181 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) Wiener Landeshauptmann (LH), Magistratsabteilung (MA) 35	Im November 2016 erfolgte die Antragstellung einer Anmeldebescheinigung für den Zweck „Sonstige Angelegenheiten“ bei der MA 35. Im Verfahren zur Aufenthaltsbeendigung setzte das BFA von Oktober 2018 bis Juli 2023 keine Verfahrensschritte und bedauerte gegenüber der VA die Verzögerungen. Es stellte eine Umstrukturierung in Aussicht. Aber auch die MA 35 verabsäumte von September 2018 bis März 2022, sich beim BFA nach dem Verfahrensstand zu erkundigen.
Veralteter Ausweis 2024-0.298.080 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Kontrollorgane bei Gericht müssen einen Ausweis besitzen, der unter anderem den Vor- und Zunamen sowie die Funktion enthält. Ein beim Bezirksgericht Wien-Josefstadt tätiges Kontrollorgan verwertete einem „alten Ausweis“ der nicht den gesetzlichen Anforderungen entsprach.
Maßnahmenvollzug: Nicht durchgeführte Operation 2024-0.286.926 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Eine nicht dringliche Operation war angesetzt worden, musste jedoch aufgrund von COVID-19 abgesagt werden. Das forensisch-therapeutischen Zentrum unterließ es, nach der Pandemie dafür zu sorgen, dass die Operation durchgeführt wird.
Strafvollzug: Medikamentenausgabe nicht erfolgt 2024-0.221.599 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Aufgrund eines Eingabefehlers oder einer fehlerhaften Speicherung wurden einem Inhaftierten der JA Wien-Josefstadt zwei verordnete Medikamente über einen Zeitraum von ca. drei Wochen nicht ausgehändigt.
Strafvollzug: Zugriff auf Kommentarliteratur 2024-0.209.888 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In lediglich sechs der 28 Justizanstalten bzw. forensisch-therapeutischen Zentren ist den Inhaftierten der Standardkommentar zum Strafvollzugsgesetz in der aktuellen Auflage zugänglich. In vier Einrichtungen können die Inhaftierten lediglich auf eine veraltete Ausgabe zurückgreifen.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Ablehnung des einkommensabhängigen Kinderbetreuungsgelds 2024-0.230.306 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFM)	Die VA übt seit längerem Kritik an der Verwaltungspraxis, wonach Familien formlos mitgeteilt wird, dass sie die Voraussetzungen für einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld nicht erfüllen und auf die weit niedrigere Sonderleistung I umsteigen müssen. Diese Praxis ist rechtsstaatlich äußerst bedenklich, da ein Antrag nur mit begründetem und im Rechtsweg bekämpfbaren Bescheid abgelehnt werden kann. Auch im vorliegenden Fall folgte eine Frau der Aufforderung der ÖGK, da sie sich dazu gesetzlich verpflichtet sah, betonte aber gleichzeitig, dass sie weiterhin einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld beantrage und um einen Bescheid ersuche, sollte der Antrag abgelehnt werden. Daraufhin teilte ihr die ÖGK mit, dass sie keinen Bescheid erhalten wird, weil sie den Antrag auf Sonderleistung unterschrieben hatte. Nach Einschaltung der VA kam die ÖGK zum Ergebnis, dass doch Anspruch auf einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld besteht. Daher galt die Beschwerde in diesem Fall als behoben. Die Kritik der VA an der Verwaltungspraxis bestätigte sich und bleibt aufrecht.
Probleme mit dem Kinderbetreuungsgeld mit grenzüberschreitendem Sachverhalt 2023-0.776.044 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFM)	Zehn Monate nach Antragstellung erhielt eine in Österreich lebende und arbeitende Mutter mit österreichischer Staatsbürgerschaft von der ÖGK die formlose Mitteilung, dass sie keinen Anspruch auf Kinderbetreuungsgeld habe, weil der Vater ein ausländisches Einkommen beziehe. Die VA wies die ÖGK auf die höchstgerichtliche Rechtsprechung hin, wonach die von einer EU-Behörde gewährte Familienleistung keine ausländische Familienleistung darstellt und daher nicht zur Kürzung des österreichischen Kinderbetreuungsgeldes führt. Eineinhalb Jahre nach Antragstellung erhielt die Betroffene das Kinderbetreuungsgeld. Die VA wies auf ihre kollegiale Missstandsfeststellung und Empfehlung vom 23.1.2020 zur generellen Problematik der unangemessen langen Verfahrensdauer bei Kinderbetreuungsgeldfällen mit grenzüberschreitendem Sachverhalt hin.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Übernahme Kosten Geschlechtsumwandlung in Deutschland 2024-0.278.301 (VA/BD-SV/A-1)	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB)	Eine Person will eine Geschlechtsumwandlung von Frau zu Mann in Deutschland vornehmen lassen. Da an der deutschen Privatklinik alle Operationsschritte von einem spezialisierten Team bei einem OP-Termin vorgenommen werden könnten. In Österreich seien dafür sechs bis neun unterschiedliche Operationen nötig. Die BVAEB bewilligte zunächst nur die Kosten auf Basis einer inländischen Ersatzleistung in Höhe von ca. 2.500 Euro. Nach Einschreiten der VA teilte die BVAEB mit, dass sie die notwendigen tatsächlichen Kosten der OP in Deutschland übernehme.
Lange Bearbeitungsdauer eines Antrags auf Heimopferrente 2024-0.265.050 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau hatte einen Antrag auf Heimopferrente gestellt und wandte sich aufgrund der langen Bearbeitungsdauer von über neun Monaten an die VA. Der Antrag war nicht an die VA weitergeleitet worden bzw. hatte die PVA nicht mehr auf die zwischenzeitliche Anfrage auf Pauschalentschädigung an das Gewaltschutzzentrum Graz Bedacht genommen.
Kuraufenthalt genehmigt 2024-0.122.964 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die PVA lehnte die Anträge eines Mannes auf Heilverfahren wiederholt ab. Sein letzter Antrag auf Heilverfahren sei zunächst bewilligt worden, dann wieder abgelehnt, da die gesundheitlichen Voraussetzungen nicht gegeben seien. Nach Einschreiten der VA wurde eine Kur in der Wunscheinrichtung des Mannes bewilligt. Er hatte inzwischen auch Berufsunfähigkeitspension beantragt und Reha-Geld zugesprochen bekommen.
Klimabonus 2022 und 2023 – keine Antwort 2024-0.205.943 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK überwies die Klimaboni 2022 und 2023 auf ein bereits geschlossenes Konto. Nach einer Rücküberweisung wurden die Klimaboni mit Gutscheinen ausgezahlt. Auf eine diesbezügliche Anfrage der Betroffenen reagierte das BMK mehrere Monate nicht. Die Beschwerde war aus diesem Grund berechtigt.
Dienstvertrag und Besoldungsdienstalter – Verzögerung 2024-0.324.125 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Lehrer unterrichtet seit September 2022 an einer Wiener Schule und bekam über längere Zeit von der BD Wien weder einen Dienstvertrag ausgestellt, noch das Besoldungsdienstalter berechnet. Nachdem er sich im April 2024 an die VA gewandt hatte, erfolgte nach Einschreiten der VA die Ausstellung des Dienstvertrages bzw. Berechnung und Nachzahlung des Gehalts im Juni 2024.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Dienstvertrag und Besoldungsdienstalter – Verzögerung 2024-0.318.919 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Lehrer unterrichtet seit 2021 an einer HTL. Er beschwerte sich, weil ihm die BD Wien weder einen Dienstvertrag ausstellte, noch seine Vordienstzeiten berechnete. Die VA beanstandete die Verzögerung. Die BD Wien berechnete das Besoldungsdienstalter, stellte den Dienstvertrag aus und überwies die ausstehende Zahlung nach Einschreiten der VA.
Dienstvertrag und Besoldungsdienstalter – Verzögerung 2024-0.298.709 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Eine Lehrerin unterrichtete seit September 2019 an einer Wiener Schule und bekam über Jahre hinweg weder einen Dienstvertrag ausgestellt, noch das Besoldungsdienstalter berechnet. Nachdem sie sich im April 2024 an die VA gewandt hatte, erfolgte die Ausstellung des Dienstvertrages bzw. Berechnung und Nachzahlung des Gehalts im Mai 2024.
Ausstellung eines Dienstvertrags – Verzögerung 2024-0.231.581 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Lehrer trat im September 2023 seinen Dienst an und erhielt zumindest bis März 2024 keinen Dienstvertrag. Die VA kritisierte die Verfahrensverzögerung bei der Ausstellung des Dienstvertrags, die der BD Wien zuzurechnen war.

Mai

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 40	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 4	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 159	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 6	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Gleichbehandlung beim Zugang zu öffentlichen Gütern und Dienstleistungen 2023-0.505.225 (VA/BD-BKA/A-1)	Senat III der Gleichbehandlungskommision	Eine Frau brachte beim Senat III der Gleichbehandlungskommision einen Antrag auf Feststellung einer Diskriminierung ein. Ihr sei die Teilnahme an einem Boxtraining verwehrt worden, weil sie ein islamisches Kopftuch trage. Der Senat III lehnte die inhaltliche Prüfung des Antrages wegen Unzuständigkeit ab. Es sei hier ausschließlich eine mögliche Diskriminierung aufgrund der Religion zu prüfen, die aber nicht im Zuständigkeitsbereich des Senats III liege. Diese Abweisung ist fehlerhaft, da die Diskriminierungsgründe „Geschlecht“ und „ethnische Zugehörigkeit“, die im Zuständigkeitsbereich von Senat III liegen, zu prüfen sind,
Zögerliche Behandlung dienstrechtlicher Anträge 2024-0.131.642 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI)	Zu beanstanden war, dass das BMI zwei dienstrechtliche Anträge auf rückwirkende Auszahlung einer Verwendungs- und Ergänzungszulage ab Neubewertung eines Arbeitsplatzes und die rückwirkende Ernennung auf einen Arbeitsplatz der Verwendungsgruppe A2 in einem Zeitraum von sechs bzw. sieben Monaten nicht bearbeitete. Erst nachdem der Mann Säumnisbeschwerde erhoben hatte, setzte die Dienstbehörde Schritte und holte den Bescheid innerhalb von sieben Wochen nach.
Landesgericht für Strafsachen Wien – Verlust 2024-0.259.299 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Bediensteter eines Sicherheitsunternehmens am Landesgericht für Strafsachen Wien nahm einer Besucherin eine Powerbank ab und folgte ihr einen Verwahrschein aus. Die Besucherin vergaß auf den abgegebenen Gegenstand und forderte die Wiederausfolgung erst 14 Tage später. Der Gegenstand war nicht mehr aufzufinden. Da die Abgabe des Gegenstands belegt war, erklärte sich das Unternehmen bereit, den Wert zuersetzen.
Gericht – Verfahrensverzögerungen 2024-0.221.260 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Weiterleitung eines Akts wegen eines Ablehnungsantrags an den Präsidenten des Landesgerichts Innsbruck dauerte mehr als einen Monat. Ferner kam es wegen eines nicht mehr feststellbaren Fehlers zur einer weiteren Verzögerung zwischen November 2023 und Februar 2024.
Strafvollzug – Ordnungsstrafverfahren 2024-0.211.163 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In einem Ordnungsstrafverfahren vermengte der Leiter der Justizanstalt Sonnberg „Lockungen“ und „Vergünstigungen“. Soweit er dem Gefangenen eine „Vergünstigung“ entziehen wollte, verletzte er die einzuhaltenen Verfahrensvorschriften, die die Wahrung des Parteigenhörs und die Belehrung über die Möglichkeit, Beschwerde zu erheben, beinhalteten.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Maßnahmenvollzug – Verfahrensverzögerung 2024-0.205.274 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Im Dezember 2023 wurde dem Forensisch-therapeutischen Zentrum (FTZ) Garsten als Stammanstalt ein Antrag auf Vollzugsortswechsel zur Stellungnahme und Weiterleitung an die Zielanstalt übermittelt. Erst nach Einleitung des Prüfverfahrens der VA im März 2024 übermittelte das FTZ die Stellungnahme der Zielanstalt im April 2024.
Staatsanwaltschaft Wien – Verfahrensverzögerung 2024-0.189.660 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Staatsanwaltschaft (StA) Wien verabsäumte, den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend, einen Einspruch unverzüglich an das Gericht weiterzuleiten, nachdem der Einspruchserwerber eine Entscheidung des Gerichts verlangt hatte bzw. seinem Einspruch nicht entsprochen worden war. Der Antrag vom August 2023 wurde erst im März 2024 an das Landesgericht für Strafsachen Wien übermittelt. Im April 2024 wurde über den Einspruch entschieden.
Strafvollzug – Überbelag 2024-0.108.033 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In der Justizanstalt Eisenstadt wurde ein Ein-Personen-Haftraum mit zwei Personen belegt, sodass eine Insassin auf einer Matratze am Boden oder in einem Klappbett schlafen musste. Zudem ist ein Fünf-Personen-Haftraum mit vier Betten und drei Kästen ausgestattet, obwohl dieser aufgrund des seit Jahren bestehenden chronischen Überbelags regelmäßig mit fünf Personen belegt wird. Es müssen zeitnahe kurz- und langfristige Maßnahmen gegen die Überbelegung von Justizanstalten gesetzt werden.
Familienbeihilfe 2024-0.049.479 (VA/BD-JF/A-1)	Finanzamt Österreich (FA)	Da offenbar kein grenzüberschreitender Sachverhalt erkannt wurde, lehnte das FA einen Antrag auf Familienbeihilfe der in Deutschland mit dem Enkelkind im gemeinsamen Haushalt lebenden Großmutter ab, ebenso wie jenen Antrag der Eltern, die in Österreich leben und arbeiten. Die Familienministerin kündigte eine Wiederaufnahme des Verfahrens an.
Verzögerte Ausstellung eines Dienstvertrags 2024-0.231.581 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Lehrer einer Handelsakademie trat im September 2023 seinen Dienst an und erhielt zumindest bis März 2024 keinen Dienstvertrag. Die verzögerte Ausstellung des Dienstvertrags war der BD Wien zuzurechnen.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Verzögerungen bei Berechnung des Besoldungsdienstalters 2024-0.152.849 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Wiener Lehrer trat seinen Dienst im Herbst 2022 an. Als Anfang 2024 die Berechnung seines Besoldungsdienstalters bzw. Ausstellung seines Dienstvertrages noch nicht abgeschlossen war, wandte er sich an die VA. Nach Einschreiten der VA wurden diese Veranlassungen im März 2024 nachgeholt. Die VA beanstandete die Verfahrensverzögerung.
COVID-19-Hilfen für Künstlerin 2022-0.570.142 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport (BMKÖS) Sozialversicherung der Selbständigen (SVS)	Da sowohl das BMKÖS als auch die SVS eine Frau nicht ausreichend über Antragsfristen informiert hatten, versäumte sie die Frist zur Beantragung von Hilfen nach COVID-19-maßnahmenbedingten Einkommensausfällen. Nach Einschreiten der VA wurde in Aussicht gestellt, der Betroffenen den erlittenen finanziellen Nachteil auszugleichen. Letztlich weigerten sich BMKÖS bzw. SVS jedoch ohne nachvollziehbare Begründung, der Frau den Schaden zu ersetzen.
Umschreibung eines Führerscheines 2024-0.227.440 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt	Zu beanstanden war die lange Dauer der Umschreibung eines ausländischen Führerscheines von ca. 18 Monaten. Diese war darauf zurückzuführen, dass ein vom Antragsteller vorgelegtes Facharztgutachten behördintern nicht weitergeleitet worden war. Auch ein Hinweis des Betroffenen auf seine Unterlagen führte zu keiner behördlichen Reaktion.
Umschreibung eines Führerscheines 2024-0.116.239 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt	Der Inhaber einer US-amerikanischen Lenkberechtigung beschwerte sich, dass das Verkehrsamt nur seine Lenkberechtigung für die Klasse B in eine österreichische Lenkberechtigung umschrieb, obwohl er dies auch für die Klasse A beantragt hatte. Die VA kritisierte, dass das Verkehramt seinen Antrag hinsichtlich der Klasse A tatsächlich zunächst nicht bearbeitete.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Entziehung der Lenkberechtigung bei Erwachsenenvertretung 2023-0.840.556 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Oberösterreich (LPD OÖ)	Die LPD OÖ lud einen Mann, für den ein gerichtlicher Erwachsenenvertreter bestellt war, zur amtsärztlichen Untersuchung. Er erhob ohne Zustimmung des Erwachsenenvertreters Beschwerde gegen den Ladungsbescheid. Die LPD betrachtete diese als gegenstandslos und entzog ihm die Lenkberechtigung, da der Mann der Ladung nicht nachkam. Auch die Vorstellung war aus Sicht der LPD mangels Zustimmung des Erwachsenenvertreters unwirksam. Damit irrite die LPD, da das Bezirksgericht im Zuge der Bestellung des Erwachsenenvertreters ausdrücklich festgehalten hatte, dass kein Genehmigungsvorbehalt erforderlich sei. Der Mann konnte daher die Rechtsmittel einbringen. Nach Wegfall der Erwachsenenvertretung und Feststellung der gesundheitlichen Eignung stellte die LPD den Führerschein aus.

April

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 12	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 2	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 69	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 7	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Dauer eines Verfahrens vor der Gleichbehandlungskommission 2023-0.597.681 (VA/BD-BKA/A-1)	Gleichbehandlungskommission	Das Ergebnis eines Einzelprüfungsverfahrens wurde mit einer vierwöchigen Verspätung zugestellt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Meldebestätigung trotz Auskunftssperre 2024-0.098.029 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Bürgermeister der Gemeinde Hirtenberg	Die VA beanstandete, dass die Meldebehörde in Hirtenberg – trotz bestehender Auskunftssperre – eine Meldebestätigung ohne eindeutige Identitätsfeststellung herausgegeben hatte. Da das BMI eine Sensibilisierung der Behörde vornahm, sah die VA den eingeräumten Fehler als behoben an.
Aufenthaltsberechtigung plus – Verfahrensdauer 2024-0.078.212 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Ein Verfahren zur Erteilung einer „Aufenthaltsberechtigung plus“ kam in der Zeit zwischen November 2022 und Juli 2023 sowie Oktober 2023 und März 2024 unbegründet zum Stillstand, weshalb dem BFA eine Verfahrensverzögerung von insgesamt 13 Monaten vorzuwerfen war.
Familienzusammenführung – Verfahrensdauer 2024-0.050.343 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Für eine Familienzusammenführung stellte eine syrische Familie im August 2023 bei der Österreichischen Botschaft (ÖB) Beirut Einreiseanträge nach dem Asylgesetz. Die ÖB muss ein Visum zur Einreise aussstellen, wenn das BFA mitteilt, dass internationaler Schutz wahrscheinlich ist. Weil die Einreiseanträge schon im August 2023 beim BFA einlangten, dieses jedoch bis Dezember 2023 keine Verfahrensschritte setzte, stellte die VA eine Verfahrensverzögerung fest.
Ausschreibung einer Planstelle 2023-0.536.537 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Landespolizeidirektion Niederösterreich (LPD NÖ)	Das BMI räumte ein, der ersten Ausschreibung einer seit Juli 2022 vakanten Planstelle keine vom Bundesminister für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport genehmigte Arbeitsplatzbeschreibung zugrunde gelegt zu haben. Daher wurde das Besetzungsverfahren ausgesetzt und die LPD NÖ zu einer neuerlichen Ausschreibung aufgefordert. § 5 Abs. 3 Ausschreibungsgesetz 1989 sieht die Ausschreibung spätestens innerhalb eines Monats nach Freiwerden vor. Da die Planstelle am 31. Jänner 2024 ausgeschrieben wurde, behob das BMI den Mangel.
Ausweisleistung durch Sicherheitsunternehmern bei Gericht 2024-0.194.946 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Bei Gericht können Sicherheitsunternehmern mit der Vornahme von Sicherheitskontrollen beauftragt werden. Die Beauftragten sind jedenfalls nur dann verpflichtet sich auf Verlangen von Personen mit Vor- und Zuname sowie als Beauftragter des Sicherheitsunternehmers auszuweisen, wenn der Betroffene, einer Sicherheitskontrolle unterzogen werden soll.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Verfahrensdauer – Fortführungsantrag 2024-0.133.796 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Nach Einbringung eines Fortführungsantrags legte die Staatsanwaltschaft dem Landesgericht Eisenstadt mit September 2023 den Akt und eine Stellungnahme vor. Der Beschuldigte übermittelte ebenfalls eine Stellungnahme dazu. Dem Berichterstatter wurde der Akt im Oktober 2023 zugewiesen. Über den Antrag entschieden, wurde aber erst rund 19 Wochen danach.
Strafvollzug – Antrag auf Geldüberweisung 2023-0.891.722 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Der Antrag eines Inhaftierten der Justizanstalt (JA) Klagenfurt auf Geldüberweisung blieb unbearbeitet. Nach der Überstellung des Insassen in eine andere JA musste er einen neuerlichen Antrag stellen, da die JA Klagenfurt keine Vorkehrungen getroffen hatte, damit die Buchung auch nach der Überstellung durchgeführt werden kann.
Auszahlung der Familienbeihilfe und des Kinderbetreuungsgeldes 2024-0.137.049 (VA/BD-JF/A-1)	Finanzamt Österreich Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Das Finanzamt stoppte die Auszahlung der Familienbeihilfe an eine in Österreich lebende und arbeitende Familie aufgrund einer Anfrage der deutschen Behörden. Daraufhin wurde auch die Auszahlung des Kinderbetreuungsgeldes gestoppt. Die Familie erhielt für mehr als ein halbes Jahr keine Familienleistungen. Erst nach Einschaltung der VA wurde die Auszahlung der Leistungen wieder aufgenommen.
Versendung der Befassung der Rentenkommission an Versicherten 2024-0.263.244 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die Befassung der Rentenkommission wurde nicht an die VA, sondern an den Versicherten selbst geschickt.
Verweigerung von Krankengeld 2024-0.148.225 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Die ÖGK verweigerte einem Mann bei bloßem Verdacht auf Teilnahme an einer Schlägerei die Auszahlung des Krankengeldes. Nach Tätigwerden der VA erhielt er das Krankengeld. Die VA wies erneut darauf hin, dass hierfür eine rechtskräftige Verurteilung vorliegen müsste. Die ÖGK schloss sich dieser Rechtsansicht an.
Wiederkehrende Nachuntersuchungen bei ME-/CFS-Erkrankung 2024-0.061.718 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau leidet seit 2019 an einer ME-/CFS-Erkrankung. Sie kritisierte die wiederkehrenden belastenden Nachuntersuchungen der PVA. Im Rahmen der Prüfung des Pflegebedarfs konnte in der Folge ein Hausbesuch durchgeführt werden. Die PVA gewährte der Betroffenen eine Berufsunfähigkeitspension und erkannte ihr Pflegegeld der Stufe 2 zu.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Reha- bzw. Kuraufenthalt nach mehreren Kleinhirnschlägen 2024-0.048.735 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Nach mehreren Kleinhirnschlägen sitzt ein Mann im Rollstuhl. Trotzdem lehnte die PVA seine Anträge auf Reha- bzw. Kuraufenthalt mehrmals ohne Begründung ab. Nach Einschreiten der VA bewilligte sie den Reha-Antrag im Reha-Zentrum Münster schließlich doch.
Klimabonus 2023 – mangelhafte Gutscheine 2023-0.834.336 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Eine Frau erhielt den Klimabonus 2023 in Form von Gutscheinen. Zwei der Gutscheine konnte sie nicht einlösen, da sie defekt waren. Obwohl sie die defekten Gutscheine an das BMK sandte, brauchte das BMK mehr als zwei Monate, um den Gutschein tausch zu bearbeiten.
Dienstvertrag – Verfahrensdauer 2024-0.133.830 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Ein Lehrer trat Ende August 2023 seinen Dienst an. Über Monate hinweg erhielt er weder einen Dienstvertrag noch eine Information über die Anrechnung seiner Vordienstzeiten und somit nur einen Teil seines Entgelts. Da die BD Wien bereits seit Ende August 2023 über alle notwendigen Informationen verfügte, die zur Ausstellung des Dienstvertrages inklusive der Anrechnung von Vordienstzeiten nötig waren, kritisierte die VA die Verfahrensverzögerung.
Abfertigung nach Bundesländerwechsel und Pragmatisierung 2024-0.043.268 (VA/BD-UK/C-1) u.a.	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Die VA zeigte auf, wie für Lehrpersonen in besonderen dienstrechtlichen Konstellationen (z.B. Bundesländerwechsel, Übergang von vertraglichem auf pragmatisches Dienstverhältnis) übermäßige Gehaltsnachteile abgefedert werden könnten. Das BMBWF lehnte jedoch ab, solche Nachteile mittels Abfertigungsvereinbarungen auszugleichen.
Nichtausstellung eines Dienstvertrages 2024-0.030.414 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Obwohl ein Lehrer im November die BD Wien um Ausstellung seines Dienstvertrags (Dienstantritt Ende August 2023) ersuchte, stellte sie weder einen Dienstvertrag noch eine Information über die Anrechnung der Vordienstzeiten aus. Der Lehrer erhielt auch nur einen Teil des Entgelts. Die Auszahlung im Februar 2024 war jedenfalls verzögert. Gerade in Zeiten erhöhter Inflation sollte die Ausstellung des Dienstvertrages inklusive der Anrechnung von Vordienstzeiten zeitnahe erfolgen, um das Problem des Reallohnverlusts zu minimieren.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Großbaustelle A10 Tauernautobahn 2023-0.685.912 (VA/BD-V/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Ein Mann beschwerte sich, dass das BMK seine Eingabe, die sich auf die Verkehrsbehinderungen auf der A10 Tauernautobahn infolge der Großbaustelle bezog, nicht beantwortet habe. Die VA kritisierte die Nichtbeantwortung der Eingabe.

März

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 27	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 5	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 81	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 13	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Sperre der Notstandshilfe 2024-0.181.329 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice Steiermark (AMS Stmk)	Das AMS Judenburg warf einem Mann vor, eine Beschäftigung im Einzelhandel vereitelt zu haben und verhängte eine sechswöchige Sperre der Notstandshilfe, obwohl laut vorliegenden arbeitsmedizinischen Attesten die Beschäftigung gesundheitlich nicht zumutbar gewesen wäre. Die VA erreichte, dass das AMS die Entscheidung berichtigte und die Sperre aufhob.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Sperre des Arbeitslosengeldes 2023-0.850.161 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice Steiermark (AMS Stmk)	Das AMS Bruck/Mur warf einem Mann vor, an einer Jobbörse nicht teilgenommen zu haben und verhängte eine sechswöchige Sperre des Arbeitslosengeldes. Die VA zeigte im Zuge ihres Prüfverfahrens auf, dass die Zustellung des „Einladungsschreibens“ verspätet erfolgt war, sodass der Betroffene von der Jobbörse zu spät erfahren habe. Das AMS berichtigte die Entscheidung und hob die Sperre des Arbeitslosengeldes auf.
Aktualität von Stellenangeboten 2023-0.789.956 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice (AMS) Österreich	Aus Anlass von Hinweisen eines AMS-Kunden stellte die VA fest, dass es bei der Aktualisierung von Stellenangeboten im ejob-room des AMS in Einzelfällen zu Fehlern bei der Aktualisierung kam.
Strafvollzug – Ordnungsstraferkenntnis 2024-0.197.298 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ) Justizanstalt (JA) Sonnberg	Ein Gefangener beschwerte sich, dass über ihn eine Ordnungsstrafe verhängt und vollzogen wurde: Er musste 14 Tage lang im strengen Hausarrest verbleiben und durfte während dieser Zeit nicht arbeiten. Als besonderen Erschwerungsgrund wurde angeführt, dass von ihm eine beträchtliche Gefahr für die Sicherheit in der JA ausgehe, da er unkontrolliert „psychoaktive Substanzen“ einnehme. Zum Zeitpunkt des Erlassens des Straferkenntnisses lag jedoch noch keine Auswertung der Substanz vor.
Strafvollzug – Vergünstigung 2024-0.196.446 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ) Justizanstalt (JA) Sonnberg	Ein Insasse klagte im März 2024, dass ihm elektrische Geräte, die er in der Voranstalt als Vergünstigung erhalten habe, nicht ausgefolgt werden. Da die Anstaltsleitung nicht bereit war, die Sachen auszufolgen, musste die VA den Gefangenen an das Vollzugsgericht verweisen.
Verfahrensverzögerung 2024-0.053.211 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Obwohl das Landeskriminalamt Steiermark den Abschlussbericht zeitnahe erstattete und er im April 2023 bei der Staatsanwaltschaft einlangte, stellte diese die Enderledigung nicht zeitnah fertig. Als Grund gab sie den Wechsel des Sachbearbeiters und vordringlich zu bearbeitende Angelegenheiten an. Die Eredigung erfolgte erst im Februar 2024.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Kein Kinderbetreuungsgeld 2024-0.053.818 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Einer in Österreich lebenden und arbeitenden Familie wurde mitgeteilt, dass sie kein Kinderbetreuungsgeld erhält, wenn sie den Zweitwohnsitz in Deutschland nicht anmeldet. Nach Einschaltung der VA, die darauf hinwies, dass der Lebensmittelpunkt in Österreich liegt, wurde Kinderbetreuungsgeld gewährt.
Wochengeldfalle beim Kinderbetreuungsgeld 2023-0.459.053 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Bekommen Frauen relativ knapp hintereinander zwei Kinder, erhalten sie kein Wochengeld und damit auch kein einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld, wenn das zweite Kind noch während der Karenz, aber nach dem Auslaufen des Kinderbetreuungsgeldes für das erste Kind, geboren wird. Der OGH stellte bereits am 30.8.2022 fest, dass diese „Wochengeldfalle“ dem EU-Recht widerspricht und nicht angewendet werden darf. Dennoch ist das weiterhin der Fall. Das BMSGPK kündigte einen Gesetzesentwurf bis Sommer 2024 an.
Antrag Heimoperrente 2024-0.167.118 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Statt dem Antrag auf Heimoperrente schickt die PVA dreimal das Schreiben „Bestätigung über die Entschädigungsleistung (§ 1 HOG)“ an die Rentenkommission. Von der VA werden aber keine Entschädigungen bezahlt. Ohne Antragsformular kann der HOG-Antrag von der Rentenkommission nicht bearbeitet werden.
Begleitperson für Reha-Aufenthalt 2024-0.141.998 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Einer Frau mit Parkinson, Pflegestufe 3 und einem Behinderungsgrad von 80 % wurde eine Reha bewilligt, jedoch ohne Begleitperson. Nach nochmaliger Ablehnung der Begleitperson, trotz eines ärztlichen Briefs der die Notwendigkeit einer Begleitperson bestätigte, wandte sich die Betroffene an die VA. Nach Einschreiten der VA bewilligte die PVA die Mitnahme einer Begleitperson zum Reha-Aufenthalt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Begünstigte Selbstversicherung für Studierende 2024-0.136.908 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Einer Studentin war es aufgrund einer langjährigen Erkrankung nicht möglich, ihr Studium innerhalb der vorgesehenen Mindeststudiedauer abzuschließen. Trotz Vorlage der entsprechenden medizinischen Nachweise teilte ihr die ÖGK mit, dass die begünstigte Selbstversicherung nicht mehr möglich sei und schrieb ihr einen Betrag von rund 500 Euro monatlich zur Selbstversicherung vor. Nach Einschreiten der VA konnte der Zeitraum der begünstigten Selbstversicherung nochmals verlängert werden.
Verfahrensdauer zu Behindertenpass und Parkausweis 2024-0.074.301 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice – Landesstelle Oberösterreich (SMS OÖ)	Ein Mann beantragte im Jänner 2023 einen Behindertenpass und einen Parkausweis. Im Mai 2023 fand eine gutachterliche Untersuchung statt und im Juli 2023 legte er weitere Befunde vor. Danach erhielt der Betroffene keine Rückmeldung. Laut SMS hatte der neurologische Sachverständige die Gutachtertätigkeit eingestellt und ein weiterer Gutachter auf längere Sicht keine freien Termine. Da dieser nun wieder zur Verfügung stehe, könne das Verfahren bald abgeschlossen werden.
Langes Warten auf Erledigung des Pensionsantrags 2024-0.053.869 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau beantragte im Mai 2023, ihre Berufsunfähigkeitspension in eine Alterspension umzuwandeln. Aufgrund der langen Verfahrensdauer trat sie im Jänner 2024 an die VA heran. In der Folge erkannte die PVA mit Bescheid vom Februar 2024 den Anspruch auf Alterspension ab September 2023 zu.
Antrag Heimopferrente 2024-0.049.445 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Statt dem Antrag auf Heimopferrente schickte die PVA ein Schreiben „Bestätigung über die Entschädigungsleistung (§ 1 HOG)“ an die Rentenkommission. Von der VA werden aber keine Entschädigungen bezahlt. Ohne Antragsformular kann der HOG-Antrag von der Rentenkommission nicht bearbeitet werden.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Umschreibung eines ausländischen Führerscheines 2024-0.131.310 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Oberösterreich (LPD OÖ)	Zu Recht beschwerte sich eine Frau über die lange Dauer der Bearbeitung ihres Antrages auf Umschreibung eines ukrainischen Führerscheines von fast sieben Monaten. Der Grund für die Bearbeitungsdauer war, dass eine Bescheinigung des Landeskriminalamtes OÖ über die Echtheit des Führerscheines bei der LPD OÖ verloren gegangen war.
Einschränkung einer Lenkberechtigung 2024-0.050.313 (VA/BD-V/C-1)	Bezirkshauptmannschaft (BH) Feldkirch	Die VA beanstandete die mangelhafte Begründung eines Bescheides, mit dem die BH Feldkirch die Lenkberechtigung eines Führerscheinbesitzers befristete. Weiters war nicht nachvollziehbar, weshalb die BH einem allfälligen Rechtsmittel gegen den Bescheid die aufschiebende Wirkung aberkannte.
Veraltete Zahlscheine 2024-0.071.950 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt	Ausgegebene Zahlscheine zur Entrichtung von Gebühren für eine amtsärztliche Untersuchung enthielten keine Zahlungsreferenz, sondern den Hinweis, dass als Zahlungsnachweis nur ein Poststempel oder ein Kassastempel der Bank gilt. Laut Verkehrsamt dokumentierten die in den Selbstbedienungs-Foyers ausgegebenen Bestätigungen die Übernahme, nicht aber die Durchführung der Zahlung. Das Verkehrsamt nahm die bemängelten Zahlscheine aus der Verwendung. Künftig werden Parteien nur noch die Bankverbindung des Verkehrsamtes für eine Überweisung erhalten. Der Zahlungseingang wird dann in der Verrechnungsstelle vor Zuweisung zum Amtsarzt überprüft.
Rückgabe eines Führerscheines 2023-0.874.225 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt	Einem Autofahrer wurde der Führerschein vorläufig wegen vermuteter Suchtmittelbeeinträchtigung abgenommen. Die Blutuntersuchung widerlegte dies. Der Mann ersuchte daher das Verkehrsamt mit E-Mail um Wiederausfolgung des Führerscheines. Erst rund zwei Wochen nach Erhalt des Blutbefundes teilte die Behörde dem Mann mit E-Mail mit, dass er sich den Führerschein abholen könne. Die VA kritisierte, dass das Verkehrsamt den Mann nicht umgehend zur Führerscheinausfolgung eingeladen hatte.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Bewertung eines ausländischen Bildungsabschlusses 2024-0.132.989 (VA/BD-WF/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung	Die VA beanstandete, dass die Bewertung eines ukrainischen Hochschulabschlusses fast ein Jahr dauerte. Im Anerkennungs- und Bewertungsgesetz ist dafür eine Frist von längstens drei Monaten vorgegeben. Die Behörde begründete die Verfahrensdauer mit einem erhöhten Antragsaufkommen sowie technischen Problemen bei der Abwicklung des konkreten Ansuchens und kündigte eine Personalaufstockung an.
Gesundheit – Versorgungsbedarf bei Long-/Post-COVID bzw. ME/CFS 2023-0.697.340 (VA/W-GES/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) Alle Länder	Die VA stellte im Rahmen eines amtsweigigen Prüfverfahrens fest, dass sich die Versorgungslage für Betroffene einer postvirenalen Erkrankung (insbesondere ME/CFS bzw. Long-COVID) in den einzelnen Bundesländern sehr unterschiedlich darstellt, jedoch in keinem Bundesland ausreichend ist. Seitens des BMSGPK wird ein Kompetenzzentrum zu ME/CFS eingerichtet werden, das wissenschaftlich und beratend tätig werden kann. Versorgungszentren als direkte Anlauf- oder Beratungsstelle für Betroffene sind, soweit bekannt, nicht geplant, wären aus Sicht der VA jedoch notwendig.

Februar

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 40	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 47	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 15	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Karte für Geduldete – Verfahrensdauer 2024-0.020.994 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Bereits im Jahr 2023 stellt die VA fest, dass das BFA im Verfahren eines russischen Staatsbürgers 13 Monate ab Antragstellung keine Verfahrensschritte setzte. Im Jänner 2024 wandte sich der Mann erneut an die VA, da sein Verfahren noch immer nicht abgeschlossen war. Das Prüfverfahren ergab, dass das BFA seit der ersten Stellungnahme des BMI im August 2023 abermals keine weiteren Verfahrensschritte setzte.
Personalausweis – Verfahrensdauer 2023-0.917.653 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Bezirkshauptmannschaft (BH) Hallein	Die VA beanstandete, dass die BH Hallein nicht binnen drei Monaten über einen Antrag auf Ausstellung eines Personalausweises entschied, sondern zehn Monate benötigte. Da das BMI die Passbehörde sensibilisierte und diese den Personalausweis im laufenden Prüfverfahren übermittelte, sah die VA den Fehler als behoben an.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltsbeendigung – Verfahrensdauer 2023-0.889.049 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) Magistratsabteilung (MA) 35, Wien	Ein Mann beantragte im April 2022 bei der MA 35 eine Verlängerung seiner Aufenthaltsbewilligung Student. Im Juni 2022 wies die MA 35 den Antrag ab. Im Jänner 2023 langte der Akt des Landesverwaltungsgerichts (LVwG) wegen Aufenthaltsbeendigung beim BFA ein. Erst im Jänner 2024 teilte das BFA der MA 35 sowie dem LVwG mit, eine Rückkehrentscheidung erlassen zu wollen. Die Verzögerung sei auf die hohen Antragszahlen zurückzuführen.
Dienstrecht – Verfahrensdauer 2023-0.876.594 (VA/BD-I/C-1)	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Ein Mann erhob gegen einen dienstrechtlichen Bescheid im Februar 2023 Beschwerde an das BVwG. Die VA beanstandete, dass das Gericht elf Monate lang keine Verfahrensschritte setzte. Da das BVwG das Verfahren Ende Jänner 2024 abschloss, sah die VA den Beschwerdegrund als behoben an.
Verfahrensdauer 2023-0.880.997 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Antrag auf Fortführung wurde binnen weniger Tage mit einer Stellungnahme im Mai 2023 an das Landesgericht für Strafsachen Graz weitergeleitet. Das Landesgericht entschied über diesen aber erst mit Beschluss von Ende Dezember 2023. Als Grund für die Dauer wurde die starke Auslastung des betreffenden Richters mit – prioritär zu behandelnden – sehr umfangreichen Hauptverhandlungs- und zum Teil Haftakten genannt.
Verfahrensdauer 2023-0.898.718 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Für Justizwachebedienstete besteht seit dem 1. Jänner 2023 die Möglichkeit, mit Schwerarbeitszeiten in Pension zu gehen. Das BMJ brauchte für die Erhebungen zum Antrag eines Justizwachebeamten vom Mai 2023 auf bescheidmäßige Feststellung der Anzahl seiner Schwerarbeitszeiten bis Jänner 2024. Erst dann konnte dem Justizwachebeamte Parteiengehör zum Ermittlungsergebnis eingeräumt werden.
Irrtum bei Weiterleitung des Antrages 2024-0.094.500 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die Befassung der Rentenkommission wurde nicht an die VA geschickt, sondern an den gehörlosen Antragsteller.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Behindertenpass bzw. Parkausweis – Verfahrensdauer 2023-0.916.900 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice Salzburg (SMS Sbg)	Ein Mann stellte einen Antrag auf Zusatzeintragung „Unzumutbarkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel“ in den Behindertenpass. Erst knapp ein Jahr später, als er im Rahmen des Parteiergehörs sein Anliegen vorbrachte, beauftragte das SMS eine neuerliche medizinische Begutachtung. Das Zweitgutachten bestätigte einen Grad der Behinderung von 80% und das – zuvor verneinte – Vorliegen der Voraussetzungen für die Zusatzeintragung in den Behindertenpass.
Anrechnung von Vordienstzeiten 2023-0.829.595 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Eine Frau arbeitete seit August 2009 als AHS- bzw. BHS-Lehrerin. Als sie ihren unbefristeten Vertrag bekam, wurden Jahre, in denen sie an der Universität Klagenfurt und an der Fachhochschule Kärnten gearbeitet hatte, nicht angerechnet. Da die Besoldungsreform die Anrechnung mittlerweile ermöglichte, stellte die Frau 2019 bei der BD Wien einen Antrag. Fast vier Jahre später erhielt die Lehrerin noch immer keine Nachzahlung. Das BMBWF begründete die Verzögerung mit einem hohen Verwaltungsaufwand bei der BD Wien.
Verspätete Auszahlung der Jubiläumszuwendung 2023-0.637.980 (VA/BD-UK/C-1) 2023-0.475.271 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Aufgrund organisatorischer Probleme (insbesondere Personalmangel) bei der BD Wien verzögerte sich die Auszahlung der Jubiläumszuwendungen bei den Betroffenen und anderen Personen um mehr als ein Jahr. Nach Einschreiten der VA wurde die Zahlung zeitnah durchgeführt. Die BD weigerte sich aber, den Betroffenen Schadenersatz für die durch den Zahlungsverzug verursachte hohe inflationsbedingte Wertminderung zu leisten.

Jänner

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 3	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 48	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 67	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 35	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Berichtigung einer Geburtsurkunde 2023-0.757.991 (VA/BD-I/C-1)	Standesamt Wien-Zentrum Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA kritisierte, dass ein Verfahren zur Berichtigung einer Geburtsurkunde des Standesamts Wien-Zentrum nach wie vor verzögert wird. nach dem Einlangen des Berichts der Berufsvertretungsbehörde in New Delhi ab Mai 2023. Da das Verfahren bereits seit zwei Jahren anhängig ist, regte die VA beim BMI als oberste Personenstandsbehörde den raschen Abschluss an.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Verfahrensdauer 2023-0.891.687 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Insasse einer Justizanstalt stellte im Juni 2023 einen Antrag auf Erlassung eines Auskunftsverweigerungsbescheides beim BMJ. Das BMJ bestätigte im Jänner 2024 der VA das Einlangen des Antrags und teilte mit, bedauerlicherweise unterblieb irrtümlich eine zeitgerechte Bearbeitung. Der Bescheid werde umgehend nachgeholt.
Abtretung an zuständige Behörde 2023-0.865.089 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.865.060 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.865.032 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.865.008 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Obwohl ein Mann über die Unzuständigkeit der DSB aufgeklärt worden war, brachte er beharrlich Beschwerden gegen Verantwortliche in Italien bei der DSB und nicht bei der italienischen Datenschutz-Aufsichtsbehörde ein. Zur Abtretung von einigen dieser 24 alleine im Oktober 2021 eingebrachten Beschwerden brauchte die DSB rund zwei Jahre.
Vorlage an Bundesverwaltungsgericht 2023-0.805.566 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.805.549 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.805.533 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.805.494 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Ein Mann beschwerte sich mehrfach bei der DSB. Da sie seinen Anträgen nicht folgte, brachte er Beschwerden ein, die dem Bundesverwaltungsgericht vorzulegen waren. Für die Vorlagemitteilungen benötigte die DSB mehr als neun Monate.
Abfertigungsdauer eines Bezirksgerichts 2023-0.702.562 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In einer Exekutionssache bewilligte ein Bezirksgericht im März 2023 einen Antrag auf Vollzug der Fahrnisexekution. Dieser Beschluss wurde – aufgrund von Personalausfällen – erst im September 2023 an die verpflichtete Partei abgefertigt.
Psychiatrische Behandlung in einer Justizanstalt 2023-0.371.408 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Eine Mutter zeigte auf, dass ihr Sohn im Maßnahmenvollzug in der Justizanstalt (JA) Stein keine seinem Zustand entsprechende Behandlung erhalten würde. Diese ist nur in einem medizinisch psychiatrischen Umfeld, wie in einer Psychiatrie bzw. einer Forensik möglich. Die JA Stein kann dies mit der derzeitigen Ausstattung unmöglich leisten. Das BMJ stellte eine Verlegung in das forensisch therapeutische Zentrum in Asten in Aussicht.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Kinderbetreuungsgeld 2023-0.881.095 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Trotz bewilligter Ratenvereinbarung wurde das Kinderbetreuungsgeld aufgrund eines Fehlers der Behörde nicht in drei monatlichen Raten ,sondern auf einmal einbehalten.
Kinderbetreuungsgeld 2023-0.819.498 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Eine Mutter erhielt erst mehr als eineinhalb Jahre nach Antragstellung Kinderbetreuungsgeld, weil sie im EU-Ausland arbeitete. Die Berufstätigkeit beendete sie aber schon sechs Monate vor der Geburt. Damit verletzte die Behörde die gesetzlich vorgeschriebene Verfahrensdauer und die EU-rechtlich regelte vorläufige Leistungspflicht des Wohnstaates.
Kinderbetreuungsgeld 2023-0.522.492 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Eine in Österreich lebende Familie erhielt erst zwei Jahre nach Antragstellung das Kinderbetreuungsgeld, weil der Vater im EU-Ausland arbeitet. Damit verletzte die Behörde die gesetzlich vorgeschriebene Verfahrensdauer und die EU-rechtlich regelte vorläufige Leistungspflicht des Wohnstaates..
Antrag Heimopferrente 2024-0.033.018 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice (SMS) Wien	Ein Mann bezieht einen Ruhegenuss der Gemeinde Wien. Trotzdem forderte ihn das SMS Wien auf, eine Entschädigung beim Land Kärnten zu beantragen. Eigentlich müsste der Antrag auf Heimopferrente der Rentenkommission der VA vorgelegt werden. Zusätzlich verwies ihn die Behörde auch noch an die falsche Anlaufstelle für Heimkinder, denn in seinem Fall ist die Ombudsstelle der Katholischen Kirche zuständig.
(Alters-)Diskriminierung beim Zugang zu Förderungen 2023-0.720.689 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Die Kritik eines Mannes war Anlass für eine amtswegige Prüfung: Dieser konnte nur mit Hilfe seines Sohnes den Online-Antrag für die Förderung eines Faltrades im Rahmen des Aktionsprogramms „klimaaktiv mobil – 2023“ stellen. Das BMK begründete dies mit der sparsamen und zweckmäßigen Verwendung öffentlicher Mittel. Es wollte aber andere Lösungen anbieten. Da dies nicht aus dem Förderleitfaden hervorgeht und andere Ministerien auch Förderanträge in Papierform berücksichtigen, kritisierte die VA, dass die Online-Antragstellung potentiell Personen ausschließt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Anerkennung einer Sportlehrerausbildung 2023-0.635.022 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Auf der Website der Bundessportakademie fand sich ein Passus, der bei den Absolventinnen und Absolventen hinsichtlich der Lehrbefähigung als Sportpädagogen falsche Erwartungen wecken konnte. Nach Einschreiten der VA sagte das BMBWF zu, die Informationen zu berichtigen. Weiters stellte es eine klare Regelung in Aussicht, inwieweit die Anrechnung von Lehrgängen an der Akademie auf ein Sportlehrerstudium möglich ist.
Nachschulung und Verlängerung der Führerscheinprobezeit 2023-0.836.234 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt	Das Verkehrsamt ordnete rechtswidrig eine Nachschulung an und verlängerte die Probezeit um ein Jahr, da ein Führerscheinbesitzer die erlaubte Höchstgeschwindigkeit außerhalb des Ortsgebietes um 31 km/h überschritten hatte. Dies wäre aber erst ab einer Überschreitung von 40 km/h zulässig gewesen.
Strafe wegen Verkehrssicherheit eines KFZ 2023-0.590.980 (VA/BD-V/C-1)	Bezirkshauptmannschaft (BH) Graz-Umgebung	Ein Mann beschwerte sich über die Dauer eines Verwaltungsstrafverfahrens. Die VA kritisierte, dass die BH Graz-Umgebung innerhalb von mehr als sechs Monaten keine Schritte gesetzt hatte und regte an, das Verfahren zeitnahe abzuschließen.
Strafen wegen Übertretungen mit gestohlenen KFZ-Kennzeichen 2023-0.395.011 (VA/BD-V/C-1)	Landespolizeidirektion (LPD) OÖ	Obwohl eine Frau den Diebstahl ihrer KFZ-Kennzeichen angezeigt hatte, erhielt sie Anonymverfügungen, da damit Verkehrsübertretungen begangen wurden. Sie musste aktiv die LPD OÖ über die Diebstahlsanzeige informieren, damit die Verfahren eingestellt wurden. Die Behörde verwies auf Fehler, da ihre Daten unzulässig in das Strafprogramm übernommen worden waren. Entsprechende Schulungen seien erfolgt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Energiekostenpauschale für Unternehmen 2023-0.691.379 (VA/BD-WA/C-1)	Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW)	Das BMAW lehnte einen Antrag auf Bewilligung der Energiekostenpauschale für Unternehmen aus formalen Gründen ab, weil die Zahlen nicht jenen aus der Umsatzsteuervoranmeldung bzw. einer bescheidmäßigen unterjährigen Umsatzsteuerfestsetzung entsprachen. Das BMAW räumte ein, dass es aufgrund falscher oder nicht verfügbarer Daten zu inkorrekt Ablehnungen gekommen sei. Wegen des vollautomatisierten Ablaufs sei eine Korrektur nicht möglich. Diese Sonderfälle sollen im Jahr 2024 die Möglichkeit erhalten, erneut einzureichen.
Genehmigung eines Rehabilitationsverfahren 2023-0.809.060 (VA/OÖ-GES/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau beantragte ein Rehabilitationsverfahren, dass ein auf ihre ME/CFS (Long-Covid)-Erkrankung zugeschnittenes Therapieprogramm anbietet. Statt eine Reha in einer dafür spezialisierten Einrichtung zu genehmigen, bewilligte die PVA die Teilnahme am Projekt „Gesundheitsvorsorge Aktiv“ in einer allgemeinen Reha-Einrichtung. Aufgrund ihrer Erkrankung ist es der Betroffenen jedoch nicht möglich eine solche Reha zu absolvieren. Körperliche Belastung oder Aktivierung würde zu einer Verschlechterung ihrer Symptome führen. Die VA konnte eine Bewilligung für einen Aufenthalt in der spezialisierten Rehaklinik erreichen.