



VOLKSANWALTSCHAFT

Bericht

der Volksanwaltschaft
an den Wiener Landtag

2010

Vorwort

Bürgerinnen und Bürger haben ein Anrecht auf transparente Verwaltungsstrukturen und nachvollziehbare Behördenentscheidungen. Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit 1977 unabhängig die tägliche Arbeit der Verwaltungsbehörden und prüft die Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen.

Wien hat durch seine Landesverfassung die Volksanwaltschaft auch dazu berufen, die Verwaltung des Landes und der Gemeinde zu kontrollieren. Der 32. Bericht an den Wiener Landtag liegt nun vor und beinhaltet die Ergebnisse der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft im Bereich der Landes- und Gemeindeverwaltung im Land Wien für das Jahr 2010. Der erste Teil des Berichtes bietet eine kompakte statistische Übersicht zu Fallzahlen und Arbeitsschwerpunkten. Die detaillierten Ergebnisse der Prüfverfahren werden im zweiten Teil des Berichtes erläutert.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft kontrollieren darüber hinaus alle Behörden, Ämter und Dienststellen in Wien, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Die detaillierten Ergebnisse dieser Prüftätigkeit finden sich im 34. Bericht über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2010 an den Nationalrat und den Bundesrat.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft danken an dieser Stelle besonders allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre engagierte Tätigkeit. Auch die gute Zusammenarbeit mit allen Bediensteten von Behörden und sonstigen Verwaltungseinrichtungen im Land Wien ist hervorzuheben. Insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Geschäftsbereiches Personal und Revision, Gruppe Interne Revision, leisten einen wesentlichen Beitrag zur raschen und effizienten Verwaltungskontrolle im Land Wien.



Dr. Peter Kostelka



Dr. Gertrude Brinek



Mag.ª Terezija Stoitsits

Wien, im April 2010

Inhaltsverzeichnis

Seite

1.	LEISTUNGSBILANZ 2010	13
1.1.	Arbeits- und Prüfschwerpunkte	13
2.	PRÜFTÄTIGKEIT	17
2.1.	Geschäftsgruppe Bildung, Jugend, Information und Sport	17
2.2.	Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales	25
2.3.	Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke - Friedhöfe Wien GmbH	45
2.4.	Geschäftsgruppe Integration, Frauenfragen, KonsumentInnenschutz und Personal	49
2.5.	Geschäftsgruppe Kultur und Wissenschaft	61
2.6.	Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung	63
2.7.	Geschäftsgruppe Umwelt	67
2.8.	Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung	73

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
AbgEO	Abgabenexekutionsordnung
ABl	Amtsblatt
Abs.	Absatz
ADV	Automationsunterstützte Datenverarbeitung
AG	Aktiengesellschaft
AHS	Allgemeinbildende höhere Schule(n)
AKH	Allgemeines Krankenhaus
AMA	Agrarmarkt Austria
AMS	Arbeitsmarktservice
ANV	Arbeitnehmerveranlagung
Art.	Artikel
ASFINAG	Autobahnen- und Schnellstraßen-Finanzierungs-Aktiengesellschaft
ASG	Arbeits- und Sozialgericht
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AsylG	Asylgesetz
AsylGH	Asylgerichtshof
AUVA	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BAA	Bundesasylamt
BAO	Bundesabgabenordnung
BBG	Bundesbehindertengesetz
BDG	Beamten-Dienstrechtsgesetz
BEinstG	Behinderteneinstellungsgesetz
BG	Bezirksgericht
BGBI.	Bundesgesetzblatt
Bgld	Burgenland
Bgld Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Burgenländischen Landtag
BH	Bezirkshauptmannschaft
BHS	Berufsbildende höhere Schule(n)
BIG	Bundesimmobiliengesellschaft m.b.H.
BIP	Bruttoinlandsprodukt
BKA	Bundeskanzleramt
BM ...	Bundesministerium ...
BMASK	... für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
BMeiA	... für europäische und internationale Angelegenheiten

Abkürzungsverzeichnis

BMF	... für Finanzen
BMFöD	... für Frauen und öffentlicher Dienst
BMG	... für Gesundheit
BMI	... für Inneres
BMJ	... für Justiz
BMLFUW	... für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft
BMLVS	... für Landesverteidigung und Sport
BMUKK	... für Unterricht, Kunst und Kultur
BMVIT	... für Verkehr, Innovation und Technologie
BMWF	... für Wissenschaft und Forschung
BMWFJ	... für Wirtschaft, Familie und Jugend
BP	Bundespolizei
BPD	Bundespolizeidirektion
BPGG	Bundespflegegeldgesetz
BRG	Bundesrealgymnasium
BRZ GmbH	Bundesrechenzentrum GmbH
BSB	Bundessozialamt
BStMG	Bundesstraßen-Mautgesetz
BStG	Bundesstraßengesetz
bspw.	beispielsweise
BVA	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities
d.h.	das heißt
dgl.	dergleichen
DSK	Datenschutzkommission
dzt.	derzeit
EAST	Erstaufnahmestelle
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
EheG	Ehegesetz
EinstV	Einstufungsverordnung
ELAK	Elektronischer Akt
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
EO	Exekutionsordnung

ESF	Europäischer Sozialfonds
EStG	Einkommensteuergesetz
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUR	Euro
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
exkl.	exklusive
Fa.	Firma
FA	Finanzamt
FB	Familienbeihilfe
(f)ff.	folgend(e) (Seite, Seiten)
FLAF	Familienlastenausgleichsfonds
FLAG	Familienlastenausgleichsgesetz
FPG	Fremdenpolizeigesetz
FRÄG	Fremdenrechtsänderungsgesetz
FSG	Führerscheinggesetz
GBK	Gleichbehandlungskommission
GBK/GAW-G	Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft
GBK-GO	Gleichbehandlungskommissions-Geschäftsordnung
GD	Generaldirektor
gem.	gemäß
Ger. Bez.	Gerichtsbezirk
GEG	Gerichtliches Einbringungsgesetz
G(es)mbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GewO	Gewerbeordnung
GGG	Gerichtsgebührengesetz
GIBG	Gleichbehandlungsgesetz
GOG	Gerichtsorganisationsgesetz
GSVG	Gewerbliches Sozialversicherungsgesetz
GZ.	Geschäftszahl
ha	Hektar
HAK	Handelsakademie
HLA	Höhere Bundeslehranstalt
HBLVA	Höhere Bundeslehr- und Versuchsanstalt
HLA	Höhere Lehranstalt

Abkürzungsverzeichnis

HTBLA	Höhere Technische Bundeslehranstalt
HTL	Höhere Technische Lehranstalt
i.d.(g.)F.	in der geltenden Fassung
i.d.R.	in der Regel
inkl.	inklusive
inländ.	inländisch
IT	Informationstechnologie
i.V.m.	in Verbindung mit
i.w.S.	im weiteren Sinne
JA	Justizanstalt
Kap.	Kapitel
KBG	Kinderbetreuungsgeld
KBGG	Kinderbetreuungsgeldgesetz
KFG	Kraffahrgesetz
KFZ	Krafffahrzeug
kg	Kilogramm
km	Kilometer
KO	Konkursordnung
KOVG	Kriegsopferversorgungsgesetz
Ktn	Kärnten
Ktn Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Kärntner Landtag
LAD	Landesamtsdirektion
leg. cit.	legis citatae
LG	Landesgericht
LGBl.	Landesgesetzblatt
LH	Landeshauptmann
lit.	litera (Buchstabe)
LKA	Landeskriminalamt
LKW	Lastkraftwagen
LPK	Landespolizeikommando
LReg	Landesregierung
LSR	Landesschulrat
m ²	Quadratmeter
m ³	Kubikmeter

MA	Magistratsabteilung
MinroG	Mineralrohstoffgesetz
Mio.	Million(en)
mm	Millimeter
Mrd.	Milliarde(n)
MRG	Mietrechtsgesetz
N.N.	Beschwerdeführerin, Beschwerdeführer
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NÄG	Namensrechtsänderungsgesetz
NGO	Non-Governmental Organization
NÖ	Niederösterreich
NÖ Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Niederösterreichischen Landtag
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
NoVAG	Normverbrauchsabgabegesetz
ÖB	Österreichische Botschaft
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
ÖBFA	Österreichische Bundesfinanzierungsagentur
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
OeNB	Österreichische Nationalbank
OGH	Oberster Gerichtshof
ÖIAG	Österreichische Industrieholding AG
OLG	Oberlandesgericht
OÖ	Oberösterreich
OÖ Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Oberösterreichischen Landtag
OPEC	Organization of Petroleum Exporting Countries
ORF	Österreichischer Rundfunk
PaßG	Paßgesetz
PaßG-DV	Paßgesetz-Durchführungsverordnung
PAZ	Polizeianhaltezentrum
PC	Personalcomputer
PI	Polizeiinspektion
PG	Pensionsgesetz
Pkt.	Punkt
PB	Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat
PSiG	Personenstandsgesetz
PVA	Pensionsversicherungsanstalt

Abkürzungsverzeichnis

RA	Rechtsanwältin/Rechtsanwalt
rd.	rund
reg. Gen.	registrierte Genossenschaft
RH	Rechnungshof
Rz.	Randziffer
S.	Seite
Sbg	Salzburg
Sbg Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Salzburger Landtag
SGKK	Salzburger Gebietskrankenkasse
SPG	Sicherheitspolizeigesetz
SP-V-Gesetz	Bundesgesetz über die strategische Prüfung im Verkehrsbereich
StA	Staatsanwaltschaft
StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz
StF	Stammfassung
StGB	Strafgesetzbuch
Stmk	Steiermark
Stmk Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Steiermärkischen Landtag
StPO	Strafprozessordnung
StudFG	Studienförderungsgesetz
StVG	Strafvollzugsgesetz
StVO	Straßenverkehrsordnung
SVA	Sozialversicherungsanstalt
t	Tonne(n)
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
TSchG	Tierschutzgesetz
TU	Technische Universität
u.a.	unter anderem
u.Ä.	und Ähnliches
u.a.m.	und andere(s) mehr
u.dgl.	und dergleichen
UBAS	Unabhängiger Bundesasylsenat
UFS	Unabhängiger Finanzsenat
UG	Universitätsgesetz
UN	United Nations
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization
UNO	United Nations Organization
USt	Umsatzsteuer
usw.	und so weiter
u.v.a.	und viele(s) andere
UVS	Unabhängiger Verwaltungssenat
VA	Volksanwaltschaft
VAEB	Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau
VBG	Vertragsbedienstetengesetz
VfGH	Verfassungsgerichtshof
VfSlg.	Sammlung der Erkenntnisse und wichtigsten Beschlüsse des Verfassungsgerichtshofes
vgl.	vergleiche
v.H.	von Hundert
Vlbg	Vorarlberg
VstG	Verwaltungsstrafgesetz
VwGG	Verwaltungsgerichtshofgesetz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
Wien Bericht	Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag
WRG	Wasserrechtsgesetz
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
Zl.	Zahl
ZPO	Zivilprozessordnung
z.T.	zum Teil

1. Leistungsbilanz 2010

1.1. Arbeits- und Prüfschwerpunkte

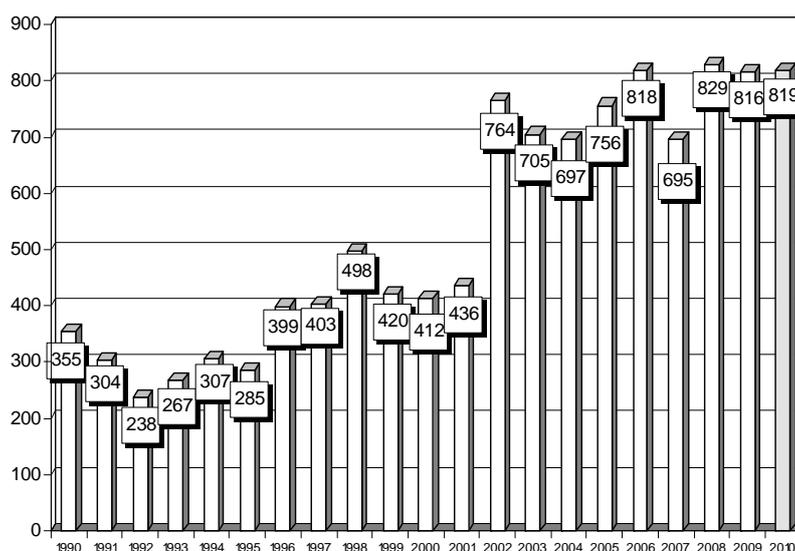
Die Bundesverfassung legt den Prüfauftrag der VA fest: Auf Bundesebene kontrolliert sie die gesamte öffentliche Verwaltung, also auch alle Behörden, Ämter und Dienststellen in Wien, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. 1.366 dieser Fälle wurden 2010 bearbeitet, 2009 waren es 1.175 Fälle. Die detaillierten Ergebnisse dieser Prüftätigkeit finden sich im 34. PB für das Berichtsjahr 2010.

Prüfauftrag Bund

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

Prüfauftrag Land und Gemeinde

Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung



Im Berichtsjahr fühlten sich 819 Wienerinnen und Wiener von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung schlecht behandelt oder unzureichend informiert. Sie wandten sich an die VA, weil sie Sorge hatten, nicht zu ihrem Recht zu kommen. Nach einem dramatischen Anstieg der Beschwerden 2008 um mehr als 19 Prozent stabilisierten sich die Zahlen der Prüffälle in den Jahren 2009 und 2010 auf diesem Niveau.

Beschwerdeaufkommen stabilisiert sich

Erledigte Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2010

	2010	2009
Prüfverfahren abgeschlossen - kein Missstand in der Verwaltung	425	475
Prüfverfahren abgeschlossen - Missstand in der Verwaltung	89	63
Prüfverfahren unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch)	98	88
VA nicht zuständig	37	64
Beschwerde zurückgezogen	83	73
Beschwerde war nicht zur Behandlung geeignet	6	13
Erledigte Beschwerden insgesamt	739	776

Insgesamt konnten 739 Fälle (Stichtag: 1.3.2011) abgeschlossen werden, die im Berichtsjahr an die VA herangetragen worden waren. Bei 89 Prüfverfahren wurde ein Missstand in der Verwaltung festgestellt. Dies entspricht 12 Prozent aller insgesamt erledigten Beschwerden und stellt einen erheblichen Anstieg im Vergleich zum Vorjahr dar (2009: 8,1 Prozent). Bei 425 Prüfverfahren stellte sich heraus, dass das Vorgehen der Behörde korrekt war. Die VA informierte dann die Betroffenen über die Rechtslage und eventuell mögliche Lösungsansätze für ihr Problem.

12 % der erledigten Beschwerden

In 98 Fällen fielen Beschwerden zwar in die Aufgabenbereiche der VA, von Anfang an war aber kein Missstand festzustellen. In diesen Fällen ging es vor allem um zusätzliche Informationen und rechtliche Auskünfte. Knapp 37 Fälle betrafen Fragen außerhalb des Prüfauftrages der VA. Auch hier versuchte die VA den Betroffenen mit Auskunft und Rat zur Seite zu stehen, den Kontakt mit den zuständigen Behörden herzustellen und mögliche Lösungsansätze zu skizzieren.

Rat und Auskunft

An der Spitze der getätigten Beschwerden stehen auch 2010 wieder Probleme mit allg. Gemeindeangelegenheiten. Die 229 Fälle reichten von Schwierigkeiten mit Gemeindewohnungen bis zu Problemen im Verlauf eines Bauverfahrens. Beschwerden im Bereich der Sozialhilfe und der Jugendwohlfahrt weisen im Vergleich zum Vorjahr zwar einen Rückgang von 5,6 Prozent auf, befinden sich mit insgesamt 184 Fällen aber immer noch an zweiter Stelle. Fragen rund um die Staatsbürgerschaft und Probleme mit der Wählerevidenz fallen in einen weiteren

Prüfschwerpunkte

Bereich, der im Berichtsjahr 101 Prüfverfahren umfasste und im Vergleich zum Jahr 2009 einen leichten Rückgang aufweist. Ein nennenswert hoher Anstieg erfolgte hingegen im Bereich des Gesundheitswesens; hier wurden im Berichtszeitraum 44 Fälle bearbeitet, was beinahe einer Verdoppelung der im Vorjahr behandelten Fälle (2009: 27) entspricht.

Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2010

Inhaltliche Schwerpunkte

	2010	2009
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	229	234
Sozialhilfe, Jugendwohlfahrt	184	195
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	101	112
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	100	98
Gesundheitswesen	44	27
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	38	33
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	30	26
Gewerbe- und Energiewesen	25	20
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	21	29
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	21	17
Landes- und Gemeindestraßen	13	13
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	12	10
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	1	1
Wissenschaft, Forschung und Kunst	0	1
GESAMT	819	816

Die Bürgerinnen und Bürger schätzen es, die VA persönlich, schriftlich oder telefonisch völlig unkompliziert erreichen zu können. Im Berichtsjahr wandten sich insgesamt 7.600 Personen an den Auskunftsdienst der VA um Erstinformationen zu erhalten, sich konkret über Behörden zu beschwerden oder sich nach dem Stand ihres Verfahrens zu erkundigen.

Unkomplizierter Kontakt

Traditionell sehr beliebt sind die Sprechtage der Mitglieder, die Betroffenen die Möglichkeit geben ihre Anliegen persönlich mit der Volksanwältin oder dem Volksanwalt zu besprechen. Als Antwort auf diese

Angebot an Sprechtage in Wien massiv erhöht

steigende Nachfrage baute die VA ihr Angebot 2010 massiv aus und bot österreichweit 273 Sprechtage an. Aufgrund des großen Einzugsgebietes wurde auch das Angebot in Wien von 54 Sprechtagen im Vorjahr auf insgesamt 74 Sprechtage im Berichtsjahr erhöht.

Die VA startete im Juli 2010 ihr neues Internetportal unter www.volksanwaltschaft.gv.at und bietet darauf kompakte Information über die Tätigkeit des Kontrollorgans. So wird es Betroffenen noch leichter gemacht sich bei Problemen und Fragen an die VA zu wenden. Die Erfahrungen der ersten Monate haben gezeigt, dass Userinnen und User besonders die detaillierten Ankündigungen der Sprechtagstermine schätzen. Sehr gut angenommen wird auch das Online-Formular, mit dessen Hilfe man in nur wenigen Schritten eine elektronische Beschwerde bei der VA einbringen kann. Informationen über die Arbeit der Volksanwaltschaft sind auf dieser Webseite auch auf Englisch, Spanisch, Französisch, Türkisch, Kroatisch und Slowenisch verfügbar. Entsprechend international ist auch die Userstruktur: Seit Bestehen der neuen Homepage konnten Zugriffe aus 80 verschiedenen Staaten verzeichnet werden.

Neuer Internetauftritt

Auch die ORF Sendung "Bürgeranwalt" blieb 2010 eine wichtige Plattform für die Anliegen der VA und bilanzierte sehr erfreulich. Als eine der wenigen Sendungen konnte sie ihren hohen Marktanteil von 28 Prozent trotz starker Konkurrenz halten. Im Schnitt verfolgten rund 317.000 Zuseherinnen und Zusehern jeden Samstagabend diese TV-Sendung, die auch 2010 wieder zahlreiche Fälle aus Wien behandelte. Volksanwalt Dr. Peter Kostelka thematisierte die angeblich positiven Änderungen im Sozialhilfegesetz, die pflegende Angehörige in der Realität aber nur mit zusätzlichen finanziellen Belastungen konfrontieren und auch unzählige Wienerinnen und Wiener belasten. Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek kritisierte in einer Sendung die unzureichende Barrierefreiheit am Arbeits- und Sozialgericht in Wien-Josefstadt und erreichte ein breites Publikum, als sie die Betroffenen einer Garagenüberschwemmung unterstützte, nachdem Wiener Wohnen für die an den Autos entstandenen Schäden keinerlei Verantwortung übernehmen wollte. Volksanwältin Mag.^a Terezija Stoisits kritisierte einen Bescheid des Denkmalamtes, der die Verbauung einer denkmalgeschützten Grünfläche im Wiener Augarten ermöglicht und zu starken Protesten von Anrainerinnen und Anrainern führte. Außerdem thematisierte sie das Problem vieler Eltern in NÖ, die ihre Kinder in Wien in den Kindergarten geben möchten oder müssen, aber dann nicht von dem neuen kostenlosen Pflichtjahr profitieren können.

"Bürgeranwalt" wöchentlich im ORF

2. Prüftätigkeit

2.1. Geschäftsgruppe Bildung, Jugend, Information und Sport

Jugendwohlfahrt

Verletzung der Informationspflicht durch das Jugendamt

Es ist Aufgabe der Jugendwohlfahrt, den obsorgeberechtigten Elternteil von allen für Minderjährige elementaren Belange auch dann zu informieren, wenn die faktische Pflege und Erziehung von anderen Personen wahrgenommen wird. Dies gilt selbstverständlich gerade auch dann, wenn sich Minderjährige in Krisensituationen befinden oder gar einen Suizidversuch unternommen haben. Es darf nicht übersehen werden, dass die Obsorge-regelungen dem Obsorgeträger Rechte zuordnen, die ohne eine anders lautende gerichtliche Entscheidung nicht abdingbar sind. Daher besteht eine aus Art 8 MRK sowie aus Art 2, 1. ZProtMRK abgeleitete, verfassungsrechtlich gebotene Verpflichtung zum Schutz dieser elterlichen Rechte.

Frau N.N. teilte der VA mit, dass sie nach der Scheidung Wien verlassen und in ein anderes Bundesland gezogen wäre. Die Obsorge für ihren nun 12 jährigen Sohn wurde ihr vom Pflugschaftsgericht zugesprochen, doch sei sie nach einer Phase, in der dieser zwischen den Wohnsitzen beider Eltern hin- und her pendelte, den Wünschen des Minderjährigen gefolgt und war damit einverstanden war, dass dieser hauptsächlich beim Vater lebt und damit sein gewohntes Umfeld behält. In anderen Fragen habe es aber immer wieder auch Streit zwischen den Eltern gegeben. Sie könne daher nicht verstehen, weshalb sie über einen Selbstmordversuch des Minderjährigen im Jänner 2010 vom Jugendwohlfahrtsträger nicht informiert wurde und nur durch Zufall davon erfahren habe. Die Familienverhältnisse seien der MA 11 über Jahre hinweg bekannt gewesen. Der Vater habe immer wieder auch Unterstützung bei der Erziehung durch die MA 11 beansprucht und erhalten.

Obsorgeberechtigte Mutter über Selbstmordversuch des 12jährigen Sohnes nicht informiert

Die VA musste im Zuge des Prüfungsverfahrens feststellen, dass Frau N.N. im Zeitpunkt des tragischen Vorfalles tatsächlich alleine obsorgeberechtigt war. Dass sie im Innenverhältnis schon 2007 damit einverstanden war, dem Kindesvater auf ausdrücklichen Wunsch des Sohnes

Erziehungsaufgaben zu übertragen, um dem Kind eine Übersiedlung in ihren Haushalt zu ersparen, ändert daran nichts.

Der Begriff der Obsorge bezeichnet das gesamte personenrechtliche Fürsorgeverhältnis gegenüber ihren Kindern und umfasst die Pflege und Erziehung, Vermögensverwaltung und die gesetzliche Vertretung Minderjähriger nach außen. Obsorgeträger haben damit gegenüber Minderjährigen Rechte und Pflichten, die grundsätzlich keiner anderen Person zukommen. Ausgehend von dieser verantwortungsvoll auszuübenden Stellung ergibt sich aber auch die zwingende Erforderlichkeit, sie von allen wichtigen Angelegenheiten im Leben ihres Kindes zu informieren.

Jugendamt zur Information des obsorgeberechtigten Elternteiles verpflichtet

Das Amt für Jugend und Familie leitete zwar am 13. Jänner 2010 ein Abklärungsverfahren bezüglich der näheren Umstände des Selbstmordversuches ein und setzte sich dabei bloß mit dem Kindesvater in Verbindung, unterließ jedoch eine Verständigung der obsorgeberechtigten Kindesmutter. Diese Vorgangsweise des Amtes für Jugend und Familie ist nicht nachvollziehbar. Das Kind hielt sich zwar zu dem Zeitpunkt des Vorfalles nicht bei Frau N.N. auf. Das ändert aber nichts daran, dass sie obsorgeberechtigt war und ein Recht darauf gehabt hätte, unverzüglich davon in Kenntnis gesetzt zu werden, was mit ihrem Kind passiert ist und welche Maßnahmen seitens der Jugendwohlfahrt nun gesetzt werden. Geradezu provokativ wirkt die Begründung im der an die VA gerichteten Stellungnahme der MD vom 13. April 2010, wonach eine entsprechende Informationspflicht grundsätzlich beim obsorgeberechtigten Elternteil liege.

Die VA hält abschließend fest, dass die Unterlassung der Verständigung der Kindesmutter einen Missstand in der Verwaltung darstellt. Das Amt für Jugend und Familie hätte in Zusammenarbeit mit der Polizei sicherstellen müssen, dass die Kindesmutter von dem Vorfall erfährt. Tatsächlich erlangte Frau N.N. erst mehr als eine Woche nach dem tragischen Vorfall von der Verzweiflungstat Ihres Kindes Kenntnis.

VA stellt Verwaltungsmissstand fest

Einzelfall: VA-W-SOZ/0026-A/1/2010, MPRGIR-V-165/10

Besuchsbegleitung muss kinderfreundlich gestaltet werden

Gerade bei Besuchskontakten im Rahmen der Besuchsbegleitung kann es zur Vermeidung von Eskalationen sinnvoll sein, ein unmittelbares Aufeinandertreffen der Eltern zu vermeiden.

Im dem gegenständlichen Fall wurden von der VA mehrere Vorwürfe des Kindesvaters überprüft, der sich über ein seiner Ansicht nach parteiliches Verhalten des Amtes für Jugend und Familie im Obsorgeverfahren sowie über die permanente Anwesenheit der Kindesmutter auch bei an sich bereits sozialpädagogisch begleiteten Besuchskontakten zu seinen beiden Kindern in einem geschützten Rahmen beschwerte.

Nach sorgfältiger Prüfung der Sachlage erachtete es die VA für nachvollziehbar, dass sich das Amt für Jugend und Familie für eine Übertragung der Obsorge an die Kindesmutter aussprach, zumal sie zum großen Teil die Erziehung und Versorgung der Kinder übernommen hatte und deren Hauptbezugsperson war.

Das Amt für Jugend und Familie erachtete in der Stellungnahme vom 17. August 2009 an das BG Innere Stadt Wien aber auch die Anwesenheit der Kindesmutter bei Besuchskontakten im Rahmen der Besuchsbegleitung auf Grund des Alters der Kinder für notwendig. Das ist nicht zwingend gerechtfertigt. Die vom BMASK geförderte Besuchsbegleitung im Sinne des § 111 AußStrG dient der Aufrechterhaltung bzw. Neu- oder Wiederanbahnung der persönlichen Kontakte zwischen getrennt lebenden Elternteilen und ihren minderjährigen Kindern. Gerade nach Trennung oder Scheidung sind diese Kontakte in aller Regel für die soziale und psychische Entwicklung des Kindes und der Eltern - Kind - Beziehung unverzichtbar. Dabei wird der besuchsberechtigte Elternteil durch pädagogische Fachkräfte dabei unterstützt, Blockaden zu überwinden und kindgerecht auf Bedürfnisse Minderjähriger einzugehen. Gerade bei solchen Besuchskontakten im Rahmen der Besuchsbegleitung kann es aber sinnvoll sein, ein direktes Aufeinandertreffen der in Streit verhafteten Eltern, wenn möglich, zu vermeiden. Insbesondere zu Beginn der Anbahnung der Besuchskontakte sollten die zwischen Eltern weiter bestehenden Spannungen soweit wie möglich vom Zusammentreffen des Kindes mit dem nicht obsorgeberechtigten Elternteil ferngehalten werden.

Aufeinandertreffen der Eltern im Rahmen der Besuchsbegleitung ist tunlichst zu verhindern

Das BMASK hat in seinen Richtlinien zur Förderung der Besuchsbegleitung sogar ausdrücklich das Grundprinzip der Trennung der Eltern festgeschrieben. Nur in Ausnahmefällen, insbesondere bei unter dreijährigen Kinder, soll die Besuchsbegleitung in Anwesenheit beider Elternteile stattfinden. Zum Zeitpunkt der Erstattung der Stellungnahme des Amtes für Jugend und Familie war die Tochter von Herrn N.N. allerdings schon fast sechs und auch der Sohn bereits vier Jahre alt. Lediglich für ihn wäre unter Umständen die Beziehung der Kindesmutter erforderlich gewesen.

Auffassung der VA wird vom BMASK geteilt

Die VA ersuchte das Amt für Jugend und Familie diesen wichtigen Grundsatz der Trennung der Eltern bei der Besuchsbegleitung in Zukunft zu beachten.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0071-A/1/2010, MPRGIR-V-354/10

Mangelhafte Vertretung in Unterhaltsangelegenheiten

Das Jugendamt hat auf die Einhebung des laufenden Unterhaltes besonderes Augenmerk zu richten, da versäumte Anträge gerade in diesem Bereich zu Rückständen führen können, die einen erheblichen finanziellen Schaden verursachen.

Frau N.N. teilte der VA mit, dass sie das Amt für Jugend und Familie am 25. August 2009 mit der Vertretung ihrer beiden Kinder betraut hat. Sie hatte das Jugendamt informiert, dass der Kindesvater auf Grund des rechtskräftigen Beschlusses des BG Leopoldstadt vom 19. Februar 2009 zu einem Unterhaltsbeitrag von € 175 pro Kind verpflichtet war, dieser Verpflichtung aber mit Ausnahme einer einmaligen Zahlung von € 400 nicht nachgekommen ist. Zuvor hatte sie selbst noch einen Antrag auf Erhöhung des Unterhaltsbeitrags beim Gericht eingebracht, da ein Kind in eine andere Altersgruppe gekommen war.

Das mit der Vertretung von zwei Kindern betraute Amt für Jugend und Familie ...

In der Folge fragte N.N. vier Mal beim Jugendamt nach, bis wann sie mit einer Zahlung rechnen könne, und wurde jedes Mal vertröstet. Mit Schreiben vom 8. März 2010 wurde ihr schließlich mitgeteilt, dass die Anträge auf Bewilligung der Exekution und Gewährung von Unterhaltsvorschüssen am 1. März 2010 beim Gericht eingebracht wurden. Die Verzögerung wurde damit begründet, dass auf Grund eines Mitarbeiterwechsels vergessen worden war, diese Anträge einzubringen. Im April 2010 kam erstmals ein Betrag von € 230,45 im Exekutionsweg herein, um die angelaufenen Rückstände abzudecken. Da der Kindesvater in der Zwischenzeit Notstandshilfe bezieht, werde es allerdings länger dauern, die Rückstände, welche durch die versäumten Anträge entstanden sind, hereinzubringen.

... bleibt trotz mehrmaliger Nachfrage monatelang untätig

Die mit diesem Beschwerdevorbringen konfrontierte MD bestätigte gegenüber der VA, dass von der zuständigen Regionalstelle die Einhebung des laufenden Unterhaltes ab Oktober 2009 nicht betrieben wurde. Erst am 1. März 2010 wurden ein Exekutionsantrag und ein Antrag auf Bewilligung von Unterhaltsvorschüssen eingebracht.

MD räumt Fehler des Jugendamtes ein

Erfreulicherweise konnte der durch die verspätete Antragsstellung entstandene Schaden in den folgenden Monaten im Exekutionsweg vollständig hereingebracht werden, sodass im gegenständlichen Fall weitere Veranlassungen durch die VA nicht mehr erforderlich waren. Dennoch zeigt der gegenständliche Sachverhalt einmal mehr, wie wichtig es ist, die Einhebung des laufenden Unterhaltes mit allen rechtlich zur Verfügung stehenden Mitteln zu betreiben.

Einbringung des Schadens im konkreten Fall im Exekutionsweg möglich

Einzelfall: VA-W-SOZ/0072-A/1/2010, MPRGIR-V-444/10

Wiener Krisenzentren sind überbelegt

Nach den vorliegenden Informationen sind die Wiener Krisenzentren, die eigentlich für die Abklärung von 6 bis 8 Kindern in einem zeitlichen Ausmaß von 6 Wochen konzipiert sind, seit mehr als drei Jahren die meiste Zeit des Jahres mit durchschnittlich 10 bis 12 Kindern belegt. Deren Verweildauer wird nicht nur durch die Zeit für die notwendigen Abklärungsverfahren bestimmt, sondern steht in engem Zusammenhang damit, dass erst freie Plätze in geeigneten Wohngemeinschaften gefunden werden müssen.

Auf Grund von Medienberichten erlangte die VA von den überbelegten Wiener Krisenzentren Kenntnis und leitete ein amtswegiges Prüfungsverfahren ein.

Im Zuge der Heimreform 2000 wurde die Abklärung von Kindern in Krisenzentren eingeführt. Konzipiert sind die Krisenzentren sowohl personell als auch räumlich für 6 bis 8 Kinder. Einem Bericht des Kontrollamts der Stadt Wien aus dem Jahr 2007 ist zu entnehmen, dass die Auslastung der Plätze bei 87 % bis max. 90 % liegen sollte, um auf die geographische Nähe zur Familie und zur Schule Rücksicht nehmen zu können und noch Reserven zu haben, wenn außerhalb der Amtsstunden der Jugendämter Minderjährige aufgenommen werden müssen. Beginnend mit dem Jahr 2007 stieg die Zahl der Untergebrachten laufend an, sodass mittlerweile ein Kinderstand von 12 keine Seltenheit mehr ist, was einer Auslastung von 150 % entspricht. Nur in den Sommermonaten und in den zwei Monaten nach den Sommerferien gibt es geringere Auslastungen, was sich dadurch erklärt, dass von Schulen und Kindergärten keine Gefährdungsmeldungen bei den Jugendämtern einlangen und auch urlaubsbedingt weniger Abnahmen von Kindern durchgeführt werden. Dieser Anstieg der in Krisenzentren untergebrachten Minderjährigen entspricht dem von der VA festgestellten und in den letzten Berichten aufgezeigten Anstieg der Fallzahlen in der Jugendwohlfahrt. Bis jetzt hat die MA 11 auf die gestiegene Auslas-

Krisenzentren sind bis zu 150 % ausgelastet

tung in den Krisenzentren nur durch zusätzliche Bewilligung von 30 Stunden pro Krisenzentrum reagiert, wodurch lediglich eine Entspannung der Überstundensituation bewirkt werden konnte.

Eine wirkliche Besserung der Situation brachte das nicht, dafür wären weit reichende Maßnahmen in personeller als auch räumlicher Sicht erforderlich.

Ein weiteres Problem stellt das Fehlen von Folgeeinrichtungsplätzen dar, weshalb Kinder häufig auf einen freien Platz in einer Wohngemeinschaft der Stadt Wien oder einer privaten Einrichtung in den Bundesländern warten, obwohl die Abklärung bereits abgeschlossen und die Entscheidung gefallen ist, dass eine Entlassung der Kinder nach Hause nicht vorgenommen werden kann. Bis zu 6 Monate müssen Minderjährige mitunter auf einen Platz warten. Die ursprünglich vorgesehene Maximaldauer von 6 Wochen ist aber schon längst nicht mehr haltbar. Dadurch entstehen einerseits für die im Krisenzentrum beschäftigten Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen sehr belastende Arbeitsbedingungen. Andererseits finden die untergebrachten Minderjährigen im Sinne des Kindeswohls kaum mehr vertretbare Bedingungen vor, indem sie in Notbetten auf dem Gang schlafen müssen und weniger Zuwendung durch die betreuenden Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen erhalten, als sie gerade in der so belastenden Krisensituation benötigen würden.

Krisenunterbringungen dauern bis zu 6 Monate

Durch diese belastenden Arbeitsbedingungen ist wiederum die Fluktuation beim Personal im Krisenzentrum besonders groß. Mitarbeiter lassen sich in andere Bereiche versetzen oder scheiden auf Grund von Burnout überhaupt aus. Es können kaum mehr berufserfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die offenen Planstellen in den Krisenzentren gewonnen werden. Immer häufiger ist es daher notwendig Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen ohne Berufserfahrung direkt von den Fachhochschulen und Universitäten anzustellen um die Planstellen überhaupt noch nach besetzen zu können. Bis zum Jahr 2008 war nach den fachlichen Standards der MA 11 eine Berufserfahrung von mindestens 5 Jahren erforderlich, um in einem Krisenzentrum arbeiten zu dürfen. Die derzeit gültigen fachlichen Standards sprechen von Berufserfahrung im stationären Bereich, welche die meisten Bewerber aber ebenfalls nicht erfüllen, sodass de facto die fachlichen Standards nicht mehr eingehalten werden können. Die Einführung spezieller finanzieller Zulagen auf Grund der schwierigen Arbeitsbedingungen könnte Anreiz für Bewerbungen bieten und wären daher von der MA 11 zu überlegen.

Besonders große Fluktuation beim Personal in den Krisenzentren

Die VA erhielt auch Informationen, dass eine Einsparung von Planstellen der Leiter der Krisenzentren geplant ist. Demnach sollen künftig jeweils 2 Krisenzentren hinsichtlich der Leitung zusammengelegt werden. Da aber gerade die große Fluktuation das bereits hoch belastete System noch instabiler macht und die Einschulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne Berufserfahrung bzw. die Teamzusammen-

führung durch den Koordinatoren erfolgt, erscheinen der VA derartige Pläne für Umstrukturierungen bei der bestehenden Auslastung der Krisenzentren als fachlich nicht vertretbar.

Die VA fragte daher bei der MA 11 nach, was geplant ist um eine Besserung der belastenden Bedingungen in den Krisenzentren zu erreichen. Entscheidend wird vor allem sein, dass die Stadt Wien in den nächsten Jahren genügend viele neue Krisenzentren und Wohngemeinschaften errichten wird, um den Bedarf an Abklärungs- und Unterbringungsplätzen decken zu können. Auch die Wiederherstellung der eigenen fachlichen Standards der MA 11 erscheint der VA sehr wichtig. Es besteht sonst die Gefahr, dass es zu einem Kollaps in den Krisenzentren kommt, in dem auch frei Planstellen nicht mehr nach besetzt werden können, sollten sich die Arbeitsbedingungen nicht bald verbessern. Dies wäre aus Sicht der VA besonders bedauernswert, da das Wiener System der Abklärung von Kindern in Krisenzentren beispielhaft für ganz Österreich ist und es besonders wichtig wäre, den von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seit der Einführung der Krisenzentren im Jahr 1997 erbrachten fachlichen Standard aufrecht zu erhalten. Diese hohe Qualität der Krisenabklärung sollte nicht aus budgetären Überlegungen gefährdet werden

Hohe Qualität der Krisenabklärung darf nicht gefährdet werden

Einzelfall: VA-W-SOZ/0043-A/1/2011

Unterbringung von Kindern anderer Staatsangehörigkeit

Für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Fremdunterbringung Minderjähriger ist das Prinzip des Kindeswohls oberste Entscheidungsprämisse. Dies hat für Kinder fremder Staatsangehörigkeit zu gelten. Nach Durchführung eines amtswegigen Prüfungsverfahrens betreffend die Inlandsunterbringung ausländischer Krisenpflegekinder kündigte die MA 11 an, zukünftig in jedem Fall einen sorgfältigen Abwägungsprozess im Sinne des Kindeswohls durchzuführen und nicht mehr abzuwarten, ob und wann der Heimatstaat eine Repatriierung dieser Kinder veranlasst.

Bereits im 31. Wien Bericht wurde über das Problem von Kindern nicht österreichischer Staatsbürgerschaft berichtet, welche wegen Gefahr im Verzug in Krisenfamilien untergebracht werden mussten, ohne dass klar war, was mit ihnen in weiterer Folge passiert und ob eine Rückführung in den Heimatstaat droht. Im Anlassfall hatte die MA 11 gegenüber der VA noch argumentiert, dass diese Kinder grundsätzlich dem Herkunftsland übergeben werden müssten, wenn dies so gewünscht werde. Davon abgesehen werde nur dann, wenn die Repatri-

VA stellte Missstand fest

ierung mit der Gefahr eines körperlichen oder seelischen Schadens verbunden oder Minderjährige dadurch in eine unzumutbare Lage gebracht werden würden. Durch das lange Zuwarten auf die Entscheidung des Herkunftslandes konnte ein slowakisches Kleinkind deshalb erst nach einem Jahr österreichischen Langzeitpflegeeltern übergeben werden. Durch die lange Dauer der Krisenunterbringung war aber bereits eine intensive Bindung zur Krisenpflegefamilie entstanden. Der neuerliche Beziehungsabbruch bedeutete eine große Belastung, die vermeidbar gewesen wäre, hätte sich die MA 11 bereits frühzeitig um die Unterbringung bei einer Langzeitpflegefamilie gekümmert.

Im Zuge der amtswegigen Prüfung schloss sich die MA 11 dann der Rechtsmeinung der VA an, dass weder ein Recht des Herkunftsstaates auf eine Zustimmung zur Durchführung einer Jugendwohlfahrtsmaßnahme in Österreich noch eine unbedingte Verpflichtung zur Übergabe von Kindern an den Herkunftsstaat besteht. Gemäß dem Haager Minderjährigenschutzübereinkommen besteht aber die Pflicht, den Behörden des Heimatstaates, dem Minderjährige angehören, unverzüglich mitzuteilen., dass diese Gefahr im Verzug von Eltern getrennt werden mussten und welche Maßnahmen deshalb in die Wege geleitet wurden. Dann erst gilt es abzuklären, wo das Kindeswohl am Besten gewahrt werden könne. Die MA 11 kündigte an, künftig die Konsularabteilungen der Herkunftsstaaten zur Einholung von Informationen über die familiären bzw. sozialen Ressourcen im Herkunftsstaat zu kontaktieren, aber eigene Entscheidungen nicht mehr zwingend davon abhängig zu machen. Sollten im Heimatstaat ein Aufwachsen im Familienverband bei anderen Angehörigen, die sich dazu bereit erklären, möglich sein, könne der Heimatstaat dem weiteren Verbleib des Kindes in Wien jedenfalls entgegenreten.

Sollten die leiblichen Eltern der betroffenen Minderjährigen dauerhaft hier wohnen und es keine geeigneten familiären Ressource im Heimatstaat geben, muss es statthaft sein, Minderjährige in Wien zu betreuen, um den Kontakt zu sichern. Eine bereits bestehende und stabile emotionale Bindung zwischen Minderjährigen und deren Pflegeeltern in Wien kann aber ebenso als ausreichender Grund für deren dauerhaften Verbleib hier sein, weil die Gefahr einer Traumatisierung bei einer psychischen wie auch kulturell bereits erfolgte Verwurzelung nicht außer Acht gelassen werden darf. Entsprechende Vereinbarungen gibt es nun bereits mit den hauptsächlich betroffenen Staaten.

Die VA begrüßt die geänderte Haltung der MA 11 und hofft, dass zukünftig im Einzelfall tatsächlich nur noch Überlegungen des Kindeswohls im Vordergrund stehen werden.

Einzelfall: W-SOZ/0184-A/1/2009, MPRGIR-V-49/10

Kein Abwarten auf die Entscheidung des Heimatstaates mehr

2.2. Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales

Sozialhilfe/Mindestsicherung

Einführung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung

In Erfüllung der Inklusionsziele des Gipfels von Lissabon aus dem Jahr 2000 und zur Weiterentwicklung der österreichischen Sozialhilfe- und Armutspolitik haben der Bund und die österreichischen Bundesländer auf Basis langjähriger und umfassender Vorarbeiten in einem Staatsvertrag nach Art. 15a B-VG die Einführung einer einheitlichen bedarfsorientierten Mindestsicherung vereinbart und die daraus entstehenden Kosten im Finanzausgleich zwischen Bund und Ländern für die Jahre 2008 – 2013 entsprechend berücksichtigt. Nur Wien hat neben NÖ und Sbg. fristgerecht am 1. September 2010 die Bedarfsorientierte Mindestsicherung eingeführt.

Die VA möchte an dieser Stelle ausdrücklich hervorheben, dass die damit verbundenen erheblichen Umstellungen in Wien organisatorisch weitgehend reibungslos bewältigt wurden. In erster Linie ist dafür den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der MA 40 zu danken.

Beschwerden im Ablauf der Bearbeitung eingebrachter Anträge haben damit zu tun, dass - anders als noch im Regierungsprogramm für die XXIII. Gesetzgebungsperiode vorgesehen - von der Erfassung aller auf Leistungen der Mindestsicherung angewiesenen arbeitsfähigen Personen beim AMS als One-Stop-Shop abgegangen worden ist. Der Auftrag Anträge auf Mindestsicherung von Personen, die nicht bedarfsdeckende Leistungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz bzw. dem Arbeitsmarktservicegesetz beziehen, ungeprüft und ohne unnötigen Aufschub an die MA 40 weiterzuleiten, schließt jetzt sowohl die Prüfung der Antragsberechtigung als auch die Vornahme von Verbesserungsaufträgen infolge unvollständiger Unterlagen durch Geschäftsstellen des AMS vorab grundsätzlich aus. Was von einigen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern als existenzbedrohende, weil unverständliche "Verbürokratisierung" wahrgenommen wird, bleibt ein Strukturproblem des Konzepts der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Weil die Entgegennahme von Anträgen, deren inhaltliche Beurteilung und die Erledigung weiterhin verschiedenen Vollzugsbereichen übertragen ist, kommt es fallweise zu Missverständnissen, die nachfolgende Mängelbehebungsaufträge, welche die weiteren Bearbeitungen verzögern, erforderlich machen.

Die meisten Sachverhalte, hinsichtlich derer volksanwaltschaftliche Prüfungsverfahren im Berichtsjahr abgeschlossen werden konnten, waren allerdings noch anhand der (alten und nunmehr jedenfalls in Teilbereichen nicht mehr geltenden) Rechtslage vor Inkrafttreten des Wiener Mindestsicherungsgesetzes zu beurteilen. Insofern erscheint es

nach Auffassung der VA wenig zweckmäßig, selbst die wichtigsten dieser "Altfälle" im Detail darzustellen. Der Schwerpunkt der Darstellung dieses Berichtsabschnittes wurde daher auf strukturelle Probleme der Vollziehung sozialhilferechtlicher Regelungen gelegt, die auch nach der Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung Relevanz haben.

Probleme bei der Erlangung von Sozialhilfeleistungen

Für Menschen in schwieriger finanzieller Lage ist es von existenzieller Bedeutung, dass beantragte Leistungen rasch und auch tatsächlich im gebührenden Ausmaß gewährt und ausbezahlt werden. Eine auf die spezifische persönliche Situation abgestimmte Beratung, welche komplexe Lebenssituationen und verschiedensten Problemlagen dabei gebührend berücksichtigt und Wege aus der Krise weist, wird ergänzend vielfach gewünscht. Nach Auffassung der VA sind daher alle erdenklichen Anstrengungen zu unternehmen, um dies sicherzustellen.

Moderne Sozialhilfegesetze müssen sicherstellen, dass jenen Menschen die Führung eines menschenwürdigen Lebens ermöglicht wird, die dazu der Hilfe der Gemeinschaft bedürfen, weil sie aus eigenen Kräften und mit eigenen Mitteln nicht in der Lage sind, ihre existenziellen Bedürfnisse zu decken. Gerade weil Problemlagen meist sehr vielschichtig sind, besteht ein Bedarf nach umfassender und respektvoller Unterstützung und Beratung, was jedenfalls weit über eine mechanische Abwicklung von Anträgen hinausgeht. Auch bei Beschwerden an die Volksanwaltschaft klingt zuweilen durch, dass Sozialhilfekerberinnen und Sozialhilfekerber in persönlichen Krisensituationen den Eindruck gewinnen, primär als defizitäre Wesen wahrgenommen zu werden. Individuelle Merkmale wie geringe Schul- und berufliche Ausbildung, gescheiterte Beziehungen, Betreuungspflichten für Kinder oder Pflegebedürftige, Verschuldung, Delogierung, höheres Alter, gesundheitliche Einschränkungen, Behinderungen oder Migrationshintergrund fungieren als einfache Selektionskriterien, welche die baldige Arbeitsaufnahme unsicher machen und rasch auch eine Verfestigung von finanziell schon sehr prekären Ausgangslagen bedeuten können. Vor der Zuerkennung von Leistungen dazu verhalten zu sein, wesentliche Teile der Biographie und weit auch in die Privatsphäre reichenden Umstände offen zu legen, zu dokumentieren und sich gegebenenfalls dafür rechtfertigen zu müssen, fällt vor dem Hintergrund, dass Verletzungen der Mitwirkungspflicht sofort mit Leistungseinstellungen oder Ablehnungen sanktioniert werden können, nicht immer leicht. Die Zu-

Leistungsfähige Sozialgesetzgebung und Sozialberatung wichtiger denn je

erkenntnis von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung hat gem. § 2 WMG im Zusammenhang mit Beratung und Betreuung, soweit diese zur Vermeidung und Überwindung von sozialen Notlagen sowie zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung erforderlich sind, zu erfolgen. Diese Beratung und Unterstützung muss daher auch in der Gesprächsführung für Hilfesuchende erlebbar sein.

Auch die Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung darf freilich nicht darüber hinwegtäuschen, dass der Zugang zum Recht für die auf finanzielle Leistungen existenziell angewiesenen Menschen oftmals mit großen Problemen verbunden ist. In diesem Zusammenhang ist die Politik aufgerufen, Verwaltungsstrukturen zu schaffen, die gewährleisten, dass die in den einschlägigen sozialhilferechtlichen Regelungen vorgesehenen Leistungen im Bedarfsfall innerhalb angemessener Frist auch tatsächlich in voller Höhe gewährt und ausbezahlt werden.

Gesetze müssen auch vollzogen werden

Das oberste Ziel einer bedarfsorientierten Mindestsicherung muss die Absicherung der Existenz und die Armutsverhinderung sein. Im Hinblick auf die Wichtigkeit der faktischen Effizienz der damit verbundenen Garantien gerade in diesem hochsensiblen Bereich ist eine laufende Evaluierung geboten, wie Abläufe und Gesprächssituationen optimiert werden können, um bestehende Schwachstellen soweit wie möglich zu bereinigen.

Effiziente Verwaltungsstrukturen notwendig

Mehrere Fälle aus dem Berichtsjahr können in diesem Zusammenhang illustrativ belegen, dass ein Optimierungspotential vorhanden ist.

Die nachfolgend skizzierten Fälle sind in drei Gruppen gegliedert. Zunächst werden Fälle angeführt, in denen die Gewährung der beantragten Sozialhilfe zu Unrecht abgelehnt wurde. Daran anschließend folgen Fälle, in denen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer die ihnen gebührende Leistung nicht in voller Höhe erhielten. Die letzte Fallgruppe bilden schließlich Fälle, in denen die Anweisung der zuerkannten Leistung nicht reibungslos funktionierte. All diesen Fällen ist gemein, dass sie nach Einschaltung der VA in einer für die betroffenen Personen positiven Weise gelöst werden konnte. Dies darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es eine Dunkelziffer von Fällen gibt, in denen die Betroffenen fehlerhafte Entscheidungen hinnehmen und trotz vergleichbarer Probleme keinen Kontakt mit der VA aufnehmen.

Drei Gruppen von Problemfeldern

Die rechtswidrige Nichtgewährung von Sozialhilfeleistungen lässt sich anhand zweier die Ablehnung der Zuerkennung von Hilfe zum Lebensunterhalt betreffenden Fälle illustrieren:

Herr N.N. beantragte am 11. Februar 2010 die Gewährung von Sozialhilfe zur Sicherung des Lebensunterhaltes. Dieser Antrag wurde mit Bescheid vom 16. Februar 2010 abgewiesen. Der Irrtum der MA 40 lag darin, dass bei der Berechnung des Richtsatzes das Einkommen aus dem Jahr 2009 zu berücksichtigen, obwohl dieses nicht mehr zur Ver-

Berechnungsfehler führt zur Nichtgewährung von Sozialhilfe

fügung stand. Nach Einleitung des volksanwaltschaftlichen Prüfungsverfahrens (VA-W-SOZ/0036-A/1/2010) wurde dieser Fehler erfreulicherweise umgehend behoben und Herrn N.N. die ihm gebührenden Geldleistungen rückwirkend zuerkannt.

Nicht entschieden wurde über einen Antrag von Herrn N.N. auf Gewährung von Sozialhilfe für den Zeitraum vom 1. März 2009 bis einschließlich 24. Jänner 2010, weil nach Auffassung der MA 40 für diesen Zeitraum eine für die Leistungsgewährung erforderliche Antragstellung nicht erfolgt war. Auch in diesem Fall (VA-W-SOZ/0091-A/1/2010) konnte die VA eine Abänderung der Entscheidung der MA 40 erwirken, sodass Herrn N.N. die Sozialhilfe in Höhe von € 13.031,76 rückwirkend zuerkannt wurde. Maßgeblich für dieses Prüfungsergebnis war, dass anhand des - zwischenzeitig wegen der erhobenen Berufung an den UVS Wien weitergeleiteten - Originalaktes und der von N.N. vorgelegten Unterlagen (Kopie des schriftlichen Antrages, des Aufgabebescheines samt Aufgabennummer) nachvollzogen werden konnte, dass der Antrag wohl mit hoher Wahrscheinlichkeit eingelangt, aber anschließend behördenintern in Verstoß geraten war. Herr N.N. konnte die Berufung, die sich ausschließlich auf einen Zeitraum bezog, der noch mit keiner Entscheidung der MA 40 erfasst worden war, deshalb auch zurückziehen. Hätte ihm Freunde das Geld zur Bestreitung des Lebensunterhaltes für sich, seine Frau und sein Baby in dieser Zeit nicht geliehen, hätte er nicht gewusst, wovon seine Familie leben und die Fixkosten bestreiten soll.

Verschwundener Antrag führt zur Vorenthaltung von Sozialhilfe

Probleme gibt es freilich nicht nur bei der Zuerkennung von Sozialhilfeleistungen, sondern auch bei der Festlegung der Höhe der nach den jeweils anzuwendenden Rechtsvorschriften gebührenden Leistungen. Auch diesbezüglich ist zu betonen, dass es für viele Menschen in schwieriger finanzieller Lage von existenzieller Bedeutung ist, dass die von der Rechtsordnung für sie vorgesehenen Leistungen in voller Höhe zur Auszahlung gelangen.

Die VA befasste sich im Berichtsjahr immer wieder mit Fällen, wo in Folge eines Behördenirrtums hilfebedürftigen Menschen zunächst ein geringerer Betrag an Sozialhilfeleistungen zuerkannt wurde, als er ihnen auf dem Boden der maßgeblichen Rechtslage tatsächlich gebührte. So führte etwa die fehlerhafte Berechnung einer Rückforderung im Fall der Frau N.N. (VA-W-SOZ/0074-A/1/2010) dazu, dass von ihr ein Betrag in Höhe von € 406,49 zuviel einbehalten wurde. Seitens der MD wurde dieser Fehler zwar eingestanden, gleichzeitig aber ausgeführt, dass trotz Bemühungen derartige Fehler leider nie gänzlich ausgeschlossen werden können. Im konkreten Beschwerdefall wurde der genannte Betrag nach Entdeckung des Fehlers an Frau N.N. rücküberwiesen.

Berechnungsfehler führt zur Einbehaltung eines zu hohen Betrages

Im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0150-A/1/2010 stellte die VA fest, dass seitens der MA 40 bei der routinemäßigen Überprüfung einer Leistung übersehen wurde, dass Frau N.N. inzwischen volljährig geworden ist. In Folge dieses Versehens wurde irrtümlich lediglich der Mindesttrichsatz für minderjährige Kinder in der Höhe von monatlich € 133,92 zuerkannt. Die VA erwirkte in diesem Verfahren die umgehende Richtigstellung dieses Irrtums und die daraus resultierende Nachzahlung in der Höhe von € 1.046,88 an Frau N.N..

Übersehen der Volljährigkeit führte zur Zuerkennung einer zu geringen Leistung

Ebenfalls auf einen Irrtum der MA 40 zurückzuführen war die Unterlassung der Neubemessung der Mietbeihilfe von Frau N.N. (VA-W-SOZ/0106-A/1/2010), welche die MA 40 bereits am 30. Dezember 2009 per Fax über die Mieterhöhung mit 1. Jänner 2010 informierte. Die VA klärte dieses Versehen auf und erwirkte, dass die Mietbeihilfe rückwirkend für die Zeit vom 1. Jänner bis 30. Juni 2010 neu bemessen und der Differenzbetrag zur Anweisung gebracht wurde.

Unterlassung der Neubemessung der Mietbeihilfe trotz gemeldeter Mieterhöhung

In einem anderen Fall (VA-W-SOZ/0113-A/1/2010) wurde Herrn N.N. auf Grund der mangelnden Feststellung der Höhe des Mietzinsrückstandes die ihm gebührende Differenz zu einem ihm vom Unabhängigen Verwaltungssenat Wien zuerkannten Betrag beinahe drei Jahre lang vorenthalten. Erst im Zuge der von der VA verlangten Recherchen stellte sich heraus, dass Herrn N.N. tatsächlich noch ein Betrag in Höhe von € 812,61 gebührt, der ihm nach erfolgter Betragsermittlung dann auch umgehend überwiesen wurde.

Nichtanweisung eines vom UVS Wien zugesprochenen Betrages

Neben der rechtswidrigen Nichtzuerkennung von Sozialhilfeleistungen und der rechtswidrigen Gewährung von Sozialhilfeleistungen in zu geringer Höhe gibt es in der Praxis noch ein drittes Problemfeld, das eine effektive Vollziehung sozialhilferechtlicher Regelungen beeinträchtigt. Wie die VA gerade auch im Berichtsjahr immer wieder feststellen musste, kommt es in gar nicht so wenigen Fällen vor, dass die Anweisung der zuerkannten Sozialhilfeleistung den hilfebedürftigen Menschen (zunächst) nicht erreicht, weil sie auf ein falsches Konto überwiesen wird.

Zuerkannte Hilfe muss dem Hilfsbedürftigen auch zugute kommen

So stellte die VA im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0186-A/1/2009 fest, dass ein Eingabefehler bei der elektronischen Erfassung einer Bankverbindung dazu führte, dass der Heizkostenzuschuss nicht auf das richtige Konto gelangte. Dem Verfahren VA-W-SOZ/0017-A/1/2010 lag zu Grunde, dass eine Dauerleistung nicht auf dem Bankkonto der Hilfeempfängerin einlangte. Im Verfahren VA-W-SOZ/0024-A/1/2010 führte eine gemeldete Änderung der Bankverbindung dazu, dass die überwiesenen Sozialhilfebeiträge ihr Ziel vorerst nicht erreichten.

Probleme bei Bankanweisungen

In all diesen Fällen gelang es der VA, dass das Geld letztlich doch den richtigen Personen zu Gute kommen konnte. Freilich darf dabei nicht verschwiegen werden, dass die verspätete Überweisung gebührender Sozialhilfeleistungen eine finanzielle Notlage der davon nachteilig betroffenen Personen in Existenz gefährdender Weise vertiefen kann.

Entdeckte Fehler müssen unverzüglich korrigiert werden

Dies deshalb, weil diesen Personen bis zu dem Zeitpunkt der nachträglichen Leistungsüberweisung jene finanziellen Mittel nicht zur Verfügung stehen, auf die sie zur Führung eines menschenwürdigen Lebens unverzichtbar angewiesen sind. Nach Auffassung der VA ist es daher geboten, Maßnahmen zu treffen, die gewährleisten, dass im Falle von Fehlbuchungen nach Entdecken des Fehlers eine korrekte Buchung unverzüglich durchgeführt wird.

Einzelfälle: VA-W-SOZ/0186-A/1/2009, MPRGIR-V-864/09;
VA-W-SOZ/0017-A/1/2010, MPRGIR-V-101/10;
VA-W-SOZ/0024-A/1/2010, MPRGIR-V-126/10;
VA-W-SOZ/0036-A/1/2010, MPRGIR-V-181/10;
VA-W-SOZ/0074-A/1/2010, MPRGIR-V-343/10;
VA-W-SOZ/0091-A/1/2010, MPRGIR-V-428/10;
VA-W-SOZ/0106-A/1/2010, MPRGIR-V-566/10;
VA-W-SOZ/0113-A/1/2010, MPRGIR-V-588/10;
VA-W-SOZ/0150-A/1/2010, MPRGIR-V-742/10

Unzweckmäßige Festlegung der Voraussetzungen für die Gewährung eines Heizkostenzuschusses

Die VA ist weiterhin der Auffassung, dass bei einer am Zweck des Heizkostenzuschusses orientierten Betrachtungsweise der Kreis der anspruchsberechtigten Personen ausgeweitet werden müsste. Auch sozial gefährdete Menschen, die zwar keine Mindestsicherung bzw. Mietbeihilfe beziehen, aber ihren Lebensunterhalt gleichfalls nur aus (Transfer-)Einkommen oder Einkünfte aus selbständiger Arbeit bestreiten, welche unter dem maßgeblichen Richtsatz gemäß § 293 ASVG liegen, sollten auch eine einmalige finanziellen Zuwendungen erhalten können.

Die VA hat bereits in ihrem 31. Wien-Bericht 2009 (S. 53 ff) mit näherer Begründung die Auffassung vertreten, dass der Zweck des jährlichen Heizkostenzuschusses darin bestehen muss, allen sozial Bedürftigen in vergleichbaren Lebenslagen eine zusätzliche finanzielle Unterstützung zur Tragung der Heizkosten zukommen zu lassen. Der Gleichheitssatz bzw. das Willkürverbot, wie es sich aus der ständigen Rechtsprechung herleitet, muss auch im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung im Wesentlichen dazu führen, dass dem Gemeinderat jede Unsachlichkeit bei den Festlegungen der Parameter für derartige Zuschüsse und der MA 40 jegliche Willkür bei der Zuerkennung derartiger Leistungen verboten ist. Die VA hat diese Feststellung mit der Forderung verbunden, den Kreis der derzeit Anspruchsberechtigten auch

**Heizkostenzuschuss
muss allen Bedürftigen
zugute kommen**

auf jene volljährigen Personen auszuweiten, die entweder gar kein eigenes Erwerbseinkommen beziehen oder deren Einkünfte aus welchen Quellen immer stammend unter dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG liegt, sofern sie keine anderen relevanten Zuwendungen von Dritter Seite erhalten. Nur damit wäre u.a. sichergestellt, dass Menschen mit Hauptwohnsitz in Wien und einem nur geringen (Transfer-)Einkommen auch eine Unterstützung bei Bestreitung des Heizaufwandes beziehen könnten.

In der Heizkostenzuschussperiode 2009/2010 stellte die VA zudem fest, dass Personen, die in betreuten Wohngemeinschaften leben, selbst dann keinen Heizkostenzuschuss erhalten, wenn sie neben Unterkunftskosten nachweislich auch monatliche Heizkosten zu begleichen haben. Auch dies wurde von der VA gegenüber der Magistratsdirektion als sozial ungerechtfertigt beanstandet. Die MD teilte der VA dazu mit, dass diese Anregung in Evidenz gehalten werde. Dieser Kritik der VA wurde im Rahmen der Auszahlung des Heizkostenzuschusses 2010/2011 Rechnung getragen. Der Kreis der Anspruchsberechtigten wurde dergestalt ausgeweitet, dass ein Heizkostenzuschuss in bestimmten Wohneinrichtungen dann gewährt wird, wenn die antragstellende Person einen betragsmäßig konkret ausgewiesenen Beitrag zu den Heizkosten leistet.

Heizkostenzuschuss in Wohngemeinschaften - Anregung der VA wird teilweise umgesetzt

Nicht umgesetzt wurde jedoch die Forderung der VA, neben Bezieherinnen und Beziehern von Mindestsicherung, Mietbeihilfe und Ausgleichszulagen, auch andere vergleichbar bedürftige Personen in den Genuss der jährlichen Heizkostenzuschussaktion kommen zu lassen. Die VA vertritt dazu angesichts steigender Energiepreise weiterhin die Auffassung, dass der Zweck des Heizkostenzuschusses wohl darin besteht, allen in Wien gemeldeten sozial Bedürftigen, die Aufwendungen für Beheizung belegen können, eine zusätzliche finanzielle Unterstützung zur Tragung der Heizkosten zukommen zu lassen. Vor diesem Hintergrund ist es nach wie problematisch, dass bei der Gewährung dieser freiwilligen Sozialleistung nicht ausschließlich auf eigenes Einkommen oder Transferleistungen unter dem Ausgleichszulagenrichtsatz, sondern auf den Bezug bestimmter Sozialtransfers abgestellt wird. Selbstständig Erwerbstätige mit geringen Einkünften, Studierende und all jene, die eine Richtsatzergänzung der Mindestsicherung nicht in Anspruch nehmen, weil dies mit Bedingungen verknüpft ist, die für sie nicht akzeptabel sind (Verwertung PKW, Regress) wurden faktisch von der Aktion ausgeschlossen. Ob die einfachere Administrierbarkeit der derzeitigen Voraussetzungen zum Bezug der einmaligen Leistung eine taugliche Grundlage bildet, gleichheitsrechtlichen Bedenken in der Förderverwaltung zu begegnen, müsste letztlich gerichtlich geklärt werden. Die VA überzeugt diese Argumentation nicht.

Die VA regt an, für die Heizperiode 2011/2012 einen entsprechend adaptierten Gemeinderatsbeschluss zu erlassen.

Einzelfall: VA-W-SOZ/0005-A/1/2010 0081-A/1/2010; MPRGIR-V-405/10

Besondere Einzelfälle

- Im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0126-A/1/2010 (MPRGIR-V-622/10) erwirkte die VA eine auf Grund einer geänderten Sachverhaltslage notwendige Neuberechnung der Frau N.N. gebührenden Sozialhilfeleistungen. Dies führte zu einer umgehenden Nachzahlung von insgesamt € 443,07 an die hilfsbedürftige Frau.
- Im Verfahren VA-W-SOZ/0146-A/1/2010 (MPRGIR-V-735/10) konnte die VA die Absenkung der Monatsraten des von Frau N. zurückzuzahlenden Betrages von monatlich € 100 auf monatlich € 35 erwirken.
- Ebenfalls zur vollen Zufriedenheit von Herrn N.N. abgeschlossen werden konnte das Verfahren VA-W-SOZ/0030-A/1/2010 (MPRGIR-V-153/10), wo nach Intervention der VA ein Heizkostenzuschuss doch noch zuerkannt wurde.
- Auch im Zusammenhang mit der Vornahme einer sanitätspolizeilichen Bestattung auf Kosten der Stadt Wien für die verstorbene Tochter von Frau N.N. konnte die VA behilflich sein (VA-W-SOZ/0068-A/1/2010, MPRGIR-V-318/10).
- Rasch und effektiv unterstützen konnte die VA auch Frau N.N. bei Problemen mit dem FSW. In dem Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0065-A/1/2010 stellte sich heraus, dass der FSW im Verlassenschaftsverfahren eine Forderung von € 87.810,73 an aushaftenden Sozialhilfekosten für den verstorbenen Vater von Frau N.N. zur Verlassenschaft angemeldet hatte und dabei aber eine gesetzliche Verjährungsfrist übersehen wurde. Die VA konnte angesichts dessen erwirken, dass die Rückforderung auf den gesetzeskonform ermittelten Zeitraum beschränkt wurde, wodurch sich diese auf € 42.554,51 – also um mehr als die Hälfte – reduzierte.

Heimbewohner – und Behindertenrecht

Mangelhafte Betreuung in einem Pensionisten-Wohnhaus

Nach Auffassung der VA muss es eine Selbstverständlichkeit sein, dass hoch betagte Menschen in Pensionisten-Wohnhäusern in jeder Situation mit Würde und Respekt behandelt werden. Dies muss auch die Möglichkeit umfassen, Probewohnerinnen und Probewohner bei Bedarf in dem stationären Bereich des Pensionisten-Wohnhauses zu betreuen.

Frau N.N. wandte sich mit dem Vorbringen der völlig unzureichenden Betreuung ihrer 101 Jahre alten Mutter im Pensionisten-Wohnhaus Augarten an die VA.

Den der VA zur Verfügung gestellten Unterlagen war zu entnehmen, dass für die hoch betagte Frau ein Probewohnen für die Dauer eines Monats vereinbart war, weil sich deren Tochter in diesem Zeitraum einer Knieoperation unterziehen musste.

Unglücklicherweise kam die 101 Jahre alte, aber im Zeitpunkt der Übersiedelung noch sehr rüstige Frau in der zweiten Woche in der Wohnung zu Sturz, woraufhin sie von einer Krankenschwester gebeten wurde, auf die bereits verständigte Rettung zu warten. Noch vor Eintreffen der Rettung versuchte die Hochbetagte jedoch selbst aufzustehen und stürzte dabei aber erneut. In diesem Zusammenhang steht die nicht mehr eindeutig zu beantwortende Frage im Raum, ob der zweite Sturz bei besserer Betreuung, möglicher Weise hätte vermieden werden können.

Betreuung nach Sturz fragwürdig

Die nach beiden Stürzen verständigte Tochter, die mit zwei Unterarmkrücken zur Kontrolluntersuchung nach ihrer Operation gerade im Spital unterwegs war, kündigte an, so rasch wie möglich zu kommen. Ihr wurde aber mitgeteilt, dass inzwischen die Polizei gerufen worden sei, weil ihre 101-jährige Mutter "rabiat" geworden sei. Tatsächlich hatte die rasch eingetroffene Polizei jedoch keinerlei weitere Veranlassungen zu treffen, zumal sich die zierliche alte Frau rasch wieder beruhigt hatte.

Polizeieinsatz zur Beruhigung einer 101jährigen mehr als fragwürdig

Eine Aufnahme der gestürzten Frau in den stationären Bereich des Pensionisten-Wohnhauses wurde abgelehnt, weil dies bei Probewohnerinnen nicht vorgesehen sei. Die 101 –Jährige Frau wurde daher in das SMZ Ost überstellt, wo Prellungen und Blutergüsse, jedoch kein Bruch festgestellt wurde.

Aufnahme in den stationären Bereich verweigert

Seitens des Pensionisten-Wohnhauses wurde der verblüfften Tochter nach der Rückkehr aus dem SMZ-Ost in das Pensionisten-Wohnhaus mitgeteilt, dass das Probewohnen mit sofortiger Wirkung beendet werde, weil ihre Mutter nicht apartmentfähig und die Pflegestation für sie nicht zugänglich sei. Diese Vorgangsweise hatte zur Folge, dass die – nach ihrer Operation selbst rekonvaleszente – Frau N.N. ihre Mutter mit dem Taxi in ihre ungeheizte Wohnung bringen musste. Die 101-jährige Frau war an dem Tag des geschilderten Vorfalles seit den frühen Morgenstunden ohne Nahrung und hatte nach den beiden Stürzen einen stundenlangen Aufenthalt in der Rettungsstation hinter sich. Trotzdem wurde sie von dem Pensionisten-Wohnhaus ohne vorhergehende Verköstigung entlassen – eine für die VA völlig unverständliche, beinahe schon menschenverachtende Vorgangsweise.

101jährige wird ohne Nahrung in die ungeheizte Wohnung entlassen

Auf Grund der Intervention der VA hat zu diesem Vorfall ein Gespräch zwischen der Tochter und der Geschäftsführerin des Kuratoriums der Wiener Pensionisten-Wohnhäuser stattgefunden, in dem ihr gegenüber das Bedauern hinsichtlich der Unannehmlichkeiten ausgedrückt wurde. Auf Grund dieses Vorfalles wurde es auch ermöglicht, Probewohnerinnen und Probewohner in einem akuten Pflegefall in einem stationären Bereich des Pensionisten-Wohnhauses zu betreuen.

Erfreulicherweise konnte sich die hoch betagte Frau von dem geschilderten Vorfall zunächst wieder erholen. Einige Monate später ist sie dann allerdings verstorben.

Der VA ist es aus zwingenden verfassungsrechtlichen Gründen in Ermangelung einer Prüfkompetenz in Bezug auf die Pensionisten-Wohnhäuser verwehrt, diesen Vorfall einer eingehenden Würdigung zu unterziehen. Dennoch erscheint es geboten mit aller Deutlichkeit zu betonen, dass eine Selbstverständlichkeit sein muss, dass hoch betagte Menschen in Pensionisten-Wohnhäusern in jeder Situation mit Würde und Respekt behandelt werden. Ein liebloser und verantwortungsloser Umgang mit älteren Menschen kann deren Gesundheit nachträglich beeinträchtigen.

Alten Menschen ist mit Respekt zu begegnen

Einzelfall: VA –W-SOZ/0042-A/1/2010

Gesundheitswesen

Verspätete Verschreibung von Kostenbeiträgen nach Spitalsaufenthalten

Die VA wertet es als Verwaltungsmissstand, wenn ein Verfahren über die Rechtmäßigkeit der Verschreibung von Spitalsgebühren erst nach rund 12 Jahren abgeschlossen wird.

Die VA hat bereits im Zuge der 20., 22. und 26. Wien-Berichte 1998, 2000 und 2004 ausführlich dargelegt, dass es unbillig ist, Jahre nach einer stationären Krankenbehandlung immer noch Zahlungsaufforderungen an ehemalige Patienten oder deren Hinterbliebene zu richten. Immer wieder stellte und stellt sich dabei heraus, dass Betroffene infolge des Zeitablaufes der durchaus verständlichen Meinung waren, es wäre von der Einbringlichmachung von Spitalsgebühren längst abgesehen worden.

VA kritisiert Zahlungsaufforderungen an ehemalige Patienten Jahre nach Abschluss der Krankenbehandlung

Im Berichtsjahr stellte die VA in einem auf Grund einer Beschwerde von Herrn N.N. eingeleiteten Prüfungsverfahren fest, dass Frau N.N. nach der am 5. Juli 1997 erfolgten Entlassung aus dem KH Lainz mit Schreiben vom 24. Juli 1997 zur Zahlung der offenen Gebühren aufgefordert wurde. Zu diesem Zeitpunkt war Frau N.N. jedoch bereits verstorben, sodass die Aufforderung Ende Juli 1997 an die Krankenhausverwaltung mit dem Postvermerk "verstorben" ungeöffnet zurückkam.

Zahlungsaufforderung wird an eine bereits verstorbene Frau adressiert

In weiterer Folge wurden für viele Monate keine Bemühungen gesetzt, in Erfahrung zu bringen, wer Rechtsnachfolger der Verstorbenen ist. Erst mit Schreiben vom 20. November 2000 – beinahe dreieinhalb Jahre nach der erfolgten Behandlung – wurde dem Sohn als Erb- und Rechtsnachfolger der aushaftende Betrag mit Zahlungsaufforderung des Wiener KAV vorgeschrieben. In seinen dagegen erhobenen Einwendungen brachte dieser jedoch vor, dass er den Betrag längst beglichen hätte, wobei er jedoch keine Belege über den tatsächlich bezahlten Betrag vorlegen konnte.

Jahrelange Untätigkeit der Behörde in Bezug auf die Ausforschung des Rechtsnachfolgers

Obwohl die Abtretung des Aktes vom damaligen KH Lainz an die seinerzeit dafür zuständige MA 15 (nunmehr MA 40) im Frühjahr 2001 erfolgte, wurden die Einwendungen von Herrn N.N. erst mit Bescheid der MA 40 vom 4. Juni 2009 abgewiesen und die angefochtene Zahlungsaufforderung bestätigt. Einer gegen diesen Bescheid erhobenen Berufung wurde mit Berufungsbescheid des UVS Wien vom 10. September 2009 keine Folge gegeben und der Bescheid der MA 40 bestätigt.

Entscheidung über Einwendungen erst nach mehr als acht Jahren

Die VA verkennt nicht, dass Spitalsgebühren als öffentlich-rechtliche Ansprüche der allgemeinen Verjährungsfrist von 30 Jahren unterliegen. Gleichwohl fehlt Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen, die sich in der Regel an konsumentenfreundlicheren privatrechtlichen Schuldverhältnissen orientieren, zu Recht jegliches Verständnis für derart verspätete Gebührenvorschreibungen. Als juristische Laien können sie nämlich nicht verstehen, warum es zulässig und erlaubt sein soll, dass sie auch noch nach Jahren mit der Vorschreibung von Gebühren, deren Existenz ihnen teilweise nicht einmal bekannt war, konfrontiert werden. Dass die Forderungsverjährung erst nach 30 Jahren eintreten kann, ist zudem keine Rechtfertigung dafür, offene Forderungen nicht auch zeitnah einbringlich zu machen. Jede andere Vorgangsweise steht nämlich mit dem Effizienzgebot, dem auch Verwaltungsbehörden unterworfen sind, in unauflösbarem Widerspruch.

Forderungen sind zeitnah einbringlich zu machen

Wenn es der Gemeinde Wien als Spitalserhalter nicht möglich ist, derartigen Missständen im wirtschaftlichen Eigeninteresse Einhalt zu gebieten, liegt es am Landesgesetzgeber, korrigierend einzugreifen und einen gesetzlichen Forderungsverzicht bei Säumnis zu statuieren. Denn es kann nicht erwartet werden, dass Patientinnen und Patienten bzw. deren Rechtsnachfolger alle mit einer Krankenbehandlung in Zusammenhang stehenden Rechnungsbelege 30 Jahre lang aufheben, um gegebenenfalls nachvollziehen zu können, ob mit erheblicher Verspätung geltend gemachte Forderungen zu Recht oder Unrecht erhoben werden.

Aufbewahrung von Rechnungsbelegen für 30 Jahre unzumutbar

Die MA 40 bedauerte gegenüber der VA die in diesem Fall aufgetretenen mehrjährigen Verfahrensstillstände sowohl beim Krankenanstaltenverbund als auch im Bereich des Magistrats. Betont wurde auch, dass es sich dabei um eine personell und organisatorisch bedingte Fehlleistung gehandelt hat, die sich so nicht mehr wiederholen kann. Die VA hat dies zur Kenntnis genommen, weil dargelegt wurde, dass es mittlerweile zu einer Verbesserung des elektronischen Kontrollsystems kam und der Status aller offenen Forderungen periodisch ausgewiesen wird. Damit soll verhindert werden, dass offene Gebührensprechreibungen an der Schnittstelle zwischen dem Krankenanstaltenverbund und dem Magistrat außer Evidenz geraten und nur durch einen Zufall Jahre später wieder "auftauchen".

Änderung des Kontrollsystems soll ähnlich gelagerte Fälle künftig verhindern

Einzelfall: VA-W-GES/0024-A/1/2009, MPRGIR-V-672/09

Missachtung einer Anatomieverfügung

Die VA ist der Auffassung, dass vor Veranlassung einer Bestattung durch die MA 15 mit dem Anatomischen Institut abgeklärt werden sollte, ob dort eine Anatomieverfügung der verstorbenen Person aufliegt.

Herr N.N. teilte der VA mit, dass Frau N.N. in einem Grab am Wiener Zentralfriedhof beerdigt wurde, obwohl sie verfügt habe, dass ihr Leichnam dem Anatomischen Institut zur Verfügung gestellt werden soll.

Die VA stellte in dem auf Grund dieses Vorbringens eingeleiteten Prüfungsverfahren fest, dass der MA 15 im gegenständlichen Todesfall keine Informationen über eine Anatomieverfügung der Verstorbenen vorgelegen sind. Aus diesem Grund musste nach Freigabe des Leichnams eine Bestattung auf Kosten der Stadt Wien veranlasst werden.

Anatomieverfügung der MA 15 unbekannt

Nach § 19 Abs. 5 Wr. Leichen- und Bestattungsgesetz hat der Magistrat die Bestattung zu veranlassen, wenn nach Ablauf von fünf Tagen nach Ausstellung der Todesbescheinigung die Bestattung von niemandem veranlasst worden ist. Dazu wird von dem Institut (z.B.: Krankenanstalt, Gerichtsmedizin, Bestattung), in dem der Leichnam aufbewahrt ist, bei der Stadt Wien mittels eines standardisierten Formulars der Antrag auf eine Gratisbestattung gestellt. Nur für den Fall, dass die anatomische Nutzung durch einen Vertrag zwischen einer Forschungs- oder Studieneinrichtung und einem Lebenden rechtswirksam vereinbart worden ist, kann und darf von einer Bestattung gemäß § 19 Abs. 5 des zitierten Gesetzes Abstand genommen und der Leichnam für Studien- und Lehrzwecke dem Anatomischen Institut übergeben werden.

Vorliegen einer Anatomieverfügung erforderlich, da ansonsten eine Bestattung durchgeführt werden muss

Stirbt der Spender, so übernehmen in einem solchen Fall die Anatomischen Institute der Universitäten alle erforderlichen weiteren Schritte. Das heißt konkret, dass die gespendeten Körper auf Kosten und im Auftrag der Anatomischen Institute abgeholt und zu Konservierungszwecken schnellstmöglich in die Anatomie verbracht werden.

In der Regel sind es die Angehörigen, welche das Institut für Anatomie direkt davon in Kenntnis setzen, dass eine soeben verstorbene Person den Wunsch hatte, Körperspender zu sein und eine diesbezügliche Verfügung vorliegen muss. Es kommt umgekehrt aber auch vor, dass von der Polizei sichergestellte Anatomieverfügungs-Ausweise an die MA 15 weitergeleitet werden oder, wenn Verstorbene einen derartigen Ausweis im Todeszeitpunkt bei sich tragen, dies im Totenbeschauprotokoll gesondert vermerkt wird. Wenn sich aber nach Ausstellung einer Todesbescheinigung niemand bei der MA 15 meldet bzw. das Anatomische Institut mangels Information über den Eintritt des Todes innerhalb der gesetzlichen Frist von fünf Tagen keinerlei Veranlassungen trifft, muss die MA 15 für die Bestattung des Leichnams Sorge tragen.

Problem der mangelnden Kenntnis der MA 15 vom Vorliegen einer Anatomieverfügung ...

Da im gegenständlichen Fall der MA 15 die Anatomieverfügung nicht bekannt war, konnten bedauerlicherweise keine entsprechenden Veranlassungen getroffen werden. Dies hatte zur Folge, dass die Verstorbene in einem Grab auf dem Wiener Zentralfriedhof beerdigt wurde.

... im konkreten Fall für die unerwünschte Bestattung verantwortlich

Die VA erachtet es in diesem Zusammenhang für unzweckmäßig, dass seitens der MA 15 nicht von Amtswegen nachgeforscht wird, ob Verstorbene zu Lebzeiten wirksame Verfügungen als Körperspender getroffen haben. Ein entsprechender rechtzeitiger Informationsfluss zwischen dem Anatomischen Institut und der MA 15 wird daher als zweckmäßig angesehen.

VA tritt für Kontakte zwischen MA 15 und dem Anatomischen Institut ein

Erfreulicherweise wurde aus Anlass dieses Falles die bestehende Verwaltungspraxis umgehend geändert. Seit Mitte Juli 2010 werden im Bereich der MA 15 nunmehr standardmäßig zu jeder eingelangten Meldung, wonach innerhalb der gesetzlichen Frist keine Bestattung beauftragt worden ist, und daher die Stadt Wien eine Bestattung zu veranlassen hat, schriftliche Abfragen beim Anatomischen Institut durchgeführt. Dabei wird geklärt, ob Daten über einen Anatomieverfügungswunsch der verstorbenen Person aufliegen. Erst nach Einlangen einer entsprechenden Bestätigung, dass dem Anatomischen Institut keine diesbezüglichen Wünsche vorliegen, wird von der MA 15 eine Bestattung veranlasst.

Änderung der Verwaltungspraxis stellt Informationsfluss zwischen MA 15 und dem Anatomischen Institut sicher

Einzelfall: VA-W-GES/0022-A/1/2010, MPRGIR-V-401/10

Gangbetten im Spital

Die Ankündigung der Stadt Wien, Gangbetten endgültig aus Wiens Spitälern zu verbannen, wurde noch nicht vollständig umgesetzt.

Die gesetzliche Verpflichtung, die Privat- und Intimsphäre aller Patientinnen und Patienten zu wahren, ist damit weiterhin nicht lückenlos erfüllt.

Herr N.N. leidet an schweren gesundheitlichen Problemen und benötigt mehrmals im Jahr eine mehrstündige Infusionsbehandlung, für die er im Wilhelminenspital, Pavillon 24, stationär aufgenommen wird. Als er für diese Behandlung zu einem Termin im Jänner 2010 nur ein Bett am Gang bekam, wandte er sich an die VA, da diese Situation für den alten Mann äußerst unangenehm war. Er brachte vor, dass er während der mehrstündigen Transfusion weder Ruhe noch eine zumutbare Möglichkeit fand, seine Notdurft zu verrichten. Es habe weder einen Paravent noch eine Notrufglocke gegeben. Insgesamt habe er die Situation als sehr belastend empfunden.

Patient erhält mehrstündige Infusionsbehandlung in Gangbett

Dazu teilte die MD der Stadt Wien der VA mit, dass an diesem Tag aufgrund vermehrter Akkutaufnahmen am Wochenende davor kein Zimmer mehr frei war, Herr N.N. aber trotz dieser problematischen Raumsituation aufgenommen wurde, weil eine regelmäßige Behandlung für seinen Gesundheitszustand wichtig ist.

Zur generellen Bettensituation im Wiener KAV wurde der VA mitgeteilt, dass das Bettenmanagement grundsätzlich in den organisatorischen Aufgabenbereich des jeweiligen Spitals falle und hauptverantwortlich dafür die ärztliche Direktion sei. Die leitenden Ärztinnen und Ärzte sei-

Maßnahmen zur Verbesserung des Bettenbelagsmanagements

en aber angehalten, darauf zu achten, dass die Organisation von Aufnahmen und Entlassungen zur Vermeidung von Überbelag fließend gehalten wird.

Die Belegstatistiken würden seitens des Managements der Generaldirektion des Wiener KAV engmaschig kontrolliert. Als Maßnahmen zur Verbesserung des Belagsmanagements sei z.B. die abteilungsübergreifende Bettenbelegung oder die Einrichtung von so genannten Ausweichstationen in den Spitälern, das sind Tages- oder Wochenkliniken, die jederzeit "umgewidmet" werden können, vorgesehen.

Trotz aller Verbesserungsmaßnahmen könne aber ein Bettenüberbelag in den öffentlichen Krankenanstalten auf Grund des gesetzlichen Versorgungsauftrages nicht völlig ausgeschlossen werden, weshalb an Spitzentagen und an den Wochenenden Engpässe möglich seien. Aber auch in Spitzenzeiten verzeichne der Wiener KAV nur zwei von einhundert Betten als "Not- oder Gangbetten".

Andere Betten im Gangbereich würden aber, so die Stadt Wien, von den Betroffenen nur "fälschlicherweise" als Gangbetten mit reduziertem Betreuungsstandard wahrgenommen, was jedoch nicht der Fall sei. Vielmehr seien diese Betten im Gangbereich für mobile Patientinnen und Patienten gedacht, die erstmalig eine Infusion erhalten und daher zur Feststellung allfällig auftretender Nebenwirkungen in Sichtweite des Pflegepersonals bleiben sollen. Diese Personen würden daher sehr überlegt im Gangbereich gegenüber den Schwesternstützpunkten untergebracht. Dies erfolge aber mit Einverständnis der Betroffenen.

Dies war aber gerade bei Herrn N.N. nicht der Fall: Weder hatte er die Infusion erstmalig erhalten, noch stimmte er einer Unterbringung im Gangbereich nicht zu. Im Gegenteil ersuchte er dringend darum, in einem Zimmer untergebracht zu werden und betonte auch, dass er zeitlich flexibel sei und fast jederzeit ins Spital kommen kann, wenn ein Bett in einem Zimmer frei wird. Dennoch wurde ihm auch bei einer nachfolgenden Behandlung im Juni 2010 neuerlich wieder nur ein Gangbett angeboten. Als Alternative wurde ihm zwar vorgeschlagen, die Behandlung in einer anderen Abteilung oder einem anderen KH durchführen zu lassen, dies lehnte er aber aufgrund des langjährigen Vertrauensverhältnisses zu Ärzte- und Pflegepersonal ab. Erst nach mehreren Wochen Warten und Herantreten der VA konnte schließlich gewährleistet werden, dass Herr N.N. die Infusionsbehandlung in einem Zimmer der ihn gewohnten Abteilung erhält.

Aus Sicht der VA ist dazu Folgendes festzustellen: Die Krankenanstaltenträger sind zur Wahrung der gesetzlich festgelegten Patientenrechte verpflichtet. Ein grundlegendes Recht ist das Recht auf Wahrung der Privat- und Intimsphäre für alle Patientinnen und Patienten.

**Privat- und Intimsphäre
aller Patienten ist zu
gewährleisten**

Dies ist in jedem Einzelfall durch angemessene bauliche oder organisatorische Maßnahmen sicherzustellen (Art 9 Patientencharta, § 5a Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetz).

Zur generellen Problematik von Gangbetten war bereits Medienberichten aus dem Jahr 2007 zu entnehmen, dass der Wiener KAV ein Maßnahmenpaket geschnürt habe, das Gangbetten endgültig aus Wiens Spitälern verbannen soll. Wann dieses Ziel erreicht wird, ist aber noch nicht absehbar.

Der VA ist die schwierige Herausforderung, ein adäquates Bettenmanagement in den Spitälern zu gewährleisten, bewusst und die in diesem Zusammenhang bislang gesetzten Verbesserungsmaßnahmen werden auch anerkannt. Gleichzeitig zeigt aber der Fall von Herrn N.N., dass es hier weiterhin zu Problem kommt und die Privatsphäre von Patienten, derzeit nicht immer gewährleistet wird.

Noch immer Probleme

Einzelfall: VA-W-GES/0003-A/1/2010

Institutionelle Gewalt an Kindern - Zuständigkeit der Opferstellen

Die Stadt Wien setzt derzeit umfangreiche Maßnahmen zur Aufarbeitung und Entschädigung von Opfern in städtischen Kinder- und Jugendheimen. Diese Maßnahmen sollten auch auf andere städtische Einrichtungen wie Spitäler ausgeweitet werden.

Frau N.N. brachte bei der VA vor, dass sie vor mehr als 50 Jahren im Alter von 12 Jahren Opfer mehrfachen sexuellen Missbrauchs durch einen Arzt in einem Wiener Spital erlebt habe. An den Folgen dieser Übergriffe leide sie noch heute, weshalb sie derzeit in therapeutischer Behandlung ist. Sie ersuchte die VA um Hilfestellung zur Aufklärung der damaligen Vorgänge und zur Erlangung einer Entschädigung, die für sie in Anbetracht der hohen Therapiekosten sehr wichtig wäre.

Im Zuge dieses Prüfungsverfahrens zeigte sich, dass der Spitalsbereich nicht von der Zuständigkeit der jüngst von der Stadt Wien betrauten Opferschutzeinrichtung umfasst ist.

Im August 2010 kündigte die Stadt Wien an, dass Personen, die als Kinder Gewalt und sexuellen Missbrauch in Heimen der Stadt erleiden mussten, entschädigt werden sollen und die Möglichkeit erhalten sollen, Therapien in Anspruch zu nehmen. Die Koordination der individuellen Betreuung der Opfer und der Entschädigungszahlungen wurde der Opferschutzeinrichtung "Weißer Ring" übertragen. Eine ebenfalls eingerichtete Historikerkommission soll die Geschichte der Wiener

Maßnahmen zur Aufarbeitung von Gewalt an Kindern in Städtischen Heimen

Heimerziehung und des Fürsorgewesens der Stadt Wien in der Nachkriegszeit aufarbeiten.

Diese Bemühungen der Stadt Wien um Klärung und Aufarbeitung von Übergriffen und Misshandlungen an Kindern sind uneingeschränkt zu begrüßen. Doch diese Tätigkeiten beziehen sich derzeit ausschließlich auf Vorgänge, die in Heimen der Wiener Jugendwohlfahrt vorgefallen sind. Übergriffe an Kindern, die in anderen Städtischen Einrichtungen stattfanden, werden derzeit nur gesammelt, nicht aber weiter bearbeitet. Die VA regt daher eine Ausweitung an.

VA plädiert für Ausweitung auf andere städtische Institutionen wie Spitäler

Einzelfall: VA-W-GES/0035-A/1/2010

Landespflegegeld

Unbillige Forderung nach Pflegegeldersatz

Wenn die MA 15 selbst über Monate hinweg nicht in der Lage ist, eine rechtskonforme Auszahlung des Pflegegeldes vorzunehmen, so ist im Zweifelsfall von der Rückforderung des zuviel ausbezahlten Pflegegeldes abzusehen.

Die VA geht in Übereinstimmung mit der Rechtsprechung davon aus, dass der Rückersatz-Tatbestand des Erkennen müssen, dass ein Pflegegeld nicht gebührte, nur besteht, wenn Leistungsempfängern bei einer nach den Umständen des Einzelfalles zumutbaren Aufmerksamkeit auffallen musste, dass die Leistung nicht gebührte. Der OG hat dazu klargestellt, dass der Grad der Aufmerksamkeit gerade bei Pflegegeldbeziehern nicht überspannt werden darf.

Rückforderung von zuviel ausbezahltem Pflegegeld bei Gutgläubigkeit des Empfängers unzulässig

Die VA war im Berichtsjahr mit einem Fall befasst, in dem der zuständigen MA gleich mehrere Fehler unterlaufen sind:

Obwohl die Sachwalterin für Frau N.N. die MA 15 bereits im April 2005 ausdrücklich darum ersuchte, ab sofort sämtliche Pflegegeldzahlungen auf ein näher bezeichnetes Konto vorzunehmen, wurden die entsprechenden Beträge bis einschließlich September 2005 weiterhin an die nicht bezugsberechtigte Mutter der besachwalterten Frau ausbezahlt. Erst auf wiederholte Urgenz der Sachwalterin wurde diese Vorgangsweise nach mehreren Monaten richtig gestellt und das Pflegegeld ab Oktober 2005 der Sachwalterin zur Auszahlung gebracht. Darüber hinaus wurde ihr (korrekter Weise) der Betrag für den Zeitraum Mai 2005 bis September 2005 nachträglich angewiesen.

Trotz Intervention der Sachwalterin wird Pflegegeld monatlang falsch angewiesen

Die VA erkennt nicht, dass die Mutter von Frau N.N. mit Schreiben der MA 15 vom 28. Juni 2005 aufgefordert wurde, das für ihre Tochter an sie für das Monat Mai 2005 überwiesene Pflegegeld rückzuüberweisen. Es gilt jedoch darauf hinzuweisen, dass die MA 15 selbst dieses Schreiben insoweit nicht ernst genommen hat, als die darin angekündigte Umstellung der Pflegegeldauszahlung an die Sachwalterin mit Juni 2005 nicht durchgeführt wurde.

Behörde missachtet ihre eigenen Ankündigungen

Da in weiterer Folge auch noch das Pflegegeld für die Monate Juni, Juli, August und September 2005 an die die Mutter von Frau N.N. überwiesen wurde, kann ihr nicht vorgehalten werden, dass sie der Aufforderung zur Rückzahlung des für Mai 2005 erhaltenen Betrages nicht Folge geleistet hat.

Dem der VA übermittelten Verwaltungsakt ist weiters zu entnehmen, dass die Mutter von Frau N.N. mit Schreiben der MA 15 vom 6. Oktober 2005 aufgefordert wurde, einen Betrag von € 746,90 – dieser entspricht dem ihr für die Monate Mai bis einschließlich September 2005 versehentlich überwiesenen Pflegegeld für ihre Tochter – zurückzuzahlen. Im Hinblick auf die vorstehend dargelegten Fehler der MA 15 erscheint es der VA jedoch verständlich, dass die Frau auch dieser Aufforderung keine Folge leistete: Zum einen erscheint es durchaus plausibel, dass sie zu diesem Zeitpunkt das zum Teil bereits vor einigen Monate überwiesene Geld für ihre pflegebedürftige Tochter längst ausgegeben hatte. Zum anderen darf auch nicht außer Acht gelassen werden, dass sie weder in diesem Schreiben noch sonst davon in Kenntnis gesetzt wurde, dass der zurück geforderte Betrag nunmehr an die Sachwalterin ihrer Tochter zur Auszahlung gelangen wird. Angesichts dessen ist es für die VA nachvollziehbar, dass sich die Mutter von Frau N.N. mit der Sachwalterin wegen einer Verrechnung in Bezug auf die für ihre pflegebedürftige Tochter mit dem irrtümlich überwiesenen Pflegegeld getätigten Aufwendungen – die zu tragen sonst Aufgabe der Sachwalterin gewesen wäre – nicht in Verbindung gesetzt hat. Ebenfalls nachvollziehbar ist für die VA auch, dass sich die Mutter von Frau N.N. nach mehr als vier Jahren nicht mehr belegen kann, was sie mit dem im Frühjahr und Sommer 2005 an sie ausbezahlten Pflegegeld gemacht hat.

Vorgangsweise der Mutter von Frau N.N. für VA nachvollziehbar

Die VA ist der Ansicht, dass die Aufrechterhaltung der Pflegegeldrückforderung im Hinblick auf die dieser vorangegangenen mehrfachen Verfehlungen der MA 15 und angesichts des Umstandes, dass Frau N.N. zum Zeitpunkt der Rückforderung die in Rede stehende Summe plausibler Weise bereits für ihre Tochter verbraucht hatte, als unbillig und rechtlich nicht zwingend geboten angesehen werden muss.

Pflegegeldrückforderung im konkreten Fall unbillig

Die VA ersuchte daher, von einer Rückforderung des in Rede stehenden Betrages angesichts des gutgläubigen Verbrauches des Pflegegeldes Abstand zu nehmen. Diesem Ersuchen wurde seitens der Magistratsdirektion erfreulicherweise Rechnung getragen.

VA erwirkt Rückforderungsverzicht

Einzelfall: VA-W-SOZ/0169-A/1/2009, MPRGIR-V-716/09

Probleme in der Vollziehung des Tabakgesetzes

Seit 1. Jänner 2009 sanktionieren die Behörden die mangelnde Einhaltung der Nichtraucherbestimmungen des Tabakgesetzes auch im Gastronomiebereich. Die Vollziehung des Tabakgesetzes stellt die Behörden aber vor erheblichen Problemen.

Der Gesetzgeber verstärkte den Nichtraucherschutz im Tabakgesetz und stellte die Nichteinhaltung des Rauchverbotes in der Gastronomie ab 1. Jänner 2009 unter Strafe, wobei eine Übergangsfrist bis 1. Juli 2010 Erleichterungen für Ein-Gastraum-Lokale vorsah. Seit 1. Jänner 2005 galt das sanktionierte Rauchverbot bereits im geschlossenen öffentlichen Raum.

Sanktionierung des Rauchverbotes in der Gastronomie seit 1.1.2009

Zahlreiche Beschwerden über die Vollziehung des Tabakgesetzes zeigen der VA, dass die Bezirksverwaltungsbehörden als zuständige Vollzugsorgane in erster Instanz mit erheblichen Problemen zu kämpfen haben. Die bei der VA eingegangenen Beschwerden lassen sich regional nicht eingrenzen, sondern erstrecken sich auf das gesamte Bundesgebiet und betreffen somit auch den Raum Wien.

Viele Beschwerden bei der VA

Die Kontrolle der Einhaltung des Tabakgesetzes erfolgt ausschließlich im Nachhinein durch Verwaltungsstrafverfahren, die auf Grund eingebrachter Anzeigen von Privatpersonen eingeleitet werden. Laut behördlichen Angaben unterscheidet sich in Wien die behördliche Vorgangsweise nach dem Gehalt der Strafanzeige. Bei anonymen Anzeigen ersucht das zuständige Magistratische Bezirksamt das Marktamt, Erhebungen vor Ort zu tätigen. Sobald Anhaltspunkte für eine Übertretung festgestellt werden, leitet die Behörde ein Strafverfahren ein. Bei ausreichender Bestimmtheit der Anzeige beginnt die Behörde unverzüglich ein Strafverfahren und übermittelt dem Beschuldigten eine Aufforderung zur Rechtfertigung. Falls ein behördliches Organ selbst eine Übertretung des Tabakgesetzes wahrnimmt, übermittelt die Behörde dem Beschuldigten eine Strafverfügung.

Behörde wählt Vorgangsweise nach Inhalt der Strafanzeige

Auf Grund der zahlreichen Beschwerden ergibt sich für die VA, dass eine ausschließliche Sicherung der Einhaltung der Nichtraucherbestimmungen durch nachfolgende Verwaltungsstrafverfahren ungenügend ist. Das für die Ausgestaltung des Tabakgesetzes maßgebliche BMG verabsäumte, ein ausreichendes Kontrollsystem, vor allem aber genügend präventive Maßnahmen vorzusehen. Wie sich in der Verwaltungspraxis zeigt, müssen die Behörden in der Regel ein umfangreiches Ermittlungsverfahren in den Strafverfahren durchführen und stoßen an ihre zeitlichen und personellen Grenzen.

Kontrolle durch Verwaltungsstrafverfahren ungenügend

Viele Beschwerden der Bürger betrafen auch den Bereich der Einkaufszentren, die öffentliche Orte sind. Rauchen in Gastronomieeinrichtungen in Einkaufszentren ist nur dann gestattet, wenn der Gastronomiebereich räumlich vom übrigen Bereich der öffentlichen Einrichtung so abgetrennt ist, dass der Tabakrauch nicht in den mit Rauchverbot belegten Bereichen eindringt. Gerade hier wären unbedingt Schwerpunktkontrollen notwendig, um eine flächendeckende Einhaltung des Tabakgesetzes zu gewährleisten.

Schwerpunktkontrollen in Einkaufszentren erforderlich

Einzelfall: VA-W-GES/0027-A/1/2009, MPRGIR – V-64/10

2.3. Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke - Friedhöfe Wien GmbH

Wer ist für Bäume auf Grabstellen verantwortlich?

Die Kosten für die Entfernung eines Baumes auf einer Grabstelle können nur von denjenigen Benützungsberechtigten verlangt werden, die den Baum gepflanzt haben.

Die Friedhöfe Wien GmbH forderte einen Grabbenützungsberechtigten dazu auf, eine auf seiner Grabstelle wachsende 8 m hohe Konifere (Nadelbaum), welche die zulässige Höhe von 70 cm überschreitet, auf seine Kosten zu entfernen. Der Grabbenützungsberechtigte wies darauf hin, dass sich der Baum nicht (allein) auf seinem Grab, sondern zwischen zwei Gräbern befindet. Weder er noch frühere Benützungsberechtigte hätten die Konifere gepflanzt.

Aufforderung zum Entfernen eines Baumes

Nach Angaben der Friedhöfe Wien GmbH war auszuschließen, dass die Friedhofsverwaltung den Auftrag zum Anpflanzen der Konifere erteilt hat. Aus Erfahrung wisse man, dass viele Grabstellenbenützer ohne Zustimmung der Friedhofsverwaltung Bäume anpflanzen. Vielfach werde die Betreuung der Pflanzen mit der Zeit vernachlässigt. Da spätere Benützungsberechtigte es ablehnen würden, zu große Pflanzen zu entfernen, sei die Friedhöfe Wien GmbH gezwungen, dies auf eigene Kosten zu bewerkstelligen.

Nach der Wiener Bestattungsanlagenordnung dürfen auf Grabstellen außer Rasen, Blumen oder bodenbedeckenden Pflanzen nur kleinwüchsige, bis maximal 0,70 m hoch wachsende Laub- und Nadelgehölze gepflanzt werden.

Wiener Bestattungsanlagenordnung

Werden Rechte Dritter beeinträchtigt oder wird die Standsicherheit von Grabstellenausstattungen gefährdet, ist die Friedhofsverwaltung berechtigt, für die Entfernung von über 0,70 m hohen Pflanzen auf Gräbern zu sorgen und sie auch ohne Zustimmung der Benützungsberechtigten auf deren Kosten zu schneiden oder zu entfernen.

Die 8 m hohe Konifere überschreitet die höchstzulässige Wuchshöhe. Der Baum war aus Sicht der VA aber nicht eindeutig (nur) der fraglichen Grabstelle zuzuordnen, weil er direkt zwischen zwei Grabsteinen stand. Im Übrigen war unklar, ob der Grabstellenbenützer die Konifere angepflanzt hat oder ob die Koniferen-Samen durch den Wind übertragen worden sind.

Wer hat Baum gepflanzt?

Wenngleich die Friedhöfe Wien GmbH nach der Bestattungsanlagenordnung unzulässige Pflanzen auf Kosten des Benützungsberechtigten entfernen kann, hat sie nach Ansicht der Volksanwaltschaft zu klären, wen die Beseitigungspflicht trifft.

Kritik der VA

Da nicht feststellbar war, ob und welcher Grabbenützungsberechtigte die Konifere gepflanzt hat, hätte die Friedhofsverwaltung den Benützungsberechtigten nicht ohne weiteres zur Entfernung des Baumes auffordern dürfen.

Friedhofsverwaltung entfernt Baum auf eigene Kosten

Im gegenständlichen Fall erklärte sich die Friedhofsverwaltung dazu bereit, die Konifere wegen der Beeinträchtigung des Nebengrabes zu entfernen. Da nicht mehr feststellbar war, wer den Baum gepflanzt hat, sagte die Friedhofsverwaltung zu, die Kosten zu übernehmen.

Einzelfall: VA-W-G/0051-B/1/2010, MPRGIR-V-821/10

Überführung eines Leichnams ins Ausland - Bestattung Wien; MA 15

Ein Vater entzieht seinen toten Sohn der Mutter und lässt den Leichnam im Ausland bestatten. Die Rechtslage erlaubt ihm dies.

Am 20. August 2009 verstirbt der 10 Monate alte N.N. im Wiener AKH. Vier Tage später spricht sein Vater bei der Bestattung Wien vor und beantragt dort eine Überstellung des Leichnams nach Bosnien. Was er dabei verschweigt: Weder war dieser Schritt mit der Mutter besprochen, noch entsprach er ihrem Willen.

Überführung nach Bosnien

Die Bestattung Wien stellt die notwendigen Papiere aus. Der Magistrat erteilt die Bewilligung. Die sterblichen Überreste des kleinen N.N. werden in das ehemalige Jugoslawien überführt. Dort soll der Vater das Kind eigenhändig beerdigt haben.

Die Mutter hätte den Buben lieber in einer Grabstelle auf einem Wiener Friedhof beigesetzt. In ihrer Vertretung wandte sich ihre Schwester an die Volksanwaltschaft.

Die Bestattung Wien verwies darauf, dass sie auf die Angaben ihrer Kunden angewiesen sei. Nichts hätte darauf hingedeutet, dass die Mutter mit einer Überführung nicht einverstanden sei. Hinzu komme, dass die Todesanzeige vom Totenbeschauendienst nur einfach ausgefertigt werde. Es werde sohin angenommen, dass jener Verwandte, der im Besitz der Todesanzeige ist, auch über den Leichnam bestimmen dürfe.

Alleingang des Vaters

Tatsächlich sieht das Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz vor, dass ein Leichentransport in ein anderes Staatsgebiet dem Magistrat schriftlich anzuzeigen ist. Anzeige und Leichentransport darf nur ein befugtes Bestattungsunternehmen vornehmen.

Mutter wird nicht gefragt

Weder muss die Anzeige Angaben enthalten, dass die Überführung im Einvernehmen der nahen Angehörigen erfolgt, noch hat die Gemeinde Wien, die jede Überführung zu bewilligen hat, rechtlich eine Handhabe, den Leichentransport aus diesem Grund zu untersagen.

Die VA kann den vorliegenden Fall nur zum Anlass nehmen, das Problem aufzuzeigen. Sollte es gewünscht sein, dass im Fall des Ablebens von Kindern die Eltern nur gemeinsam über Ort und Art der Beisetzung verfügen dürfen, so bedürfte dies einer gesetzlichen Grundlage, wobei die Schwierigkeit nicht verkannt wird, wie eine schriftliche Zustimmungserklärung eines Elternteils auf ihre Echtheit überprüft werden soll.

Rechtslage unbefriedigend

Einzelfall: W-G/0009-B/1/2011, MPRGIR-V-135/11

2.4. Geschäftsgruppe Integration, Frauenfragen, KonsumentInnen-schutz und Personal

Anspruch auf Waisenversorgungsgenuss bei nicht in Abschnitten gegliederten Studien unklar geregelt

Nach Auffassung der VA steht ein Anspruch auf Waisenversorgungsgenuss bei nicht in Abschnitten gegliederten Studien bereits dann zu, wenn das Kind ein ordentliches Studium ernsthaft und zielstrebig betreibt, was insbesondere in Ansehung der durchschnittlichen Studiendauer zu beurteilen ist.

Herr N.N. wandte sich im Zusammenhang mit der Einstellung des Waisenversorgungsgenusses durch die MA 2 Hilfe suchend an die VA. Herr N.N. legte in diesem Zusammenhang ein Schreiben der MA 2 vor, in dem unter Berufung auf den "eindeutigen Wortlaut" des § 21 Abs. 3 Pensionsordnung 1995 (PO 1995) die Auffassung vertreten wird, dass ab 1. März 2010 in Bezug auf seine Person keine Kindeseigenschaft im Sinne dieser Gesetzesvorschrift mehr vorliege.

Beschwerde gegen die Einstellung des Waisenversorgungsgenusses

§ 21 Abs. 3 PO 1995 lautet:

"(3) Besucht das Kind eine in § 3 des Studienförderungsgesetzes 1992, BGBl. Nr. 305, genannte Einrichtung, gilt das Erfordernis des Abs. 2 nur dann als erfüllt, wenn es ein ordentliches Studium ernsthaft und zielstrebig betreibt. Das Studium wird ernsthaft und zielstrebig betrieben, wenn das Kind die vorgesehene Studienzeit pro Studienabschnitt um nicht mehr als ein Semester überschreitet. Wird ein Studienabschnitt in der vorgesehenen Studienzeit absolviert, kann einem weiteren Studienabschnitt ein Semester zugerechnet werden."

Der zitierte Gesetzestext geht offenkundig davon aus, dass ein Studium in Studienabschnitte gegliedert ist. Dies ist jedoch bei dem von Herrn N.N. betriebenen Bakkalaureatsstudium nicht der Fall. Damit stellt sich aber die aus dem Wortlaut des § 21 Abs. 3 PO 1995 nicht zu beantwortende Frage, was in einem solchen Fall rechtens ist.

Nicht jedes Studium ist in Studienabschnitte gegliedert

Die VA hat die MD darauf hingewiesen, dass sich der OGH (in einem etwas anderen Zusammenhang) bereits mit dieser schwierigen Rechtsfrage befasst hat. Denn auch die Regelung des § 2 Abs. 1 lit. b Familienlastenausgleichsgesetz 1967 (FLAG) sah vor, dass eine Berufsausbildung nur dann anzunehmen ist, "wenn sie die vorgesehene Studienzeit pro Studienabschnitt um nicht mehr als ein Semester oder die vorgesehene Ausbildungszeit um nicht mehr als ein Ausbildungs-

VA tritt für analoge Heranziehung der zu einer textgleichen Regelung ergangenen Rsp des OGH ein

jahr überschreiten." Auch in Bezug auf diesen Gesetzestext stellt sich die Frage, was rechtens ist, wenn ein Studium nicht in Studienabschnitte gegliedert ist. Diesbezüglich hat der OGH in der Entscheidung vom 27. November 2007, 3 Ob 210/07i, dargelegt, dass "nur dann, wenn ein Studium in Studienabschnitte gegliedert ist – was beim Bakkalaureatsstudium ... nicht der Fall ist – ... die Regelung des § 2 Abs. 1 lit. b FLAG idF BGBl 2005/100 eine geeignete Orientierungsgrundlage für Frage sein [könnte], ob das Studium ernsthaft und zielstrebig betrieben wird."

Die VA teilt diese Auffassung des OGH und ist – da die von ihm angestellten Erwägungen infolge Textidentität der entscheidungswesentlichen Passagen vollinhaltlich auf die Auslegung des § 21 Abs. 3 PO 1995 zu übertragen sind – daher der Auffassung, dass die Anwendbarkeit des § 21 Abs. 3 zweiter und dritter Satz PO 1995 die Untergliederung eines Studiums in Studienabschnitte voraussetzt. Wenn dies jedoch – wie in der beschwerdegegenständlichen Angelegenheit – nicht der Fall ist, so kann diese Regelung nicht zum Tragen kommen.

Ausgehend davon ist Voraussetzung für einen Anspruch auf Waisenversorgungsgenuss bei nicht in Abschnitten gegliederten Studien zufolge 21 Abs. 3 erster Satz PO 1995 lediglich, dass das Kind "ein ordentliches Studium ernsthaft und zielstrebig betreibt." Eine nähere Determinierung enthält das Gesetz in der geschilderten Fallkonstellation nicht. Vor diesem Hintergrund scheint es jedoch plausibel und nahe liegend, zur Auslegung des solcherart unbestimmten Gesetzesbegriffes die Rechtsprechung des OGH zur bereits vorstehend zitierten, wertungsmäßig jedenfalls vergleichbaren Regelung des § 2 Abs. 1 lit. b FLAG heranzuziehen, wonach der durchschnittlichen Studiendauer eine gewisse Relevanz zukommt.

Die VA bezweifelt nicht, dass es dem Wiener Landesgesetzgeber freisteht, für den Anwendungsbereich der PO 1995 strengere Kriterien für die Gewährung eines Waisenversorgungsgenusses festzulegen als es der Bundesgesetzgeber hinsichtlich der Zuerkennung der Familienbeihilfe im Rahmen des FLAG getan hat. Diese rechtspolitische Gestaltungsfreiheit des Landesgesetzgebers vermag jedoch nichts daran zu ändern, dass § 21 Abs. 3 PO 1995 expressis verbis auf die Studienzeit pro Studienabschnitt abstellt und für den Fall, dass ein Studium nicht in Studienabschnitte untergliedert ist, keine Regelung trifft. Schon kraft des Legalitätsprinzips der Bundesverfassung, wonach die gesamte staatliche Verwaltung nur auf Grund der Gesetze ausgeübt werden kann, ist es der Verwaltung verwehrt, eine vermeintlich oder tatsächlich fehlende gesetzliche Regelung gleichsam im Wege der Interpretation zu substituieren.

**Fehlende gesetzliche
Regelung nicht im Wege
der Interpretation substi-
tuierbar**

Dies gilt selbst dann, wenn durch eine lediglich partielle gesetzgeberische Regelung eine als verfassungsrechtlich bedenklich oder gar verfassungswidrige Gesetzeslage geschaffen würde, zumal die Prüfung

der Verfassungskonformität einer Gesetzesbestimmung nur dem VfGH, nicht aber der Verwaltung zukommt.

Bedauerlicherweise sah sich die MD nicht in der Lage, dieser Rechtsauffassung der VA zu folgen. Die VA räumt jedoch ausdrücklich ein, dass die von ihr vertretene Auslegung in Bezug auf die Möglichkeit der Gewährung von Waisenversorgungs genüssen eine Differenzierung zwischen in Abschnitte und nicht in Abschnitte gegliederte Studien schaffen würde, deren sachliche Rechtfertigung fragwürdig erscheinen könnte (es wäre demnach bei in Abschnitten gegliederten Studien nur ein Toleranzsemester pro Abschnitt möglich, während bei nicht in Abschnitten gegliederten Studien die mitunter wesentlich längere Durchschnittsstudiendauer maßgeblich wäre). Insofern erscheint es nicht gänzlich ausgeschlossen, dass der VfGH in einem entsprechenden Verfahren in extensiver verfassungskonformer Auslegung den von der MD gegenüber der VA eingenommenen Rechtsstandpunkt teilen könnte.

MD tritt Rechtsauffassung der VA nicht bei

Zusammenfassend ist somit festzuhalten, dass der Rechtsansicht der VA aus zwar nicht gänzlich unvertretbaren, letztlich aber doch nicht überzeugenden Gründen nicht Rechnung getragen wurde.

Einzelfall: VA-W-LAD/6-A/1/2010, MPRGIR-V-276/10

Einzelfälle

- Im Verfahren VA-W-LAD/16-A/1/2009 (MPRGIR-V-763/09) wertete die VA die beschwerdegegenständliche Verfahrensdauer vom Zeitpunkt des Einlangens der Sachverhaltsdarstellung der N.N. vom 28. November 2008 bei der MA 26 bis zur Erlassung zweier mit 22. Dezember 2009 datierten Straferkenntnisse in 1. Instanz als Verwaltungsmissstand. Die VA begründete dies damit, dass gerade im Bereich des Grundrechtes auf Datenschutz eine rasche Verfahrensabwicklung geboten ist und den übermittelten Verwaltungsakten entnommen werden konnte, dass auf die Sachverhaltsdarstellung der Einschreiter mehr als sechs Monate überhaupt nicht reagiert wurde.
- Missstände im Bereich der Verwaltung feststellen musste die VA auch im Verfahren VA-W-LAD/1-A/1/2009 (MPRGIR-V-80/09). Auch wenn Anträge und Einsprüche nicht den taxativ angeführten Mitwirkungsrechten der Personalvertretung gemäß § 39 Personalvertretungsgesetz zugeordnet werden können, ist es nach Auffassung der VA im Interesse eines korrekten Umganges zwischen Dienstgeber- und Dienstnehmervertretung erforderlich, die im Interesse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebrachten Einwände und Anträge einer Beantwortung zuzuführen. Dies zumindest im Sinne einer Mitteilung, dass einge-

brachte Anbringen nicht als Mitwirkung im Sinne der Bestimmungen des zitierten Gesetzes zu beurteilen sind.

- Darüber hinaus hat die VA aus Anlass dieses Verfahrens festgehalten, dass die Nichtbefassung der MD und die Unterlassung einer Beurteilung der Frage des Vorliegens einer Organisationsänderung im Sinne der Bestimmungen des § 68a Abs. 1 Z 2 Dienstordnung 1994 vor der Durchführung von Personalmaßnahmen nicht den Grundsätzen einer guten Verwaltung entspricht. Weiters war auch die unkorrekte bzw. unvollständige Information einer Mitarbeiterin über die Konsequenzen ihrer Abberufung von einer bestimmten Position ausdrücklich zu beanstanden.

Verzögerungen in Aufenthaltstitelverfahren

In einem Erstantragsverfahren und einem Verlängerungsverfahren stellte die VA Verzögerungen bei der MA 35 fest. Die MA 35 setzte über mehrere Monate keine Ermittlungsschritte. In einem Fall trat hinzu, dass die MD der Stadt Wien der VA zu ihrer Anfrage keine vollständigen Informationen übermittelte.

N.N. beantragte im April 2009 eine Niederlassungsbewilligung unbeschränkt und änderte den Antrag im September 2009 auf Erteilung einer Niederlassungsbewilligung - Familienangehöriger ab. Im Februar 2010 wandte er sich an die VA und beschwerte sich darüber, dass die MA 35 trotz Vorlage aller Unterlagen bisher nicht entschieden habe.

Die VA holte eine Stellungnahme der MD der Stadt Wien ein, der zu entnehmen war, dass der Beschwerdeführer zunächst aufgefordert worden sei, Unterlagen nachzureichen. Über den Zusatzantrag zur Inlandsantragstellung sei im November 2009 positiv entschieden worden. Eine Anfrage an die BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, habe ergeben, dass ein Verfahren offen sei, weshalb der Ausgang des fremdenpolizeilichen Verfahrens abgewartet werde.

Anfrage an Fremdenpolizei...

Das ebenfalls befasste BMI teilte mit, dass die BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, auf eine Anfrage der MA 35 im Dezember 2009 umgehend geantwortet habe. Sie habe aus fremdenpolizeilicher Sicht keinen Grund gesehen, den Aufenthaltstitel zu verweigern. Dennoch sei im April 2010 eine neuerliche diesbezügliche Anfrage der MA 35 bei der BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, eingelangt. Auch diesmal sei der MA 35 mitgeteilt worden, dass es keine Bedenken gegen die Erteilung des Aufenthaltstitels gebe.

... wurde umgehend beantwortet

Zweite Anfrage daher überflüssig

Die VA stelle im Ergebnis fest, dass bei der MA 35 eine Verfahrensverzögerung von November 2009 bis März 2010 – also über einen Zeitraum von vier Monaten eingetreten ist. Weshalb die Antwort der BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, vom Dezember 2009 nicht zu einer Fortsetzung des Aufenthaltstitelverfahrens geführt hatte, blieb ungeklärt. Vielmehr fragte die MA 35 im April 2010 nochmals – und überflüssigerweise – bei der BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, nach. Das Aufenthaltstitelverfahren hätte sofort nach Einlangen der ersten Antwort fortgesetzt werden können.

4 Monate Zeitverlust

Da die VA im Prüfungsverfahren sowohl Stellungnahmen der Magistratsdirektion der Stadt Wien als auch des BMI einholte, fiel auf, dass die Informationen nicht deckungsgleich waren. Die Stellungnahme der Magistratsdirektion der Stadt Wien enthielt nämlich weder einen Hinweis auf die Anfrage an die BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, vom November 2009 noch deren Beantwortung vom Dezember 2009.

Stellungnahme der MD unvollständig

Die VA beanstandete auch, dass die MA 35 trotz Einleitung des Prüfungsverfahrens der VA und somit Kenntnis der bisherigen langen Verfahrensdauer nicht unmittelbar weitere Schritte gesetzt hat. Der Beschwerdeführer erhielt den Aufenthaltstitel letztlich im Mai 2010.

Aufenthaltstitel nach einem Jahr erteilt

Einzelfall: VA-BD-I/0084-C/1/2010, MPRGIR-V-167/10, BMI-70.011/1254-III/4/10

In einem weiteren Fall brachte N.N. Ende Juli 2009 einen Antrag auf Verlängerung einer Niederlassungsbewilligung – unbeschränkt und zugleich einen Zweckänderungsantrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels Daueraufenthalt – EG ein.

Die MD der Stadt Wien teilte zum Verfahrensablauf mit, dass Ende November 2009 Vorakten der BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, angefordert worden seien. Nach Prüfung der Vorakten sei die Aktualisierung der Einkommensnachweise erforderlich gewesen, weshalb im Februar 2010 ein entsprechendes Schreiben an N.N. übermittelt worden sei. Im März 2010 habe N.N. die Einkommensnachweise vorgelegt und der Aufenthaltstitel Daueraufenthalt – EG sei umgehend bei der Staatsdruckerei in Auftrag gegeben worden.

Erster Schritt erst nach 4 Monaten

Die VA stellte fest, dass zwischen der Antragstellung im Juli 2009 und der Aktenanforderung bei der BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, im November 2009 vier Monate lagen, in denen die MA 35 keine Ermittlungsschritte gesetzt hatte. Nach Prüfung der von der BPD Wien, Fremdenpolizeiliches Büro, umgehend übermittelten Akten benötigte die MA 35 nochmals zwei Monate, um von N.N. die aktuellen Einkommensnachweise anzufordern. Die VA stellte fest, dass das Verfahren wesentlich schneller hätte abgewickelt werden können.

Nochmals 2 Monate Zeitverlust

Aufenthaltstitel nach 8 Monaten erteilt

Einzelfall: VA-BD-I/0084-C/1/2010, MPRGIR-V-168/10

Wieder Probleme bei Erteilung eines Aufenthaltstitels für Pflegekind

Im 31. Wien-Bericht 2009 (Pkt. 3.2.7, Seite 28 und Pkt. 6.7, Seite 77) schilderte die VA, welche großen Probleme die Pflegeeltern eines ausländischen Pflegekindes bei der Verlängerung des Aufenthaltstitels hatten. Die VA stellte vor allem eine mangelnde Zusammenarbeit zwischen der MA 11 und der MA 35 fest. Verbesserungsmaßnahmen wurden zu-

gesagt. Dennoch mussten die Pflegeeltern bei den Verlängerungsanträgen in den Jahren 2009 und 2010 wieder schlechte Erfahrungen machen.

Im Zuge des Verlängerungsantrages im November 2009 brachte die MA 11 in einem Schreiben gegenüber der MA 35 klar zum Ausdruck, dass sie die gesetzliche Vertreterin des Kindes sei und die Pflegeeltern in besten wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen leben. Dennoch verlangte die MA 35 von den Pflegeeltern eine Vielzahl von Unterlagen wie Einkommensnachweise, einen Versicherungsdatenauszug, eine Bestätigung des Kreditschutzverbandes sowie einen Nachweis über die Bezahlung der Miete.

Verlängerungsantrag im November 2009

Dokumenten-anforderung von den Pflegeeltern, ...

Die VA kritisierte, dass die MA 35 einerseits außer Acht ließ, dass gesetzliche Vertreterin des Kindes nicht die Pflegeeltern, sondern die MA 11 ist und die MA 35 andererseits den Pflegeeltern unnötige bürokratische Hürden aufbürdete. Alle Nachweise hatten die Eltern nämlich bereits der MA 11 vorlegen müssen.

... obwohl MA 11 gesetzliche Vertreterin ist

Die MD der Stadt Wien bestätigte, dass die Vorgangsweise verbesserungsbedürftig sei und sagte zu, dass künftig wegen der vorzulegenden Dokumente primär eine Abklärung mit der MA 11 stattfinden werde. Auch habe die MA 35 gemeinsam mit der MA 11 den "Arbeitskreis Pflegeeltern" ins Leben gerufen. Unter Mitwirkung von Juristinnen und Juristen der MA 35 und MA 11 würden Probleme wie "Kinder ohne Aufenthaltstitel", "Kinder ohne Dokumente" und "gesetzliche Vertretung im Verfahren nach dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz" diskutiert und eine zukünftige effizientere Behandlung durch die MA erörtert. Das Augenmerk sollte insbesondere auf einen intensiveren Informationsaustausch und eine umfassendere Informationsabgabe zwischen den Magistratsabteilungen gelenkt werden. Darüber hinaus sollten in allen Verfahren von Pflegekindern die relevanten Umstände mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der MA 11 direkt zu Beginn des Verfahrens abgeklärt werden.

Arbeitskreis von MA 35 und MA 11 soll künftig reibungsloseren Ablauf bringen

Im konkreten Fall räumte die MD der Stadt Wien ein, dass die Unterlagenanforderung irrtümlich an die Pflegeeltern ergangen sei. Die zuständige Referentin der MA 35 habe daher den telefonischen Kontakt mit den Pflegeeltern gesucht, um den Irrtum aufzuklären.

Trotz dieser für die Pflegeeltern unerfreulichen Vorfälle und der behördlichen Zusagen, in Hinkunft alles besser zu organisieren, wandten sich die Pflegeeltern im Jahr 2010 wieder an die VA.

Verlängerungsantrag im Oktober 2010

Auslöser der Beschwerde war wieder die Verlängerung der Niederlassungsbewilligung. Die MA 35 bemühte sich zwar diesmal sichtlich, die Pflegeeltern bei der Antragseinbringung zu unterstützen und vereinbarte über die MA 11 einen Vorsprachetermin der Pflegemutter für Oktober 2010. Die Pflegemutter nahm diesen Termin wahr, musste die

MA 35 achtete bei Terminvergabe nicht auf das Datum des Aufenthaltstitels

MA 35 aber unverrichteter Dinge wieder verlassen, da der Termin für die Antragseinbringung zu früh war. Weiters kam es deshalb zu Problemen, da sich die Mitarbeiterin der MA 35 verspätete und andere bereits anwesende Mitarbeiterinnen von dem Termin nichts wussten. Für die Pflegemutter entstand der Eindruck, dass sie die anwesenden Mitarbeiterinnen der MA 35 "abwimmeln" wollten.

Die VA stellte auch diesmal fest, dass die Beschwerde begründet war. Wie nämlich die MD der Stadt Wien einräumte, hatte die MA 35 bei der Terminvereinbarung nicht darauf geachtet, wann der Aufenthaltstitel des Kindes abläuft. Gemäß § 24 Abs. 1 Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz sind Verlängerungsanträge vor Ablauf der Gültigkeit des Aufenthaltstitels, frühestens jedoch drei Monate vor diesem Zeitpunkt, einzubringen. Der von der MA 35 vorgeschlagene Termin war somit verfrüht und nicht geeignet, eine Antragstellung entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zu ermöglichen.

**Antrag wäre verfrüht
gewesen**

Auch wurde der Pflegemutter offensichtlich nicht der richtige Name jener Ansprechpartnerin genannt, mit der die Mitarbeiterin der MA 11 den Termin vereinbart hatte. Da die Mitarbeiterin der MA 35, mit der der Termin vereinbart worden war, nach der Pflegemutter eingetroffen war, konnte die Situation bedauerlicherweise erst nach - zumindest aus Sicht der Pflegemutter - unerfreulichen Diskussionen aufgeklärt werden.

**Kommunikationsprobleme verkomplizierten
die Situation vor Ort**

Die MD der Stadt Wien teilte der VA mit, dass der Vorfall zum Anlass genommen worden sei, um das Prozedere bei der Einbringung von Verlängerungsanträgen in Hinkunft generell zu verändern. Ein knapp vor der gesetzlichen Frist – und somit zu früh - eingebrachter Antrag soll künftig nicht mehr mit Bescheid zurückgewiesen werden, sondern nach Beginn der 3-Monats-Frist inhaltlich entschieden werden. Die MD der Stadt Wien bedauerte den Vorfall und gab der Hoffnung Ausdruck, auf diese Weise Hürden bei künftigen Verlängerungsanträgen abzubauen.

**Auch diesmal gelobt
MA 35 Besserung**

Einzelfall: VA-BD-I/0040-C/1/2010, VA-BD-I/0536-C/1/2010, MPRGIR-V-98/10

Verzögerungen im Staatsbürgerschaftsverfahren

Die VA wird immer wieder mit Fällen konfrontiert, in denen Staatsbürgerschaftsverfahren mehrere Jahre dauern. Dies liegt einerseits an der – in letzter Zeit wiederholten – Änderung der Rechtslage durch den Gesetzgeber. Mangels Übergangsbestimmungen müssen Unterlagen oft ergänzt und weitere Verfahrensschritte gesetzt werden. Andererseits hat die MA 35 eine hohe Arbeitsbelastung zu bewältigen, da die meisten Einbürgerungen

– trotz rückläufiger Einbürgerungszahlen – immer noch in Wien erfolgen. Die VA hofft, dass die MA 35 die Verfahrensprozesse optimieren kann, um zur Verkürzung der Verfahrensdauer beizutragen. Denn auch in diesem Berichtsjahr wurde die Verfahrensdauer mehrfach beanstandet. Dazu zwei exemplarische Fälle:

Der Erstbeschwerdeführer bemühte sich seit Juli 2007 um die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft. Im Laufe des Verfahrens seien zahlreiche SachbearbeiterInnen für die Bearbeitung seines Ansuchens zuständig gewesen. Mehrmals musste der Beschwerdeführer Unterlagen nachreichen. Im Zuge einer persönlichen Vorsprache habe die Behörde N.N. darüber informiert, dass noch Ermittlungen bezüglich Wohnbeihilfe, Sozialhilfe und Kreditbelastung durchgeführt werden müssten. Weiters möge N.N. nachweisen, dass Freunde für ihn Unterhalt geleistet hätten, da sein Einkommen nicht ausreichend sei. Nach Ergänzung der Unterlagen habe N.N. erneut die Mitteilung erhalten, dass das Verfahren bald positiv abgeschlossen werden könne. Da weiterhin keine Entscheidung ergangen sei, wandte sich N.N. an die VA.

Fall 1 – Antrag seit Juli 2007 anhängig

Im Prüfverfahren der VA stellte sich heraus, dass es bei der Bearbeitung des Ansuchens von N.N. zu vermeidbaren Verzögerungen gekommen ist. Die Staatsbürgerschaftsbehörde bedauerte die lange Verfahrensdauer und stellte in Aussicht, den Antrag so rasch wie möglich einer Erledigung zuführen. Um in Zukunft derartige Fälle vermeiden zu können, werde im Fachbereich Staatsbürgerschaft gerade das Projekt "Evaluierung Staatsbürgerschaft" abgewickelt, das zum Ziel habe, die Prozesse, die in einem Verfahren durchlaufen werden müssen, zu analysieren und gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen zu setzen. Ein weiteres Projektziel sei die Entwicklung von Maßnahmen zur Verkürzung der Verfahrensdauer.

Behörde bedauert Verzögerungen

Der Zweitbeschwerdeführer stellte im Februar 2008 einen Antrag auf Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft. Zunächst habe die MA 35 N.N. mitgeteilt, dass laut Auskunft der Fremdenpolizei ein Aufenthaltsverbot gegen ihn vorliege. Obwohl N.N. umgehend versucht habe, diesen Irrtum aufzuklären, habe die MA 35 mehr als 12 Monate benötigt, um die Frage abschließend zu klären. Anrufe von N.N. seien ebenso ignoriert worden wie Eingaben per E-Mail. Trotz Zusage der Behörde, das Verfahren rasch zu Ende zu führen, sei es zu weiteren Verzögerungen im Zusammenhang mit Ermittlungen betreffend einen Zweitwohnsitz von N.N. in NÖ gekommen.

Fall 2 – Antrag seit Februar 2008 anhängig

Im Zuge der Beantwortung der Anfrage der VA stellte die MA 35 fest, dass es im gegenständlichen Fall – speziell bei der Ermittlung der Umstände betreffend das vermeintliche Aufenthaltsverbot – durchaus Verbesserungspotential gebe. Die MA 35 gestand auch zu, dass die

Behörde erkennt Verbesserungspotential

Anfrage bei den Sicherheitsbehörden für das Bundesland NÖ bereits gemeinsam mit den anderen Anfragen vorgenommen hätte werden können. Die Behörde bemühe sich nun, das Verfahren so rasch als möglich abschließen zu können. Auch in diesem Fall verwies die MA 35 auf derzeit laufende Projekte und Maßnahmen zur Verkürzung der Verfahrensdauer.

Beide Beschwerdefälle zeigen, dass die MA 35 nicht durchgehend Verfahrensschritte gesetzt hat, wodurch es zu vermeidbaren Verzögerungen gekommen ist. Die VA hofft, dass das Projekt "Evaluierung Staatsbürgerschaft" zur Verkürzung der Verfahrensdauer beiträgt.

**Projekt "Evaluierung
Staatsbürgerschaft"**

Einzelfälle: VA-W-POL/0073-C/1/2010, MPRGIR – V-620/10; VA-W-POL/0080-C/1/2010, MPRGIR – V-664/10;

Gebührenvorschreibung für nicht begehrte Meldeauskunft

Herr N.N. wandte sich an den Bürgerdienst der Stadt Wien und bat um Hilfe bei der Suche nach seiner verschwundenen Tochter. Dieses Anliegen wurde als Ersuchen um Meldeauskunft gewertet und ohne Rücksprache mit Herrn N.N. an die Zentrale Meldeauskunft weitergeleitet. Völlig unerwartet erhielt Herr N.N. eine Gebührenvorschreibung. Dieses Vorgehen wurde von der VA beanstandet, weil Herr N.N. weder ausdrücklich eine Meldeauskunft begehrt hat noch rechtzeitig über die mit einer Meldeauskunft verbundenen Kosten aufgeklärt wurde. Die Behörde veranlasste schließlich die Rücküberweisung des entrichteten Betrages.

Seit 17 Jahren war die Tochter von Herrn N.N. verschwunden, als Bekannte sie plötzlich in Wien gesehen haben wollten. Herr N.N. wandte sich mittels Online-Formular an den Bürgerdienst der Stadt Wien (MA 55) und bat um Hilfe bei der Suche. Nach einiger Zeit erhielt Herr N.N. ein Schreiben der Zentralen Meldeauskunft (MA 62); ihm wurden Gebühren für eine erteilte Meldeauskunft und eine Verwaltungsabgabe in Höhe von insgesamt € 16,20 vorgeschrieben – für einen Notstandshilfeempfänger eine unerwartete Belastung. Der Bürgerdienst der Stadt Wien hatte die Anfrage von Herrn N.N. offenbar ohne sein Wissen und seinen Willen an die gebührenpflichtige Meldeauskunft weitergeleitet. Herr N.N. wurde aber weder von der Weiterleitung seines Anliegens noch von der Gebührenpflicht verständigt.

MA 55 wertet Anliegen irrtümlich als Ersuchen um Meldeauskunft

Im Prüfverfahren der VA stellte sich heraus, dass Informationen über die Gebührenpflicht zwar im Internet zur Verfügung stehen, Personen bei Anfragen aber nicht ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht werden. Die MA 62 bedauerte die entstandenen Schwierigkeiten. Die VA ist erfreut über die weiteren Entwicklungen: Die entrichteten Gebühren wurden Herrn N.N. zurück erstattet. Die MA 62 stellte zudem in Aussicht, AuskunftswerberInnen künftig ausdrücklich auf die Gebührenpflicht für Meldeauskünfte hinzuweisen.

MA 62 verspricht Aufklärung über Gebührenpflicht

Einzelfall: VA-BD-I/0481-C/1/2010, BMI-VA1500/0159-III/3/2010

2.5. Geschäftsgruppe Kultur und Wissenschaft

Intransparente Vergabe von Theaterförderungen

Schon vor mehreren Jahren hat die VA die intransparente Auswahl von Mitgliedern der "Wiener Theaterjury" kritisiert. Nunmehr liegen der VA zwei begründete Beschwerden betreffend die – von ebendieser Jury federführend mitzuverantwortenden – Förderungsvergabe im Theaterbereich selbst vor. Leider zeigte der Magistrat erneut kein Einsehen und lehnte der VA gegenüber mit floskelhafter Begründung die Offenlegung der Förderkriterien ab.

Zwei Theaterschaffende wandten sich an die VA, weil sie die Gründe wissen wollten, aus denen die Stadt Wien ihnen die Förderung ihrer Projekte verweigerte. Eines davon, von jüdischen Künstlern und Künstlerinnen initiiert, betraf die Erinnerung an den Holocaust und damit einen besonders sensiblen Bereich. Die VA leitete daraufhin ein Prüfungsverfahren ein.

Theaterschaffende kritisieren Intransparenz bei Fördervergabe

In der Stellungnahme wurde der VA das formale Procedere bei Förderansuchen und bei der Entscheidungsfindung erläutert. Eine inhaltliche Begründung, weshalb die von der Stadt Wien als förderungswürdig anerkannten Projekte etwa gegenüber den Projekten der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer als vorzugswürdig angesehen wurden, fehlte aber nach wie vor. Stattdessen berief sich der Magistrat bloß auf die Bewertung durch die Theaterjury, die jedoch nicht weiter erläutert wurde.

Stadt Wien legt nur formales Vergabeprocedere, nicht aber Entscheidungsgründe offen

Angesichts dessen hatte die VA klarzustellen, dass sie auf einer Begründung für die Förderungsentscheidungen bestehen muss. Die schlichte Übertragung der Entscheidung auf eine Jury, welche dann die Entscheidungen in einer Art "Geheimverfahren" ohne transparente Begründung trifft, lehnte die VA als inakzeptabel ab. Stattdessen ersuchte die VA nochmals um genaue Stellungnahme dazu, weshalb die Projekte der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer gegenüber den zum Zug gekommenen Projekten als weniger förderungswürdig angesehen wurden.

Als Antwort verwies der Magistrat lediglich auf die Schwierigkeit der objektiven Beurteilung der Qualität von Kunstwerken: *"Auf der genannten Schwierigkeit beruhen Qualitätsmessungen künstlerischer Leistungen, aber auch Qualität und Geheimnis der Künste. Die Qualitätsmessung ist schwieriger als die Zeitmessung bei einem Grand Prix und bei*

Floskelhafte "Begründungen"

einem Riesenslalom. Die Freude an einem Kunstwerk [ist] aber auch vielschichtiger und offener."

Dieses Zitat mag einen Eindruck davon bieten, mit welchen allgemeinen Formulierungen der Magistrat versuchte, genauere und klarere inhaltliche Festlegungen zu vermeiden und den Eindruck zu erwecken, dies liege in der Natur der Beurteilung jeglichen künstlerischen Schaffens.

Die Prüfungserfahrung der VA zeigt freilich auch gegenteilige – d.h. positive – Beispiele, wie Förderungsentscheidungen transparent gemacht werden können. So hat das BMUKK in einem etwa zeitgleich mit der gegenständlichen Beschwerde abgehandelten Prüfungsverfahren durchaus schlüssig und nachvollziehbar begründen können, weshalb die Förderung eines Projekts auf dem Gebiete der Malerei abgelehnt wurde.

Das BMUKK zeigt: es geht auch anders

Darüber, weshalb der Wiener Magistrat bzw. die unter seiner Verantwortung bestellten Jurymitglieder dazu nicht imstande oder willens sind, kann man gewiss trefflich spekulieren; die VA möchte sich daran gleichwohl nicht beteiligen.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die VA bereits in ihrem 27. Wien Bericht 2005 die Bestellung der (mit durchaus bemerkenswerten finanziellen Gratifikationen versehenen) Mitglieder der "Wiener Theaterjury" als intransparent und in der Auswahl nicht nachvollziehbar kritisiert hat. Die ausführliche Kritik der VA findet sich auf den Seiten 41 ff. dieses Berichts.

Negativer Präzedenzfall: Bestellung der Wiener Theaterjury

Angesichts dessen kann man leider nur in Erinnerung rufen, dass die VA von Verfassungs wegen über keine Möglichkeit verfügt, ihre Anregungen, ja nicht einmal die in förmlichen Kollegiumsbeschlüssen ergehenden Empfehlungen, auch gegen den Willen der Organe, bei denen Fehlverhalten festgestellt wurde, durchzusetzen. Stattdessen ist sie – ähnlich wie der RH – auf das rechtsstaatliche Bewusstsein der überprüften Organe angewiesen.

VA stößt an ihre Grenzen

Auf dieser Basis kommt in aller Regel eine durchaus erfreuliche Kooperation zustande. Bedauerlicherweise liegt hier eine Ausnahme von dieser Regel vor.

Einzelfälle: VA-W-WFK/0001-C/1/2009, VA-W/818-WFK/08

2.6. Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung

Winterbetreuung für eine Stiege – MA 65

Ein Liegenschaftseigentümer wird von seiner Pflicht zur Winterbetreuung der angrenzenden Stiegeanlage nicht befreit. Das Berufungsverfahren dauerte einen Winter lang.

Ein durch eine RA vertretener Liegenschaftseigentümer suchte bei der MA 46 um Befreiung von der winterlichen Betreuungspflicht für die an sein Grundstück grenzende Stiegenanlage an. Nach Abweisung seines Ansuchens erhob er im Mai 2009 fristgerecht Berufung. Er beschwerte sich darüber, dass nach mehr als einem Jahr noch keine Entscheidung über seine Berufung vorlag.

Ansuchen um Befreiung von der Streupflicht

Laut Stellungnahme der MD war die lange Dauer des Berufungsverfahrens auf das umfangreiche und inhaltlich substanzielle Vorbringen des Liegenschaftseigentümers, das weit reichende Ermittlungen erforderlich machte, zurückzuführen.

Dies kann die Überschreitung der höchstzulässigen Entscheidungsfrist von 6 Monaten jedoch nicht rechtfertigen. Der Berufungsbehörde war vorzuwerfen, dass sie die erste Instanz erst im März 2010 um die Übersendung des Bewilligungsakts des Nachbarn ersucht hat. Eine lange Verfahrensdauer trägt nicht dazu bei, das Vertrauen in eine funktionierende Verwaltung zu fördern.

Fehlende Rechtfertigung für die Dauer des Verfahrens

Einzelfall: VA-W-G/0070-B/1/2010, MPRGIR-V-507/10

Kurzparken – Parkkarte für Betriebe

Ablehnung der Ausnahmegewilligung von der höchstzulässigen Abstelldauer in Kurzparkzonen erfolgte, obwohl diese unter den gleichen Bedingungen in den Jahren zuvor gewährt worden war

N.N. gab gegenüber der VA an, dass sie in Wien ein Friseurgeschäft betreibt, wobei der wesentliche Teil der Unternehmungsführung ein mobiler Frisierdienst ist, den sie selbst durchführt. Für diese Tätigkeit werde bereits seit 10 Jahren eine Ausnahmegewilligung (Einlegekarte) gewährt. Nunmehr sei ihr diese aber von der MA 65 unter Hinweis auf das Vorhandensein von Garagen abgelehnt worden.

Verweigerung der Ausnahmegewilligung unter Hinweis auf das Vorhandensein von Garagen

Gemäß § 45 Abs. 2 StVO 1960 kann die Behörde Ausnahmen von Geboten oder Verboten, die für die Benützung der Straßen gelten, auf Antrag bewilligen, wenn ein erhebliches persönliches oder wirtschaftliches Interesse der Antragstellerin oder des Antragstellers eine solche Ausnahme erfordert, oder wenn sich die ihr oder ihm gesetzlich oder sonst obliegenden Aufgaben anders nicht oder nur mit besonderen Erschwernissen durchführen ließen und weder eine wesentliche Beeinträchtigung von Sicherheit, Leichtigkeit und Flüssigkeit des Verkehrs, noch wesentliche schädliche Einwirkungen auf die Bevölkerung oder die Umwelt durch Lärm, Geruch oder Schadstoffe zu erwarten sind.

Straßenverkehrsordnung stellt unter anderem auf wirtschaftliches Interesse des Antragstellers ab

Die im Rahmen des Prüfungsverfahrens der VA um Stellungnahme gebetene MD der Stadt Wien teilte mit, dass die Kompetenz, Verfahren um Ausnahmegewilligung von der höchstzulässigen Abstelldauer in Kurzparkzonen in erster Instanz zu führen, magistratsintern von der MA 46 auf die MA 65 übergegangen war. Die Prüfung des Ansuchens ergab zunächst die Nichterfüllung eines wesentlichen Kriteriums infolge Vorhandenseins mehrerer Garagen in unmittelbarer Nähe zum Standort. Mitgeteilt wurde weiters, dass zwischenzeitlich die MA 65 nach neuerlicher genauer inhaltlicher und rechtlicher Prüfung ihre Rechtsansicht modifiziert und eine Berufungsvorentscheidung im Sinne von N.N. erlassen hat.

Im Anlassfall nunmehr auch Berücksichtigung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und Gewährung der Ausnahmegewilligung

Somit blieb im vorliegenden Fall die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Bewilligungswerberin nicht länger unberücksichtigt, sondern wurde im Hinblick auf das in § 45 Abs. 2 StVO 1960 angeführte Tatbestandsmerkmal des erheblichen wirtschaftlichen Interesses gewürdigt.

Beschwerdegrund konnte behoben werden

Im Hinblick darauf, dass der Beschwerdegrund beseitigt werden konnte und von der MD der Stadt Wien die Berücksichtigung des erheblichen wirtschaftlichen Interesses auch in zukünftigen vergleichbaren Fällen zugesichert wurde, sah die VA von einer weiteren Veranlassung ab.

Einzelfall: VA-W-ABG/0011-C/1/2010, MPRGIR-V-248/10

2.7. Geschäftsgruppe Umwelt

Säumnis bei der Durchsetzung von Ersatzpflanzungen nach dem Wiener Baumschutzgesetz

Im Zuge eines Prüfverfahrens, über welches bereits im vorjährigen Bericht an den Wiener Landtag, Pkt. 8.2. berichtet wurde, und welches nunmehr abgeschlossen ist, stellte die Volksanwaltschaft fest, dass die Behörde nicht mit den ihr zu Gebote stehenden Mitteln auf die Durchsetzung der Vorschreibung von Ersatzpflanzungen hinwirkte.

N.N. wandte sich im Namen einer Bürgerinitiative an die VA und brachte vor, dass in einem nahe gelegenen Park die Grundeigentümerin zwar die behördliche Bewilligung zur Entfernung von nach dem Wiener Baumschutzgesetz geschützten Bäumen erhalten, die vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen aber nicht fristgerecht vorgenommen habe. Die Behörde gehe gegen diese Säumnis bei der Umsetzung der vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen nicht entsprechend vor.

Vorwurf der behördlichen Säumnis

Die VA stellte dazu Folgendes fest:

Gem. § 4 Wiener Baumschutzgesetz bedarf das Entfernen von nach diesem Gesetz geschützten Bäumen einer bescheidförmigen behördlichen Bewilligung.

§ 6 Abs. 1 Wiener Baumschutzgesetz bestimmt, dass, wenn die Entfernung eines Baumes bewilligt wird, im Regelfall eine Ersatzpflanzung durchzuführen ist. Standort und Ausmaß der Ersatzpflanzung sowie die Frist für deren Durchführung sind im Bewilligungsbescheid vorzuschreiben.

Baumschutzgesetz sieht Ersatzpflanzungen vor

Wurde eine Ersatzpflanzung vorgeschrieben und kommen nachträglich Gründe hervor, die zu einer Änderung des der Vorschreibung zugrunde liegenden Sachverhaltes führen, so ist der Bewilligungsbescheid entsprechend abzuändern (§ 6 Abs. 7 Wiener Baumschutzgesetz).

Gemäß § 13 Abs. 2 Z 4 Wiener Baumschutzgesetz begeht eine Verwaltungsübertretung, wer die vorgeschriebene Ersatzpflanzung nicht vornimmt.

Im vorliegenden Fall bewilligte der Magistrat der Stadt Wien, Magistratisches Bezirksamt für den 12. Bezirk, für die gegenständliche Liegenschaft in den Jahren zwischen 2004 und 2009 insgesamt 128 Baumfällungen und schrieb gleichzeitig 107 Ersatzpflanzungen vor. Die Vor-

Vorschreibung von 107 Ersatzpflanzungen

schreibung dieser Ersatzpflanzungen erfolgte in mehreren Bescheiden mit unterschiedlichen Fristen.

Die Bescheidverpflichtete ersuchte – teilweise nach Ablauf der gesetzten Fristen - um Fristverlängerungen an. Als Begründung wurde auf ein anhängiges Flächenwidmungsverfahren verwiesen. Erst nach Abschluss dieses Verfahrens - und den damit unter Umständen verbundenen baulichen Veränderungen im Zuge eines etwaigen Hotelprojekts am gegenständlichen Gelände - sei es möglich, entsprechende Ersatzpflanzungspläne zu erstellen und die Ersatzpflanzungen vorzunehmen.

Ersatzpflanzungen wegen etwaigem Bauprojekt nicht möglich?

Die ersten 63 Ersatzpflanzungen würden im Herbst 2009 im nördlichen Bereich des Geländes durchgeführt. Die restlichen 44 Ersatzpflanzungen wurden für das Frühjahr 2010 in Aussicht gestellt.

Dieses Ersuchen nahm die Behörde zum Anlass, trotz Ablaufs der gesetzten Ersatzpflanzungsfristen, die im Wesentlichen spätestens am 31. Dezember 2008 endeten, mit etwaigen Vollstreckungsmaßnahmen und mit der Einleitung von Verwaltungsstrafverfahren zuzuwarten.

Behörde lässt Fristen verstreichen

Im Herbst 2009 wurden 63 Ersatzpflanzungen vorgenommen. Eine Pflanzung der ausstehenden 44 Bäume, wie in Aussicht gestellt im Frühjahr 2010, erfolgte zunächst nicht. Die Behörde forderte die Bescheidverpflichtete daher auf, diese Ersatzpflanzungen nachzuholen und leitete ein Verwaltungsstrafverfahren wegen der Nichterfüllungen der Vorschriften ein. Die 44 Ersatzpflanzungen wurden schließlich im November 2010 durchgeführt.

Ersatzpflanzungen mit Verspätung vorgenommen

Damit konnte die VA davon ausgehen, dass die vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen nunmehr vollständig vorgenommen wurden.

Zu beanstanden blieb, dass die Behörde die gegenständlich vorgebrachte mögliche Änderung des Flächenwidmungsplanes und ein darauf fußendes etwaiges Bauprojekt zum Anlass nahm, trotz des Ablaufs der Ersatzpflanzungsfristen in mehreren rechtskräftigen Bescheiden, von der Einleitung von Vollstreckungsverfahren und Verwaltungsstrafverfahren zum Teil gänzlich (63 Ersatzpflanzungen) und zum Teil vorerst (44 Ersatzpflanzungen) abzusehen. Die Behörde hat daher nicht mit allen ihr zu Gebote stehenden Mitteln auf die fristgerechte Umsetzung der vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen gedrängt.

Behörde mit der Durchsetzung ihrer Vorschriften säumig

Diese Vorgangsweise machte es möglich, dass die vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen in einigen Fällen erst mehr als fünf Jahre nach der ursprünglich gesetzten Frist und zu einem großen Teil fast zwei Jahre nach Ablauf der – ohnehin bereits "formlos" verlängerten – Fristen erfolgten.

Einzelfall: VA-W-NU/0009-C/1/2009, GZ. MPRGIR-V-646/09

Bewilligung zur Entfernung eines geschützten Baumes

Eine gutachterliche Stellungnahme der MA 42 erwies sich als Grundlage für die Beurteilung, ob ein ca. 90 Jahre alter "Götterbaum" nach den Vorschriften des Wiener Baumschutzgesetzes wie beantragt zu entfernen sei, als unzureichend.

N.N. wandte sich im Namen einer Hausgemeinschaft an die VA und brachte vor, dass das Magistratische Bezirksamt für den 3. Bezirk die Bewilligung zur Entfernung eines ca. 90 Jahre alten "Götterbaumes" im Hofbereich ihrer Wohnhausanlage gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 und Z 3 Wiener Baumschutzgesetz erteilt habe.

Hausgemeinschaft hinterfragt behördliche Erlaubnis zur Entfernung eines ca. 90 Jahre alten Baumes

Die Bewilligung sei mit einer Erkrankung des Baumes begründet worden, stehe aber nach Auffassung von N.N. im Zusammenhang mit einem beabsichtigten Bauprojekt.

Die Bewohnerinnen und Bewohner der gegenständlichen Wohnhausanlage hätten ein privates Sachverständigengutachten in Auftrag gegeben. Darin stellte der Gutachter fest, dass es sich gegenständlich um einen gesunden Baum handle, welcher sogar als besonders erhaltenswert zu gelten habe. Die behördliche Bewilligung zur Entfernung des gegenständlichen Baumes sei daher nicht nachvollziehbar.

Die VA stellte im Zuge des durchgeführten Prüfverfahrens Folgendes fest:

Gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 Wiener Baumschutzgesetz ist die Bewilligung zur Entfernung von Bäumen zu erteilen, wenn die Bäume *"die physiologische Altersgrenze nach Art und Standort erreicht oder überschritten haben oder sich in einem Zustand befinden, dass ihr Weiterbestand nicht mehr gesichert und daher die Entfernung geboten erscheint"*.

Strenge Voraussetzungen nach dem Wiener Baumschutzgesetz

Gemäß § 4 Abs. 1 Z 3 Wiener Baumschutzgesetz ist die Bewilligung zur Entfernung zu erteilen, wenn die Bäume *"durch ihren Wuchs oder Zustand den Bestand von baulichen Anlagen, fremdes Eigentum oder die körperliche Sicherheit von Personen gefährden und keine andere zumutbare Möglichkeit der Gefahrenabwehr gegeben ist"*.

Die bescheiderlassende Behörde begründete ihre Entscheidung, wonach die angesprochenen Voraussetzungen vorlagen, mit einem "Gutachten" der MA 42. Diesem Gutachten war im Hinblick auf die Voraussetzungen nach den angesprochenen gesetzlichen Bestimmungen Folgendes zu entnehmen:

"Der Baum weist Stammdeformationen, welche vermutlich auf innere Defekte (Pilzbefall) schließen lassen, Totholz und Spechtlöcher im Kro-

nenbereich auf. Er hat danach seine physiologische Altersgrenze erreicht und ist nicht mehr ausreichend bruchsicher".

Diese Stellungnahme reichte aus Sicht der VA nicht aus, um die Rechtsfrage zu beurteilen, ob die angeführten gesetzlichen Voraussetzungen für die Bewilligung zur Entfernung des gegenständlichen, vom Wiener Baumschutzgesetz geschützten Baumes vorlagen. So fehlte hier insbesondere jegliche Feststellung über das (geschätzte) Alter des Baumes und eine nachvollziehbare Begründung der Annahme, dass dieser seine "*physiologische Altersgrenze*" im Sinne § 4 Abs. 1 Z 1 Wiener Baumschutzgesetz erreicht haben soll. Weiters enthielt die angeführte Stellungnahme der MA 42 zwar den Hinweis auf Stammdeformationen, welche "*vermutlich*" auf innere Defekte schließen ließen; weshalb aber dadurch ein Zustand eingetreten sein soll, wonach der Weiterbestand des Baumes im Sinne der zitierten Bestimmung nicht mehr gesichert wäre, ließ sich dieser Stellungnahme nicht entnehmen.

Behörde stützt sich auf unzureichendes Gutachten - Bewilligung zur Beseitigung daher nicht nachvollziehbar

Eine Auseinandersetzung der Behörde mit der Frage, weshalb der gegenständliche Baum – unabhängig von der Frage der "*physiologischen Altersgrenze*" – nicht mehr ausreichend bruchsicher im Sinne § 4 Abs. 1 Z 3 Wiener Baumschutzgesetz sein sollte und weshalb insbesondere keine andere "*zumutbare Möglichkeit der Gefahrenabwehr*" bestand, als den Baum gänzlich zu entfernen, war der angesprochenen gutachterlichen Stellungnahme und dem darauf gestützten Bescheid ebenfalls nicht zu entnehmen.

Die vorliegende Beschwerde, wonach die diesbezügliche behördliche Entscheidung nicht ausreichend nachvollziehbar war, erwies sich daher als berechtigt.

Der VA wurde in dieser Sache mitgeteilt, dass der angesprochene Bescheid später aufgrund eines "Folgegutachtens" dahingehend abgeändert wurde, dass die Bewilligung zur Entfernung des Baumes nicht erteilt und stattdessen die Vornahme eines Kronensicherungsschnittes aufgetragen wurde.

Bewilligung wird zurückgenommen

Einzelfall: VA-W-NU/0009-C/1/2010, MPRGIR-V-662/10

Richtlinien für die Förderung von Dachbegrünungen

Die Informationen des Magistrats Wien über die Voraussetzungen für eine Förderung von Dachbegrünungen erwiesen sich in einem Beschwerdefall als missverständlich bzw. unzureichend und wurden in der Folge ergänzt.

Herr N.N. wandte sich an die Volksanwaltschaft und brachte vor, dass er bei der MA 42 eine Förderung für eine Dachbegrünung beantragen wollte. Es sei ihm aber mitgeteilt worden, dass der Antrag insofern als verspätet zu betrachten sei, als dieser vor der Durchführung der Begrünung des Daches eingebracht und genehmigt hätte werden müssen.

Dachbegrünung darf erst nach Förderzusage in Auftrag gegeben werden

N.N. gab an, dass diese Voraussetzung, insbesondere im Hinblick auf die Gestaltung der Informationen auf der Bezug habenden Internetseite des Magistrats, für ihn nicht erkennbar gewesen sei.

Informationen über Förderungsvoraussetzungen missverständlich?

Die MD der Stadt Wien verwies darauf, dass aus dem auf der Internetseite dargestellten Verfahrensablauf hervorgehe, dass die Förderungswerberinnen und Förderungswerber zunächst von der Entscheidung schriftlich verständigt werden (Förderzusage) und dann erst die Gartenbauunternehmen mit den Dachbegrünungsarbeiten beauftragt werden dürfen.

Die VA hielt fest, dass die Versagung einer Förderung für eine Dachbegrünung den geltenden Richtlinien entspricht, wenn die Begrünungsmaßnahmen vor einer Förderzusage durchgeführt wurden. Die VA regte aber eine Überarbeitung der entsprechenden Informationsmaterialien dahingehend an, dass darin im Sinne einer bürgerinnen- und bürgerfreundlichen Verwaltung deutlicher zum Ausdruck kommt, dass die Beauftragung von Gartenbauunternehmen mit Dachbegrünungsarbeiten erst nach erfolgter Förderzusage erfolgen darf.

VA regt Überarbeitung der Informationen über die Vergaberichtlinien an

Die diesbezüglichen Informationen auf der Bezug habenden Internetseite der Gemeinde Wien wurden in der Folge um den ausdrücklichen Hinweis darauf, dass "*die Beauftragung von Gartenbauunternehmen mit Dachbegrünung ... erst nach der Förderzusage erfolgen darf*" ergänzt.

Magistrat nimmt Ergänzung vor

Einzelfall: VA-W-NU/0011-C/1/2010, MPRGIR-V-774/10

2.8. Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung

Lärmimmissionen durch Lüftungsanlage – MA 37/18

Lüftungsanlagen sind geeignet die Nachbarschaft in einer das örtlich zumutbare Ausmaß übersteigenden Weise zu belästigen. Daher sind sie nach der Bauordnung bewilligungspflichtig. Abhängig von ihrer Bauart sind sie auch bei der Gebäudehöhe zu berücksichtigen.

Nachbarn haben keinen Rechtsanspruch auf Einhaltung einer Bestimmung des Bebauungsplanes, wonach Flachdächer zu begrünen sind.

Ein Wohnungseigentümer beanstandete die Lüftungsanlagen am Flachdach des Nachbarhauses, das mit baubehördlicher Bewilligung zu einer Tagesklinik ausgebaut wurde. Da die Lüftungsanlagen so hoch wie ein zusätzliches Geschoß seien, werde die zulässige Gebäudehöhe überschritten. Auch werde der Bebauungsplan nicht eingehalten, der ein begrüntes Flachdach vorschreibe. Die Blechaufbauten der Lüftungsanlagen hätten die Akustik derart verschlechtert, dass bei Südostwind ein ständiges starkes Rauschen wahrnehmbar sei.

Beschwerde über Lüftungsanlagen einer Krankenanstalt

Die MA 37 führte in der Wohnung von N.N. zwei Schallpegelmessungen durch. Im Protokoll über die zweite Messung heißt es: *„Aus schalltechnischer Sicht ist ein Betrieb der OP-Lüftungsanlage im Hof nach 22.00 Uhr jedenfalls problematisch ... Ab 22.00 Uhr können ... im Hof Lärmbelästigungen nicht ausgeschlossen werden, da ab diesem Zeitpunkt die allgemein vorherrschende akustische Situation deutlich leiser ist.“*

Behörde führt Schallpegelmessungen durch

Die Behörde hat das seit Ende Dezember 2008 anhängige Baubewilligungsverfahren für die Lüftungsanlagen der Krankenanstalt eingestellt und diese Anlagen erst Mitte 2010 als Änderung des Gebäudes bewilligt. Da Lüftungsanlagen nicht nach den Bestimmungen des Wr. Krankenanstaltengesetzes bewilligungspflichtig sind, hätte die Behörde aber nach Ansicht der Volksanwaltschaft ein spezielles Baubewilligungsverfahren durchführen müssen, in dem geeignete Auflagen zur Vermeidung einer unzulässigen Beeinträchtigung der Nachbarschaft vorzuschreiben gewesen wären.

Bewilligung nach dem Wr. KAG kann Baubewilligung für Lüftungsanlagen nicht ersetzen

Die Baubehörde hat überdies nicht geprüft, ob Lüftungsanlagen, die so hoch wie ein zusätzliches Geschoss sind, die Bestimmungen über die Gebäudehöhe verletzen. Nach der Bauordnung darf der Gebäudeumriss mit Raum bildenden Dachaufbauten nur durch einzelne Dachgauben sowie im unbedingt notwendigen Ausmaß durch Aufzugsschächte und Treppenhäuser überschritten werden. Unbeachtet blieb der Bebauungsplan, nach dem technische Aufbauten auf zu begründenden Flachdächern nur "im erforderlichen Ausmaß" zulässig sind.

Raum bildende Lüftungsanlagen sind in die Gebäudehöhe einzurechnen

Obwohl die Lüftungsanlagen die Nachbarrechte auf Einhaltung der Gebäudehöhe und auf Schutz vor Immissionen berühren, hat es die Behörde verabsäumt, den betroffenen Nachbarn dem Baubewilligungsverfahren beizuziehen. Da das Wiener Krankenanstaltengesetz die Nachbarschaft nicht vor unzumutbaren Belästigungen schützt und Nachbarn in diesem Verfahren keine Parteistellung haben, sind sie auf den baurechtlichen Immissionsschutz angewiesen. In Stadtbildfragen haben Nachbarn dagegen kein Mitspracherecht.

Recht auf Einhaltung der Gebäudehöhe und auf Immissionsschutz

Die MD vertrat die Ansicht, dass der Nachbar im vorliegenden Fall keinen Rechtsanspruch auf Einhaltung der Gebäudehöhe habe, weil die Lüftungsanlagen auf einem Gebäudeteil angebracht seien, der nicht direkt an das Nachbarhaus grenze. Es bleibe dem Nachbarn unbenommen, einen Bescheid über seine Parteistellung zu erwirken und diesen mit Rechtsmitteln anzufechten.

Behörde bestreitet Parteistellung des Nachbarn

Einzelfall: VA-W-BT/0019-B/1/2010, MPRGIR-V-271/10

20-jährige Säumnis für einen Auftrag zur Beseitigung eines Kleingartenhauses – MA 37

Die Behörde muss bei jeder Abweichung von den Bauvorschriften von Amts wegen einen Auftrag zur Beseitigung erteilen. Sie darf mit der Erlassung des Auftrages nur dann zuwarten, wenn dies sachlich gerechtfertigt ist.

Eine Wienerin erwarb im Jahr 1994 ein Kleingartengrundstück. Das darauf befindliche Gebäude existiert seit ca. 40 Jahren. Der genaue Errichtungszeitpunkt ist unbekannt. Anlässlich einer baupolizeilichen Überprüfung teilte ihr die MA 37 mit, dass das Kleingartenhaus baubehördlich nicht bewilligt sei und sie daher nachträglich ein Bauansuchen einbringen müsse. Die Eigentümerin beschwerte sich darüber, dass die MA 37 in den vergangenen ca. 40 Jahren nicht gegen die früheren Eigentümer eingeschritten sei.

Jahrzehntelange Untätigkeit

Im Prüfverfahren stellte sich heraus, dass die MA 37 den Voreigentümer schon im Jahre 1986 dazu aufforderte, um Baubewilligung anzuschreiben. Dieser ließ die ihm gesetzte Frist jedoch ungenützt verstreichen. Die MA 37 erteilte nach eigenen Angaben in der Vergangenheit nur selten Beseitigungsaufträge, um soziale Härtefälle zu vermeiden. Im konkreten Fall habe aufgrund der Bewilligungsfähigkeit kein vorrangiges Interesse bestanden, das Bauwerk zu entfernen. Der Akt sei – bis auf ein Protokoll - bedauerlicherweise verloren gegangen.

Baupolizeiliche Überprüfung 1986, Akt verloren

Nach der Bauordnung ist jede Abweichung von den Bauvorschriften, wozu auch das Kleingartengesetz gehört, zu beheben. Ein vorschriftswidriges Bauwerk, für das eine nachträgliche Bewilligung nicht erwirkt oder eine Bauanzeige nicht rechtswirksam erstattet wurde, ist zu beseitigen. Gegebenenfalls kann die Behörde Aufträge erteilen. Vorschriftswidrig ist ein Bau, für den im Zeitpunkt seiner Errichtung eine Bewilligung erforderlich war und ist, für den aber eine solche Bewilligung nicht vorliegt.

Bewilligungspflicht für Kleingartenhaus

Da die Errichtung von Bauwerken in Kleingartenanlagen bereits nach der Stammfassung des Wiener Kleingartengesetzes bewilligungspflichtig war, bedurfte auch das gegenständliche Kleingartenhaus einer Baubewilligung.

Der Wortlaut des Gesetzes ("gegebenenfalls *kann* die Behörde Aufträge erteilen") räumt der Behörde kein Ermessen ein, baupolizeiliche Maßnahmen zu ergreifen. Vielmehr **muss** die Behörde von Amts wegen bei jeder Abweichung von den Bauvorschriften einen Auftrag erteilen, sofern nicht der Verpflichtete selbst die Abweichung behebt oder den vorschriftswidrigen Bau beseitigt.

Pflicht zur Auftragserteilung

Der Behörde ist im Auftragsverfahren nur insofern ein Gestaltungsspielraum eingeräumt, als das – vorläufige – Zuwarten mit der Erteilung eines Auftrags sachlich gerechtfertigt ist. Die persönliche Situation des Verpflichteten ("soziale Härtefälle") oder auch der gefahrlose Weiterbestand eines Gebäudes stellen keine sachliche Rechtfertigung dar.

Zuwarten nur ausnahmsweise sachlich gerechtfertigt

Wartet die Behörde mit der Erteilung eines Abbruchauftrages, ohne dafür Gründe zu nennen fast 24 Jahre zu, so ist dies sachlich nicht gerechtfertigt.

Zuwarten von mehr als 20 Jahren sachlich nicht gerechtfertigt

Einzelfall: VA-W-BT/0084-B/1/2009, MPRGIR-V-782/09

Verzögerung beim Verkauf eines Grundstücks – MA 69

Die Stadt Wien übt das Vorkaufsrecht für ein Grundstück aus, übermittelt aber die zur Vertragsabwicklung notwendigen Urkunden samt Kaufpreis erst 11 Monate später.

Eine Eigentümerin wollte im Jänner 2010 ihr Grundstück verkaufen. Die MA 69 übte das im Grundbuch eingetragene Vorkaufsrecht der Stadt Wien aus. Die Eigentümerin beanstandete, dass der Verkauf nach mehr als 10 Monaten noch nicht abgewickelt war.

Schleppende Vertragsabwicklung

Im Kaufvertrag war vereinbart, dass das Grundstück dann übergeben ist, wenn die MA 69 eine Übergabebestätigung unterzeichnet und der Treuhänderin übersendet. Die Volksanwaltschaft stellte fest, dass die MA 69 erst im November 2010 den unterfertigten Kaufvertrag samt Treuhandvereinbarung, Rangordnungsbeschluss und Übergabebestätigung an die Treuhänderin übermittelte. Die Treuhänderin konnte erst nach Einlangen dieser Urkunden die Eintragung im Grundbuch beantragen und den Kaufpreis auszahlen.

Die Stadt Wien führte die Verzögerung hingegen auf das Verschulden der Verkäuferin zurück, da diese das Grundstück nicht "übergeben" habe. Diese Begründung war als Rechtfertigung für die lange Dauer der Vertragsabwicklung nicht ausreichend.

Fehlende Rechtfertigung

Positiv zu vermerken ist, dass die MA 69 nach Einschreiten der VA die erforderlichen Urkunden beibrachte, was die Vertragsabwicklung ermöglichte.

Verkauf nach Einschreiten der VA rasch durchgeführt

Einzelfall: VA-W-G/0192-B/1/2010, MPRGIR-v-754/10

Wiener Wohnen

Wiener Wohnen besorgt die Geschäfte der Fernwärme GmbH

Beim Eintritt in einen Mietvertrag legt Wiener Wohnen einem 19-jährigen Wiener diverse Formulare zur Unterschrift vor und erweckt den Eindruck, er könne ohne Unterfertigung der Formulare nicht in den Mietvertrag eintreten. Der Kunde unterschreibt daraufhin auch ein Formular der Fernwärme Wien GmbH, in dem er sich dazu verpflichtet, Wärmebezugskosten des verstorbenen Bruders zu übernehmen.

Ein 19-jähriger Wiener beschwerte sich darüber, dass ihn Mitarbeiter des Kundenzentrums von Wiener Wohnen dazu angeleitet hätten, mehrere Formulare zu unterschreiben, um in das Mietverhältnis seines verstorbenen Bruders eintreten zu können. Dabei habe man ihm nicht näher erklärt, welche Rechte und Pflichten er mit der Unterzeichnung der Formulare übernimmt. Es sei ihm daher nicht klar gewesen, dass er Wärmebezugskosten seines verstorbenen Bruders bezahlen müsse.

Schulden des Vormieters übernommen

Die VA stellte fest, dass der 19-Jährige sämtliche gesetzlichen Voraussetzungen für den Eintritt in den Mietvertrag seines Bruders erfüllt. Eine Zustimmung des Vermieters war nicht erforderlich.

Wiener Wohnen teilte dem Kunden jedoch nicht mit, dass er für Mietzinsen und Verbindlichkeiten des bisherigen Mieters haftet, wenn er nach dessen Tod in den Vertrag eintritt. Insbesondere machte Wiener Wohnen den neuen Mieter aber auch nicht darauf aufmerksam, dass er ohne gesetzliche Verpflichtung mit der Unterfertigung des Formulars der Fernwärme Wien GmbH einer Schuldübernahme zustimmt.

Keine gesetzliche Haftung für Schulden bei der Fernwärme

Die VA kritisiert, dass Wiener Wohnen den in den Mietvertrag eintretenden, noch unerfahrenen 19-Jährigen nur unzureichend über die damit verbundenen Rechtsfolgen aufgeklärt hat. Ein solches Verhalten kann dazu beitragen, dass Wohnungssuchende das Vertrauen in Wiener Wohnen verlieren.

Vertrauen erschüttert

Positiv zu vermerken ist, dass Wiener Wohnen bei der Fernwärme Wien GmbH erwirken konnte, für die Vergangenheit keine Wärmebezugskosten zu fordern. Die VA begrüßt es, wenn Personen, die in einen Mietvertrag eintreten wollen, in Hinkunft genauer über die damit verbundenen Rechtsfolgen informiert werden.

Keine Wärmebezugskosten für die Vergangenheit

Einzelfall: VA-W-G/0139-B/1/2010, MPGIR-V-608/10

Beratungsfehler bei Familiensplitting

Die Mutter zweier mittlerweile volljährigen Töchter bewohnte mit diesen 12 Jahre lang eine Gemeindewohnung. Nachdem die ältere Tochter ausgezogen war, meldete sie einen Wohnungstausch an. Wegen unzureichender Beratung füllte sie für die jüngere Tochter einen Vormerkschein aus, die deshalb keinen Anspruch auf eine eigene Wohnung gehabt hätte.

Eine Wienerin lebte mit ihren beiden Töchtern 12 Jahre lang in einer Gemeindewohnung. Nachdem die ältere Tochter auszog, meldete sie sich für einen Wohnungstausch an, und füllte dabei einen Vormerkschein für ihre jüngere, 18-jährige Tochter aus. Da MitarbeiterInnen von Wiener Wohnen sie nicht ausreichend informiert hätten, sei die jüngere Tochter – statt im Rahmen des Familiensplittings eine eigene Wohnung zu bekommen – in der neuen Wohnung der Mutter ebenfalls Hauptmieterin. Die Vormerkung für die Tochter sei gelöscht worden.

Unzureichende Beratung über Familiensplitting

Die MD bedauerte dieses Ergebnis. Nach dem Einschreiten der VA stimmte Wiener Wohnen dem vorzeitigen Austritt der jüngeren Tochter aus der mütterlichen Wohnung zu. Die Tochter erhielt einen "Jungwienervormerkschein" mit Vormerkdatum Februar 2010 (= ursprüngliches Vormerkdatum).

Wiener Wohnen behebt Fehler

Einzelfall: VA-W-G/0197-B/1/2010

Eigene Wohnung statt Männerheim

Ein Mann zieht nach seiner Scheidung in ein Männerheim, weil seine Gemeindewohnung vom Gericht der Ex-Frau zugesprochen wird. Da er über eine ausreichende Pension verfügt, kann er nicht nachvollziehen, weshalb er keine Gemeindewohnung erhält.

N.N. war seit 1987 Hauptmieter einer Gemeindewohnung in 1050 Wien. Das Gericht sprach diese Wohnung im Jahr 2008 seiner geschiedenen Frau zu.

Ex-Frau behält Wohnung, Mann zieht ins Männerheim

Anschließend war N.N. zwei Jahre in einem Männerheim untergebracht, in dem er sich mit einem anderen Mann ein 10 m²-Zimmer

teilen musste. Er konnte die Ablehnung seines Ansuchens um Zuteilung einer Gemeindewohnung deshalb nicht verstehen, da er mit einer Pension von € 950 ohne weiteres in der Lage wäre, die Miete für eine kleine Wohnung selber zu bezahlen.

Erfreulich ist, dass Wiener Wohnen dem Mann nach Einschaltung der VA und aufgrund eines Ansuchens der Heilsarmee eine Wohnung angeboten und zugewiesen hat.

Wohnung nach Einschaltung von VA und Heilsarmee

Einzelfall: VA-W-G/0145-B/1/2010

Unzureichende Information für Wohnungsansuchen eines Haftentlassenen

Wiener Wohnen klärt einen Häftling, der sich noch während der Haft für eine Gemeindewohnung vormerken lassen will, nicht ausreichend über die Richtlinien für die Wohnungsvergabe an Inhaftierte bzw. Haftentlassene auf.

Ein Häftling beschwerte sich darüber, dass ihm Wiener Wohnen die Auskunft erteilt habe, er könne sich für eine Gemeindewohnung vormerken lassen, wenn er ein Drittel seiner Mietzinsrückstände bezahlt. Erst bei einem Besuch der Servicestelle habe man ihn über die Besonderheiten für Wohnungsansuchen von Haftentlassenen informiert.

Das Prüfverfahren ergab, dass Wiener Wohnen dem Häftling eine nicht den Vormerk- und Vergaberichtlinien für Gemeindewohnungen entsprechende Auskunft erteilt und nicht auf das besondere Verfahren für Wohnungsansuchen von Inhaftierten bzw. Haftentlassenen hingewiesen hat. Wiener Wohnen hätte bereits aufgrund der Adresse "JA Hirtenberg" erkennen müssen, dass es sich im konkreten Fall um einen Häftling handelt.

Vormerk- und Vergaberichtlinien sowie Strafvollzug nicht beachtet

Wiener Wohnen hat bei Beantwortung der Anfrage des Häftlings die gebotene Sorgfalt außer Acht gelassen. Positiv zu vermerken ist, dass Wiener Wohnen Maßnahmen ergreifen will, um solche Missverständnisse in Hinkunft zu vermeiden.

Verbesserungen zugesagt

Einzelfall: VA-W-G/0209-B/1/2010, MPRGIR-V-821/10

Hausbesorgerin versperrt Stiegenhausfenster

Hausbesorgerin missachtet Brandschutzbestimmungen und versperrt eigenmächtig die Stiegenhausfenster.

Der geprüfte Brandschutzbeauftragte N.N. ist Wohnungsmieter im 10. Bezirk. Er beschwert sich darüber, dass die Hausbesorgerin die Stiegenhausfenster eigenmächtig versperrt. Diese könnten weder zum Lüften noch im Brandfall geöffnet werden. Die Hausparteien hätten keine Schlüssel für die versperrten Gangfenster.

Hausbesorgerin versperrt eigenmächtig Stiegenhausfenster

Wiener Wohnen hat auf die Beschwerde unverzüglich reagiert und dafür gesorgt, dass sich die Gangfenster gemäß den geltenden Brandschutzbestimmungen öffnen lassen. Weiters hat Wiener Wohnen die Hausbesorgerin angewiesen, die Fenster nicht mehr zu versperrern.

Einzelfall: VA-W-G/0200-B/1/2009, MPRGIR-V-874/09

Kein Winterdienst in gemeindeeigenen Wohnanlagen

Vermehrt gab es Beschwerden über unzureichend durchgeführte Winterdienste in Wohnanlagen. Die wegen mangelhaft erbrachter Leistungen von Wiener Wohnen deshalb reduzierte Betreuungspauschale wird den Mieterinnen und Mietern gutgeschrieben.

Eine Wienerin belegte mit Fotos, dass es in einer Wohnhausanlage im 21. Bezirk trotz starker Schneefälle im Dezember 2010 keinen Winterdienst gab. Sie sei ausgerutscht und habe sich das Handgelenk verletzt.

Sturz und Verletzung durch unterlassene Schneeräumung

Die MD bedauerte, dass das beauftragte Subunternehmen den Winterdienst unzureichend durchführte. Nach Bekanntwerden des Problems habe Wiener Wohnen alles unternommen, um die Mängel ehestmöglich zu beheben und den ordnungsgemäßen Winterdienst in der Wohnhausanlage sicherzustellen. Die Versäumnisse des Subunternehmers seien dokumentiert worden. Für nicht bzw. mangelhaft erbrachte Leistungen werde die Betreuungspauschale reduziert und den Mietern gutgeschrieben.

Aufgrund der mangelnden Ressourcen von Drittfirmen habe man zur Schadensbegrenzung MitarbeiterInnen der Wiener Wohnen Haus- und Außenbetreuung GmbH eingesetzt.

Haus- und Außenbetreuung GmbH eingesetzt

Mittlerweile sei die Winterbetreuung der Wohnhausanlage an ein anderes Subunternehmen vergeben worden.

Vergabe an anderes Unternehmen

Einzelfall: VA-W-G/0227-B/1/2010

In einem weiteren Fall beschwerte sich ein Pensionist über die unzureichende winterliche Betreuung seiner Wohnhausanlage im 19. Bezirk. Nach dem Wintereinbruch 2010 sei der Winterdienst mangelhaft durchgeführt und das Streugut nicht entfernt worden.

Keine Entfernung des Streuguts

Wiener Wohnen reagierte unverzüglich, sodass bereits ab 9. Dezember 2010 ein anderes Subunternehmen die Betreuung der Wohnhausanlage übernahm. Das ursprünglich beauftragte Subunternehmen war – wie Wiener Wohnen bestätigt – seinen vertraglichen Pflichten nicht entsprechend nachgekommen. Da an der fraglichen Stiege ältere Personen und solche mit besonderen Bedürfnissen wohnen, sicherte Wiener Wohnen zu, darauf besonderes Augenmerk zu legen.

Wiener Wohnen wies auf folgende Vorgaben hin: Räumintervalle dürfen fünf Stunden nicht überschreiten, die Ersträumung muss sechs Stunden ab Beginn des Schneefalls abgeschlossen sein. Streumaterial ist zumindest dreimal pro Wintersaison, jedenfalls aber am Ende der Betreuungsperiode, unverzüglich zu entfernen. Darüber hinaus gelten klare Regeln über das Entfernen des Schnees von den Dächern.

Klare Vorgaben für Durchführung des Winterdienstes

Erbringe eine Firma nicht die vereinbarten Leistungen, zahle Wiener Wohnen nicht das volle Entgelt, sondern nur einen entsprechend geringeren Betrag, was bei der Betriebskostenabrechnung berücksichtigt werde.

Einzelfall: VA-W-G/0222-B/1/2010

Mauerrisse in Wohnung monatelang nicht behoben

Monatelang wartete ein Mieter auf die Sanierung der Risse in seiner Wohnung, die durch Renovierungsarbeiten in der Nachbarwohnung entstanden waren.

Ein Mieter aus dem 19. Bezirk beschwerte sich darüber, dass durch Renovierungsarbeiten der Nachbarwohnung eine Mauer in seiner eigenen Wohnung gesprungen sei. Wiener Wohnen habe auf seine Beschwerde monatelang nicht reagiert.

Sprünge in der Mauer durch Renovierung der Nachbarwohnung

Die Mauer sei außerdem durchnässt, da seit zwei Jahren Wasser vom Dach eindringe. Dies habe er telefonisch gemeldet. Obwohl man das Eindringen von zusätzlichem Wasser verhindert habe, sei die Mauer weiterhin nass.

Vom Dach eindringendes Wasser

Die MD teilte mit, dass bereits neun Tage nach Einlangen der Meldung über die Sprünge in der Mauer eine Besichtigung stattgefunden habe. Dabei seien lediglich Risse und keine Sprünge festgestellt worden. Man habe den Mieter informiert, dass die Sanierungsarbeiten ca. zwei Tage in Anspruch nehmen. Das von Wiener Wohnen beauftragte Malerunternehmen habe aber keinen Termin vereinbaren können, weil der Mieter seine Möbel nicht habe wegräumen wollen.

Terminvereinbarung zur Sanierung nicht möglich

Der Mieter habe Wiener Wohnen im September 2007 gemeldet, dass Wasser von der WC- und Wohnzimmerdecke in seine Wohnung rinnt. Ein Notdienstunternehmen habe den am Dach festgestellten Schaden (defektes Einlaufrohr) noch am selben Tag behoben. Eine Meldung über die nasse Mauer scheine nicht auf. Der Mieter habe bei der Begehung im April 2010 diesbezüglich nichts vorgebracht.

Dach sofort saniert, keine weitere Meldung über nasse Mauer

Erfreulich ist, dass Wiener Wohnen unverzüglich angeboten hat, nicht nur die Mauerrisse zu schließen und auszumalen, sondern auch die vom alten Wasserschaden betroffenen Wände instand zu setzen.

Wiener Wohnen bietet umfassende Schadensbehebung an

Einzelfall: VA-W-G/0102-B/1/2010

Impressum

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

Redaktion und Grafik: Volksanwaltschaft
Herausgegeben: Wien, im April 2011

