

**Stellungnahmen  
zum 43. Bericht der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag**

## **Inhaltsverzeichnis**

MAGISTRATSDIREKTION .....	6
ad 2.1.1.    Versagung der Abhaltung von Bürgerversammlungen auf Bezirksebene .....	6
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT.....	9
ad 2.1.2.    Behandlung von Anträgen auf Dienstfreistellungen aufgrund von COVID-19-Risikoattesten .....	9
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR FINANZEN, WIRTSCHAFT, ARBEIT, INTERNATIONALES UND WIENER STADTWERKE .....	10
ad 2.1.3.    Strafverfügung falsch zugestellt .....	10
MAGISTRATSDIREKTION .....	10
ad 2.1.3.    Strafverfügung falsch zugestellt .....	10
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR BILDUNG, JUGEND, INTEGRATION UND TRANSPARENZ.....	12
ad 2.2.1.    Heimopferrente .....	12
keine Pauschalentschädigung für Opfer in Wiener Heimen.....	12
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT.....	14
ad 2.2.1.    Heimopferrente .....	14
Hilfe für Gewaltopfer in Krankenanstalten .....	14
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR BILDUNG, JUGEND, INTEGRATION UND TRANSPARENZ.....	15
ad 2.2.2.    Kinder- und Jugendhilfe .....	15
Probleme im stationären Bereich der Kinder- und Jugendhilfe .....	15
Aufrechterhaltung einer Maßnahme wegen Gefahr im Verzug.....	20
Keine Rückführung zur Mutter und Beibehaltung unbegleiteter Kontakte zum Vater .....	22
Sechs Gefährdungsmeldungen und keine Krisenabklärung .....	23
Zu lange Bearbeitungsdauer für Stellungnahme im Obsorgeverfahren .....	26
ad 2.2.3.    Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts	27
ad 2.2.4.    Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts.....	27
ad 2.2.5.    Späte Genehmigung des 11. Schuljahres.....	37
ad 2.2.6.    Verrechnung von Hortbeiträgen ohne Gegenleistung.....	38
ad 2.2.7.    Uneinigkeit der Eltern über Schulstandort.....	39

AMTSFÜHRENDE STADTRÄTIN FÜR WOHNEN, WOHNBAU, STADTERNEUERUNG UND FRAUEN .....	40
ad 2.3.1.    Sperrung eines öffentlichen Durchgangs.....	40
ad 2.3.2.    Dienstbarkeitsvertrag trotz langjähriger Nutzung ausständig .....	40
AMTSFÜHRENDE STADTRÄTIN FÜR INNOVATION, STADTPLANUNG UND MOBILITÄT	42
ad 2.3.3.    Gefährliche Verkehrsverhältnisse bei Klinik Penzing .....	42
ad 2.3.6.    Parkausweis nicht hinterlegt – Strafe und Abschleppung.....	42
AMTSFÜHRENDE STADTRAT FÜR KLIMA, UMWELT, DEMOKRATIE UND PERSONAL ..	44
ad 2.3.6.    Parkausweis nicht hinterlegt – Strafe und Abschleppung.....	44
AMTSFÜHRENDE STADTRAT FÜR FINANZEN, WIRTSCHAFT, ARBEIT, INTERNATIONALES UND WIENER STADTWERKE .....	46
ad 2.3.7.    Handyparken – Warten auf Rücküberweisung.....	46
MAGISTRATSDIREKTION .....	47
ad 2.4.1.    Mitwirkungspflicht der Verfahrenspartei.....	47
ad 2.4.2.    Säumigkeit der Gewerbebehörde .....	48
Laute Kälteanlage eines Supermarktes.....	48
Laute Klimaanlage einer Betriebsanlage für Gebäudetechnik .....	48
AMTSFÜHRENDE STADTRAT FÜR KLIMA, UMWELT, DEMOKRATIE UND PERSONAL ..	50
ad 2.4.2.    Säumigkeit der Gewerbebehörde .....	50
Laute Klimaanlage einer Betriebsanlage für Gebäudetechnik .....	50
MAGISTRATSDIREKTION .....	51
ad 2.4.2.    Säumigkeit der Gewerbebehörde .....	51
Laute Lüftungs- und Klimaanlage eines Gastgewerbebetriebes .....	51
AMTSFÜHRENDE STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT.....	53
ad 2.5.1.    COVID-19 .....	53
Zahlreiche Mängel bei den COVID-19-Absonderungen .....	53
Langes Warten auf Absonderungsbescheid.....	53
Elternbrief statt Absonderungsbescheid.....	54
Kein Genesungszertifikat trotz bestätigter COVID-19-Infektion.....	54

ad 2.5.2.	Bedarfsorientierte Mindestsicherung .....	56
	Gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen .....	56
	Unionsrechtswidrige Versagung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung.....	56
	Versagung der Mindestsicherung trotz Erfüllung der Mitwirkungspflicht..	56
	Rechtswidrige Einstellung und Nichtgewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung .....	57
	Rechtswidrige Bemessung der Höhe der Mindestsicherung .....	58
	Rechtswidrige Rückforderung von Mindestsicherung .....	58
	Rechtswidrige Versagung der Mietbeihilfe.....	59
	Behindertenzuschlag verwehrt.....	59
ad 2.5.3.	Rechte von Menschen mit Behinderung.....	60
	Kein Betreuungsplatz für Kleinkind mit Behinderung.....	60
	Kostenersatz für COVID-19-Tests von 24-Stunden-Betreuerinnen.....	62
ad 2.5.4.	Gesundheit.....	63
	Ärztliches Zeugnis falsch ausgefüllt.....	63
	Keine Besuchsmöglichkeiten nach Geburt wegen COVID-19 .....	63

#### AMTSFÜHRENDE STADTRÄTIN FÜR WOHNEN, WOHNBAU, STADTERNEUERUNG UND FRAUEN..... 64

ad 2.6.1.	Wassereintritt durch Wohnhaussanierung .....	64
ad 2.6.2.	Keine Mietzinsminderung trotz lärmintensiver Stemmarbeiten.....	64
ad 2.6.3.	Verzögerung der Instandsetzung einer neu angemieteten Gemeindewohnung .....	64
ad 2.6.4.	Entrümpelung ohne schriftliche Verständigung .....	65
ad 2.6.5.	Käferbefall einer Gemeindewohnung .....	65

#### BERICHT DER VOLKSANWALTSCHAFT, PRÄVENTIVE MENSCHENRECHTSKONTROLLE..... 66

#### AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT..... 66

ad 2.1.	Alten- und Pflegeheime .....	66
ad 2.1.3.	Im zweiten Jahr der COVID-19-Pandemie .....	66
ad 2.1.4.	Personalmangel – Pflegereform weiterhin ausständig .....	68
ad 2.1.5.	Gewaltschutz und Umgang mit Misshandlungsvorwürfen.....	68
ad 2.1.8.	Positive Wahrnehmungen .....	69
ad 2.2.	Krankenhäuser und Psychiatrien .....	70
ad 2.2.2.	Dauerbaustelle Kinder- und Jugendpsychiatrie .....	70

ad 2.2.4.	Durchführung der Schwerpunktbesuche .....	73
	Deeskalations- und Sicherheitskonzepte sowie Schulungsmaßnahmen .....	73
	Personalausstattung .....	74
	Raumausstattung und Atmosphäre .....	75
	Freiheitsbeschränkende Maßnahmen .....	77
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR BILDUNG, JUGEND, INTEGRATION UND TRANSPARENZ .....		79
ad 2.3.	Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe .....	79
ad 2.3.1.	Neuer Prüfungsschwerpunkt „Aus- und Fortbildung des sozialpädagogischen Personals“ .....	79
ad 2.3.2.	Überblick über einzelne Wahrnehmungen .....	79
ad 2.3.3.	Die Einrichtung als sicherer Ort .....	80
ad 2.3.4.	Fehlen sozialtherapeutischer Plätze .....	82
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT .....		84
ad 2.3.4.	Fehlen sozialtherapeutischer Plätze .....	84
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR BILDUNG, JUGEND, INTEGRATION UND TRANSPARENZ .....		86
ad 2.3.5.	Mangel an Krisenabklärungsplätzen .....	86
ad 2.3.6.	Pandemie verschärft schwierige Personalsituation in ganz Österreich .....	88
ad 2.3.7.	Freiheitsbeschränkende Maßnahmen .....	89
ad 2.3.8.	Absonderungen nach dem Epidemiegesetz .....	89
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT .....		90
ad 2.3.9.	Junge Erwachsene .....	90
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR BILDUNG, JUGEND, INTEGRATION UND TRANSPARENZ .....		91
ad 2.3.9.	Junge Erwachsene .....	91
ad 2.3.10.	Positive Wahrnehmungen .....	93
AMTSFÜHRENDER STADTRAT FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND SPORT .....		94
ad 2.4.	Einrichtungen für Menschen mit Behinderung .....	94
ad 2.4.2.	COVID-19: Umgang mit der Pandemie .....	94
ad 2.4.9.	Positive Wahrnehmungen .....	96

### **ad 2.1.1. Versagung der Abhaltung von Bürgerversammlungen auf Bezirksebene**

2021-0.650.151 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-1150329/21,  
2021-0.647.721 (VA/W-G/B-1), keine Befassung,  
2022-0.006.706 (VA/W-G/B-1), keine Befassung,  
VA-W-G/0039-B/1/2019, MPRGIR-V-320850/19, Bericht S. 29

Die Volksanwaltschaft bezieht sich in Punkt 2.1.1. des Berichtes an den Wiener Landtag betreffend das Jahr 2021 auf drei Fälle, in denen ein Bezirksvorsteher die von Mandataren einer Bezirksvertretung verlangte Abhaltung einer Bürgerversammlung mit der Begründung abgelehnt hat, dass ein ausschließliches oder überwiegendes Interesse des Bezirkes im Sinne des § 104c der Wiener Stadtverfassung (WStV) nicht gegeben sei. Die Volksanwaltschaft vertritt dazu die Rechtsmeinung, dass dann, wenn das Thema der Bürgerversammlung Flächenwidmungen zum Inhalt habe, den Bezirken ein besonderes Recht zur Stellungnahme zukomme. Abweichungen von der Stellungnahme seien vom Magistrat besonders zu begründen. Zudem sei der Begriff des „Interesses“ nicht gleichzusetzen mit dem Begriff „Zuständigkeit“. Die Volksanwaltschaft vertrete daher die Auffassung, dass alle Angelegenheiten, die gemäß § 103 ff. WStV in den Wirkungsbereich eines Bezirksorganes fallen, jedenfalls im Interesse des jeweiligen Bezirkes liegen. Die Volksanwaltschaft sehe ein überwiegendes Interesse in Bezug auf die Themen „Flächenwidmung“ und „Stadtstraße“ als gegeben, beurteile jedoch die Einführung einer flächendeckenden Kurzparkzone als eine schon räumlich nicht ausschließlich den Bezirk betreffende Maßnahme.

Bedenken äußerte die Volksanwaltschaft ferner gegen den Umstand, dass den Mandataren gegen die Entscheidung des Bezirksvorstehers kein Rechtsmittel oder Rechtsbehelf zur Verfügung stehe und die Wiener Stadtverfassung somit kein Fehlerkalkül vorsehe. Begründend führt die Volksanwaltschaft dazu aus, dass die Entscheidung des Bezirksvorstehers nicht ausschließlich der politischen Verantwortung unterliege. Die Einberufung einer Bürgerversammlung sei eine unmittelbare Vollzugsaufgabe des Bezirksvorstehers. Es liege nicht in seiner politischen Disposition oder im freien Ermessen, ob eine Bürgerversammlung abgehalten werde oder nicht. Da eine Bürgerversammlung auch von 5 % der Bezirksbewohner verlangt werden könne, sei nicht verständlich, warum das demokratische Prinzip entgegenstünde. Vielmehr würde die rechtsgrundlose Verweigerung einer Bürgerversammlung das Partizipationsrecht der Bezirksbevölkerung einschränken. Das Fehlen einer rechtsförmlichen Entscheidung über ein Verlangen nach § 104c WStV mache die Entscheidung von Bezirksvorstehern nicht zu einer politischen. Die Volksanwaltschaft rege daher an, legislativ klare Rechtsschutz-möglichkeiten zu schaffen, da ansonsten die Geltendmachung des Minderheitenrechtes unterlaufen werden könne.

Diesen Ausführungen ist folgendes zu entgegnen:

Gemäß § 104c Abs. 1 WStV können zur Information und Diskussion über Angelegenheiten, die im ausschließlichen oder überwiegenden Interesse eines Bezirkes gelegen sind, Bürgerversammlungen abgehalten werden. Gemäß § 104c Abs. 2 WStV ist eine Bürgerversammlung abzuhalten, wenn sie die Bezirksvertretung beschließt oder mindestens ein Fünftel der Mitglieder der Bezirksvertretung dies verlangt. Gemäß § 104c Abs. 4 WStV ist die Bürgerversammlung vom Bezirksvorsteher oder einem von ihm beauftragten Mitglied der Bezirksvertretung einzuberufen und zu leiten.

Nach der zuletzt zitierten Bestimmung obliegt die Beurteilung der Frage, ob eine Angelegenheit im ausschließlichen oder überwiegenden Interesse des Bezirkes gelegen ist, dem Bezirksvorsteher. Dies ist unstrittig (der Begründung der Entscheidung des Verfassungsgerichtshofes VfSlg.17.264/2004 ist zu entnehmen, dass § 104c WStV zu dem über § 103h WStV hinausgehenden Wirkungsbereich des Bezirksvorstehers gehört). Dem Bezirksvorsteher obliegt es, ein Verlangen auf Abhaltung einer Bürgerversammlung dahingehend zu prüfen, ob es die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt. Kommt er zum Ergebnis, dass dies nicht der Fall ist, so darf er das Verlangen nicht weiter behandeln.

Die Kritik der Volksanwaltschaft betrifft einerseits die Gründe, aus denen ein ausschließliches oder überwiegendes Interesse verneint wurde und andererseits verlangt die Volksanwaltschaft für die Mitglieder der Bezirksvertretung, die ein Verlangen auf Abhaltung einer Bürgerversammlung gestellt haben, die Einräumung einer rechtlichen Überprüfungsmöglichkeit gegenüber der Entscheidung des Bezirksvorstehers. Als Erstes ist festzuhalten, dass die Annahme der Volksanwaltschaft, dass gegen die Entscheidung des Bezirksvorstehers kein Rechtsschutz besteht, nicht zutreffend ist. Es bleibt der Mehrheit der Bezirksvertretung unbenommen, dem im Amt befindlichen Bezirksvorsteher das Vertrauen zu entziehen und einen neuen Bezirksvorsteher zu bestellen.

Zweitens ist der Volksanwaltschaft zu entgegnen, dass die Einräumung einer rechtlichen Überprüfungsmöglichkeit gegenüber der Entscheidung des Bezirksvorstehers nicht möglich ist. Dazu ist es notwendig, sich den Charakter der Bürgerversammlung im Bezirk nach der Wiener Stadtverfassung zu vergegenwärtigen. Diese dient der politischen Auseinandersetzung mit bezirksbezogenen Themen und verfolgt somit, ebenso wie etwa ein Misstrauensvotum, einen politischen Zweck.

Schafft der einfache Gesetzgeber ein solches Rechtsinstitut, dann kann ein Rechtsschutz nur in Bezug auf formelle Erfordernisse in Betracht kommen, die die betreffende Rechtsnorm aufstellt. So hat der Verfassungsgerichtshof im Zusammenhang mit der Anfechtung einer Abstimmung über ein Misstrauensvotum im Wege einer Wahlanfechtung gemäß Art. 141 B-VG sowie einer Bescheidbeschwerde gegen die Absetzung ausgesprochen, dass, selbst wenn eine Entscheidung über das Misstrauensvotum in Bescheidform vorgesehen wäre, die betreffende Entscheidung des Organs nur im Hinblick auf das ordnungsgemäße Zustandekommen, nicht jedoch inhaltlich mit Bezug auf die

dahinter stehende politische Frage überprüft werden könnte (VfSlgen. 7669/1975, 13. 060/1992, VwGH 16.9.1993, 92/01/0873). Die im gegebenen Zusammenhang aufzuwerfende Kernfrage, ob eine Bürgerversammlung im ausschließlichen oder überwiegenden Interesse eines Bezirkes gelegen ist, ist somit im Hinblick auf den politischen Charakter des Rechtsinstituts einer rein rechtlichen Beurteilung im Beschwerdeweg nicht zugänglich. Aus diesen Überlegungen ergibt sich zweifelsfrei, dass der Empfehlung der Volksanwaltschaft, eine auf die Überprüfung des politischen Inhaltes der Entscheidung des Bezirksvorstehers bezogene Rechtsschutzmöglichkeit legislativ vorzusehen, nicht nachgekommen werden kann. Das Argument der Volksanwaltschaft, dass der Bezirksvorsteher bei der Anwendung des § 104c WStV die Wiener Stadtverfassung „vollzieht“, ändert an dieser Einschätzung nichts.

Drittens ist festzuhalten, dass die Auffassung der Volksanwaltschaft, dass alle Angelegenheiten, die gemäß § 103 ff. WStV in den Wirkungsbereich eines Bezirksorganes fallen, jedenfalls im Interesse des jeweiligen Bezirkes liegen und daher schon deshalb ein ausschließliches oder überwiegendes Interesse des Bezirkes begründen, nicht zutrifft. Schon aus der Aufzählung der Mitwirkungskompetenzen in § 103h Abs. 1 WStV ist ersichtlich, dass sich die Mitwirkungsrechte auch auf Angelegenheiten beziehen, wo schon alleine aus der Bezeichnung der Angelegenheit in der Wiener Stadtverfassung hervorgeht, dass diese nicht im überwiegenden Interesse des Bezirkes liegt, wie etwa die Mitwirkung bei der Vollziehung der Gewerbeordnung. In jenen Fällen, in denen dem Bezirksvorsteher gemäß § 103h Abs. 1 WStV in Angelegenheiten der Gemeinde ein Mitwirkungsrecht zusteht, wie etwa gemäß der Z 30 bei der Festlegung und Auflassung von Kurzparkzonen, besteht gemäß § 103k Abs. 1 WStV die Mitwirkung lediglich darin, dass das mitwirkende Organ in der betreffenden Angelegenheit eine Stellungnahme abgeben darf. Auch daraus lässt sich kein ausschließliches oder überwiegendes Interesse des Bezirkes ableiten.

Auch das Thema Flächenwidmung begründet nicht automatisch ein solches Interesse. Aus der in § 2 Abs. 5 der Bauordnung für Wien (BO) vorgesehenen Möglichkeit der Bezirksvertretung, eine Stellungnahme zu einem Entwurf des Magistrats über einen Flächenwidmungs- und Bebauungsplan abzugeben, können noch keine Rückschlüsse gezogen werden, ob ein den Gegenstand eines Verlangens nach einer Bürgerversammlung bildendes Thema der Flächenwidmung im Interesse des Bezirkes gelegen ist. Aus der Zuweisung einer Angelegenheit in den Wirkungsbereich eines Bezirksorgans folgt somit nicht bereits zwingend ein bezirksbezogenes Interesse.

Zusammenfassend ist daher festzuhalten, dass die Entscheidungen der Bezirksvorsteher in den von der Volksanwaltschaft angeführten Fällen den Vorgaben der Wiener Stadtverfassung entsprochen haben. Es besteht zudem kein Anlass, die betreffenden Rechtsgrundlagen in der Wiener Stadtverfassung zu ändern.

## **Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport**

---

### **ad 2.1.2. *Behandlung von Anträgen auf Dienstfreistellungen aufgrund von COVID-19-Risikoattesten***

2021-0.049.320 (VA/W-LAD/A-1), MPRGIR-V-104744/21,  
2021-0.060.404 (VA/W-LAD/A-1), MPRGIR-V-111038/21, Bericht S. 31

Die eingebrachten Beschwerden richteten sich gegen die Entscheidungen der im Universitätsklinikum AKH Wien implementierten Kommission zur Entscheidung über Ansuchen zur Freistellung in Zusammenhang mit COVID-19.

Die Volksanwaltschaft hielt fest, dass die strukturierten Entscheidungen dieser multiprofessionellen Kommission durchwegs schlüssig und sachlich gut begründet waren. In keinem der von der Volksanwaltschaft geprüften Fälle konnte ein Verwaltungsmisstand festgestellt werden.

**Amtsführender Stadtrat  
für Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales  
und Wiener Stadtwerke**

---

**ad 2.1.3. Strafverfügung falsch zugestellt**

2021-0.270.240 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-463370/21, Bericht S. 31

Die MA 6 war in diesem Fall lediglich für die Verrechnung und Einbringung einer vom MBA 11 verhängten Strafe zuständig. Die Zustellung der Strafverfügung erfolgte durch das Magistratische Bezirksamt.

Von der MA 6 wurde im Zuge der Volksanwaltschaftsbeschwerde in ihrer Stellungnahme mitgeteilt, dass bei einer Überprüfung des gesamten Aktes anlässlich der Volksanwaltschaftsbeschwerde eine Kontrolle der Zustelladresse mittels Abgleich des Zentralen Melderegisters erfolgte und festgestellt wurde, dass die im Zentralen Melderegister angegebene Adresse aufgrund eines Systemfehlers nicht zur Gänze vom österreichweit im Einsatz stehenden Strafenprogramm VStV übernommen wurde.

Die Fehlerbehebung wurde umgehend in die Wege geleitet, bedarf allerdings noch der genauen und abschließenden Ursachenprüfung. Die zu setzenden Schritte sind in der Folge festzulegen. Unabhängig davon wurde die Strafverfügung vom MBA 11 aufgehoben und das Exekutionsverfahren beendet.

**Magistratsdirektion**

---

**ad 2.1.3. Strafverfügung falsch zugestellt**

2021-0.270.240 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-463370/21, Bericht S. 31

Im vorliegenden Fall hat das MBA 11 aufgrund einer Anzeige der LPD Wien wegen Verletzung des COVID-19-Maßnahmengesetzes und der Verordnung gemäß § 2 Z. 1 des COVID-19-Maßnahmengesetzes eine Strafverfügung gegen Herrn N.N. erlassen.

Im Zuge des Beschwerdeverfahrens wurde festgestellt, dass aufgrund eines elektronischen Systemfehlers im VStV-Verwaltungsstrafenprogramm die Adresse unvollständig aus dem Zentralen Melderegister übernommen wurde – es fehlte der Adressteil „Haus 6“. Bemerkenswert ist, dass Felder aus dem Zentralen Melderegister, wie z.B. „Haus“, „Stiege“, „Parz.“, „Block“ nicht in das elektronische VStV-Verwaltungsstrafenprogramm übernommen werden. Dieser Fehler wurde bereits mehrmals zur Prüfung an die Verantwortlichen im Bundesministerium für Inneres bzw. der Schnittstelle, der Firma rubicon.IT gemeldet.

Bei Wiener Adressen, die nicht plausibel erscheinen, wird nachrecherchiert und die Adresse ggf. korrigiert, wobei hier auf das spezielle Adressregister für Wiener Adressen zurückgegriffen werden kann. Bei Adressen außerhalb von Wien gestaltet sich eine Nachschau schwierig und diese Vorgehensweise ist auch aufgrund der elektronischen Aktenführung und der Fülle der Strafverfahren als äußerst ressourcenaufwendig zu qualifizieren, sodass bei augenscheinlicher Plausibilität eine Nachforschung unterbleibt.

Im Normalfall jedoch wird ein Schriftstück, bei dem der Adressat seitens der Post nicht festgestellt werden kann, der Behörde mit dem Vermerk „Anschrift ungenügend“ oder „Adressat unbekannt“ zurückgestellt wird. Dies ist jedoch im konkreten Fall – aus welchen Gründen auch immer – nicht geschehen.

Dieser Vorfall wurde zum Anlass genommen einerseits erneut an die Verantwortlichen mit dem Ersuchen heranzutreten, den Datenaustausch zwischen den Registern zu prüfen und zu adaptieren und andererseits die Mitarbeiter\*innen aufmerksam gemacht, ein erhöhtes Augenmerk auf die Adressverifizierung zu legen.

## ***Amtsführender Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz***

---

### ***ad 2.2.1. Heimopferrente***

#### **keine Pauschalentschädigung für Opfer in Wiener Heimen**

2021-0.017.252 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.017.326 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.650.705 (VA/BD-SV/A-1), 2021-0.650.726 (VA/BD-SV/A-1),  
keine Befassung, Bericht S. 33

Die historische Aufarbeitung der Nachkriegspädagogik der Wiener Kinder- und Jugendhilfe stellt ein wichtiges gesellschaftspolitisches Projekt der Stadt Wien und der MA 11 dar.

Die Stadt Wien hat im April 2010 nach Bekanntwerden von Gewalt- und Missbrauchsvorfällen in Heimen der Stadt Wien unverzüglich mit der historischen Aufarbeitung der Wiener Nachkriegspädagogik begonnen. Die Opferschutzeinrichtung Weisser Ring wurde im Rahmen einer Subvention beauftragt, als Anlaufstelle zu fungieren und die Betreuung der Betroffenen sowie die unbürokratische Abwicklung von therapeutischen, rechtlichen und finanziellen Hilfestellungen durchzuführen.

Von der MA 11 wurden zudem mehrere historische Studien in Auftrag gegeben, um der Geschichte der ehemaligen Heim- und Pflegekinder eine Stimme zu verleihen. Im Jahre 2012 legte die Historikerkommission unter der Leitung von Univ. Prof. Dr. Sieder einen umfangreichen Bericht über die Erziehungskonzepte, Organisationsstrukturen und alltägliche Erziehungspraktiken in Wiener Erziehungsheimen vor. Im Juni 2013 präsentierte die Kommission Wilhelminenberg unter der Leitung von Dr.<sup>in</sup> Babara Helige den Abschlussbericht über das Kinderheim Wilhelminenberg.

Ebenfalls im Juni 2013 wurden die Ergebnisse der Pflegekinder-Studie des Forschungsinstituts des FH-Campus Wien, Leiterin FH-Prof.<sup>in</sup> Raab-Steiner, einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt. Weitere Studien wurden bzw. werden von der MA 11 in finanzieller oder organisatorischer Hinsicht unterstützt: Zum einem die Wiener Heimstudie der Universität Wien, zum anderen die Studie über das Wiener Kinder- und Erziehungsheim Hohe Warte in der Zeit des Nationalsozialismus und der Nachkriegsjahre der Johannes Kepler Universität Linz.

2012 wurde für Kinder, die in sozialpädagogischen Einrichtungen betreut werden, eine Ombudsstelle als außenstehende niederschwellige Beschwerdeinstanz bei der Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft eingerichtet.

Die Servicestelle der MA 11 unterstützt seit dem Jahre 2010 ehemalige Heim- und Pflegekinder in ihrer Biographiearbeit und begleitet diese bei der Einsicht in ihre Akten. Seit 2010 wurden in diesem Rahmen 1400 Betroffene betreut.

Im Juli 2013 fand in der MA 11 ein Tag der Begegnung mit den Heim- und Pflegekindern statt. Mitarbeiter\*innen der MA 11 informierten über die aktuellen Standards der Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe im Bereich der Sozialen Arbeit, der Sozialpädagogik, der Psychologie und der Rechtsvertretung. Die Verantwortlichen der MA 11 und die Forscher\*innen der Historikerkommissionen standen für Fragen und für Diskussion zur Verfügung. Viele Betroffene gaben Stellungnahmen, Wünsche und Anregungen ab.

Insgesamt hat die Stadt Wien in den letzten neun Jahren (startete 2010) für das Projekt „Hilfe für Opfer von Gewalt in Einrichtungen der Wiener Jugendwohlfahrt“ des Weissen Ringes Mittel in der Höhe von über 52 Mio. EUR beschlossen. Mit diesen Mitteln wurden nicht nur finanzielle Hilfestellungen vom Weissen Ring umgesetzt, sondern unter anderem auch die Kosten für Psychotherapie übernommen. Der Weisse Ring hat über 3.100 Fälle im Rahmen des Opferschutzgremiums des Weissen Rings behandelt und durch Opferschutzexpert\*innen betreut. In rund 2.380 Fällen wurden finanzielle Unterstützungen und in über 1.800 Fällen die Kostenübernahme einer Psychotherapie beschlossen. Für Psychotherapie wurden Mittel von ca. 11,5 Mio. EUR beschlossen bzw. voraussichtlich 5,6 Mio. EUR in Anspruch genommen. Die durchschnittliche Höhe der finanziellen Leistungen betrug 17.600,-- EUR.

Seit Beendigung des Projektes des Weissen Ringes (Meldeschluss: 31. März 2016) bietet weiterhin die Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft gemeinsam mit dem Psychosozialen Dienst der Stadt Wien rechtliche und psychotherapeutische Hilfestellungen an und steht als Anlaufstelle weiter zur Verfügung. Die Kinder- und Jugendanwaltschaft führt Clearinggespräche durch, in Zusammenarbeit mit der Psychosozialen Dienst der Stadt Wien kann die Therapeut\*in frei gewählt werden, die Stadt Wien übernimmt die Kosten der Therapie.

Im internationalen Vergleich hat die Stadt Wien das Projekt des Weissen Ringes rasch umgesetzt und eine lange Meldefrist vorgesehen (6 Jahre). Durch intensive Öffentlichkeitsarbeit und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Heimkindervereinen wurde eine hohe Publizität des Projektes und eine intensive Rezeption in den öffentlichen Medien erreicht. Dies belegt auch die im nationalen und internationalen Vergleich hohe Zahl der Betroffenen, welche sich an den Weissen Ring gewandt haben. Die Arbeit des Weissen Ringes war von einer hohen Akzeptanz durch die Betroffenen begleitet.

Der MA 11 ist bewusst, dass mit den Projekten der historischen Aufarbeitung das Leid, das den Betroffenen widerfahren ist, in keinster Weise wiedergutmacht werden kann.

Durch die Beauftragung der Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft als weitere Anlaufstelle ist sichergestellt, dass auch weiterhin die Beratung der Betroffenen und insbesondere der Zugang zu psychotherapeutischen Hilfen gewährleistet ist.

## **Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport**

---

### **ad 2.2.1. Heimopferrente**

#### **Hilfe für Gewaltopfer in Krankenanstalten**

2021-0.017.326 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.158.806 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.712.390 (VA/BD-SV/A-1), keine Befassung, Bericht S. 35

Zur Anregung der Volksanwaltschaft, eine zeitlich unbefristete Neuauflage des Projekts „Freiwillige Entschädigungsleistungen für ehemals im Pavillon 15 des Otto-Wagner-Spitals der Stadt Wien untergebrachte Personen“ zu initiieren, wird Folgendes mitgeteilt:

Mit Ende 2021 konnte die Stadt Wien eine Kooperation mit dem Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien abschließen, um die Abwicklung freiwilliger Entschädigungsleistungen für Personen, die im Pavillon 15 des ehemaligen Otto-Wagner-Spitals untergebracht waren und dort Gewalt erfahren haben, zu ermöglichen. Ziel der Kooperation ist die professionelle Abklärung der erlittenen Beeinträchtigungen und die unbürokratische Abwicklung der Einmalzahlungen. Die ersten psychiatrischen Gutachten befinden sich derzeit in Fertigstellung. Mit einer Auszahlung der ersten Beträge wird im Herbst 2022 gerechnet.

Dieses Entschädigungsprojekt konnte erfolgreich, und auch den rechtlich erforderlichen hohen Verfahrensstandards im Umgang mit öffentlichen Geldern genügend, etabliert werden, weil der WIGEV auch in diesem Bereich über aussagekräftige Dokumentationsunterlagen iZm den jeweiligen Aufhalten der Entschädigungswerber verfügt.

Überdies wurde das Therapieangebot für ehemalige Wiener Heimkinder, dessen Finanzierung zeitlich nicht begrenzt ist, von der Volksanwaltschaft positiv bewertet.

# **Amtsführender Stadtrat**

## **für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz**

---

### **ad 2.2.2. Kinder- und Jugendhilfe**

#### **Probleme im stationären Bereich der Kinder- und Jugendhilfe**

##### Fremdbetreuungen

Die Gründe für den hohen Anteil an Kindern und Jugendlichen in sozialpädagogischen Einrichtungen wurde der Volksanwaltschaft schon mehrfach dargelegt (wachsende Stadt, Großstadtphänomene, hoher Migrationsanteil, hoher Anteil an unbegleiteten Kinderflüchtlings, Betreuung von Kindern mit Behinderung im Rahmen der KJH (im Gegensatz zu anderen Bundesländern)).

##### Ambulante Hilfen

Der flächendeckende Ausbau der „Frühen Hilfen“ in Wien ist für 2023 entsprechend der geplanten Art 15 a B-VG Vereinbarung über Frühe Hilfen vorgesehen.

Die WKH hat die ambulanten Hilfen im Kinderschutz stark ausgebaut (Budget 2019: 11 Mio. EUR; 2022: 18 Mio. EUR; seit 2012 wurde das Budget in diesem Bereich vervierfacht). Ein weiterer laufender Ausbau ist geplant. Zusätzlich wurde das Psychotherapiebudget zuletzt wesentlich erhöht, auch um auf die Pandemiefolgen eingehen zu können (2019: EUR 1,8 Mio. EUR; 2022: 2,7 Mio. EUR). Gleichzeitig arbeiten die Wiener Kinder- und Jugendhilfe intensiv mit dem Österreichischen Berufsverband für Psycholog\*innen und Psychotherapeut\*innen im Rahmen des vom Bund geförderten Projektes „Gesund aus der Krise“ zusammen.

Der Ausbau ambulanter Angebote, wie „ProSoz–Familientraining & Peer-Dienste“ und die Erweiterung von MOBE, zielen auf eine Entlastung der regionalen Krisenzentren ab und wird von der Wiener Kinder- und Jugendhilfe forciert.

##### Hohe Auslastung der Krisenzentren

2021-0.623.556 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1315559/21,  
2021-0.643.043 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1410584/21,  
2021-0.778.651 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1155415/22, Bericht S. 36

Die hohe Auslastung der Krisenzentren der Wiener Kinder- und Jugendhilfe stellt nach wie vor eine hohe Herausforderung der Wiener Kinder- und Jugendhilfe dar.

Die Krisenzentren der Wiener Kinder- und Jugendhilfe nehmen akut durch ihr Familiensystem gefährdete Kinder und Jugendliche auf, um sie in der jeweiligen Notsituation zu entlasten und Sicherheit zu bieten. Gefährdungssituationen lassen sich nicht planen, somit ist eine ausgewogene Auslastung der Krisenzentren nicht kalkulierbar.

Ein Vertretungssystem steuert jedoch die Auslastung der Krisenzentren.

In einem Krisenzentrum wurden im Jahr 2021 in drei Monaten Überbeläge festgestellt. Der explizite Überstand von 14 Kindern bezog sich auf den Zeitraum 10. bis 12. Mai 2021.

Aufgrund des österreichweiten Fachkräftemangels im Bereich der Sozialpädagogik mussten kurzfristig zwei Krisenzentren geschlossen werden. Ein Krisenzentrum wird jedoch im August 2022 wieder seinen Betrieb aufnehmen. An der Wiederinbetriebnahme des anderen Krisenzentrums wird intensiv gearbeitet.

Eine Krisenintensivgruppe (KIG) hat ebenfalls im Februar 2022 wieder den Betrieb aufgenommen.

Für die Eröffnung eines zusätzlichen **Sonderkrisenzentrums** wurde ein erfahrener privater Träger beauftragt, mit einem Start dieses Krisenzentrums wird im Oktober 2022 gerechnet.

Damit wird es zu einer inhaltlichen und in Zahlen abbildbaren Entlastung der Krisenzentren kommen.

Die Folgeplätze wurden von der MA 11 stark ausgebaut (2019: 1.850 Plätze; 2021: 1.970 Plätze), insbesondere wurden auch die sozialtherapeutischen Plätze stark weiterentwickelt (2019: 140 Plätze; 2022: 228 Plätze).

Die stationären Folgeplätze werden weiterhin stark ausgebaut. Zusätzliche-Ausbauschnitte werden evaluiert und geplant. Eine laufende inhaltlich fachliche Auseinandersetzung hinsichtlich Versorgungssettings kann zugesichert werden.

So entstehen aufgrund einer Ausschreibung zwei weitere sozialtherapeutische Wohngemeinschaften. Im Juni 2022 wurden in Kooperation mit Don Bosco und Caritas zwei WGs eröffnet, die inklusiv hinsichtlich der gemeinsamen Betreuung von ukrainischen unbegleiteten minderjährigen Fremden und „Wiener“ Kindern geführt werden. Außerdem wird das Angebot im Fachbereich Inklusion erweitert und für den Fachbereich Verselbstständigung wurde ebenfalls eine WG für ukrainische unbegleitete Jugendliche realisiert.

Neben der Auseinandersetzung mit ambulanten und stationären Angeboten liegt ein besonderer Fokus auf den Schnittstellen und Übergängen zwischen den Versorgungsbereichen, um den individuellen Bedürfnissen der betroffenen Kinder und Jugendlichen gerecht zu werden.

## Personalsituation in den Einrichtungen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe unter besonderer Berücksichtigung der Pandemie

2021-0.623.556 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1315559/21,  
2021-0.117.021 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-259765/21,  
2021-0.124.944 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-453017/21,  
2021-0.187.352 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-496546/21,  
2021-0.761.700 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1351268/21,  
2021-0.778.759 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-343174/22, Bericht S. 36

Die COVID-19-Pandemie hat die Wiener Kinder- und Jugendhilfe tatsächlich in verschiedenen Phasen enorm herausgefordert. Mit hohem Einsatz der Mitarbeiter\*innen (auch durch die Leistung von Überstunden) ist es jedoch gelungen, den Kinderschutz in Wien aufrecht zu erhalten und zu gewährleisten.

Die personellen Mehrbelastungen aufgrund der COVID-19-Pandemie konnten mithilfe von Fachkräften des Aushilfspools und auf Werkvertragsbasis zugeschalteten Mitarbeiter\*innen abgedeckt werden. Eine Veränderung des Betreuungsschlüssels bedarf deutlich mehr Personal und auch neuer Beschäftigungsmodelle, Gespräche mit der Personalvertretung werden derzeit geführt. Eine derartige Änderung kann daher nicht kurzfristig erfolgen, die Überlegungen fließen aber in mittel- und langfristige Planungen ein.

Grundsätzlich herrscht österreichweit ein Fachkräftemangel im Bereich der Sozialpädagogik. Die MA 11 arbeitet gemeinsam mit den Ausbildungsinstitutionen und dem WAFF an verschiedenen Modellen, um mehr Fachkräfte für die Sozialpädagogik zu gewinnen. Zum Beispiel finanziert die MA 11 ab Herbst 2022 Stipendien für Student\*innen der Sozialpädagogik. Mit dem WAFF wird an der Schaffung von zusätzlichen Studienplätzen gearbeitet. Seit Jahren wird von der MA 11 ein eigener Masterlehrgang für Soziale Arbeit (Schwerpunkt ambulante Kinderschutzarbeit) am FH-Campus Wien mitfinanziert. Es ist allerdings auch eine dringende Aufgabe des Bundes im Bereich der Sozialpädagogik und Sozialarbeit mehr Studienplätze umzusetzen.

Bei Kündigung oder Versetzung einzelner Mitarbeiter\*innen verfügt die Wiener Kinder- und Jugendhilfe grundsätzlich über einen Bewerber\*innenpool, um eine zeitnahe Nachbesetzung von freien Posten ermöglicht. Der aktuelle österreichweite Fachkräftemangel stellt nach wie vor eine große Herausforderung dar.

Da insbesondere die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum als besonders herausfordernd, intensiv aber auch abwechslungsreich und bewegend bezeichnet werden kann, führt dies zu häufigerem Personalwechsel.

In einem Krisenzentrum hat einerseits die COVID-19-Pandemie mit den bekannten Mehrbelastungen dazu geführt, dass Mitarbeiter\*innen sich beruflich veränderten, andererseits haben sich erfahrene Mitarbeiter\*innen bewusst neue Aufgaben innerhalb der MA 11 gesucht. Lange Krankenstände einer Wirtschaftshelferin wurden durch Unterstützung einer Reinigungsfirma (dreimal pro Woche vier Stunden) sowie Familienhilfe klassisch der Caritas in einem Krisenzentrum kompensiert.

## Zur personellen Ausstattung der Wohngemeinschaften der Wiener Kinder- und Jugendhilfe

2021-0.187.352 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-496546/21,  
2021-0.778.700 (VA/NÖ-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1528874/21, Bericht S. 36

Derzeit sind in den WGs der MA 11 4,33 Vollzeitäquivalente vorgesehen (inklusive Springer\*innen). Die MA 11 arbeitet an Modellen, die Personalausstattung weiterzuentwickeln.

Die besuchten Wohngemeinschaften sind klassische, gemischte Wohngemeinschaften der Wiener Kinder- und Jugendhilfe ohne speziellen Schwerpunkt und sind nach dem dafür vorgesehenen Personalschlüssel besetzt. Vier Sozialpädagog\*innen betreuen im Turnusdienst acht Kinder und Jugendliche. Eine Wirtschaftshelferin arbeitet 40 Stunden pro Woche und übernimmt Wegbegleitungen und alle Tätigkeiten im Haushalt. Zusätzlich unterstützen Zivildienstler die Sozialpädagog\*innen im Alltag. Weiters unterstützen Sozialpädagog\*innen aus dem Verbund und Springer\*innen die Teams.

Für Kinder und Jugendliche mit einem erhöhten Betreuungsbedarf arbeitet die Wiener Kinder- und Jugendhilfe mit einem Netz von Vertragspartner\*innen zusammen, die eine Vielfalt an sozialtherapeutischen und sozialpsychiatrischen Wohngemeinschaftsplätzen für jene Kinder und Jugendlichen anbieten, die in einem Setting der sozialpädagogischen Wohngemeinschaften nicht adäquat betreut werden können.

## „Hilfen für junge Erwachsene“ und Weiterbetreuung durch die Wiener Kinder- und Jugendhilfe über die Volljährigkeit hinaus:

2021-0.371.363 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1083348/21,  
2021-0.433.671 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-990647/21,  
2021-0.522.134 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1375065/21,  
2021-0.393.071 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-727655/21,  
2021-0.725.243 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-248343/22,  
2021-0.624.217 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1410748/21, Bericht S. 36

Es besteht bereits eine rechtliche Verpflichtung, Hilfen für junge Erwachsene unter den im Gesetz dargestellten Kriterien anzubieten. Diese rechtliche Vorgabe wird von der MA 11 eingehalten.

Wie im § 33 des KJHG 2013 festgehalten, kann eine weitere sozialpädagogische Betreuung stattfinden, wenn die\*der betroffene junge Erwachsene mit Abschluss des 18. Lebensjahres die im Hilfeplan definierten Ziele - in oben genannten Fällen: die Erreichung der vollständigen Selbstständigkeit - noch nicht erlangt hat.

Im Jahre 2023 plant die Wiener Kinder- und Jugendhilfe ein neues Angebot für Care Leaver anzubieten, um den Übergang ins Erwachsenenleben zielführend zu begleiten.

Kinder und Jugendliche werden bis zum 18. Lebensjahr von der Wiener Kinder- und Jugendhilfe betreut. Mit der Volljährigkeit endet in der Regel auch die Zuständigkeit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe und eine Weiterbetreuung erfolgt bei laufender Ausbildung und mit Zustimmung der jungen Erwachsenen.

Aus Sicht der MA 11 hat sich das Konzept des Betreuten Wohnens (Jugendliche wohnen selbstständig in Kleinwohnungen und werden von Sozialpädagog\*innen betreut) bewährt. Dieses kann, wenn dies als pädagogisch sinnvoll erachtet wird, ab 16 Jahren angeboten werden. Die ambulante Betreuungsdichte richtet sich an den individuellen Bedürfnissen der Jugendlichen. Sollte sich herausstellen, dass dieses Betreuungskonzept nicht zielführend ist, kann dieses selbstverständlich modifiziert werden, z.B. wieder in eine Wohngemeinschaftsbetreuung umgewandelt werden.

Die Entscheidung, ob und wann ein Wechsel ins Betreute Wohnen stattfinden kann, wird immer multiprofessionell, mit dem Fokus auf die\*den betreffende\*n Jugendliche\*n getroffen. Die Übergänge ins Betreute Wohnen und anschließend in die erste eigene Wohnung werden von den jeweiligen Bezugsbetreuer\*innen individuell begleitet.

Das Bestreben der MA 11 ist es daher, die Jugendlichen bereits vor dem 18. Geburtstag lebenspraktisch auf die Herausforderungen eines selbstständigen Lebens vorzubereiten. Dies erfolgt im Betreuten Wohnen in einem geschützten Rahmen. Somit können hier noch Fehler ohne größere Konsequenzen für die Jugendlichen passieren und mangelnde Kompetenzen erweitert werden.

Die Verlängerung der Betreuung über das 18. Lebensjahr hinaus im Rahmen der „Hilfen für junge Erwachsene“ bezieht sich nicht explizit auf das Vorhandensein eines Ausbildungsplatzes.

Vielmehr dienen die im Hilfeplan partizipativ mit den jungen Menschen beschriebenen konkreten Ziele im Lebenslauf und deren Umsetzungsschritte als Basis für die Verlängerung der Betreuung über die Volljährigkeit hinaus.

Als wesentliche Ziel-Beispiele können der Abschluss einer Schulausbildung über das 18. Lebensjahr hinausgehend, der Abschluss einer Berufsausbildung über das 18. Lebensjahr hinausgehend, das Abwarten des Zustandekommens eines Abschlusses einer Betreuungsvereinbarung im Betreuungsbereich für Erwachsene, die Wohnungssuche im Zuge einer geplanten Verselbstständigung oder der Abschluss einer Wohnungsrenovierung bzw. –sanie rung für die geplante Verselbstständigung genannt werden.

Wenn nach Volljährigkeit eine Weiterbetreuung durch den Fond Soziales Wien (FSW Behindertenhilfe) angezeigt ist, wird von der MA 11 der Übergang gut begleitet und mit dem FSW ein zielführendes Betreuungsinstrument umgesetzt. Es besteht eine sehr gute Zusammenarbeit zwischen der MA 11 und dem FSW.

Derzeit besteht eine transitionspsychiatrische Wohngemeinschaft (Oasis Socialis Transition) mit insgesamt 12 Plätzen. Diese Einrichtung mit erhöhtem sozialpsychiatrischen Betreuungsschwerpunkt wird im Auftrag des FSW (Behindertenhilfe) betrieben und stellt in Zusammenarbeit und Co-Finanzierung mit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe sechs Plätze für Jugendliche unter 18 Jahren zur Verfügung.

Aktuell findet ein fachlicher Austausch und eine inhaltliche Abstimmung zwischen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe und dem FSW (Behindertenhilfe) statt, die eine Erweiterung des transitionspsychiatrischen Angebotes und eine mögliche Konzeptuierung von weiteren Platzangeboten für diese spezielle Kund\*innengruppe beinhaltet.

Der Ausbau soll sich vor allem an die Zielgruppe der über 17-Jährigen richten, um einen passenden und nahtlosen Übergang in den Erwachsenenbereich zu gewährleisten.

### **Aufrechterhaltung einer Maßnahme wegen Gefahr im Verzug**

VA-W-SOZ/0161-A/1/2019, MPRGIR-V-500313/19, Bericht S. 39

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe nimmt andere Situationseinschätzungen durch Sachverständige oder die Familien- und Jugendgerichtshilfe stets zum Anlass, die eigene Haltung nochmals zu überprüfen. Sollte sich im Zuge solcher internen Fachgespräche bzw. Überprüfungen aber die bisherige Einschätzung des Kinder- und Jugendhilfeträgers, wie auch im vorliegenden Fall, weiterhin als mehr im Interesse der betroffenen Kinder gelegen erscheinen, verfolgt die Wiener Kinder- und Jugendhilfe natürlich ihren bei Gericht eingebrachten Antrag weiterhin. Diesbezüglich wird noch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass nicht die ausgesprochenen Empfehlungen von Sachverständigen oder der Familien- und Jugendgerichtshilfe, sondern einzig die Anordnungen und Entscheidungen des Gerichtes für die Kinder- und Jugendhilfe verbindlich sind.

Festgehalten wird weiters, dass die Kinder- und Jugendhilfe bei Anträgen gemäß § 211 ABGB Abs. 1, zweiter Satz wegen Gefahr in Verzug interimsmäßig die Obsorge für die betroffenen Kinder innehat. Der Kinder- und Jugendhilfeträger hat damit auch das Aufenthaltsbestimmungsrecht für die betroffenen Kinder inne und darf somit den weiteren Aufenthaltsort der Kinder nach Beendigung der Gefährdungsabklärung im Krisenzentrum festlegen. Entgegen der Angaben der Volksanwaltschaft muss diesbezüglich keine Nachfrage beim zuständigen Gericht erfolgen.

Angemerkt wird dazu noch, dass ein längerer Verbleib im Krisenzentrum auf keinen Fall im Interesse der Kinder gelegen wäre. Diesbezüglich wird darauf aufmerksam gemacht, dass eine Kriseneinrichtung schon allein durch den häufigen Wechsel der anwesenden Kinder nicht für einen längeren Verbleib von Kindern gedacht ist. Es könnte dadurch zu einer sehr belastenden, durch die zu erwartenden Beziehungsabbrüche sogar traumatisierenden Situation von Kindern kommen.

Im vorliegenden Fall wurde das jüngste Kind sehr bald wieder mit einer sehr intensiven ambulanten Betreuung in die Obhut der Eltern gegeben, die beiden mittleren Kinder übersiedelten in eine Wohngemeinschaft, was von der Volksanwaltschaft kritisiert, aber vom Gericht letztlich bewilligt wurde. Für das älteste, sehr schwer behinderte Kind, das ganz andere Bedürfnisse als seine Geschwister hat und einer besonderen Förderung bedarf, wurde in Folge ein geeigneter Wohnplatz gefunden.

Im Gegensatz zu den Angaben der Volksanwaltschaft wird dazu vermerkt, dass die jüngeren Kinder durchaus keine besondere Bindung an ihr älteres Geschwisterkind hatten.

Ausdrücklich festzuhalten ist, dass alle vier Kinder massiver Gewalt durch ihre Eltern ausgesetzt waren. Die fotografisch dokumentierte Verletzung des ältesten Kindes wurde von den Ärzt\*innen des Teams FOKUS als echt hinsichtlich einer Gewaltanwendung eingestuft. Weder seitens des Teams FOKUS, noch des hinzugezogenen Kinder-Konsiliarpsychiaters wurden die mehrfach wiederholten Angaben der Kinder hinsichtlich der von ihnen erlebten Gewalt in Frage gestellt. Es wurde sogar darauf hingewiesen, dass die vom zweitältesten Kind geschilderten Schläge mit der Faust gegen den Bauch grundsätzlich dazu geeignet sind, im ungünstigsten Fall lebensgefährliche, innere Verletzungen hervorzurufen. Diese Ausführungen von mehreren Fachleuten hat der gerichtliche Sachverständige nicht nachvollziehbarer Weise in Frage gestellt.

Hinsichtlich der Gewaltbereitschaft des Vaters wird noch mitgeteilt, dass seitens der Männerberatungsstelle rückgemeldet wurde, dass der Vater selbst nach mehreren Monaten Betreuung keinerlei Problemeinsicht zeigte. Seine Prognose wurde durch den zuständigen Betreuer der Männerberatungsstelle als sehr ungünstig eingeschätzt.

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe achtet beständig darauf, jeweils das gelindeste Mittel zur Sicherung des Kindeswohles anzuwenden. So wurde das jüngste Kind nach einem Monat Aufenthalt bei Krisenpflegeeltern mit einer gleichzeitig beginnenden intensiven ambulanten Betreuung im Rahmen der Unterstützung der Erziehung wieder in die Obhut der Eltern übergeben. Da im Zuge dieser intensiven ambulanten Betreuung sowohl den zugeschalteten Betreuerinnen als auch dem Fall führenden Sozialarbeiter beständig eine massive Erziehungsüberforderung der Eltern mit Hinweisen auf eine neuerliche potentielle Misshandlungsgefahr auffiel, war eine weitere ambulante Betreuung der Familie mit Belassung des jüngsten Kindes in der Familie geplant. Die stufenweise Rückführung des zweit und drittgeborenen Kindes sollte nach Vorschlag der Wiener Kinder- und Jugendhilfe erst nach weiterer intensiven Erziehungsberatung sowie positiven Verlauf der Kontakttreffen bzw. der Wochenend-Ausgänge der Kinder erfolgen, ebenfalls mit gleichzeitiger Begleitung und Betreuung der Familie im Rahmen der Unterstützung der Erziehung. Für das älteste Kind hätte die Wiener Kinder- und Jugendhilfe eine weitere stationäre Betreuung auf dem vom Kind bereits bezogenen und für das Kind besonders geeigneten Wohnplatz für Kinder mit besonderen Bedürfnissen mit regelmäßigen Ausgängen zu den Eltern vorgesehen.

Die durch den gerichtlichen Sachverständigen und die Familien- und Jugendgerichtshilfe vorgeschlagenen gelinderen Mittel lagen und liegen aus Sicht der Wiener Kinder- und Jugendhilfe jedenfalls keineswegs im Interesse der Kinder und stellen bzw. stellen mit hoher Wahrscheinlichkeit sogar eine neuerliche Gefährdung der Kinder dar. Bedauerlicherweise wurde letztlich gerichtlich entschieden, dass alle drei Kinder wieder in die Obhut der Eltern rückgeführt werden und keine weitere Betreuung durch die Kinder- und Jugendhilfe erfolgt.

Die zuständige Richterin hielt in ihrem Beschluss fest, dass es keine Gefährdung der Kinder gäbe und lehnte auch eine vorübergehende Einschränkung der Obsorge ab, wodurch gegen den Willen der Eltern keine weitere ambulante Betreuung der Familie mehr möglich ist.

Seitens der Wiener Kinder- und Jugendhilfe wird befürchtet, dass es den Kindern nun nicht gut geht, sie seitens der Eltern aber dahingehend beeinflusst werden, sich selbst nicht mehr hilfesuchend an andere Personen zu wenden. Ebenso muss befürchtet werden, dass viele Leute, bedingt durch das Auftreten des Vaters, es nicht wagen, im Interesse und zum Schutz der Kinder Gefährdungsmeldungen einzubringen.

### **Keine Rückführung zur Mutter und Beibehaltung unbegleiteter Kontakte zum Vater**

2021-0.190.086 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-859429/21, Bericht S. 41

Betreffend die Kritik der Volksanwaltschaft wird darauf hingewiesen, dass nicht die ausgesprochenen Empfehlungen von Sachverständigen, sondern einzig die rechtskräftigen Anordnungen und Entscheidungen von Gerichten für die Kinder- und Jugendhilfe verbindlich sind, diesen wurde durch die Wiener Kinder- und Jugendhilfe stets gefolgt. Das betroffene Kind wurde, nachdem im Zuge einer sehr genau durchgeführten Gefährdungsabklärung mit Hinzuziehung einer Psychologin der Wiener Kinder- und Jugendhilfe eine Gefährdung des Kindes durch die psychisch extrem auffällige Mutter festgestellt worden war, in volle Erziehung übernommen. Sowohl seitens der zuständigen Sozialarbeiter\*innen als auch der Psychologin bestanden Sorgen hinsichtlich der Versorgung des Kindes durch die vermutlich unter Wahnvorstellungen leidende Mutter, die kaum Problemeinsicht zeigte und für sich selbst psychologische sowie psychiatrische Hilfe ablehnte.

Die später vom Gericht hinzugezogene Sachverständige bewertete die Situation allerdings anders und sah das Kindeswohl durch eine Rückführung des Kindes in die Obhut der Mutter nicht gefährdet. Das Gericht schloss sich schließlich der Meinung der Sachverständigen an und erließ einen entsprechenden Beschluss, gab diesen allerdings keine vorläufige Verbindlichkeit und Vollstreckbarkeit. Da diese Entscheidung aus Sicht der Wiener Kinder- und Jugendhilfe nicht im Interesse des Kindes lag, ja sogar eine Kindeswohlgefährdung darstellte, wurde fristgerecht ein entsprechender Rekurs eingebracht, dem allerdings nur teilweise Folge gegeben wurde. Das Kind musste daher nach Rechtskraft der Rekurs-Entscheidung wieder in die Obhut der Mutter gegeben werden, was die Wiener Kinder- und Jugendhilfe auch einhielt.

Anzumerken ist dazu noch, dass es bereits vor der Entlassung des Kindes aus der vollen Erziehung im Zuge eines Ausganges des Kindes zur Mutter zu einer Gefährdungsmeldung gekommen war. Eine Nachbarin hatte eine massive Überforderung der Mutter wahrgenommen. Im Zuge der diesbezüglichen Gefährdungsabklärung wurde Rücksprache mit dem zuständigen Richter gehalten, der die Situation ebenfalls als bedenklich einschätzte und darauf hinwies, dass im Notfall neuerlich ein Obsorgeantrag eingebracht werden muss.

Letztlich zeigte sich eine weitere Betreuung der Familie im Rahmen der Unterstützung der Erziehung als unbedingt erforderlich, was allerdings auch die Mutter selbst erkannte und wozu sie von sich aus ihre Zustimmung gab. Die diesbezügliche Kritik der Volksanwaltschaft, dass von der Mutter die Zustimmung für die Betreuung im Rahmen der Unterstützung der Erziehung verlangt wurde, ist jedenfalls nicht nachvollziehbar. Die Mutter wurde nicht zur Unterzeichnung der Vereinbarung zur Unterstützung der Erziehung gezwungen, im Gegenteil, sie selbst wollte diese Betreuung. Um wiederum die Familie betreuen zu dürfen, ist, sofern keine entsprechende gerichtliche Anordnung vorliegt, die schriftliche Zustimmung des\*der Obsorgeberechtigten erforderlich.

Der Vorwurf der Volksanwaltschaft, dass „*durch die Fortsetzung der unbegleiteten Kontakte (des Vaters) die Wiener Kinder- und Jugendhilfe eine Kindeswohlgefährdung riskierte*“, wird zurückgewiesen. Im Krisenzentrum wurden die Kontakttreffen mit dem Vater zunächst begleitet, nachdem diese positiv und im Interesse des Kindes verliefen, wurden sie allmählich auf unbegleitete Tagesausgänge ausgedehnt, die das Kind sehr genoss und gerne wahrnahm. Es bestand durch die Kontakttreffen keinerlei Gefährdung des Kindes.

Da die Kinder- und Jugendhilfe nicht verpflichtet ist ohne rechtskräftigen Beschluss den Empfehlungen der Sachverständigen nachzugehen, wurden bis zur endgültigen rechtskräftigen Entscheidung die Kontakttreffen zum Vater aufrechterhalten. Dies entsprach dem Wunsch und den Interessen des Kindes und stellte keineswegs eine Kindeswohlgefährdung dar.

Mit der Rekursentscheidung wurde nicht nur das Kind wieder in die Obhut der Mutter übergeben, sondern auch die Kontakttreffen extrem eingeschränkt. Diese Einschränkung ist weder für das Kind, noch für den Vater nachvollziehbar und liegt nicht im Interesse des Kindes. Bedauerlicherweise besteht zwischen Vater und Kind kein persönlicher Kontakt mehr.

## **Sechs Gefährdungsmeldungen und keine Krisenabklärung**

2021-0.475.161 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1112296/21, Bericht S. 43

Die Vorwürfe der Volksanwaltschaft werden entschieden zurückgewiesen. Die zuständigen Sozialarbeiter\*innen, auch der damals Fall führende Sozialarbeiter, handelten stets im Sinne des Kindeswohles im Interesse des betroffenen Kindes. Es wurden sämtliche gesetzliche sowie auch die im Qualitätshandbuch der Sozialen Arbeit mit Familien vorgegebenen Richtlinien eingehalten und im Rahmen der Gerichtsverhandlungen sowie bei allen anstehenden Entscheidungen niemals Position für einen Elternteil, sondern stets für das Kind bezogen.

Im vorliegenden Fall wurde dem Vater die alleinige Obsorge für sein Kind übertragen. Diese Gerichtsentscheidung liegt im Interesse des Kindes, ein Wechsel des Kindes in die Obhut seiner Mutter hätte sowohl aus Sicht der Wiener Kinder- und Jugendhilfe als auch des Gerichtes eine Gefährdung des Kindes dargestellt. In diesem besonderen Fall entsprach der Kindeswille nicht dem Kindeswohl, zum Schutz und im Interesse des Kindes war ein Verbleib in der Obhut des Vaters unbedingt erforderlich.

Das durch den hochstrittigen Konflikt seiner Eltern enorm belastete und durch die Mutter massiv beeinflusste Kind hatte allerdings in der Hoffnung so zu seiner Mutter übersiedeln zu können, stets behauptet, vom Vater geschlagen zu werden. Seine Angaben hatten sich aber niemals bestätigt, sowohl durch die die Gefährdungsabklärungen durchführenden Sozialarbeiter\*innen, als auch die Psychologin sowie die Sachverständige wurden beständig eine sehr gute Vater-Kind-Bindung und keine Hinweise auf eine Misshandlung festgestellt. Ebenso berichteten sowohl die das Kind betreuenden Elementarpädagog\*innen als auch die Therapeutin und die Betreuer\*innen von Rainbows von keinen auffälligen Beobachtungen im Vater-Kind-Kontakt. In der letzten Gefährdungsabklärung revidierte das Kind schließlich selbst seine Angaben, gab an, vom Vater nicht geschlagen zu werden und konnte offen darüber sprechen, mit seinen falschen Angaben nur versucht zu haben, einen Wechsel in die Obhut der Mutter zu erreichen. Das diesbezügliche Gespräch mit dem Kind fand nicht - wie von der Volksanwaltschaft behauptet - in Anwesenheit, sondern in Abwesenheit des Vaters statt.

Entgegen den Angaben der Volksanwaltschaft wurden allen Gefährdungsmeldungen, auch jenen von Rainbows im Rahmen von Gefährdungsabklärungen nachgegangen, es zeigte sich dabei stets, wie oben bereits erwähnt, dass das Kind in der Obhut seines Vaters keiner Gefährdung ausgesetzt ist. Es konnte immer wieder eine gute, liebevolle Vater-Sohn-Beziehung festgestellt werden, der Vater war und ist für das Kind nicht angstbesetzt. Eine Herausnahme des Kindes aus der Obhut des Vaters war daher nicht erforderlich, auch in keinsten Weise gerechtfertigt und hätte der gesetzlichen Vorgabe der Anwendung des jeweils gelindesten Mittels nicht entsprochen.

In diesem Zusammenhang wird der Vorschlag der Volksanwaltschaft hinsichtlich einer Aufnahme des Kindes in einem Krisenzentrum sehr in Frage gestellt. Die Aufnahme von Kindern in Krisenzentren dient einzig und allein dem unmittelbaren Schutz von Kindern, sofern dieser im Rahmen anderer ambulanter Betreuungsformen nicht mehr gewährleistet werden kann. Wie bereits dargestellt, war ein derartiger Schutz für das Kind, nachdem eine Gefährdung durch den Vater ausgeschlossen werden konnte, nicht erforderlich. Warum, wie es die Volksanwaltschaft formuliert, eine Unterbringung im Krisenzentrum *"für eine weitere konstruktive Arbeit wichtig gewesen wäre"*, auch wenn sich dort der Verdacht nicht aufklärt, erschließt sich nicht und wird seitens der Volksanwaltschaft nicht näher begründet. Die Aussage lässt die mitunter sehr belastenden Auswirkungen einer Aufnahme in einem Krisenzentrum für alle Familienmitglieder, insbesondere für die betroffenen Kinder sowie die bereits erwähnte verpflichtende Anwendung des jeweils gelindesten Mittels vollkommen außer Acht. Angemerkt wird dazu noch, dass sich im vorliegenden Fall der Verdacht auf erlebte sexuelle Gewalt sehr rasch ausschließen ließ und sich auch daraus keine Notwendigkeit für die Aufnahme des Kindes in einem Krisenzentrum ergab.

Etwas befremdlich ist ebenso die Kritik daran, dass die im Zuge der letzten Gefährdungsabklärung stattgefundenen Überlegungen hinsichtlich einer eventuellen Aufnahme im Krisenzentrum mit dem Kind besprochen wurden. Selbstverständlich wird mit den Kindern die Aufnahme in einem Krisenzentrum besprochen. Es wird stets versucht, die Kinder entsprechend ihrer Bedürfnisse und Befindlichkeiten ausreichend zu informieren und ihnen durch

Beschreibungen und Erklärungen Ängste zu nehmen und gemeinsam mit ihnen eine Zukunftsperspektive zu erarbeiten. Im vorliegenden Fall war das betroffene Kind kognitiv sehr gut in der Lage zu erfassen, was in seinem Fall große Sorge bereitet, ebenso verstand es, dass Kinder, die angeben, immer wieder körperliche Gewalt zuhause zu erfahren, sofort geschützt werden müssen.

Hinsichtlich der Kritik, dass keine Helferkonferenz stattgefunden hat, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Einberufung einer Helferkonferenz kein vorgegebener Standard bei Gefährdungsabklärungen ist. Gerade im vorliegenden Fall erschien eine Helferkonferenz nicht indiziert und hätte keine neuen Erkenntnisse oder Lösungsansätze gezeigt. Rainbows war außerdem gerade dabei, die Betreuung des Kindes zu beenden, in einer Helferkonferenz wäre aber die weitere Vorgangsweise besprochen worden, was eindeutig gegen eine Einberufung einer Helferkonferenz sprach. Es war davon auszugehen, dass Rainbows nicht mehr mit dem Kind arbeiten wird, schon allein aus Datenschutzgründen hätte Rainbows somit nicht mehr in die weitere Vorgehensweise miteinbezogen werden dürfen.

Im Kindergarten wiederum fanden ohnehin laufend Besprechungen mit den Eltern und dem damals Fall führenden Sozialarbeiter statt, auch hier hätte es keinen Grund gegeben, eine weitere Besprechung in Form einer Helferkonferenz zuzuschalten. Betreffend den Kindergarten ist außerdem die Kritik, dass der Sozialarbeiter den Vater zu einer Besprechung begleitet hat, mehrfach fragwürdig. Einerseits ist das durchaus keine unübliche Vorgangsweise, andererseits wurde die Mutter damals ebenfalls zu einer derartigen Besprechung begleitet und des Weiteren sind derartige Besprechungen in Anwesenheit des\*der betreuenden Sozialarbeiter\*in für alle Beteiligten oft relevant und sehr unterstützend.

Die Kritik an der Berichterstattung des damals Fall führenden Sozialarbeiters wird ebenfalls zurückgewiesen. Die Berichte waren stets sehr umfassend und wahrheitsgetreu verfasst. Der Sozialarbeiter hat dabei für keinen der beiden Elternteile Stellung bezogen, er hat die jeweils aktuelle Situation genau dargestellt und stets auf die Situation des Kindes, dessen Interessen und das Kindeswohl hingewiesen.

Um allerdings sicherzustellen, dass der Vater im beständigen, sicherlich sehr belastenden Streit mit der Mutter nicht einfach „aufgibt“, war es im Interesse des Kindes wichtig, in den direkt an ihn gerichteten Schreiben auf dessen Befindlichkeit mehr einzugehen. Er sollte gestützt und dem Kind erhalten werden, dennoch bzw. unabhängig davon hat der damals Fall führende Sozialarbeiter aber stets seine professionelle Rolle eingenommen und entgegen dem Vorwurf der Volksanwaltschaft die gebotene Objektivität bewahrt.

## **Zu lange Bearbeitungsdauer für Stellungnahme im Obsorgeverfahren**

2021-0.305.589 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-585767/21, Bericht S. 45

Der in diesem Fall gemachte Vorwurf der Volksanwaltschaft betreffend eine zu lange Bearbeitungszeit für eine Stellungnahme im Rahmen eines Obsorgeverfahren wird zurückgewiesen. Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe wurde im vorliegenden Fall vom Gericht um eine Stellungnahme zum laufenden Pflegschaftsverfahren ersucht und kam diesem Auftrag entgegen den Angaben der Volksanwaltschaft zeitnah nach. Die diesbezügliche Bearbeitung wurde keineswegs hinausgezögert, ganz im Gegenteil, es wurde trotz erschwerten Arbeitsbedingungen (bedingt durch die COVID-19-Pandemie) versucht, so rasch als möglich eine im Interesse der Jugendlichen liegende fachliche Einschätzung abzugeben.

Diesbezüglich wird noch angemerkt, dass bei der Erstellung derartiger Stellungnahmen stets die jeweils aktuelle Situation einer Familie berücksichtigt werden muss. Vorkenntnisse über das familiäre System können dabei unterstützend sein, verkürzen aber nicht automatisch die Bearbeitungszeit, die abgegebene Stellungnahme des Kinder- und Jugendhilfeträgers muss sich letztendlich auf die aktuelle Situation beziehen, umsetzbar und nachhaltig sein. Auch wenn die familiäre Situation der Jugendlichen bekannt war, mussten daher noch einige Erhebungen durchgeführt werden, um eine fachlich gute, qualitativ hochwertige, im Interesse der Jugendlichen liegende Empfehlung an das Gericht abgeben zu können.

Gerade in dieser Fallgeschichte musste dabei ein durchaus dynamisches Familiengeschehen miteinbezogen werden, da die Jugendliche zwischen den Haushalten der getrenntlebenden Eltern (Wien und Linz) hin und her wechselte und sich ihre Wünsche und Anliegen immer wieder änderten.

### ***ad 2.2.3. Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts***

### ***ad 2.2.4. Verzögerungen und Mängel beim Vollzug des Niederlassungsrechts***

Die im Jahr 2021 gestiegene Anzahl an Beschwerden an die Volksanwaltschaft – vor allem aufgrund längerer Verfahrensdauer – resultiert im Wesentlichen aus der COVID-19-Pandemie (Verordnungen zur Einschränkung des persönlichen Kund\*innenverkehrs; Personalausfälle aufgrund von Quarantäne) und einem enormen Anstieg bei den Anträgen im Bereich Staatsbürgerschaft (tw. Verfünffachung).

So konnten im Bereich der Einwanderung vor der Pandemie Fragen zum Verfahren in einem persönlichen Gespräch im Rahmen der Antragstellung geklärt werden. Auch bis weit in das Jahr 2021 mussten diese Fragen größtenteils telefonisch, per Post oder per E-Mail geklärt werden, insbesondere da sämtliche Verlängerungsanträge bis Jahresmitte zwingend schriftlich zu stellen waren (§ 19 Abs. 1a NAG). Dadurch erschwerte sich die Kommunikation enorm und es wurde ein Vielfaches an Zeitressourcen gebunden. Ein hoher Anteil der schriftlichen Anträge war unvollständig und es mussten zeitintensiv Unterlagen nachgefordert werden, die Kund\*innen vor COVID-19 im Rahmen der persönlichen Antragstellung in vielen Fällen sofort vorlegen konnten.

Weiters wurden vor der Pandemie die Aufenthaltstitelkarten persönlich ausgegeben (vgl. § 19 Abs. 7 NAG) und dabei die alten Aufenthaltstitelkarten von den Antragsteller\*innen gleichzeitig retourniert, was einen Zeitaufwand von in der Regel wenigen Minuten bedeutete. Durch die postalische Zustellung der Aufenthaltstitelkarten bis etwa Jahresmitte 2021 verlängerte sich die durchschnittliche Verfahrensdauer jedoch alleine aufgrund des Postwegs. Zudem benötigte die Abfertigung, Rückscheinverwaltung und Zuordnung von postalisch retournierten alten Aufenthaltstitelkarten zum Akt in zehntausenden Fällen ebenso ein Vielfaches der vor der Pandemie zu veranschlagenden Bearbeitungszeit für jedes Verfahren.

Die COVID-19-Pandemie führte auch im Bereich der Staatsbürgerschaft zu ressourcenintensiveren Abläufen und einem beträchtlichen Mehraufwand. Durch den Wegfall des persönlichen Kund\*innenkontaktes mussten sowohl bei der Verleihung der Staatsbürgerschaft als auch bei den Zusicherungsbescheiden die Abläufe auf eine primär postalische Abwicklung geändert werden. Kund\*innen mussten mehrmals angeschrieben werden, bis die Nachreichung benötigter Unterlagen oder die Bezahlung der Gebühren erfolgte. Auch bei der Durchführung der Staatsbürgerschaftstests war eine erhebliche Mehrbelastung aufgrund der COVID-19-Bestimmungen zu verzeichnen.

Gleichzeitig führten auch Änderungen der bundesgesetzlichen Rahmenbedingungen zu zusätzlichen Herausforderungen. So wurden bei der Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Jahr 2021 rund 25.000 Anträge zur Verleihung der Österreichischen Staatsbürgerschaft gestellt. Das ist im Vergleich zum Vorjahr eine Verfünffachung der Anträge. Diese zusätzlichen Verfahren stehen Großteils in Verbindung mit der 2019 beschlossenen Novelle, die den Opfern des NS-Regimes und deren Nachkommen die österreichische Staatsbürgerschaft ermöglicht. Dabei hat Wien eine Sonderzuständigkeit und ist für mehr als 99 % der weltweit gestellten Anzeigen alleine zuständig (Hintergrund: Wien ist für alle im Ausland geborenen Personen mit Wohnsitz im Ausland Evidenzgemeinde).

Im Jahr 2021 wurden massive Gegenmaßnahmen zu diesen Entwicklungen ergriffen:

- Nach Durchführung eines Vergabeverfahrens wurde eine externe Unternehmensberatung damit beauftragt, bei einem tiefgreifenden Weiterentwicklungsprozess der Behörde bis Ende 2024 zu unterstützen. Die Neuausrichtung der Behörde mit der externen Begleitung hat im November 2021 gestartet. Die Organisationsentwicklung ist auf vier Jahre angelegt und soll die Leistungen und das Service deutlich verbessern. Es wird eine Optimierung der Gesamtorganisation angestrebt. Die Behörde wird effizienter, transparenter und serviceorientierter werden und auch die Verfahren sollen schneller abwickelt werden.
- Der Personalstand wurde um 10 % aufgestockt, wobei ein Schwerpunkt im EWR-Bereich lag. Nach der zeitaufwändigen Phase der Personalaufnahme und Einschulung machen sich die zusätzlichen Personalressourcen seit dem vierten Quartal 2021 bemerkbar.
- Ein telefonisches Servicecenter samt Ticketing-System wurde eingerichtet, das im Dezember 2021 in Vollbetrieb ging. Im Durchschnitt werden täglich rund 1.200 Anrufe bei einer Wartezeit von unter fünf Minuten entgegengenommen, wodurch die telefonische Erreichbarkeit der Behörde sichergestellt ist.
- Die Digitalisierung wurde vorangetrieben, sodass seit dem ersten Quartal 2022 in beiden Fachbereichen (Einwanderung und Staatsbürgerschaft) neue Akten bereits in den neuen IT-Systemen erfasst werden.
- Ein Business Immigration Office wurde als Anlaufstelle für internationale Fachkräfte eröffnet.

Diese Maßnahmen machten sich im Verlauf des Jahres 2021 auch bemerkbar. So konnten die Erledigungen im Bereich der Einwanderung gegenüber 2020 um 18 % gesteigert werden. Die gesamten Erledigungen im Bereich der Staatsbürgerschaft (Einbürgerungen, abweisende Entscheidungen etc.) konnten im Jahr 2021 gegenüber dem Jahr 2020 um 111% gesteigert werden.

Die Stadt Wien – Einwanderung und Staatsbürgerschaft ist daher auf einem guten Weg, die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie vollständig aufzuarbeiten und darüber hinaus in eine tiefgreifende Weiterentwicklung der Behörde zu gehen.

## **Einzelfälle: Fachbereich Staatsbürgerschaft**

2020-0.150.104 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-254418/21, Bericht S. 46

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 12. Mai 2021.

2021-0.750.094 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1315146/21, Bericht S. 46

Ausföhlung des Bescheides über die Zusicherung auf Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 26. April 2022.

2020-0.161.421 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-351632/21, Bericht S. 46

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 9. März 2021.

2021-0.183.711 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-337468/21, Bericht S. 46

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 14. Jänner 2022.

2021-0.194.981 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-351486/21, Bericht S. 46

Die eingebrachte Säumnisbeschwerde wurde durch den VGW am 2. Dezember 2021 abgewiesen. Neuantrag auf Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft wurde am 24. Mai 2022 gestellt.

2021-0.684.644 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1231497/21, Bericht S. 46

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 15. Dezember 2021.

2021-0.882.908 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1565269/21, Bericht S. 47

Rückziehung des Ansuchens auf Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 29. März 2022.

2021-0.081.807 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-269445/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreiehischen Staatsbürgerschaft am 19. Mai 2021.

2021-0.601.268 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1124159/21, Bericht S. 47

Das Ansuchen wurde per negativen Bescheid vom 21. Dezember 2021 abgewiesen und abgeschlossen.

2021-0.594.149 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1084324/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 6. Oktober 2021.

2021-0.403.926 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-759644/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 14. Jänner 2022.

2021-0.508.774 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-928354/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 11. Jänner 2022.

2021-0.831.216 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1508577/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 25. Mai 2022.

2021-0.644.111 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1175110/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 26. November 2021.

2020-0.832.693 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1209602/20, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 17. Februar 2021.

2021-0.109.085 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-212729/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 5. Mai 2022.

2021-0.121.991 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-234411/21, Bericht S. 47

Ausföhlung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 9. April 2021.

2020-0.684.993 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-999005/20, Bericht S. 48

Ausfolgung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 1. Februar 2021.

2021-0.095.423 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-212403/21, Bericht S. 48

Ausfolgung des Bescheides über die Zusicherung auf Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 15. Juni 2021.

2021-0.820.687 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1447621/21, Bericht S. 48

Dem Beschwerdeführer wurde am 16. Februar 2022 eine Dokumentennachforderung per E-Mail übermittelt. Am 15. März 2022 wurden die Unterlagen unvollständig nachgereicht. Die noch ausständigen Unterlagen wurden urgirt und die behördlichen Ermittlungen erneuert.

2021-0.569.041 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1035349/21, Bericht S. 48

Ausfolgung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 30. September 2021.

2021-0.765.491 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-1329174/21, Bericht S. 48

Ausfolgung des Bescheides über die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft am 29. November 2021.

### **Einzelfälle: Fachbereich Einwanderung**

2021-0.142.919 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-268781/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Ausstellung eines weiteren Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt – EU“ wurde am 4. Oktober 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.461.111 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-820701/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 14. März 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.443.566 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-790091/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde am 11. Oktober 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.866.549 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1511635/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Daueraufenthaltskarte“ wurde am 28. Februar 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.664.905 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1188204/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Bescheinigung des Daueraufenthaltes“ wurde am 10. Dezember 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.431.663 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-763687/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Daueraufenthaltskarte“ wurde am 19. Juli 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.732.355 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1298664/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde am 14. Dezember 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.612.719 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1088972/21, Bericht S. 51

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt – EU“ wurde am 3. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.684.576 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1237932/21, Bericht S. 51

Die Verfahren auf Ausstellung von „Aufenthaltskarten“ wurden am 24. November 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.157.096 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-300978/21, Bericht S. 51

Derzeit ist ein Verfahren nach § 55 Abs. 3 NAG beim BFA anhängig.

2021-0.531.761 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-963935/21, Bericht S. 52

Das Verfahren auf Erteilung einer „Aufenthaltsbewilligung Student“ wurde am 7. Juli 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.358.713 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-664129/21, Bericht S. 52

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 1. September 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.443.218 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-772719/21, Bericht S. 52

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 13. Dezember 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.582.832 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1033050/21, Bericht S. 52

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Familienangehöriger“ wurde am 9. September 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.494.102 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-893510/21, Bericht S. 52

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 12. Mai 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.561.407 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1344665/21, Bericht S. 52

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde am 26. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.639.027 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1268011/21, Bericht S. 54

Der Antrag auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde zurückgewiesen. Aufgrund der dagegen eingebrachten Beschwerde wurde der Akt an das VGW übermittelt. Das Verfahren vor dem VGW ist noch anhängig.

2021-0.649.078 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1189656/21, Bericht S. 54

Der Antrag auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde rechtskräftig zurückgewiesen.

2021-0.494.135 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-892955/21, Bericht S. 54

Der Antrag auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde mit Entscheidung des VGW vom 9. Juni 2022 bewilligt.

2021-0.366.275 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-659993/21, Bericht S. 54

Die Akten wurde aufgrund einer Bescheidbeschwerde an das VGW übermittelt. Das Verfahren vor dem VGW ist noch anhängig.

2021-0.332.952 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-586369/21, Bericht S. 54

Die Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurden am 7. Juli 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.765.229 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1535031/21, Bericht S. 54

Das Verfahren ist noch anhängig.

2021-0.840.893 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1527044/21, Bericht S. 54

Im gegenständlichen Verfahren wurde der Akt aufgrund einer Säumnisbeschwerde am 12. April 2022 an das VGW zur Entscheidung übermittelt. Das Verfahren vor dem VGW ist noch anhängig.

2021-0.772.451 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1334746/21, Bericht S. 55

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Daueraufenthaltskarte“ wurde am 29. Dezember 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.697.163 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1255048/21, Bericht S. 55

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 4. Februar 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.749.424 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1341160/21, Bericht S. 55

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt - EU“ wurde am 10. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.737.431 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1316185/21, Bericht S. 55

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde am 5. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.289.643 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-711530/21, Bericht S. 55

Das Verfahren auf Ausstellung eines weiteren Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt – EU“ wurde am 6. September 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.579.708 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1298525/21, Bericht S. 56

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ ist noch anhängig. Die Antragstellerin wurde zur Abgabe der Fingerprints für den 21. Juli 2022 geladen.

2021-0.582.478 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1254892/21, Bericht S. 56

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde am 27. Oktober 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.819.023 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1460516/21, Bericht S. 57

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt-EU“ wurde am 21. Februar 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.537.492 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1067403/21, Bericht S. 57

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 7. März 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.142.906 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-267528/21, Bericht S. 57

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Aufenthaltsbewilligung Familiengemeinschaft mit Student“ wurde am 17. Juni 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.833.397 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1496498/21, Bericht S. 57

Zu M.S.: Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ ist noch anhängig. Der Druck der „Aufenthaltskarte“ wurde bereits in Auftrag gegeben.

Zu M.D.: Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 11. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.300.849 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-557883/21, Bericht S. 58

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Bescheinigung des Daueraufenthaltes“ wurde am 25. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.443.360 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-772849/21, Bericht S. 58

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 16. August 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.345.264 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-663030/21, Bericht S. 58

Das Verfahren auf Ausstellung eines weiteren Aufenthaltstitels „Daueraufenthalt – EU“ wurde am 11. Juni 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.594.990 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1032719/21, Bericht S. 58

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte plus“ wurde am 16. November 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.806.862 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1411308/21, Bericht S. 59

Das Verfahren auf Ausstellung eines Lichtbildausweises wurde am 28. Dezember 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.649.083 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1313895/21, Bericht S. 59

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Familienangehöriger“ wurde am 24. November 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.823.674 (VA/BD-I/C-1), MPRGIR-V-1460671/21, Bericht S. 59

Das Verfahren auf Ausstellung einer „Aufenthaltskarte“ wurde am 14. Jänner 2022 positiv abgeschlossen.

2021-0.081.164 (VA/BD-I/C), MPRGIR-V-142854/21, Bericht S. 59

Das Verfahren auf Erteilung eines Aufenthaltstitels „Familienangehöriger“ wurde am 28. April 2021 positiv abgeschlossen.

2021-0.616.964, 2021-0.625.478, 2021-0.626.344 (alle VA/BD-I/C-1),  
MPRGIR-V-1159646/21, Bericht S. 59

Es handelt sich hier um Beschwerden, dass eine online Terminreservierung nicht möglich gewesen sei. Die angeführten Betroffenen haben sich unabhängig voneinander an die Volksanwaltschaft gewandt.

Zu Frau D.E. wird zusätzlich angeführt, dass ihr Verfahren noch anhängig und eine negative Entscheidung beabsichtigt ist.

Zu J.V. und P.J. wird angeführt, dass im Jahr 2021 kein Antrag bei der MA 35 eingebracht wurde.

### **ad 2.2.5. Späte Genehmigung des 11. Schuljahres**

2021-0.381.630 (VA/BD-UK/C-1), MPRGIR-V-681394/21, Bericht S. 60

**§ 32.** (1) *Der Besuch einer allgemeinbildenden Pflichtschule ist längstens bis zum Ende des Unterrichtsjahres des auf die Erfüllung der allgemeinen Schulpflicht folgenden Schuljahres zulässig, soweit in den nachstehenden Absätzen nicht anderes bestimmt ist.*

(2) *Schüler mit sonderpädagogischem Förderbedarf sind mit Zustimmung des Schulerhalters und mit Bewilligung der zuständigen Schulbehörde berechtigt, eine Sonderschule oder allgemeine Schule zwei Jahre über den im Abs. 1 genannten Zeitraum hinaus zu besuchen.*

Laut Schulunterrichtsgesetz § 32 können freiwillige 11. und 12. Schuljahre für Schüler\*innen mit sonderpädagogischem Förderbedarf nur bewilligt werden, wenn sowohl die Zustimmung der Schulbehörde als auch die Zustimmung des Schulerhalters vorliegt.

Aufgrund intensivster Bemühungen des Schulerhalters in Zusammenarbeit mit der Abteilung Präs.6 der Bildungsdirektion konnten für das Schuljahr 22/23 sehr viele neue Klassen für Schüler\*innen mit erhöhtem Förderbedarf eröffnet werden. Dies stellt sicher, dass zumindest die schulpflichtigen Kinder in Wien mit einem Schulplatz versorgt werden können.

Für Schüler\*innen, die bereits einen Schulabschluss haben, fast immer jedoch schon zweimal die 9., und damit letzte, Schulstufe einer Sonderschulklasse für Schüler\*innen mit erhöhtem Förderbedarf absolviert haben, lag Ende Juni schriftlich eine Ablehnung beider zuständigen Stellen vor.

Dass die sehr späte definitive Information an die Eltern für diese sehr belastend war, ist verständlich.

Allerdings darf darauf hingewiesen werden, dass die Schulleiter\*innen sofort nach der Einschreibung ersucht wurden, Eltern zu bitten sich rechtzeitig um Plätze in Folgeeinrichtungen zu kümmern, da zu diesem Zeitpunkt offensichtlich war, dass es in diesem sonderpädagogischen Bereich zu einem massiven Schülerzuwachs kommt.

Es ist richtig, dass sonderpädagogische Stellungnahmen, die sehr wohl vorliegen, nicht berücksichtigt werden konnten, diese beinhalten in fast allen Fällen eine Zustimmung der Schulleiter\*innen.

### **ad 2.2.6. Verrechnung von Hortbeiträgen ohne Gegenleistung**

2021-0.598.906 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR-V-1134823/21, Bericht S. 61

Generell sehen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen betreffend Horte der Stadt Wien (Pkt.V Z. 3) vor, dass der Besuchsbeitrag für den Hort entfällt, wenn ein Kind den Hort an fünf aufeinander folgenden Kalenderwochen nicht besucht.

Wie bereits mehrfach ausgeführt, wurden die Besuchsbeiträge für die Monate November 2020 bis Jänner 2021 (Winterlockdown) auf Grundlage eines Beschlusses des Gemeinderates vom 28. Jänner 2021 sowie aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht eingehoben.

Der den Monat April umfassende "Osterlockdown" hat die – auch in den AGB vorgesehene – Grenze von fünf Wochen nicht erreicht, woraus sich eine sachliche Rechtfertigung der Andersbehandlung ergibt.

Es wird bedauert, dass die Stadt Wien - Kindergärten auch unter dem Aspekt der Serviceorientierung keine Ausnahme machen konnte – gerade aus dem Grund, dass die Stadt Wien an den Gleichheitssatz gebunden ist. Dieser besagt in diesem Zusammenhang, dass alle Kund\*innen der Stadt Wien - Kindergärten dieselben Vergünstigungen in Anspruch nehmen können und nicht ungerechtfertigt davon ausgeschlossen werden dürfen. Der Gleichheitsgrundsatz besagt nicht, dass bei ähnlichen äußeren Bedingungen der Pandemiebekämpfung dieselben Entlastungen für Kund\*innen ermöglicht werden müssen.

Zur Aussage, dass die Elternbeiträge laut AGB bei Renovierung zur Gänze entfallen und die Pandemie bedingte Betreuung zu Hause dem wertungsmäßig gleichzuhalten ist, ist anzumerken, dass die Kindergärten und Horte der Stadt Wien - Kindergärten während des Lockdowns durchgehend geöffnet hatten und somit eine uneingeschränkte Betreuung am gewohnten Standort gegeben war.

Die Stadt Wien – Kindergärten war und ist stets bemüht, dass die Kindergärten und Horte der Stadt Wien durchgehend geöffnet hatten um auch in dieser schwierigen Zeit für Kinder und Eltern ein passendes Angebot zur Verfügung zu stellen.

### ***ad 2.2.7. Uneinigkeit der Eltern über Schulstandort***

2021-0.823.580 (VA/W-SCHU/C-1), MPRGIR-V-1464807/21, Bericht S. 62

Mitarbeiter\*innen der Präs.6 der Bildungsdirektion werden in der nächsten Teamsitzung darüber informiert, dass wenn Uneinigkeit der Erziehungsberechtigten den Schulplatz betreffend in Erfahrung gebracht werden, sofort die Kinder- und Jugendhilfe befasst werden muss.

## ***Amtsführende Stadträtin für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen***

---

### ***ad 2.3.1. Sperre eines öffentlichen Durchgangs***

2021-0.636.253 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-1127807/21, Bericht S. 63

Gemäß Flächenwidmungsplan ist Wiener Wohnen als Grundeigentümer verpflichtet, den gegenständlichen Durchgang baulich frei zu halten. Die Anbringung von Toren steht dem nicht entgegen. Im Zusammenhang mit Beschwerden der Mieter\*innen über Lärm, Verschmutzungen und kriminelle Aktivitäten erfolgte im Interesse des Schutzes der Mieter\*innen die Sperre. Zumutbare Alternativrouten befinden sich in unmittelbarer Umgebung.

### ***ad 2.3.2. Dienstbarkeitsvertrag trotz langjähriger Nutzung ausständig***

2021-0.139.822 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-350423/21, Bericht S. 65

In einem Benützungsübereinkommen, welches am 19. März 2014, Zl. MA 28-L-F-675954/13, von der MA 28 abgeschlossen wurde, haben die Miteigentümer der Liegenschaft EZ 545 der Kat. Gemeinde Aspern der Grundinanspruchnahme von in deren Eigentum befindlichen Teilflächen (Grundstück Nr. 550/9 im Ausmaß von 13,88 m<sup>2</sup> und Grundstück Nr. 550/2 im Ausmaß von 154,15 m<sup>2</sup>) durch die Stadt Wien für die Einbeziehung in die öffentliche Verkehrsfläche zugestimmt. Die Stadt Wien hat sich in dem Benützungsübereinkommen verpflichtet mit den Liegenschaftseigentümern einen entsprechenden Dienstbarkeitsvertrag - zu gleichlautenden Bedingungen wie in einem bereits im Jahr 2010 ähnlich gelagerten Fall - mit einem Entgelt von 1,60/m<sup>2</sup> EUR Grundfläche abzuschließen.

Das von der MA 28 abgeschlossene und von den Grundeigentümern unterfertigte Benützungsübereinkommen wurde der MA 69 mittels E-Mail vom 8. Mai 2019 übermittelt. Aufgrund eines zu dieser Zeit erfolgten Referentenwechsels in der MA 69 dürften diese Akten Teile nach erfolgter Recherche bedauerlicher Weise in Verstoß geraten sein und führte dies zu der Volksanwaltschaftsbeschwerde vom 22. März 2021.

Berichtet werden kann, dass der Dienstbarkeitsvertrag zwischenzeitlich abgeschlossen und von dem nach der Wiener Stadtverfassung zuständigen Organ genehmigt wurde. Die Auszahlung des jährlichen Servitutsentgeltes mit 20. Jänner eines jeden Jahres, anteilig an die Liegenschaftseigentümer, wurde für den Zeitraum ab dem Jahr 2023 bei der zuständigen Buchhaltungsabteilung in die Wege geleitet. Die in Aussicht gestellte Nachzahlung des Dienstbarkeitsentgeltes – rückwirkend vom 19. März 2014 bis 31. Dezember 2022 inklusive Indexanpassungen – an die Miteigentümer entsprechend ihren Grundstücksanteilen wurde veranlasst.

Abschließend kann mitgeteilt werden, dass infolge des 2021 vollzogenen Umstiegs auf die elektronische Aktenführung in der MA 69 künftig ausgeschlossen werden kann, dass Akten in Verstoß geraten. Auch die kanzleitechnische Abwicklung eines Referentenwechsels ist aufgrund dieser Neuerung effizienter gestaltet, sodass damit einhergehende unnötige Verzögerungen hintangehalten werden können

## **Amtsführende Stadträtin für Innovation, Stadtplanung und Mobilität**

---

### **ad 2.3.3. Gefährliche Verkehrsverhältnisse bei Klinik Penzing**

2020-0.575.228 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-914408/20, Bericht S. 66

Die Beschwerdeführerin hat bei der Ausfahrt der Klinik Penzing in Wien 14, Sanatoriumstraße nicht ausreichende Sichtweiten wegen im Längsparkstreifen geparkter Fahrzeuge beklagt.

Grundsätzlich haben Fahrzeuglenker\*innen im fließenden Verkehr Vorrang vor aus Privatgrund Ausfahrenden. Bei Sichtbehinderung haben sich ausfahrende Lenker\*innen einweisen zu lassen bzw. in die Straße vorzutasten.

Im Prüfverfahren hat sich im - auch von der Volksanwaltschaft so bezeichneten - Einzelfall eine neue Sachlage ergeben: in Folge der Sperre des Haupttors während der COVID-19-Krise waren Ausfahrten, insbesondere auch die von Einsatzfahrzeugen, auf eine in weiterer Folge intensiv genutzte Nebenausfahrt umgeleitet.

In einer Verkehrsrichtlinie aus 2020 ist vorgegeben, Sichtweiten bei Ausfahrten größerer öffentlich genutzter Garagen mit entsprechend starker Frequenz durch Verkehrsmaßnahmen auf der Straße zu gewährleisten. Dementsprechend, wurde für die Dauer der COVID-19-Sperre des Haupttors ein temporäres Halteverbot beim Nebentor verordnet. Im Bericht der Volksanwaltschaft wurde die temporäre Verkehrsmaßnahme ausdrücklich begrüßt.

### **ad 2.3.6. Parkausweis nicht hinterlegt – Strafe und Abschleppung**

2020-0.655.613 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-271086/21, Bericht S. 69

Der Inhaber eines § 29b StVO Ausweises hatte diesen bei Abstellung seines Fahrzeuges in einem entsprechenden Halte- und Parkverbot nicht hinterlegt. Das verkehrsbeeinträchtigt abgestellte Fahrzeug wurde abgeschleppt, die Kosten für das Entfernen und Verwahren des KFZ wurden bei Abholung des Fahrzeuges sofort beglichen. Die Beschwerde richtete sich gegen Strafen wegen Übertretungen der Parkometerabgabeverordnung und des Halte- und Parkverbots.

Zu der Stellungnahme der Volksanwaltschaft ist anzuführen, dass es – wie die Volksanwaltschaft selbst ausführt – wichtig ist, als Bürger\*in Rechtssicherheit zu haben. Der Beschuldigte hat im Verfahren vorgebracht, dass er vergessen habe, seinen Ausweis gemäß § 29b StVO vorzulegen. Dies ist natürlich im konkreten Fall bedauerlich, allerdings wird dieses in verschiedenen Konstellationen in einer Vielzahl von Fällen vorgebracht. Wird nunmehr in einigen Fällen das „Vergessen“ (gegenständlich: der Hinterlegung des § 29b StVO-Ausweises, anders: einer Parkscheinbuchung, einer Parkscheinverlängerung etc.) als geringes Verschulden angesehen und in anderen nicht, gibt es keine Rechtssicherheit mehr. Von Seiten der Verwaltungsgerichte wird in diesen Fällen jedenfalls nicht immer einheitlich entschieden.

Im konkreten Fall bot der Akteninhalt keinen Anhaltspunkt dafür, dass der Beschuldigte nach seinen persönlichen Verhältnissen zum Zeitpunkt der Übertretung nicht fähig gewesen wäre, die objektiv gebotene Sorgfalt und die zumutbare Aufmerksamkeit einzuhalten oder, dass ihm rechtmäßiges Verhalten in der konkreten Situation unzumutbar gewesen wäre, womit insgesamt betrachtet kein geringes Verschulden vorlag. Wie bereits in den vorherigen Stellungnahmen ausgeführt, blieb es dem Beschuldigten offen, ein Rechtsmittel gegen die Straferkenntnisse zu erheben. Diese Möglichkeit nahm er nicht wahr.

2021-0.100.988 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-271086/21, Bericht S. 69

Hier betraf in einem ähnlich gelagerten Fall die Beschwerde nicht die Strafen wegen Übertretungen der Parkometerabgabeverordnung und des Halte- und Parkverbots, sondern vorwiegend die Kosten der Abschleppung. Hinsichtlich der Abschleppung des Fahrzeuges von Herrn K. ist anzuführen, dass die gesetzliche Grundlage gemäß § 89a StVO zur Kostenvorschreibung der Abschleppung nicht auf das Verschulden abstellt. Gemäß Abs. 7a leg. cit. ist die Höhe der zu bezahlenden Kosten derart anzusetzen, dass die notwendigen, der Behörde aus der Entfernung und Aufbewahrung der Gegenstände tatsächlich erwachsenden durchschnittlichen Kosten gedeckt sind. Damit wird auch klargestellt, dass der bescheidmäßig vorgeschriebene Betrag die tatsächlichen Kosten der Abschleppung tragen soll. Da die Voraussetzungen des § 89a StVO vorgelegen sind, wurden die Kosten für die Abschleppung und die Verwahrung rechtmäßig vorgeschrieben.

## **Amtsführender Stadtrat für Klima, Umwelt, Demokratie und Personal**

---

### **ad 2.3.6. Parkausweis nicht hinterlegt – Strafe und Abschleppung**

2021-0.100.988 (VA/W-POL/C-1), 2020-0.655.613 (VA/W-POL/C-1), MPRGIR-V-271086/21, Bericht S. 69

#### Unterschiedliche Verfahren

Auch wenn der Volksanwalt auf die Entscheidung des Bundesfinanzgerichtes (BFG), GZ: RV/7500587/2014, vom 27. August 2014 verweist, so gilt doch, dass die Frage der verwaltungsgerichtlichen Strafbarkeit eines Verhaltens von der Frage des Kostenersatzes getrennt zu beurteilen ist:

Gemäß der übereinstimmenden Judikatur des Verfassungsgerichtshofes und des Verwaltungsgerichtshofes ist mit der Einstellung des Verwaltungsstrafverfahrens keine Bindungswirkung verbunden, sondern die für die Kostenvorschreibung zuständige Behörde hat selbst die Voraussetzungen des §89a Abs. 2 und Abs. 7 StVO 1960 zu prüfen (s. VfSlg 16005/2000 mit weiteren in der Entscheidung genannten Judikatur hinweisen).

Aus Sicht der Behörde waren zum Zeitpunkt der Abschleppung und zum Zeitpunkt des Vorhalts der Kosten aus der Perspektive der abschleppenden Organe eine Verkehrsbehinderung gegeben, die die Abschleppungen rechtfertigten.

#### Keine Rechtsgrundlage für eine Rückzahlung

Für die Rückerstattung eines vermeintlich irrtümlich bezahlten Kostenbetrages gemäß § 89a StVO 1960 besteht im Rahmen der Verwaltung keine gesetzliche Grundlage (vgl. dazu etwa die ständige Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofes auch VfSlg. 15838/2000, 16005/2000 und 16599/2002).

#### „Kulanzlösung“ nur in wenigen, speziellen Fällen

Wird im Verwaltungsstrafverfahren der MA 67 nach einem Rechtsmittel entschieden, dass ein strafwürdiges Verhalten bzw. die gesetzlichen Voraussetzungen für eine Fahrzeugentfernung nach § 89a StVO 1960 nicht vorlagen und das Verfahren deswegen eingestellt, prüft die MA 48 im Falle einer Rückzahlungsaufforderung die Möglichkeit einer präjudiziellen Rückerstattung der anlässlich der Fahrzeugausfolgung erlegten Kosten.

Bezugnehmend auf das Interview des stellvertretenden Leiters der MA 48 - Abschleppgruppe aus dem Jahr 2007 welches auf der Homepage des Vereins „BIZEPS“ unter dem Link: <https://www.bizeps.or.at/wien-2-559-fahrzeuge-von-behindertenparkplaetzen-abgeschleppt/> ersichtlich ist, darf konkretisiert werden: Eine „Kulanzlösung“ bei einer bereits bezahlten Abschleppung bzw. bei einem rechtswirksamen Kostenbescheid ist nur nach einem Verwaltungsstrafverfahren der MA 67, in dem kein strafwürdiges Verhalten bzw. keine gesetzlichen Voraussetzungen für eine Fahrzeugentfernung nach § 89a StVO 1960 gefunden wurde, in Betracht zu ziehen, wenn etwa in Bezug auf den Kostenbescheid nach §§ 68 ff AVG vorzugehen wäre.

Die Voraussetzung für eine Kulanzlösung liegt in den beiden oben genannten Fällen nicht vor.

***Amtsführender Stadtrat  
für Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales  
und Wiener Stadtwerke***

---

***ad 2.3.7. Handyparken – Warten auf Rücküberweisung***

2021-0.675.682 (VA/W-ABG/C-1), MPRGIR-V-1179595/21, Bericht S. 70

Dazu kann ausgeführt werden, dass bei HANDYPARKEN die Parkometerabgabe von vorab aufgeladenem Parkguthaben (Zeitguthaben) abgezogen wird. Es bestehen diverse Möglichkeiten, dieses Parkguthaben aufzuladen, unter anderem via EPS-Online-Banking. Sämtliche Möglichkeiten der Guthabensaufladung sind in der HANDYPARKEN-App und auf der Website abschließend dargestellt. Eine manuelle - außerhalb der HANDYPARKEN-Website gestartete - Überweisung führt zu keiner Guthabensaufladung.

Der Umstand, dass der Kunde, anstatt eine der vielen zur Verfügung stehenden Zahlungsmöglichkeiten, eine solche gewählt hat, die an keiner Stelle im HANDYPARKEN-System vorgeschlagen wird und keine Zahlungsreferenz bzw. keinen Verwendungszweck angab, führte im konkreten Fall zu einer längeren Bearbeitungsdauer bei der Rückzahlung.

Von der Volksanwaltschaft wurde mitgeteilt, dass der festgestellte Missstand in der Verwaltung aufgrund der Rücküberweisung als behoben zu qualifizieren war.

Zur Problematik der manuell angestoßenen Überweisungen wurde Kontakt mit verschiedenen Bankinstituten aufgenommen. Es konnte mit einigen Banken vereinbart werden, dass eine bereits mittels EPS durchgeführte Aufladung im jeweiligen Bankenportal nicht mehr wiederholt werden kann - eine neuerliche Verwendung der Überweisungsvorlage sollte somit nicht mehr möglich sein. Die Durchführung von manuell erfassten Überweisungen kann allerdings leider nicht beeinflusst bzw. verhindert werden.

### **ad 2.4.1. Mitwirkungspflicht der Verfahrenspartei**

2020-0.378.507 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-539396/20, Bericht S. 72

Das MBA 21 wurde nach den Beschwerden wegen Geruchs- und Lärmbelästigungen durch die Betriebsanlage sowie Verunreinigungen resultierend aus dem Betrieb der Betriebsanlage unverzüglich tätig. Zum Nachweis der Ursachen wurden zahlreiche Erhebungen und Nachkontrollen verschiedener Dienststellen und die jeweils erforderlichen Maßnahmen (Aufforderungen und Verwaltungsstrafverfahren) getroffen.

Hinsichtlich der Belästigung durch Lackgeruch wurde festgestellt, dass trotz konsensgemäßem Betrieb der Lüftungsanlage des Vernetzungs- und Reinigungsraumes geruchsintensive Lösungsmittel in den Hof gelangen, weshalb eine Geruchsimmission in den Aufenthaltsräumen von Wohnnachbarn nicht ausgeschlossen werden konnte.

Frau N.N. wurde mehrmals aufgefordert ihre Geruchswahrnehmungen mit Hilfe eines Geruchserhebungsbogens über die Häufigkeit, Intensität und Art des Geruches über einen Zeitraum von zehn Wochen aufzuzeichnen. Bislang wurde kein entsprechender Erhebungsbogen ausgefüllt bzw. der Behörde übermittelt. Da Frau N.N. die einzige Beschwerdeführerin war, sie an der Objektivierung der Geruchsbelästigung durch Dokumentation der Geruchswahrnehmung nicht mitwirkte und die Betriebsanlage in geruchstechnischer Hinsicht konsensgemäß betrieben wird, wurden diesbezüglich keine weiteren behördlichen Schritte gesetzt.

Abgesehen von der nicht objektivierten Geruchsbelästigung wird nunmehr bedingt durch die gewerbetechnischen Überprüfungen, Aufforderungen, Verwaltungsstrafverfahren und Nachkontrollen konsensgemäß betrieben.

## **ad 2.4.2. Säumigkeit der Gewerbebehörde**

### **Laute Kälteanlage eines Supermarktes**

2020-0.362.235 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-540160/20, Bericht S. 72

Im gegenständlichen Fall bezogen sich die Beschwerden immer auf Belästigungen durch die Außengeräte der kältetechnischen Anlagen der Supermarktfiliale im Innenhof. Von der Gewerbebehörde wurden nach der ersten Beschwerde umgehend Maßnahmen gesetzt und der konsensgemäße Zustand dieser Außenteile wiederhergestellt.

Da sich die Beschwerdeführerin von den Außenanlagen weiterhin belästigt fühlte, wurden weitere Erhebungen durchgeführt. Dabei konnte eine fehlende Körperschallentkoppelung der Kompressoren im Lager unterhalb der Außengeräte festgestellt werden. Es wurden umgehend zusätzliche Maßnahmen zur Beseitigung dieses Mangels gesetzt. Aufgrund der vorliegenden schalltechnischen Stellungnahmen ist jedoch nicht davon auszugehen, dass tatsächlich die Kompressoren im Lager die Ursache für die Belästigungen sind.

Es darf wiederholt festgehalten werden, dass aufgrund der andauernden Beschwerden zahlreiche lärmtechnische Erhebungen und medizinische Hörproben veranlasst wurden. Die subjektiven Wahrnehmungen der Beschwerdeführerin konnten jedoch nicht bzw. nicht derart objektiviert werden, dass weitere behördliche Maßnahmen gerechtfertigt gewesen wären. Zuletzt wurde der Beschwerdeführerin wieder angeboten, eine amtsärztliche Erhebung in ihrer Wohnung durchzuführen, wovon sie jedoch keinen Gebrauch gemacht hat. Derzeit liegen bei der Gewerbebehörde keine Beschwerden vor.

Somit kommt die Gewerbebehörde zum selben Ergebnis wie in der Stellungnahme zum 42. Bericht der Volksanwaltschaft (2020): Eine Säumigkeit kann im gegenständlichen Fall nicht erkannt werden.

### **Laute Klimaanlage einer Betriebsanlage für Gebäudetechnik**

2021-0.145.542 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-845509/20, Bericht S. 73

Der Beschwerdeführer wendete sich erstmals am 22. Juni 2020 an das MBA 10, worauf dieses am nächsten Tag, dem 23. Juni 2020 die MA 36 ersuchte, die Beschwerde zu objektivieren. Dabei wurde das genehmigte Außengerät einer kältetechnischen Anlage im Nahebereich der Wohnung des Beschwerdeführers als Quelle der Belästigung festgestellt. Anlässlich einer technischen Besprechung am 17. Juli 2020 sagte die Betreiberin zu, ein Projekt zur Schallreduzierung auszuarbeiten. Dies wurde dem Beschwerdeführer durch das MBA 10 telefonisch zur Kenntnis gebracht.

Am 8. September 2020 ersuchte das MBA 10 die MA 36 um Messung der von der Kälteanlage ausgehenden Schallpegel sowie um Feststellung des Basispegels bei ausgeschaltetem Außengerät.

Am 15. September 2020 teilte die Betreiberin mit, dass geplant werde, den Rückkühler der Klimaanlage auf das Dach des Bürogebäudes zu versetzen. Dies verlange jedoch umfangreiche bauliche Maßnahmen die noch einer Abstimmung mit der Grundeigentümerin bedürften.

Am 21. September 2020 übermittelte die MA 36 die Ergebnisse der Schallpegelmessungen, wobei festgestellt wurde, dass aufgrund der räumlichen Nähe des Rückkühlers zum Wohngebäude und der gemessenen Schallpegelwerten mit Belästigungswirkungen zu rechnen ist.

Dieses Messergebnis leitete das MBA 10 am 23. September 2020 an die MA 15 mit dem Ersuchen um Beurteilung weiter, wie sich die festgestellten Emissionen auf den menschlichen Organismus auswirken.

Da sich die Rückmeldung der MA 15 - vermutlich infolge der COVID-19-Pandemie - verzögerte, wurde die MA 36 vom MBA 10 am 18. Jänner 2021 ersucht, Feststellungen zur aktuellen Belästigungssituation zu treffen. Anlässlich einer Erhebung vor Ort am 20. Jänner 2021 wurde festgestellt, dass das Außengerät der kältetechnischen Anlagen nicht in Betrieb war und eine Belästigung durch diese Anlage daher ausgeschlossen sei.

Am 30. März 2021 stellte die MA 15 vor Ort ebenso fest, dass der Rückkühler nicht in Betrieb war und daher keine Störgeräusche wahrnehmbar waren. Eine weitere Beurteilung der Situation wurde durch die Sachverständige der MA 15 unter Hinweis auf die Stilllegung des Außengerätes und der geplanten Neupositionierung der Anlage am Dach des Gebäudes nicht vorgenommen.

Ebenso am 30. März 2021 reichte die Betreiberin die Unterlagen zur betriebsanlagenrechtlichen Genehmigung der umgestalteten Kälteanlage ein. Mit Bescheid vom 3. Mai 2021 wurde die entsprechende Genehmigung erteilt.

## **Amtsführender Stadtrat für Klima, Umwelt, Demokratie und Personal**

---

### **ad 2.4.2. Säumigkeit der Gewerbebehörde**

#### **Laute Klimaanlage einer Betriebsanlage für Gebäudetechnik**

2021-0.145.542 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-845509/20, Bericht S. 73

Im Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag 2021 wird – soweit die MA 36 betroffen ist – moniert, dass die MA 36 aufgrund einer Beschwerde im Mai 2020 zwar schalltechnische Messungen in Aussicht gestellt, diese aber nicht durchgeführt habe, sondern erst anlässlich einer Besprechung im März 2021 tätig geworden sei. Dieser Vorwurf ist jedoch nicht zutreffend.

Aufgrund der Beschwerde fand bereits am 17. Juli 2020 eine technische Besprechung statt und erstattete die MA 36 bereits am 21. September 2020 einen Bericht an die Behörde (MBA 10) über die durchgeführten Messungen auf dem Gelände der Betriebsanlage mit folgendem Inhalt:

*„Dabei konnten folgende Parameter bei eingeschaltetem Rückkühler messtechnisch erfasst werden:*

*Rückkühler Front: Dauerschallpegel L A,eq 78 dB A – bewertet*

*Rückkühler Seite 1 Dauerschallpegel L A,eq 65 dB A – bewertet*

*Rückkühler Seite 2 Dauerschallpegel L A,eq 65 dB A – bewertet*

*Rückkühler rückwärtige Seite Dauerschallpegel L A,eq 65 dB A – bewertet*

*Es konnte deutlich ein konstantes summendes Ansauggeräusch, welches am lautesten an der Front vernehmbar ist, wahrgenommen werden. Die Grundgrenze zu den nächstgelegenen Anrainern liegt in ca. drei Meter Entfernung. In etwa der gleichen Entfernung liegt auch der nächste Balkon des angrenzenden Wohngebäudes. Bei ausgeschaltetem Rückkühler konnten folgen Werte messtechnisch erfasst werden:*

*Rückkühler ausgeschaltet Dauerschallpegel L A,eq 48 dB A – bewertet*

*Basispegel L A,95 43 dB A – bewertet*

*Während des Betriebs des Rückkühlers wird der Basispegel als auch der Dauerschallpegel deutlich überschritten. Aufgrund der räumlichen Nähe und der gemessenen Schallpegelwerte ist mit Belästigungswirkungen zu rechnen.“*

Die MA 36 führt Erhebungen, Überprüfungen, Messungen etc. auf Ersuchen durch die zuständigen Behörden (z.B. Gewerbebehörde) durch und ist stets bemüht, diese zeitnah durchzuführen. Auch im gegenständlichen Fall ist die MA 36 aufgrund des Ersuchens des MBA 10 trotz der zu diesem Zeitpunkt pandemiebedingten Schwierigkeiten rasch tätig geworden und nicht – wie aus dem Bericht herausgelesen werden könnte – erst nach zehn Monaten. Zu bedenken ist schließlich, dass im gegenständlichen Fall durch das Problem der

„heranrückenden Wohnbebauung“ die Versetzung der Rückkühler des Betriebes erforderlich war. Eine solche Maßnahme erfordert naturgemäß seitens des Betriebes eine längere Zeitspanne als bei einfachen Lärmproblemen.

## ***Magistratsdirektion***

---

### ***ad 2.4.2. Säumigkeit der Gewerbebehörde***

#### **Laute Lüftungs- und Klimaanlage eines Gastgewerbebetriebes**

2021-0.711.413 (VA/BD-WA/C-1), MPRGIR-V-1263618/21, Bericht S. 74

Im gegenständlichen Fall langte im September 2020 eine Anrainerbeschwerde wegen Lärm- und Geruchsbelästigung bei der Gewerbebehörde ein. Die veranlasste gewerbetechnische Überprüfung ergab u.a., dass die Lüftungsanlage nicht konsensgemäß ausgeführt war, worauf im Dezember 2020 zusätzliche Auflagen gemäß § 79 GewO 1994 bescheidmäßig vorge-schrieben wurden.

Im Jänner, Februar und April 2021 veranlasste bzw. durchgeführte Überprüfungen ergaben den nicht konsensgemäßen Betrieb, worauf eine Aufforderung diesen wieder herzustellen erging und die Einleitung eines Verwaltungsstrafverfahrens folgte. Bei der im Mai 2021 durchgeführten Überprüfung wurden neuerlich Mängel festgestellt und die Betreiberin wurde aufgefordert diese zu beheben und ein Verwaltungsstrafverfahren wurde eingeleitet. Nach einer längeren Ortsabwesenheit des Beschwerdeführers wurde im Juli 2021 eine kom-missionelle Überprüfung im Beisein der gewerbetechnischen und medizinischen Sachver-ständigen abgehalten. Aufgrund dieser Ergebnisse wurde mittels Verfahrensordnung ge-mäß § 360 Abs. 1 GewO 1994 vom 3. August 2021 die Herstellung des der Rechtsordnung entsprechenden Zustands aufgetragen. Die Nachkontrolle durch die MA 36-A erfolgte am 22. September 2021 und ergab, dass die Verfahrensordnung eingehalten wurde.

Aufgrund der Ergebnisse einer während der Nachtzeit unter Einbeziehung der Amtsärztin durchgeführten Schallpegelmessung erging erneut eine Verfahrensordnung, welcher nicht gefolgt wurde und seitens der Gewerbebehörde wurde ein Bescheid gemäß § 360 Abs. 1 GewO 1994 erlassen, der behördenseits auf Kosten der Betreiberin am 11. November 2021 umgesetzt wurde.

Eine mit Ende November 2021 geplante erneute kommissionelle Überprüfung wurde auf-grund des Lockdowns und des eingeschränkten Betriebes als dzt. nicht zielführend erachtet und mit dem Beschwerdeführer vereinbart, diese auf unmittelbar nach Beendigung des Lockdowns zu verschieben.

Am 3. Februar 2022 sowie am 10. März 2022 wurde die Betriebsanlage erneut gewerbebehördlicher Überprüfungen unterzogen und einerseits Mängel festgestellt und andererseits ergab die durchgeführte Schallpegelmessung einen höheren als genehmigten Schalldruckpegel, sodass eine genehmigungspflichtige Änderung der Betriebsanlage vorliegt.

Daraufhin wurden Anfang April 2022 bescheidmäßig zusätzliche Auflagen gemäß § 79 GewO 1994 vorgeschrieben, eine Verfahrensordnung zur Herstellung des der Rechtsordnung entsprechenden Zustandes erlassen und eine Aufforderung an die Betreiberin versandt, ein Ansuchen auf Genehmigung der Änderung der Betriebsanlage zu stellen.

Bei der Ende April erfolgten Kontrolle durch den schalltechnischen Sachverständigen konnte zwar die teilweise Umsetzung der vorgeschriebenen Maßnahmen festgestellt werden, jedoch auch die nicht körperschallentkoppelte Aufstellung einer Musikanlage vorgefunden werden, worauf im Juni 2022 erneut zusätzliche Auflagen gemäß § 79 GewO 1994 bescheidmäßig vorgeschrieben wurden.

Seitens der Betreiberin wurde zwischenzeitig um Änderungsgenehmigung angesucht und Ende August findet eine diesbezügliche Verhandlung statt.

Bemerkt wird, dass im Zuge der Kontrollen auch eine weitere, an dieser Adresse situierte Betriebsanlage überprüft wurde, bei der ähnliche Mängel bzw. Geruchs- und Lärmemissionen festgestellt wurden und zeitgleich bereits Anrainerbeschwerden eines weiteren Nachbarn bei der Behörde einlangten. Seitens der Gewerbebehörde wurden die gleichen Verfahrensschritte wie im ggst. Fall gesetzt. Aufgrund des Ansuchens des Betreibers auf Genehmigung der Änderung der Betriebsanlage findet Ende August eine Verhandlung statt.

Aufgrund der engmaschigen Kontrollen beider Betriebe, Erlassen von Bescheiden, Setzung von (Zwangs)Maßnahmen in Verbindung mit dem ständigen Austausch mit den Beschwerdeführern durch die Behördenmitarbeiter\*innen sowie der zuständigen Fachabteilungen kann daher keine Säumigkeit der Gewerbebehörde erkannt werden, jedoch wird seitens der Gewerbebehörde gemeinsam mit den gewerbe- und schalltechnischen Sachverständigen eine Analyse durchgeführt, ob an irgendeiner Stelle der Beschwerdeverfahren eine Beschleunigung möglich ist.

## **Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport**

---

### **ad 2.5.1. COVID-19**

#### **Zahlreiche Mängel bei den COVID-19-Absonderungen**

2021-0.190.150 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-328731/21, Bericht S. 75

Ein zwar ausgestellter Bescheid als Kontaktperson ist offenbar nicht zugegangen. Das Zustellungsproblem wurde behoben, indem der Bescheid ein zweites Mal versendet wurde.

2021-0.547.171 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-1059788/21, Bericht S. 75

Aufgrund eines Tippfehlers bei der Zieladresse konnte der Bescheid nicht zugestellt werden. Der Schreibfehler wurde korrigiert, der Bescheid konnte sodann zugestellt werden.

2021-0.124.561 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-223394/21, Bericht S. 75

Aufgrund eines Schreibfehlers wurde der Absonderungszeitraum zu lang bemessen. Der Schreibfehler wurde korrigiert, es wurde ein Korrekturbescheid erlassen.

#### **Langes Warten auf Absonderungsbescheid**

2021-0.036.308 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR-V-104982/21, Bericht S. 75

Mitteilung über negativen PCR-Kontrollbefund nach positivem Antigen-Test wurde von der betroffenen Person nicht zeitnah abgerufen. Der Absonderungsbescheid wurde bis zu dem Zeitpunkt ausgestellt, zu dem der Betroffene von dem negativen PCR-Befund Kenntnis erhielt.

## **Elternbrief statt Absonderungsbescheid**

2021-0.797.253 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-115658/22, Bericht S. 77

Teilklassenschließung, weil die Lehrerin erkrankt war. Verspätete Übermittlung des Bescheids an die Schuldirektion, keine individuellen Bescheide ausgestellt. Individualbescheid wurde ausgestellt.

2021-0.028.026 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung,  
2021-0.124.593 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung,  
2021-0.139.444 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung,  
2021-0.229.254 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung,  
2021-0.825.604 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung, Bericht S. 77

Die Schul-Elternbriefe richten sich an die Obsorgeberechtigten der Schüler\*innen einer bestimmten Klasse und sind damit viel schneller zur Verfügung zu stellen, um alle rechtzeitig über die notwendigen Verhaltensmaßregeln zu informieren, als personifizierte Kontaktpersonen-Bescheide. Da sich daraus kein Verdienstentgang für die Schüler\*innen, sondern allenfalls eine Sonderfreistellung ergibt, genügt das in der Regel auch. Damit aber auch die Möglichkeit gegeben ist, allenfalls ein Rechtsmittel zu ergreifen, werden zusätzlich Klassen-Teilschließungsbescheide/Klassen-Schließungsbescheide ausgestellt, die an die Schule gehen und von den Direktor\*innen dann auch den Eltern zur Verfügung gestellt werden. Bezüglich dieser Bescheide kam es aber vereinzelt zu Verzögerungen.

## **Kein Genesungszertifikat trotz bestätigter COVID-19-Infektion**

2021-0.840.894 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-1469192/21, Bericht S. 78

Ausstellung eines Genesungszertifikats aufgrund eines Antikörpertests wurde verweigert. Bei Verdacht auf falsch positiven Befund wird ein Kontrollbefund innerhalb von zwei Tagen veranlasst. Ist dieser negativ, wird das positive Ergebnis storniert. Im gegenständlichen Fall wurde aber offensichtlich der erste Test erst am Ende der infektiösen Phase gemacht. Durch einen erstmals positiven Antikörpertest nach dieser fraglichen Infektion, konnte geklärt werden, dass es sich um eine COVID-19-Erkrankung gehandelt hat und nicht um einen falsch positiven Befund. Der Eintrag im EMS wurde daher richtiggestellt.

2021-0.644.426 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-1496365/21, Bericht S. 78

Absonderungsbescheid als ansteckungsverdächtig mit ct-Wert über 30. Wiederholte Kontrollbefunde innerhalb kurzer Zeit (1. Kontrolltest innerhalb von 48 Stunden) nach Probenabnahme einmalig positivem Befund waren alle negativ). Daher kein Genesungszertifikat möglich. Da Verdacht auf falsch positiven Befund, wurde der Absonderungszeitraum verkürzt. Positives Testergebnis wurde im EMS storniert.

2021-0.900.572 (VA/BD-GU/A-1), 2021-0.818.723 (VA/BD-GU/A-1),  
2021-0.803.089 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung, Bericht S. 78

Grundsätzlich ist es so wie im Bericht beschrieben, dass auch ein einmaliger Erst-Befund mit hohem ct-Wert in der PCR als Nachweis einer Infektion gilt und auch zu einer Absonderung und einem Genesungszertifikat führt. Wird allerdings aufgrund des Verdachts eines falsch positiven Befunds (z.B. keinerlei Symptome und keine mögliche Exposition erinnerlich) innerhalb von 48 Stunden ein Kontrollbefund gemacht und ist dieser negativ, wurde die Absonderung aufgehoben und der positive Befund storniert und somit auch kein Genesungszertifikat ausgestellt.

## **ad 2.5.2. Bedarfsorientierte Mindestsicherung**

### **Gesetzwidrige Bearbeitungsdauer von Mindestsicherungsanträgen**

2021-0.621.035 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1089244/21, Bericht S. 81

Herr N.N. stellte am 12. April 2021 einen Folgeantrag auf Mindestsicherung für die Zeit ab 1. Juni 2021. Obwohl Herr N.N. die erforderlichen Unterlagen binnen Frist erbrachte, erging bedauerlicherweise erst mit Bescheid vom 22. September 2021 eine Zuerkennung von Mindestsicherung ab 1. Juni 2021. Herr N.N. bezieht weiterhin laufend Leistungen aus der Mindestsicherung.

### **Unionsrechtswidrige Versagung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung**

2020-0.824.533 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1181536/20, Bericht S. 82

Nachdem der EuGH mit Urteil vom 6. Oktober 2020 auch jenen Personen aus anderen Mitgliedsstaaten der EU einen Zugang zur Mindestsicherung ermöglicht hatte, welche für ein schulpflichtiges Kind die Obsorge tragen, konnte Frau N.N. mit Bescheid vom 7. Jänner 2021 Mindestsicherung zuerkannt werden. Frau N.N. steht im laufenden Bezug von Mindestsicherung.

### **Versagung der Mindestsicherung trotz Erfüllung der Mitwirkungspflicht**

2021-0.295.451 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-525105/21, Bericht S. 82

Frau N.N. wurde nach ihrem Antrag auf Mindestsicherung vom 25. Februar 2021 aufgefordert, ihren Familienstand beim Meldeamt zu berichtigen, da sie angab, verwitwet zu sein und die Eintragung auf „verheiratet“ lautete. In der Folge übermittelte sie die Sterbeurkunde ihres Gatten, eine Berichtigung beim Meldeamt wurde nicht vorgenommen. Aus diesem Grund erging eine Abweisung ihres Antrages. Nach weiterer Übermittlung von Unterlagen im April 2021 konnte das Missverständnis bezüglich ihres Personenstandes geklärt und ihr daher Mindestsicherung ab Antragstag gewährt werden. Sie steht im laufenden Bezug.

2020-0.753.548 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1088735/20, Bericht S. 82

Herr N.N. stellte am 14. September 2020 einen Folgeantrag auf Mindestsicherung für die Zeit ab 1. November 2020. Da sein Scheidungsurteil nur unvollständig übersetzt vorlag und auch eine erforderliche Änderung im Handelsregister fehlte (Herr N.N. war darin noch aktuell als Firmeninhaber eingetragen), mussten die entsprechenden Nachweise gefordert werden. Die MA 40 hat Herrn N.N. dazu auch eine Fristerstreckung gewährt. Als am 2. Dezember 2020 die Nachweise einlangten, wurde Herrn N.N. unverzüglich Mindestsicherung ab 1. November 2020 bis 31. Mai 2021 gewährt. Herr N.N. bezieht seither eine Pension.

2021-0.307.351 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-538633/21, Bericht S. 82

Herr N.N. stellte am 20. Jänner 2021 einen Antrag auf Mindestsicherung. Da er sich in einer Lebensgemeinschaft befand, mussten Unterlagen auch von seiner Lebensgefährtin gefordert werden. Da diese jedoch keinen Identitätsnachweis übermittelte, galt der Antrag als zurückgezogen. Seither gibt es keinen Vorgang mehr in der MA 40.

### **Rechtswidrige Einstellung und Nichtgewährung von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung**

2021-0.578.185 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1016119/21, Bericht S. 84

Frau N.N. behauptete bei einer Antragstellung am 24. Mai 2021, bereits im April 2021 einen Folgeantrag auf Mindestsicherung für die Zeit ab 1. Mai 2021 online gestellt zu haben. Da keine Daten darüber im System mehr vorlagen, wurde sie ersucht, eine Sendebestätigung, welche automatisiert nach einer Antragstellung online ergeht, zu übermitteln. Nachdem eine solche nicht eingelangt war, erhielt Frau N.N. Mindestsicherung ab 24. Mai 2021 zuerkannt.

Erst im Oktober 2021 wurde die Sendebestätigung vorgelegt, sodass ihr Mindestsicherung auch für die Zeit 1. Mai 2021 bis 23. Mai 2021 gewährt werden konnte. Die kurzzeitige Leistungseinstellung mit 31. Juli 2021, welche leider wegen angeblich mangelnder Mitwirkung erfolgte, wurde mit Bescheid vom 1. September 2021 korrigiert, da keine Verletzung der Mitwirkungspflicht vorlag. Frau N.N. bezieht laufend Mindestsicherung.

## **Rechtswidrige Bemessung der Höhe der Mindestsicherung**

2021-0.399.366 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-751595/21, Bericht S. 84

Bei der Zuerkennung von Mindestsicherung im Oktober 2020 blieb irrtümlich der bekannte Bezug von Wochengeld unberücksichtigt, sodass Frau N.N. ein zu hoher Betrag an Mindestsicherung gewährt wurde. Leider wurde auf diesen Behördenfehler mit einer Rückforderung dieses Betrages reagiert. Auch das Ende der Beihilfe zum Kinderbetreuungsgeld im Juni 2021 blieb ursprünglich unberücksichtigt und war die ab 1. Juli 2021 zuerkannte Leistung daher zu gering. Der Rückforderungsbescheid wurde behoben und die Neuberechnung der Leistung ab Juli 2021 durchgeführt. Frau N.N. bezieht laufend Mindestsicherung.

2020-0.837.051 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1203793/20, Bericht S. 84

Frau N.N. meldete sich im November 2020 von einem laufenden AMS-Kurs und dem AMS-Bezug ab. Da sie keine weiteren Angaben über die Gründe machte und die Abmeldungen auch der MA 40 nicht mitteilte, erfolgte eine Neuberechnung unter fiktiver Anrechnung des AMS-Anspruches. Nachdem Frau N.N. gegenüber der Volksanwaltschaft anführte, familiäre Gründe hätten diese Abmeldung erforderlich gemacht, wurde eine Abklärung durch die Sozialarbeit veranlasst. Dabei konnte Frau N.N. glaubhaft darlegen, dass die Situation rund um ihren kranken Sohn ihr keine Teilnahme an einem Kurs ermöglichte. Aus diesem Grund wurde von der fiktiven Anrechnung der AMS-Leistung abgesehen und die Bezugshöhe neu berechnet. Frau N.N. erhält weiterhin Mindestsicherung und ist beim AMS gemeldet.

## **Rechtswidrige Rückforderung von Mindestsicherung**

2021-0.114.622 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-197114/21, Bericht S. 85

Frau N.N. wurde mit Bescheid vom 3. Februar 2021 zur Rückzahlung von Mindestsicherung verpflichtet, da sie einen höheren AMS-Bezug nicht rechtzeitig mitteilte. Nach Beschwerde gegen diesen Bescheid erkannte das Landesgericht Wien die Mitteilung von Frau N.N. als rechtzeitig und behob den Bescheid. Frau N.N. erhält weiterhin laufend Mindestsicherung.

## **Rechtswidrige Versagung der Mietbeihilfe**

2021-0.092.260 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-165279/21, Bericht S. 85

Frau N.N. stellte am 9. Juli 2020 einen Antrag auf Mietbeihilfe für Mindestpensionist\*innen. Da keine Angaben zum Vermögen vorlagen, wurde ihr gemäß § 32 Wiener Mindestsicherungsgesetz dazu ein Verbesserungsauftrag erteilt, statt sie nach § 16 Wiener Mindestsicherungsgesetz zur Vorlage von Nachweisen zum Vermögen aufzufordern. Nachdem keine Reaktion erfolgte, galt der Antrag bedauerlicherweise als zurückgezogen. Nach Einlangen aller Unterlagen im Oktober 2020 wurde das Verfahren fortgesetzt und erfolgte eine Zuerkennung von Mietbeihilfe ab August 2020.

## **Behindertenzuschlag verwehrt**

2021-0.209.816 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-369264/21, Bericht S. 85

Herr N.N. übermittelte am 25. Jänner 2021 gemeinsam mit dem Folgeantrag auf Mindestsicherung für die Zeit ab 1. März 2021 seinen Behindertenpass. Aus diesem Grund wurde ihm ab Jänner 2021 der Behindertenzuschlag und ab März 2021 weitere Mindestsicherung gewährt. Bis zur Einführung des Behindertenzuschlages ab 1. Mai 2020 war der Besitz eines Behindertenpasses kein Kriterium bei der Beurteilung der Leistung und wurden daher keine Aufzeichnungen darüber geführt, welche Mindestsicherungsbezieher\*innen einen solchen Pass irgendwann im Laufe von Vorverfahren bereits freiwillig übermittelt hatten. Herr N.N. bezieht laufend Mindestsicherung samt Behindertenzuschlag.

Im Zusammenhang mit der Einführung des Behindertenzuschlages ab 1. Mai 2020 informierte die MA 40 im April 2020 mittels einer gezielten Mailingaktion alle Kooperationspartner\*innen und damit auch alle Institutionen, Organisationen und Vereine aus dem gesamten Wiener Sozialbereich. Zugleich wurden die entsprechenden Informationen auf den digitalen Amtshelferseiten der Stadt Wien abgebildet und mit eigenen Presseaussendungen in den Medien verbreitet.

### ***ad 2.5.3. Rechte von Menschen mit Behinderung***

#### **Kein Betreuungsplatz für Kleinkind mit Behinderung**

2020-0.633.136 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-895950/20, Bericht S. 86

Der Patient war im Jahr 2020 bereits mehr als 2 Jahre als nicht mehr anstaltsbedürftig anzusehen und benötigte daher rechtlich gesehen keinen weiteren stationären Aufenthalt in einer Krankenanstalt, sondern eine Betreuung an einem geeigneten Wohn- und Pflegeplatz. Mit dem rechtlich bestehenden Erfordernis der Entlassung wurde jedoch noch zugewartet, um im Rahmen des Entlassungsmanagements die bestmögliche weitere Versorgung des Patienten sicherzustellen.

Der Antrag auf Förderung für Wohnen und Pflege langte am 16. Oktober 2018 im FSW ein und wurde für die Leistung Pflegeplatz unbefristet bewilligt. Es wurde, wie bei so kleinen Kindern üblich, eine Entlassung nach Hause erörtert und es erfolgte eine Abklärung zwischen FSW und MA 11, wie die Familie diesbezüglich bestmöglich unterstützt werden könnte.

Die Familie wurde seitens des FSW ausführlich über ambulante Pflegeangebote informiert und darüber, dass die Betreuung des Kindes zu Hause sofort beginnen könne. Die Familie lehnte die ambulanten Angebote des FSW ab und bestand ausschließlich auf eine stationäre Betreuung in der Wunscheinrichtung in Perchtoldsdorf. Mitarbeiter\*innen des FSW sind seit Ende 2018 im regelmäßigen Austausch mit dem Pflegezentrum Perchtoldsdorf und bemüht, die Aufnahme des Minderjährigen in der Wunsch-einrichtung seiner Eltern zu ermöglichen.

Da davon auszugehen war, dass das Kind zunächst nur auf eine Warteliste kommen würde, bot der FSW der Familie auch das Hilde-Umdasch-Haus in Amstetten als alternative Einrichtung zu Perchtoldsdorf an. Zum damaligen Zeitpunkt war dies die einzige Einrichtung, welche eine adäquate, individuell abgestimmte pädagogische, pflegerische und medizinische Betreuung und Förderung für den Minderjährigen anbieten konnte.

Diese adäquate Einrichtung wurde jedoch von den Eltern abgelehnt. Aufgrund der Entfernung der Einrichtung bot die MA 11 an, den Eltern die Fahrtkosten nach Amstetten zu ersetzen. Die Einrichtung stellt Eltern zudem günstige Übernachtungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Immer wieder legte der FSW den Eltern nahe, die gut erreichbare Einrichtung in Amstetten in Erwägung zu ziehen, weil es dort auch einen freien adäquaten Platz gab, der allen Kriterien umfassend gerecht wurde und umgehend in Anspruch genommen werden konnte, sodass kein Verbleib des Kindes in der Klinik mehr notwendig wäre.

Aufgrund der engen Terminvorgabe des Hilde-Umdasch-Hauses, konnte den Eltern nur eine Entscheidungsfrist bis 2. Oktober 2020 angeboten werden. Die nach Ablehnung der Transferierung getroffene Maßnahmen zum Wohl des Kindes (u.a. ein entsprechender Antrag an die MA 11, Medikationsumstellung), wurden zuvor in einem am 23. September 2020 einberufenen Konsil unter Einbeziehung auch WIGEV-externer Fachleute einstimmig beschlossen. Neben zwei Mitgliedern aus dem Institut für Ethik & Recht in der Medizin der Universität Wien sprach sich insbesondere auch die damalige Leiterin der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschaft dafür aus.

Die in Aussicht gestellte Transferierung nach Amstetten hätte den individuellen Heilversuch keinesfalls beeinträchtigt, da weder für die individuelle Anpassung des Medikaments noch für die sonstigen erforderlichen Kontrolluntersuchungen ein stationärer Aufenthalt erforderlich gewesen wäre.

Aufgrund der beharrlichen Ablehnung eines Transfers in eine für den Patienten geeignete Einrichtung durch die Eltern – die letztlich auch zum Verlust des Betreuungsplatzes in Amstetten führte – ist nach wie vor ein für die Gewährleistung der Aufrechterhaltung der medizinischen Versorgung essentielles „intermediate-care Bett“ in der Kinderstation für Akut-Neurorehabilitation der Klinik Favoriten für unbestimmte Zeit dauerhaft belegt.

Der WIGEV hat somit in diesem Fall all seine rechtlichen Verpflichtungen erfüllt, und sogar darüber hinaus intensive Bemühungen im Interesse des Patienten gesetzt.

Der Minderjährige befindet sich weiterhin auf der Warteliste des Pflegezentrums Perchtoldsdorf. Sobald ein Platz in dieser Einrichtung frei werden sollte, wird dieser der Familie angeboten.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass aufgrund des vielfältigen ambulanten Angebotes der Stadt Wien ein Großteil der Kinder – auch auf Wunsch der Eltern – zu Hause gepflegt und betreut werden kann. Ein Ausweichen auf spezialisierte Einrichtungen in Niederösterreich ist bei Bedarf möglich, aber nicht immer eine passende Alternative. Aus diesem Grund hat der FSW bereits Ende 2019 Gespräche mit dem Haus der Barmherzigkeit (HdB) in Wien aufgenommen. Es wurde die Schaffung einer stationären Leistung für Kinder und Jugendliche mit intensivem pflegerischen Bedarf bis hin zur Aufnahme beatmungspflichtiger Kinder und Jugendlicher initiiert.

Begleitet von intensivem Austausch zwischen den Expert\*innen des HdB und jenen der Abteilung für Kinder- und Jugendheilkunde der Klinik Favoriten sowie unter Einbezug der MA 11 (Kinder- und Jugendhilfe) liegt inzwischen ein Leistungskonzept vor. Der Einbindung der Zielgruppe in die Angebotsgestaltung kam ebenso großes Gewicht zu. Aufgrund dessen wurde im Auftrag des FSW eine Befragung betroffener Familien durch das Zentrum für Soziale Innovation durchgeführt. Es werden die notwendigen Umbaumaßnahmen sowie die organisatorischen Vorbereitungen getroffen.

Zwischenzeitlich bemüht sich der FSW selbstverständlich weiterhin, in Kooperation zwischen den Abteilungen für Kinder- und Jugendheilkunde der Kliniken Favoriten und Donaustadt sowie dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung des FSW, eine bedarfsgerechte Lösung für jedes einzelne Kind und jeden einzelnen Jugendlichen sowie deren Familien zu finden.

Anmerkung: Entgegen der Darstellung im vorliegenden Bericht, bestanden keineswegs „Unstimmigkeiten über die Finanzierungszuständigkeit“ zwischen MA 11 und FSW. Der FSW hat sich für die Organisation von ambulanten oder stationären Betreuungsmöglichkeiten für das Kind zuständig gesehen.

### **Kostenersatz für COVID-19-Tests von 24-Stunden-Betreuerinnen**

2020-0.769.479 (VA/BD-SV/A-1), MPRGIR-V-1113735/20,  
2020-0.854.309 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-195242/21, Bericht S. 88

Kostenersatz für Testungen von 24-Stunden-Betreuungskräften wurde nicht gezahlt. Kostenersatz über die Wirtschaftskammer Wien (WKW) wurde auch den Betreuungsagenturen ermöglicht.

2021-0.108.050 (VA/BD-GU/A-1), keine Befassung, Bericht S. 88

Obwohl die Abwicklung der Förderung der 24-Stunden-Betreuung zur Gänze beim Sozialministeriumsservice angesiedelt ist, mussten die Länder im Rahmen der Pandemie mit Maßnahmen (u.a. der Abwicklung des Testkostenersatzes) unterstützen, um die 24-Stunden-Betreuung in Zeiten der Pandemie aufrecht zu erhalten. In Wien erfolgte die Abwicklung der Maßnahmen über den FSW.

Die Soziallandesrät\*innen haben sich mit dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsument\*innenschutz darauf geeinigt, Screeningprogramme für 24-Stunden-Betreuungskräfte in jedem Bundesland aufzubauen. Darüber hinaus wurde entschieden, jene Kosten, die im Zeitraum März 2020 bis zum Aufbau des Screeningsprogramms für privat organisierte und finanzierte Testungen von 24-Stunden-Betreuungskräften aufgewendet wurden, zu ersetzen.

Die Auszahlung des Kostenersatzes in der Höhe von 85,-- EUR für im Inland erfolgte Testungen und 60,-- EUR pro im Ausland erfolgte Testungen pro Betreuungskraft und Monat wird in Wien durch die WKW organisiert und durchgeführt. Diese hat hierfür eigene Förderrichtlinien erstellt. Die Mittel, die die WKW für die Auszahlung aufwendet, werden über den FSW abgerechnet.

Seit der Bekanntgabe des Sozialministeriumservice, dass für Testkosten von 24-Stunden-Betreuungskräften ein Kostenersatz beantragt werden kann, arbeitete der FSW in enger Kooperation mit der WKW an der Umsetzung. Neben der umgehend von der WKW erstellten Förderrichtlinie, waren rechtliche, organisatorische, personelle und technische Vorbereitungen und Maßnahmen notwendig, um sicherzustellen, dass die Anträge innerhalb einer angemessenen Frist bearbeitet werden können. Nachdem die WKW vom FSW beauftragt wurde, den Testkostensersatz für in Wien tätige 24-Stunden-Betreuungskräfte abzuwickeln und die dafür notwendigen Vorarbeiten abgeschlossen wurden, konnten Anträge auf Kostenersatz von den 24-Stunden-Betreuungskräften ab Mitte Dezember 2020 bei der Wirtschaftskammer Wien eingereicht werden.

#### **ad 2.5.4. Gesundheit**

##### **Ärztliches Zeugnis falsch ausgefüllt**

2021-0.455.600 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR-V-799441/21, Bericht S. 89

Bezugnehmend auf die Einzelfallbeschwerde betreffend die nicht korrekte Befüllung eines ärztlichen Zeugnisses für die Bestellung einer Erwachsenenvertretung, verweist der WIGEV auf an sich gut etablierte Vorgehensweisen, die auch in einer Dienstanweisung, die für sämtliche Kliniken gilt, schriftlich festgehalten sind. Schwierigkeiten im Einzelfall können – trotz aller Vorkehrungen – jedoch im komplexen Krankenhausalltag nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Bei Schulungen wird in Zukunft verstärkt darauf geachtet, dass die Normen und Regeln in diesem sensiblen Bereich noch besser zur Umsetzung gelangen. Der Einzelfall wurde im Sinne des Antragstellers bzw. dessen Vertreter erledigt.

##### **Keine Besuchsmöglichkeiten nach Geburt wegen COVID-19**

2020-0.855.260 (VA/W-GES/A-1), MPRGIR-V-1216536/20, Bericht S. 90

Bezugnehmend auf die Einzelfallbeschwerde betreffend die eingeschränkten Besuchsmöglichkeiten nach der Entbindung, verweist der WIGEV erneut auf die zum damaligen Zeitpunkt bestehenden rechtlichen Möglichkeiten (§ 11 Abs. 7 der 4. COVID-19-SchuMaV), bei entsprechender sachlicher Begründung strengere Besuchsregeln im Rahmen lokaler Präventionskonzepte von Krankenanstalten zu erlassen. Da die Klinik Floridsdorf eines von nur zwei Perinatalzentren in Ost-Österreich betreibt, wurden die strengen Besuchsregeln erlassen, um die Infektionsgefahr in diesem kritischen Setting so gering wie möglich zu halten und damit den Betrieb der Station im Interesse der Patient\*innen zu sichern. Der maßvolle Ausgleich zwischen Patient\*innensicherheit und Patient\*innenrechten erscheint mitunter schwierig umzusetzen. Der WIGEV bedauert daher damit einhergehende Unannehmlichkeiten im Einzelfall.

## ***Amtsführende Stadträtin für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen***

---

### ***ad 2.6.1. Wassereintritt durch Wohnhaussanierung***

2021-0.026.611 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-82170/21, Bericht S. 92

Seitens Wiener Wohnen fanden Überprüfungen vor Ort statt. Die erforderlichen Maßnahmen wurden veranlasst und Empfehlungen betreffend Lüftungsverhalten ausgesprochen, denen der Mieter allerdings nicht vollständig nachkam. Weiters wurde eine der einschlägigen Judikatur entsprechende Mietzinsminderung gewährt. Der angebotene Wohnungswechsel wurde nicht in Anspruch genommen.

### ***ad 2.6.2. Keine Mietzinsminderung trotz lärmintensiver Stemmarbeiten***

2021-0.528.703 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-959236/21, Bericht S. 93

Wiener Wohnen als Vermieterin ist im Sinne der gesetzlichen Erhaltungspflicht angehalten, erforderliche Instandsetzungsarbeiten in den Mietobjekten, hier konkret einer Brandwohnung, durchzuführen. In diesem Zusammenhang ist eine Information an die Mieter\*innengemeinschaft nicht erforderlich. Solche Arbeiten sind grundsätzlich auch als ortsüblich anzusehen und beeinträchtigen daher den bedungenen Gebrauch der Mietobjekte der anderen Hausbewohner\*innen nicht. Nach eingehender Prüfung wurde im Hinblick auf die umfangreicheren Arbeiten und die Lage der Wohnung der Beschwerdeführerin eine Mietzinsminderung angeboten und akzeptiert.

### ***ad 2.6.3. Verzögerung der Instandsetzung einer neu angemieteten Gemeindewohnung***

2021-0.561.985 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-980403/21, Bericht S. 94

Nach der Mietermeldung erfolgte ein Termin vor Ort, wobei nach Abschluss der Prüfung durch den beauftragten Bodenleger die Erneuerung des Parkettbodens erforderlich war. Für den Zeitraum der Beeinträchtigung erfolgte eine Mietzinsfreistellung.

#### ***ad 2.6.4. Entrümpelung ohne schriftliche Verständigung***

2021-0.560.451 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-979952/21, Bericht S. 95

Aufgrund der Bekämpfung eines Rattenbefalls im Kellerabteil mussten die Gegenstände einer Mieterin in einem Nebenraum im Keller zwischengelagert werden. Nach Durchführung der Arbeiten wurde die Mieterin mehrmals persönlich ersucht, die Gegenstände wieder in ihr Kellerabteil zu bringen. Der im Zusammenhang mit der Entrümpelung stehende Rechnungsbetrag wurde von Wiener Wohnen storniert. Weiters erklärte sich Wiener Wohnen bereit, von der Mieterin allfällige Schadenersatzforderungen zu prüfen, wobei solche nicht geltend gemacht wurden.

#### ***ad 2.6.5. Käferbefall einer Gemeindewohnung***

2021-0.441.312 (VA/W-G/B-1), MPRGIR-V-845863/21, Bericht S. 96

Im Zusammenhang mit Maßnahmen hinsichtlich eines Befalles von Pelzkäfern, welche als Lästlinge ohne Gesundheitsgefährdung anzusehen sind, wurde der Mieterin kulanzhalber eine dauerhafte Ersatzwohnung angeboten und dieses Angebot wurde angenommen.

## ***Bericht der Volksanwaltschaft, Präventive Menschenrechtskontrolle***

Zum 43. Bericht an den Wiener Landtag wurde von der Volksanwaltschaft der Band, Präventive Menschenrechtskontrolle, zur geschäftsordnungsgemäßen Behandlung vorgelegt. Dieser Band beinhaltet unter anderem Feststellungen die Verwaltung des Landes Wien betreffend.

### ***Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport***

---

#### ***ad 2.1. Alten- und Pflegeheime***

##### ***ad 2.1.3. Im zweiten Jahr der COVID-19-Pandemie***

2021-0.187.322 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.133.036 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.147.875 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.007.421 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.761.690 (VA/W-SOZ/A-1), keine Befassung, Bericht PM S. 30

Angehörige der Gesundheitsberufe, die schwer oder chronisch kranke sowie hochbetagte Menschen versorgen, aber auch in Pflegeeinrichtungen Beschäftigte der Sozialbetreuungsberufe und der Hauswirtschaft trifft in Bezug auf ihre Impfentscheidung eine berufliche Verantwortung, die gegenüber den ihnen anvertrauten Personen wahrzunehmen ist. Diesem Umstand wird im WIGEV dadurch Rechnung getragen, dass bei Eintritt in ein Dienstverhältnis der entsprechende Impfnachweis vorgelegt werden muss und allen bereits in den Einrichtungen Beschäftigten Impfungen niederschwellig zur Verfügung gestellt wurden und werden.

Die praktikable und leicht zugängliche kostenlose Testinfrastruktur Wiens wurde im Bericht lobend hervorgehoben. Ebenso positiv erwähnt wurde die Einrichtung von Isolier- und Quarantäneeinheiten in den Pflegeeinrichtungen des WIGEV, die es ermöglicht haben, die Bewohner\*innen nicht in Kliniken zu transferieren, sondern sie im fast gewohnten Umfeld (nur in einem anderen Wohnbereich) zu behalten.

Durch den Einsatz von Tablets konnte zudem trotz der erforderlichen und vorgegebenen Beschränkungen eine laufende Kommunikation mit Angehörigen größtenteils sichergestellt werden. Die Betreuung wurde hauptsächlich in den Wohnbereichen im kleinen Rahmen abgehalten, auch dies wird im Bericht lobend erwähnt.

Die COVID-19 Pandemie war und ist eine unvergleichbare Herausforderung für den gesamten Pflege- und Gesundheitsbereich. Das hohe Engagement, die Professionalität und nicht zuletzt der Einfallsreichtum, mit denen Pflegekräften diesen Herausforderungen begegneten, sind mehr als beeindruckend. In Wien haben sich von Beginn an sämtliche Fachabteilungen der Stadt darum bemüht, die Pflegeeinrichtungen aller Settings und deren Mitarbeiter\*innen bestmöglich bei der Bewältigung immer neuer Herausforderungen zu unterstützen. So wurden zum Beispiel unmittelbar Quarantänequartiere für Menschen geschaffen, die aufgrund einer COVID-19-Erkrankung einen Pflege- und Betreuungsbedarf entwickeln, der im bestehenden Setting nicht ausreichend abgedeckt werden kann. Hierzu zählen Kund\*innen der mobilen Dienste ebenso, wie jene mit 24-Stunden-Betreuung, Kund\*innen der Wohnungslosenhilfe oder jene in Einrichtungen der Behindertenhilfe. Zudem wurden zur Unterstützung der FSW-Partnerorganisationen bei der Bewältigung der COVID-19-Pandemie und zur Sicherstellung der Pflege und Betreuung zahlreiche Entlastungsmaßnahmen umgesetzt. Dazu zählen u.a. die Schaffung eines Hygiene-Mentoring-Teams zur fachlichen Hilfestellung hinsichtlich erweiterter Hygiene- und Infektionskontrollmaßnahmen in Bezug auf COVID-19 sowie die Einrichtung von sogenannten Quarantänequartieren „Demenz“, in denen Menschen mit Demenz bei einer COVID-19 Infektion ohne den Einsatz von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen versorgt und gleichzeitig nicht-infizierte Bewohner\*innen geschützt werden konnten.

Hinsichtlich der COVID-19-Impfung ist anzumerken, dass die mangelnde Kommunikation und nicht stringente Vorgehensweise des Bundes (Impfpflichtgesetz für Gesundheitsberufe -> Allgemeine Impfpflicht -> keine Impfpflicht) nicht förderlich im Hinblick auf die Impfbereitschaft der Pflegekräfte waren.

#### **ad 2.1.4. Personalmangel – Pflegereform weiterhin ausständig**

2021-0.778.386 (VA/W-SOZ/A-1), GED-M/16.669/21/RCO,  
2021-0.823.372 (VA/W-SOZ/A-1), MPRGIR-V-1479349/21, Bericht PM S. 36

2021-0.888.060 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.778.468 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.469.044 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.520.190 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.778.478 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.187.322 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.007.421 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.469.044 (VA/W-SOZ/A-1),  
2022-0.031.299 (VA/W-SOZ/A-1), keine Befassung, Bericht PM S. 36

Der Personalmangel in Pflegeeinrichtungen war bereits vor der Pandemie bemerkbar. Durch das Projekt „Pflege Zukunft Wien“ wurden im vorigen Jahr zusätzliche Ausbildungsplätze geschaffen und mit der geplanten Umsetzung aus der Pflegereform (Stipendium) sollten diese auch intensiv genutzt werden können.

#### **ad 2.1.5. Gewaltschutz und Umgang mit Misshandlungsvorwürfen**

2021-0.778.478 (VA/W-SOZ/A-1), keine Befassung, Bericht PM S. 41

Die Ausarbeitung und Umsetzung eines Gewaltschutzkonzepts sowie zahlreiche – auch virtuelle – Fortbildungen zum Thema Umgang mit Misshandlungsvorwürfen wurden vor allem im Bereich der Pflegeeinrichtungen auch in der Zeit der Pandemie intensiv umgesetzt.

Mit der Etablierung des Sicherheitsboards für Gewaltprävention und Sicherheitsmanagement werden in jeder Einrichtung Deeskalationsteams eingerichtet. Im Team befinden sich ausgebildete Trainer\*innen für Deeskalationsmanagement (meist aus den Pflegeberufen). Mit Fallbesprechungen können damit umgehend individuelle Entlastungen herbeigeführt werden.

Das sogenannte Liaisonsteam, bestehend aus einer\*in Psychiater\*in und einer psychiatrischen Pflegeperson, war auch während der Pandemie in den Pflegeeinrichtungen des WIGEV bei den Behandlungsteams, um auf aktuelle Fragen und Herausforderungen umgehend reagieren zu können.

Deeskalation und Gewaltschutz sowie die Sicherstellung einer adäquaten personellen Situation inkl. der Etablierung von Supervision und ethischen Fallbesprechungen sind im gesamten WIGEV wesentliche Maßnahmen zur Verhinderung von Gewaltereignissen.

Eine sehr gut besuchte – hybride – Fortbildung zum Thema Gewaltschutzgesetz brachte Führungskräften und Mitarbeiter\*innen der Basis die innerbetrieblichen Prozesse nahe, vermittelte auch mit Praxisbeispielen, wie mit Meldungen von Misshandlungsvorfällen umzugehen ist und wann in welcher Form Gesundheitsberufe ihre gesetzliche Anzeigepflicht erfüllen müssen. Der rege Austausch der unterschiedlichsten Berufsgruppen sollte auch für den unmittelbaren Alltag die Wissensweitergabe an Kolleg\*innen erleichtern.

### **ad 2.1.8. Positive Wahrnehmungen**

2021-0.007.421 (VA/W-SOZ/A-1),keine Befassung, Bericht PM S. 47

Das Kriseninterventionsteam, bestehend aus Psycholog\*innen und einer\*s Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerin bzw. pflegers mit Spezialisierung auf psychiatrische Gesundheits- und Krankenpflege, wird im Bericht lobend erwähnt und hat zu einer Entlastung des Personals geführt.

Das Projekt „Vitablick“ (virtuelle 3D Rundgänge mittels einer VR-Brille) wurde in einer der Einrichtungen getestet. Die Leitung verwies darauf, dass es von einigen Bewohner\*innen sehr gut angenommen wurde, jedoch intensiv begleitet werden muss. Deshalb wurde beschlossen, bei Entspannung der COVID-19-Situation, nochmals darauf zurückzugreifen.

2021-0.823.372 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1479349/21, Bericht PM S. 47

Der Personalschlüssel ist ein wesentliches Element der adäquaten Versorgung der Bewohner\*innen, jedoch wären als Vorstufe österreichweit einheitliche Qualitätskriterien festzuhalten. Wenn den Einrichtungen bekannt gemacht wird, welche Qualität gefordert ist, könnte auch der Personalschlüssel entsprechend berechnet bzw. angepasst werden. Grundsätzlich bekennt sich der WIGEV zur Notwendigkeit der Personalbedarfsberechnung für den allg. Pflegebereich sowie Geriatrischen- und Langzeitpflegebereich (PBB Pflege und PBB für die geriatrische Langzeitpflege), die Berechnungen werden WIGEV-intern auch kontinuierlich überprüft und bei entsprechendem Bedarf auch angepasst.

Aufgrund der schwierigen COVID-19 Situation konnte die nochmalige Vorstellung des Instruments Supervision durch die Psychologische Beratungsstelle nicht – wie vorgesehen – in Form einer innerbetrieblichen Fortbildung für das Jahr 2022 erfolgen. Es wurde daher in den Stationsleitungssitzungen das Supervisionsangebot in Form von Broschüren und Verweisen auf das Intranet besprochen und in Folge den Mitarbeiter\*innen nähergebracht. In den Pflegeeinrichtungen haben mittlerweile einige Wohnbereiche das Angebot einer Supervision angenommen.

## **ad 2.2. Krankenhäuser und Psychiatrien**

### **ad 2.2.2. Dauerbaustelle Kinder- und Jugendpsychiatrie**

2021-0.630.741 (VA/BD-GU/A-1), MPRGIR-V-1258176/21,  
2021-0.498.549 (VA/W-GES/A-1), keine Befassung, Bericht PM S. 50

Die primäre Thematik, mit der sich der WIGEV angesichts der Aufrechterhaltung bzw. dem Ausbau der Versorgung der Bevölkerung mit Anstaltsleistungen im Bereich Kinder- und Jugendpsychiatrie konfrontiert sieht, ergibt sich nicht im infrastrukturellen Bereich, sondern vor allem aufgrund der Tatsache des fachärztlichen Personalmangels, der insofern als „Flaschenhals“ für alle versorgungsrelevanten Bemühungen zu sehen ist.

Die Österreichische Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie hat diesbezüglich bereits in ihrem Positionspapier vom 1. Oktober 2020 festgehalten, dass aus deren Sicht hauptsächlich folgende Maßnahmen eine Verbesserung der Verfügbarkeit von Fachärzt\*innen für Kinder- und Jugendpsychiatrie ermöglichen würden:

- 1) Erweiterung des Ausbildungsschlüssels
- 2) Öffnung eines Zusatzfaches für eine Ausbildungsperiode
- 3) Qualifizierung von Fachärzt\*innen für Kinder- und Jugendpsychiatrie
- 4) Stärkung des Faches Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapeutische Medizin in der studentischen Lehre

Zu Punkt 1 wurde mit Verordnung des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz vom 7. Februar 2022, mit der die Ärztinnen-/Ärzte-Ausbildungsordnung 2015 (ÄAO 2015) geändert wurde (2. Novelle der ÄAO 2015), ein vereinfachter Ausbildungsschlüssel im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie zugelassen. Diese Erleichterung wird vom WIGEV begrüßt. Zu den Punkten 2 bis 3 sind bis dato die ausbildungsrechtlichen Grundlagen für einen vereinfachten Berufszugang zur Kinder- und Jugendpsychiatrie in den ausbildungsrechtlichen Vorschriften vom Bund bzw. der Österreichischen Ärztekammer leider nicht geschaffen worden. Punkt 4 fällt in den universitären Zuständigkeitsbereich.

Nichtsdestotrotz wird der WIGEV im Rahmen seiner Möglichkeiten als Unternehmung der Stadt Wien weiterhin darauf hinwirken, dass in diesen legislativen bzw. strategischen Bereichen Fortschritte erzielt werden. Zusätzlich prüft der WIGEV derzeit, inwiefern er seine Attraktivität als Arbeitgeber für Fachärzt\*innen für Kinder- und Jugendpsychiatrie durch personalstrategische Maßnahmen erhöhen kann.

Dem WIGEV ist die Wichtigkeit sowie seine rechtliche Verpflichtung zur Verfügungsstellung von modernen und dem Stand der Medizin entsprechenden geeigneten infrastrukturellen Voraussetzungen im Bereich der Psychiatrie sehr bewusst.

In der von der Volksanwaltschaft angesprochenen Klinik Favoriten wird derzeit ein großes infrastrukturelles Projekt zur Modernisierung der Räumlichkeiten umgesetzt. Errichtet wird ein Modul-Zubau beim Bestandsgebäude. Die vorbereitenden Maßnahmen zur Umsetzung sind bereits erfolgt.

Ferner startete im Frühjahr 2021 auf Basis einer Kooperation des WIGEV mit dem Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien im Rahmen des Psychiatrischen und Psychosomatischen Versorgungsplans Wien 2030 (PPV) ein Pilotprojekt in der Region Favoriten mit folgenden Zielsetzungen:

- verschränkte personelle Zusammenarbeit zwischen dem Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien und dem WIGEV
- Entwicklung gemeinsamer Behandlungs- und Betreuungskonzepte
- Strukturierung der Übergabeprozesse, um die Behandlungs- und Betreuungskontinuität für die Patient\*innen zu gewährleisten
- Entlastung des stationären bei gleichzeitiger Stärkung des ambulanten Bereiches
- Etablierung von Regionalversorgungsplattformen (inkl. Komplementärversorgung in der Region)
- Aufbau und Erprobung einer aufsuchenden und nachgehenden Abklärung und Behandlung mittels multiprofessioneller Teams

Die noch vorhandenen psychiatrischen Behandlungsressourcen aus der aufzulassenden Klinik Penzing werden im Zuge der WIGEV-weiten Modernisierung von Strukturen in den nächsten Jahren sukzessive in modernere Strukturen anderer Einrichtungen umgeschichtet und auf die dann vorhandenen sieben Kliniken in den drei Regionen aufgeteilt. Dieser Prozess der Umschichtung psychiatrischer Ressourcen hat bereits begonnen (Übersiedlung der 2. Psychiatrische Abteilung und Psychotherapeutische Medizin von der Klinik Penzing in die Klinik Hietzing).

Aufgrund der europaweit bestehenden Mangelfachsituation im Fachbereich der KJP war es trotz umfangreicher Rekrutierungsmaßnahmen bisher nicht möglich, ausreichend Fachärzt\*innen für die Kinder- und Jugendpsychiatrie der Klinik Hietzing zu lukrieren, um alle Betten betreiben zu können. Es sind daher aktuell (Stichtag 12.7.22) in der KJP der Klinik Hietzing neun Betten gesperrt (43 systemisierte Betten/34 offen). An der KJP des Universitätsklinikums AKH Wien sind aufgrund von Pflegefachkräftemangel 6 Betten gesperrt (30 systemisierte Betten /24 offen).

#### Ausbildung von diplomiertem Pflegepersonal im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie:

Der WIGEV bietet das Bachelorstudium Gesundheits- und Krankenpflege in Kooperation mit der Fachhochschule Campus Wien (FHCW) an. Das Curriculum der FHCW enthält sowohl zielgruppenspezifische Lehrinhalte betreffend die „Pflege von psychiatrischen Patientinnen- und Patientengruppen“, als auch die „Gesundheits- und Krankenpflege von Kindern und Jugendlichen“. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Praktika zu absolvieren.

Damit werden bereits im Rahmen der Grundausbildung erste Schwerpunkte gesetzt, die auf einen Berufseinstieg in diesen Spezialbereichen vorbereiten.

Auf Initiative des WIGEV wird in Kooperation mit der Fachhochschule Campus Wien sowohl für die Kinder- und Jugendlichenpflege als auch die psychiatrische Gesundheits- und Krankenpflege zweimal jährlich ein akademischer Lehrgang, der auch für Personen ohne Bachelorabschluss zugänglich ist und mittels ECTS im tertiären Bereich anschlussfähig ist, im Dienstverhältnis angeboten.

Diese Möglichkeit stößt auf großes Bewerber\*inneninteresse. Der akademische Lehrgang für psychiatrische Gesundheits- und Krankenpflege kann auch vom PSD Wien genutzt werden.

#### Rekrutierung von Personal zur Beseitigung des Fachärztemangels in der Kinder- und Jugendpsychiatrie:

Der WIGEV versucht bereits seit 2021, im gesamten deutschen Sprachraum geeignetes Personal zu rekrutieren und ist auf einschlägigen Messen und Veranstaltungen mit Berater\*innen aus der betroffenen Berufsgruppe präsent. Die finanziellen Rahmenbedingungen/Verdienstmöglichkeiten sind gesetzlich geregelt. Darüber hinaus bietet der WIGEV Turnusärzt\*innen in Ausbildung zur Fachärztin/zum Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie und psychotherapeutische Medizin finanzielle Zuschüsse zu den anfallenden Ausbildungskosten im Rahmen der Ausbildungsinhalte für psychotherapeutische Medizin an.

#### Transitionspsychiatrie:

An der Transitionspsychiatrie der Klinik Floridsdorf besteht mittlerweile Vollbetrieb, es werden alle 14 Transitionsbetten betrieben, (vier Akutbetten und zehn Subakutbetten). Die Umsetzung des Konzeptes zum stufenweisen Aufbau der Transitionspsychiatrie in der Klinik Floridsdorf zusätzlich zur Transitionspsychiatrie in der Klinik Hietzing ist erfolgt. Mittlerweile stehen in der Klinik Floridsdorf für die Patient\*innenversorgung vier zusätzliche Akutbetten für 16- bis 18-Jährige und zehn Betten für 16- bis 25-Jährige zur Verfügung.

#### Home Treatment:

Das Projekt Home Treatment in der Kinder- und Jugendpsychiatrie ist eine Kooperation zwischen dem PSD Wien und der Medizinischen Universität Wien (MedUni Wien) und ist seit März 2021 in der Umsetzung.

Im Rahmen des Projekts behandelt und betreut jeweils ein multiprofessionelles Home-Treatment Team aus dem ambulanten (Extended SoulSpace - PSD) und dem stationären (Universitätsklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie) Setting, im Sinne einer tagesklinischäquivalenten/ stationsäquivalenten Behandlung die Kinder und Jugendlichen

für eine längere Behandlungsepisode von drei bis sechs Monaten in ihrem persönlichen Lebensumfeld:

- Seit Mai 2021 wurden 25 Kinder- und Jugendliche durch die zwei Home-Treatment Teams umfassend versorgt.
- Die Patient\*innen erhalten durchschnittlich 4 Mal pro Woche therapeutische Leistungen durch die multiprofessionellen Teams.

Die Anzahl der Home-Treatment Teams wird ab Juli 2022 sukzessive ausgebaut.

#### ***ad 2.2.4. Durchführung der Schwerpunktbesuche***

##### **Deeskalations- und Sicherheitskonzepte sowie Schulungsmaßnahmen**

2021-0.433.564 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-990600/21, Bericht PM S. 55

Die Volksanwaltschaft stellt fest, dass Institutionen ein systematisches und strukturiertes Deeskalationsmanagement brauchen. Dieses soll in Form eines Deeskalations- und Sicherheitskonzepts mit einer Festlegung von Begrifflichkeiten, Gegebenheiten, vorhandenen Ressourcen, Erwartungen und Zielen umgesetzt sein.

Der Wiener Gesundheitsverbund verfügt über ein solches Konzept mit der Bezeichnung „Strategie Gewaltprävention und Aggressionsmanagement“, in dem

- die Begriffe Aggression und Gewalt definiert,
- das Modell „Gewaltfreie Institution“ nach David Leadbetter, die Grundhaltung und Werte des WIGEV (Sicherheit, Nulltoleranz, Schutz, Dokumentation, Unterstützung, Selbstschutz vor Fremdschutz)
- und die drei wesentlichen Säulen des Aggressions- und Sicherheitsmanagements (klare Politik und Verfahrensanweisungen, Risikoassessment sowie Personalschulung und Training) beschrieben werden.

##### Sicherheitsboard Gewaltprävention und Aggressionsmanagement:

Es wurde ein Sicherheitsboard eingerichtet, das für alle Wiener Städtischen Krankenhäuser zuständig ist. Zusammensetzung und Kompetenzen des Boards sind in der „Geschäftsordnung des Sicherheitsboards Wiener Gesundheitsverbund (WIGEV) für Gewaltprävention und Aggressionsmanagement“ geregelt.

2021-0.469.048 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-942427/21, Bericht PM S. 55

### Deeskalationsschulungen:

Der WIGEV hat eine führende Rolle in Bezug auf Deeskalationsschulungen in Österreich. Es haben alle Mitarbeiter\*innen sämtlicher Berufsgruppen die Möglichkeit, an solchen Schulungen teilzunehmen. Durchlaufende Werbemaßnahmen in Form von Aussendungen und im Rahmen von Mitarbeiter\*innenorientierungsgesprächen wird auf solche Schulungen aufmerksam gemacht. Während des Höhepunkts der Pandemie waren Schulungsmaßnahmen in Präsenz nicht immer erlaubt (rote Corona-Ampel – Untersagung von Veranstaltungen), die internen Schulungen wurden daher temporär ausgesetzt. Nach Aufhebung der Kontakteinschränkungen wurden die Schulungen fortgesetzt, Deeskalation wird zudem seit Jahren in der Pflegeausbildung des WIGEV unterrichtet.

### **Personalausstattung**

2021-0.498.516 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-884135/21, Bericht PM S. 55

#### 1:1 – Betreuung:

Die Notwendigkeit einer 1:1 Betreuung ist immer einzelfallbezogen zu beurteilen. Die überwiegende Zahl der Patient\*innen möchte lieber allein gelassen werden und würde durch eine ständig anwesende Person ihre Intimsphäre gestört erleben und auch weiter beunruhigt werden. Eine (kontinuierliche) 1:1 Betreuung ist in solchen Fällen therapeutisch kontraproduktiv.

2021-0.433.564 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-990600/21, Bericht PM S. 57

Die Dienstpostenberechnungen erfolgen im WIGEV nach der Psychiatrie-Personalverordnung. Die Berechnungen werden intern kontinuierlich überprüft und bei entsprechendem Bedarf auch angepasst.

Für Abwesenheiten aufgrund von Sonderausbildungen von Pflegekräften, die sich über einen längeren Zeitraum erstrecken, werden Ausgleichsdienstposten aus Kapazitäten des WIGEV zur Verfügung gestellt.

### Therapeutisches Personal an der Klinik Landstraße:

Seitens der Klinik Landstraße wurden 2022 insgesamt fünf ambulante Tagesbehandlungsplätze beim Wiener Gesundheitsfonds (WGF) eingereicht, die auch eine vorläufige Genehmigung erhielten. Im Zuge der Beantragung wurde für diese fünf ambulanten Tagesbehandlungsplätze kein therapeutisches Personal angegeben. Auf Basis des von der Volkswirtschaft aufgestellten Bedarfsmodells (50 % Einzeltherapie und 50 % Gruppentherapie für täglich drei Stunden therapeutische Leistungen), ergibt sich (inkl. 20 % Ausfallszeit) für fünf ambulante Tagesbehandlungsplätze ein zusätzlicher Dienstpostenbedarf von 1,35 Vollzeitärzten (VZÄ). Abzüglich dem Ist-Stand von 9,75 VZÄ ergibt dies einen Mehrbedarf von 0,6 VZÄ.

Im Zuge der definitiven Antragsstellung an den WGF im Herbst 2022 wird auf Basis der Leistungsabrechnung der Bedarf an ambulanten Tagesbehandlungsplätzen oder ambulanten tagesstrukturierten Behandlungsplätzen sowie der dafür notwendige therapeutische Dienstpostenbedarf mit der Klinik Landstraße geklärt werden.

Zum Thema der Ausbildung von geeigneten Personal für die Psychiatrie bzw. die Kinder- und Jugendpsychiatrie wird auf die Ausführungen zu Punkt 2.2.2. verwiesen.

### **Raumausstattung und Atmosphäre**

### Klinik Hietzing:

Die Raumatmosphäre der Risikobereiche, aber auch die Wartezonen und die direkten Aufnahmebereiche in jeder Ebene wurden mit Farben aufgelockert, wobei Farben und Materialien Verwendung fanden, die Beruhigung und Entspannung zulassen. Die schlechte Akustik mit der langen Nachhallzeit wurde verändert, Farben und Materialien so abgestimmt, dass keine äußeren negativen Reize gesetzt werden. Ebenso wurden Beleuchtungsmittel so ausgetauscht, dass es nicht zu Reizüberflutungen oder Blendungen durch grelles Licht kommen kann. Zur Orientierungshilfe wurden bereits funkgesteuerte Uhren in den Risikozimmern angebracht.

Die Implementierung eines Leitsystems für den Pavillon 1 wurde in der Kollegialen Führung bereits vereinbart und ist für das Jahr 2022 avisiert.

2021-0.469.048 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-942427/21, Bericht PM S. 61

Der Baubeginn des Interimszubaus fand im April 2022 statt. In den geplanten 5 konzentrierten Arbeitstagen mit hoher Lärm- und Staubbelastung zwischen 4. und 8. Juli 2022 erfolgte eine tagesklinische Betreuung außerhalb des Pavillon P in der Klinik Favoriten, akutpsychiatrische Patient\*innen wurden in täglich einvernehmlich geplanter Abstimmung mit allen Regionalabteilungen zwischenzeitlich an diesen aufgenommen; drei Patient\*innen wurden wieder rückübernommen.

Der Modulbau soll bis Spätherbst 2022 in Betrieb genommen werden.

Im Anschluss wird der Altbestand adaptiert und auf Ein- und Zweibettzimmer umgebaut, eine Bettenreduktion erfolgt nicht. Dadurch entsteht ein großer Flächenzugewinn, durch den sich die Stationsabläufe im Betrieb deutlich besser abbilden lassen und moderne Konzepte (Risikozimmer) umgesetzt werden können.

Das Neubauprojekt befindet sich in der Planungsphase.

2021-0.469.056 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-942573/21, Bericht PM S. 55

#### Universitätsklinikum AKH Wien:

Es steht außer Zweifel, dass die architektonische Gestaltung des Universitätsklinikums für Psychiatrie und Psychotherapie nicht mehr ganz zeitgemäß ist. Ein Neubau ist jedoch ab 2030 geplant.

Die Pläne zum Umbau der IMC-Station 04C sind freigegeben. Die Bauarbeiten beginnen im August 2022. An der IMC-Station 04C werden nach Abschluss der Bauarbeiten keine 4-Bett-Zimmer mehr vorhanden sein. An den anderen Stationen können die 4-Bett-Zimmer derzeit nicht reduziert werden. Die geschlechtshomogene Belegung ist für die Mitarbeiter\*innen ein wichtiger Aspekt im Entscheidungsbaum der Aufnahme. In der täglichen Praxis müssen gegenwärtig allerdings auch der Andrang, der Schweregrad der Erkrankung sowie die faktischen räumlichen Gegebenheiten berücksichtigt werden.

Der Akutbehandlungsraum der Ambulanz wurde vor einigen Jahren umgebaut und mit einer zweiten Tür für eine eventuell notwendige Flucht versehen. In den anderen Behandlungsräumen der Ambulanz werden üblicherweise nur ausreichend stabile Patient\*innen behandelt. An den Stationen wird in Abhängigkeit vom aktuellen Zustand der einzelnen Patient\*innen von Fall zu Fall entschieden, in welchem Raum therapeutische Gespräche bzw. diagnostische Maßnahmen durchgeführt werden. Zudem ist an den Stationen ausreichend Personal vorhanden, um gegebenenfalls deeskalierend einwirken zu können.

Hinsichtlich der Anregung der Volksanwaltschaft zu einer besseren Durchmischung von untergebrachten und nicht-untergebrachten Patient\*innen besteht seit kurzem die Möglichkeit mit „Patient\*innenarmbändern“ zu arbeiten. Das führt nun dazu, dass es in Zukunft

möglich sein wird, die Stationstür auf der Station 5B auch abzuschließen, sodass Patient\*innen, die die Station verlassen dürfen (weil sie nicht gemäß Unterbringungsgesetz (UbG) untergebracht sind), dies jederzeit tun können, während Patient\*innen, die nach UbG untergebracht sind, am Verlassen der Station technisch gehindert werden.

#### Installation von Wanduhren – Universitätsklinikum AKH Wien:

In einigen Stationen sind die Wanduhren bereits in allen Krankenzimmern installiert. An der IMC-Station 04C werden die Wanduhren im Rahmen der jetzt beginnenden Bauarbeiten installiert. Für alle anderen Stationen sind die Wanduhren bestellt.

2021-0.498.516 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-884135/21, Bericht PM S. 55

#### Klinik Penzing:

Die 1. Psychiatrische Abteilung übersiedelt im letzten Quartal 2023 in die Klinik Hietzing, die 3. Psychiatrische Abteilung übersiedelt im selben Zeitraum in die Klinik Ottakring. Die Kollegiale Führung der Klinik Penzing hat aktuell eine Bedarfserhebung hinsichtlich baulicher Adaptationsmaßnahmen, die bis zum Umzug noch ökonomisch und zeitlich sinnvoll gesetzt werden können, beauftragt. An der 1. Psychiatrischen Abteilung wurden bereits entsprechende Ausmalarbeiten durchgeführt, Therapieräumlichkeiten sind vorhanden.

#### **Freiheitsbeschränkende Maßnahmen**

2021-0.414.965 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-784877/21,  
2021-0.469.056 (VA/BD-GU/A-1),MPRGIR-V-942573/21, Bericht PM S. 55

#### Fixierungen

Die im Bericht thematisierten freiheitsbeschränkenden Maßnahmen werden im WIGEV durch die SOP „Freiheitsbeschränkende Maßnahmen gemäß Heimaufenthaltsgesetz“ und die SOP „Gurtenfixierung“ detailliert geregelt. Die SOPs enthalten ausführliche Handlungsanweisungen zur verpflichtenden Dokumentation und Nachbesprechung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen.

Es ist der hochfrequenten Belegung der Risikozimmer (und den Räumen mit unterstützender Videokamerafunktion) geschuldet, dass unter Umständen zwei Patient\*innen gleichzeitig in einem Raum behandelt werden müssen. Der WIGEV ist jedoch bestrebt, eine solche Situation zu vermeiden. Sollte keine andere Möglichkeit bestehen, wird in diesen Ausnahmefällen durch engmaschige Beobachtung bis hin zur 1:1-Betreuung und Videoüberwachung die Patientensicherheit gewährleistet.

Die Fixierungsmaterialien können in den Risikozimmern nicht vollständig entfernt und an anderen Orten verwahrt werden, weil sie an den Fixierbetten montiert sind. Die Behelfe müssen im Ernstfall so rasch wie möglich zur Verfügung stehen, damit die Fixierung schnell und schonend durchgeführt werden kann. Die Materialien werden aber so wenig sichtbar wie möglich gemacht, um die Belastung der Patient\*innen dadurch auf ein absolutes Minimum zu reduzieren. In den Patient\*innenzimmern werden die Fixierbehelfe nur solange als nötig im Zimmer aufbewahrt.

## **Amtsführender Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz**

---

### **ad 2.3. Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe**

#### **ad 2.3.1. Neuer Prüfungsschwerpunkt „Aus- und Fortbildung des sozialpädagogischen Personals“**

Bericht PM S. 73

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe beschäftigt nur ausgebildete Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen.

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe hat im Jahr 2021 für ihre Mitarbeiter\*innen 86 Fortbildungsveranstaltungen angeboten. An diesen haben insgesamt 812 Personen teilgenommen. Zusätzlich wurden 118 Seminartage für Qualifizierungsmaßnahmen ermöglicht, an denen insgesamt 1.437 Personen teilgenommen haben. 242 Anträge auf Einzel-, Team oder Gruppensupervision und Coaching wurden bewilligt.

#### **ad 2.3.2. Überblick über einzelne Wahrnehmungen**

Bericht PM S. 75

##### Fremdbetreuungen

Die Gründe für den hohen Anteil an Kindern und Jugendlichen in Sozialpädagogischen Einrichtungen wurde der Volksanwaltschaft wiederholt dargelegt (wachsende Stadt, Großstadtphänomene, hoher Migrationsanteil, hoher Anteil an unbegleiteten Kinderflüchtlingen, Betreuung von Kindern mit Behinderung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe (im Gegensatz zu anderen Bundesländern). Die Volksanwaltschaft selbst fordert in ihren Schreiben an die Wiener Kinder- und Jugendhilfe, Folgeplätze stärker auszubauen. Gleichzeitig hat die Wiener Kinder- und Jugendhilfe die ambulanten Hilfen stark ausgebaut (Budget 2019: 11 Mio. EUR; 2022: 18 Mio. EUR; seit 2012 wurde das Budget in diesem Bereich vervierfacht). Das Psychotherapiebudget wurde erhöht (2019: 1,8 Mio. EUR; 2022: 2,7 Mio. EUR). Der flächendeckende Ausbau der Frühen Hilfen ist für 2023 vorgesehen entsprechend der geplanten Art. 15 a B-VG Vereinbarung über Frühe Hilfen.

## Ausbau der ambulanten Hilfen

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe hat die ambulanten Hilfen im Kinderschutz stark ausgebaut (Budget 2019: 11 Mio. EUR; 2022: 18 Mio. EUR; seit 2012 wurde das Budget in diesem Bereich vervierfacht). Ein weiterer laufender Ausbau ist geplant. Zusätzlich wurde das Psychotherapiebudget zuletzt wesentlich erhöht, auch um auf die Pandemiefolgen eingehen zu können (2019: 1,8 Mio. EUR; 2022: 2,7 Mio. EUR). Gleichzeitig arbeiten die Wiener Kinder- und Jugendhilfe intensiv mit dem Österreichischen Berufsverband für Psycholog\*innen und Psychotherapeut\*innen im Rahmen des vom Bund geförderten Projektes „Gesund aus der Krise“ zusammen.

Der Ausbau ambulanter Angebote, wie „ProSoz–Familientraining & Peer-Dienste“ und die Erweiterung von MOBE, zielen auf eine Entlastung der regionalen Krisenzentren ab und wird von der Wiener Kinder- und Jugendhilfe forciert.

### **ad 2.3.3. Die Einrichtung als sicherer Ort**

Konzepte sozialpädagogischer Einrichtungen in Wien enthalten u.a. Erkenntnisse der Traumaforschung und Aspekte der Gewaltprävention, welche in der täglichen Arbeit angewandt und umgesetzt werden, um den Sicheren Ort für die Kinder und Jugendlichen zu ermöglichen.

2021-0.393.071 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-727655/21, Bericht PM S. 78

Die Einrichtungsleitung meldet Vorfälle und deren Bearbeitung in der Einrichtung an die Wiener Kinder- und Jugendhilfe, Gruppe Recht, Aufsicht Sozialpädagogische Einrichtungen. Diese wurden entsprechend und insbesondere unter den erschwerten Bedingungen durch die Pandemie fachgerecht bearbeitet. So mussten z.B. alle Mitarbeiter\*innen und Jugendliche für 10 Tage in Quarantäne, da eine Mitarbeiterin positiv auf Corona getestet wurde. Am gleichen Tag erfuhren die diensthabenden Sozialpädagog\*innen von sexuellen Grenzüberschreitungen eines Bewohners gegenüber einer Bewohnerin.

Vielfältige Maßnahmen wurden getroffen und externe Stellen (Polizei, Kinder- und Jugendpsychiatrie Rosenhügel, Institut für Sexualpädagogik) hinzugezogen, um den Vorfall zu bearbeiten und weitere Grenzüberschreitungen zu verhindern, gleichzeitig allen Bewohner\*innen einen sicheren Ort und Lebensraum zu bieten, ihren Wünschen und Bedürfnissen zu entsprechen und den Auflagen zur Quarantäne der Gesundheitsbehörde Genüge zu tun.

Die Bewohnerin wurde vielfach motiviert einen Termin zur polizeilichen Einvernahme wahrzunehmen, da bei der Polizei eine Anzeige wegen sexuellen Missbrauches aufgenommen wurde, was sie jedoch ablehnte.

Als es am November 2020 zu einem weiteren Übergriff auf die Bewohnerin durch den Jugendlichen kam, wurden für das Wochenende wachende Nachtdienste installiert und in der Folge wurde der Bewohner in einer Notwohnung untergebracht und in einem 1:1 Setting betreut. Der Entscheidung, dass der Bewohner in der Folge am Jänner 2022 in eine Trainingswohnung der Einrichtung zog, sind umfassende Beratungen des Teams, der Gesamtleitung der Einrichtung und des Konsiliarpsychiaters vorangegangen. Außerdem wurden den beiden Jugendlichen im Rahmen von Einzelgesprächen die Möglichkeit zur Partizipation an diesem Prozess gegeben. Der Bewohner bekam weiters die Auflage wöchentlich verpflichtende Gespräche bei Extended Soulspace wahrzunehmen und die regelmäßige Psychotherapie fortzuführen.

Die Einrichtung verfügt über ein Gewaltschutzkonzept, wie es auch die SPEVO 2015 (Verordnung Sozialpädagogische Einrichtungen 2015) vorsieht. Dieses wird auch laufend evaluiert und an die jeweiligen Jugendlichen und Problemstellungen angepasst. Dieses Konzept wird, wie die Einrichtungsleitung berichtet, von den Leiter\*innen derzeit wieder adaptiert und überarbeitet.

Die Sozialpädagog\*innen haben regelmäßig Supervision, u.a. um das eigene Verhalten zu reflektieren. Außerdem ergänzen Deeskalationsworkshops, Affektkontrolltrainings und Fortbildungen zu störungsbezogener Pädagogik die individuelle Weiterbildung der Mitarbeiter\*innen im Bereich der Gewaltprävention bzw. dem Umgang mit Gewalt.

Bei den Bewohner\*innen der Einrichtung handelt es sich um eine Zielgruppe, welche immer wieder äußerst aggressives Verhalten zeigt. Aus Sicht der MA 11 versucht die Einrichtung diese Vorfälle proaktiv zu verhindern. Auch bearbeitet sie diese Vorfälle mit den betroffenen Jugendlichen, um die Gewaltspirale zu durchbrechen, Beziehungen zu stärken, Grenzen zu setzen ohne Auszugrenzen, Vertrauen zu schaffen und alternative Handlungsweisen zu ermöglichen.

2021-0.761.700 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1351268/21, Bericht PM S. 78

### Massive Eskalationen

Die Bewohnerin übersiedelte in eine WG der Caritas, wo das Setting ihrem hohen Betreuungsaufwand besser entspricht und was zu einer Entspannung der Gruppensituation führte.

Die Mitarbeiter\*innen absolvieren Gewaltpräventionsschulungen.

Hinsichtlich Tagesstruktur (Schul- / Ausbildungs- / Arbeitsplatz) für die Jugendlichen werden die Träger vom Referat Inklusion der Wiener Kinder- und Jugendhilfe unterstützt. Die Zuständigkeit für die Planungsverantwortung betreffend Tagesstruktur für Jugendliche liegt jedoch beim FSW (Behinderung).

### Lange Wartezeiten auf Erstgespräche bei Fachärztinnen und Bewilligungen von Sozialtherapeutischen Wohnplätzen der MA 11

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe bewilligt Psychotherapien nach entsprechender Befundung und Prüfung. Dies geschieht zeitnah und im laufenden Kalenderjahr ohne Evidenzliste. Verzögerungen des Therapiebeginns können aber auf mangelnde Verfügbarkeit von Therapeut\*innen zurückzuführen sein. Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe verfügt weiters über ein Kontingent an sozialtherapeutischen Wohngemeinschaftsplätzen, das kontinuierlich erweitert wird. Um den Kindern und Jugendlichen mit sozialtherapeutischem Betreuungsbedarf ein passgenaues Setting zuordnen zu können, erfolgt die Entscheidung über eine Zuordnung in einem multiprofessionellen Clearingteam. Dieses entscheidet anhand ausführlicher Unterlagen und in einem persönlichen Setting aus jeweils fachlicher Sicht über die Platzvergabe. Der standardisierte Ablauf mit entsprechendem zeitlichem Aufwand stellt sicher, dass sich der Bedarf des Kindes mit dem Angebot des jeweiligen Platzes deckt und dem Kind somit Stabilität garantiert werden kann.

#### **ad 2.3.4. Fehlen sozialtherapeutischer Plätze**

2021-0.643.043 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1410584/21,  
2021-0.623.556 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1315559/21,  
2020-0.790.711 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-9495/21,  
2021-0.624.217 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1410748/21,  
2021-0.522.134 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1375065/21,  
2021-0.778.651 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1155415/22,  
2021-0.273.663 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-942322/21, Bericht PM S. 81

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe verfügt über ein Kontingent an sozialtherapeutischen Wohngemeinschaftsplätzen, das kontinuierlich erweitert wird. Um den Kindern und Jugendlichen mit sozialtherapeutischem Betreuungsbedarf ein passgenaues Setting zuordnen zu können, erfolgt die Entscheidung über eine Zuordnung in einem multiprofessionellen Clearingteam. Dieses entscheidet anhand ausführlicher Unterlagen und in einem persönlichen Setting aus jeweils fachlicher Sicht über die Platzvergabe. Der standardisierte Ablauf mit entsprechendem zeitlichem Aufwand stellt sicher, dass sich der Bedarf des Kindes mit dem Angebot des jeweiligen Platzes deckt und dem Kind somit Stabilität garantiert werden kann.

## Überbelegungen im Krisenzentrum

Die hohe Auslastung der Krisenzentren der Wiener Kinder- und Jugendhilfe stellt nach wie vor eine hohe Herausforderung der Wiener Kinder- und Jugendhilfe dar.

Mit dem konzipierten Spezialkrisenzentrum, dessen Inbetriebnahme im Oktober 2022 geplant ist, wird es zu einer inhaltlichen und in Zahlen abbildbaren Entlastung der Krisenzentren kommen. Es wurde ein erfahrener privater Träger beauftragt. Aber auch die Folgeplätze werden weiterhin stark ausgebaut. Die Folgeplätze wurden von der MA 11 stark ausgebaut (2019: 1.850 Plätze; 2021: 1.970 Plätze), insbesondere wurden auch die sozialtherapeutischen Plätze stark weiterentwickelt (2019: 140 Plätze; 2022: 228 Plätze).

Zusätzliche Ausbauschritte werden evaluiert und geplant. Eine laufende inhaltlich fachliche Auseinandersetzung hinsichtlich Versorgungssettings kann zugesichert werden.

Der parallele Ausbau ambulanter Angebote, wie „ProSoz–Familientraining & Peer-Dienste“ oder die Erweiterung von MOBE, zielt ebenfalls auf eine Entlastung der regionalen Krisenzentren ab.

Die MA 11 hat in den vergangenen Jahren vermehrt Wohnplätze mit spezifischen Angeboten geschaffen, die einen rascheren Übergang vom Krisenzentrum in die Wohngemeinschaft ermöglichen, um die Platzsituation in den Krisenzentren zu entschärfen.

## Mangel an Sozialpsychiatrischen Einrichtungen bzw. Betreuungsplätzen für jugendliche Mädchen und junge Erwachsene:

Aktuell besteht die transitionspsychiatrische Wohngemeinschaft mit insgesamt 12 Plätzen. Diese Einrichtung mit erhöhtem sozialpsychiatrischem Betreuungsschwerpunkt wird im Auftrag des FSW (Behindertenhilfe) betrieben und stellt in Zusammenarbeit und Co-Finanzierung mit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe sechs Plätze für Jugendliche unter 18 Jahren zur Verfügung.

Außerdem findet kontinuierlich ein fachlicher Austausch und eine inhaltliche Abstimmung zwischen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe und dem FSW (Behindertenhilfe) statt, die eine Erweiterung des transitionspsychiatrischen Angebots und eine mögliche Konzeptionierung von weiteren Platzangeboten beinhaltet. Der mögliche Ausbau richtet sich vor allem an die Zielgruppe der über 17-Jährigen, um einen adäquaten und nahtlosen Übergang in den Erwachsenenbereich zu gewährleisten.

Weiters findet in regelmäßigem Fachaustausch mit dem Psychosozialen Dienst (PSD) eine inhaltliche Adaption betreffend den - durch den Wiener Landtag einstimmig beschlossenen - psychiatrischen und psychosomatischen Versorgungsplans (PPV) statt. Ziel hierbei ist die Weiterentwicklung der integrierten Versorgung und die damit einhergehende Sicherstellung eines bedarfs- und patient\*innenorientierten sowie medizinisch adäquaten Versorgungsangebotes. Neben der Auseinandersetzung mit ambulanten und stationären Angeboten liegt ein besonderer Fokus auf den Schnittstellen und Übergängen zwischen den Versorgungsbereichen, um den individuellen Bedürfnissen der betroffenen Kinder und Jugendlichen gerecht zu werden.

Eine Erweiterung bzw. Ergänzung des Angebots für jugendliche Mädchen ist neben der ständigen fachlichen Auseinandersetzung hinsichtlich unterschiedlicher Versorgungssettings Inhalt von strategischen Überlegungen. Im Fachbereich Verselbstständigung der Wiener Kinder- und Jugendhilfe wurde eine zusätzliche WG für Mädchen geschaffen. Am Standort der Sozialpsychiatrischen WG wurde zusätzlich eine WG 3 eröffnet.

## ***Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport***

---

### ***ad 2.3.4. Fehlen sozialtherapeutischer Plätze***

2021-0.522.134 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1375065/21, Bericht PM S. 81

Die Abteilung Wohnen für Menschen mit Behinderung des FSW ist unter anderem für den Ausbau von Wohnangeboten in der Wiener Behindertenhilfe zuständig. Grundsätzlich richtet sich das Angebot an Menschen mit Behinderung ab Erreichen der Volljährigkeit. Der Ausbau an Kontingentplätzen und die Etablierung von neuen Einrichtungen erfolgt auf Basis einer standardisierten Bedarfsplanung und für die Zielgruppe der jungen Erwachsenen natürlich auch im engen Austausch mit der MA 11.

Um einen gut planbaren Übergang von der Jugendwohlfahrt hin zur Behindertenhilfe zu gewährleisten, wurden nicht nur im dislozierten Betreuungsbereich Plätze (insbesondere für Menschen mit psychischer Beeinträchtigung) bereitgestellt, sondern auch im engmaschigeren Betreuungssetting wie Teilbetreute Wohngemeinschaft (bei Clara Fey) als auch im neuen Garconnierenverbund Donaufelderstraße der Caritas (für junge Erwachsene mit sehr umfangreichen Betreuungsbedarfen).

Mit der Wohngemeinschaft Oasis Socialis Transition wurde zudem eine Einrichtung mit erhöhtem sozialpsychiatrischen Betreuungsschwerpunkt geschaffen. Diese vom FSW anerkannte Einrichtung in der Leistung Vollbetreutes Wohnen wird von der MA 11 kofinanziert und bietet 12 Kund\*innen im Alter zwischen 16 bis 26 Jahre Platz. Aktuell findet ein fachlicher Austausch und eine inhaltliche Abstimmung zwischen der MA 11 und dem FSW statt, die eine Erweiterung des transitionspsychiatrischen Angebots und eine mögliche Konzeptionierung von weiteren Platzangeboten beinhaltet. Der mögliche Ausbau richtet sich vor allem an die Zielgruppe der über 17 Jährigen, um einen adäquaten und nahtlosen Übergang in den Erwachsenenbereich zu gewährleisten. Durch dieses Wohnangebot kann ein Einrichtungswechsel im Zuge der Erlangung der Volljährigkeit vermieden werden.

Ziel der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) ist, obdach- oder wohnungslose Menschen mit Wohnraum zu versorgen. Auch wenn die psychiatrische Versorgung von Menschen mit psychischen Erkrankungen nicht primär Aufgabe der WWH ist, gibt es – aufgrund der Bedarfe, die obdach- bzw. wohnungslose Menschen oftmals mitbringen – Kooperationen, u.a. mit dem Psychosozialen Dienst (PSD) und dem Frauengesundheitszentrum (FEM) bzw. Männergesundheitszentrum (MEN), auf die Einrichtungen der WWH zurückgreifen können.

Mit der Neuausrichtung im Rahmen der WWH Strategie 2022 verfolgt die WWH verstärkt einen Deinstitutionalisierungs-Ansatz. Mobil betreutes Wohnen bietet hierbei flexible, bedarfsorientierte Betreuung. Bei erhöhtem Bedarf – wie etwa bei (psychisch instabilen) jungen Erwachsenen nach voller Erziehung in der MA 11 – ist ein höherer Betreuungsschlüssel und damit intensivere Betreuung vorgesehen. Ziel in der mobilen Betreuung ist insbesondere auch eine Anbindung an bestehende Angebote – bei Bedarf auch an Angebote psychiatrischer Versorgung – im Regelsystem.

Darüber hinaus gibt es innerhalb der WWH niederschwellige stationäre Wohnangebote für junge Erwachsene. Derzeit bieten die Einrichtungen JUCA der Caritas (79 Wohnplätze), neunerhaus Billrothstraße (40 Plätze), KARIBU der Diakonie (36 Plätze) und A\_stay-Stabilisierungswohnen der Caritas (acht Plätze) Expertise in der Betreuung junger Erwachsener.

Bei einem Bedarf an psychiatrischer Versorgung ist darüberhinaus im Einzelfall eine Abklärung erforderlich, ob die Fördervoraussetzungen nach dem Chancengleichheitsgesetz Wien gegeben sind und ob Unterstützungsleistungen aus dem Bereich Wohnen für Menschen mit Behinderung die individuell adäquatere und angemessenere Versorgung bieten können.

Ein weiterer Ausbau der Angebote der Wohn- und Betreuungsangebote, für junge Erwachsene sowie Jugendliche an der Schwelle zum jungen Erwachsenen mit psychischen oder psychiatrischen Erkrankungen befindet sich in Zusammenarbeit mit MA 11 in der Planungsphase.

## **Amtsführender Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz**

---

### **ad 2.3.5. Mangel an Krisenabklärungsplätzen**

2021-0.643.043 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1410584/21, Bericht PM S. 84

2021-0.624.217 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1410748/21, Bericht PM S. 84

2021-0.623.556 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1315559/21, Bericht PM S. 84

2021-0.778.651 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1155415/22, Bericht PM S. 84

2021-0.117.021 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-259765/21, Bericht PM S. 84

#### Hohe Auslastung der Krisenzentren

Die hohe Auslastung der Krisenzentren stellt nach wie vor eine hohe Herausforderung der Wiener Kinder- und Jugendhilfe dar.

Aufgrund des österreichweiten Fachkräftemangels im Bereich der Sozialpädagogik mussten kurzfristig zwei Krisenzentren stillgelegt werden. Das Krisenzentrum wird im August 2022 wieder für jugendliche Burschen seinen Betrieb aufnehmen. Die KiG hat seit 12. Februar 2022 wieder ihren Betrieb aufgenommen. An der Wiederinbetriebnahme des anderen Krisenzentrums wird intensiv gearbeitet.

Die Krisenzentren der Wiener Kinder- und Jugendhilfe nehmen akut durch ihr Familiensystem gefährdete Kinder und Jugendliche auf, um sie in der jeweiligen Notsituation zu entlasten und Sicherheit zu bieten. Gefährdungssituationen lassen sich nicht planen, somit ist eine ausgewogene Auslastung der Krisenzentren nicht kalkulierbar.

Ein Vertretungssystem steuert jedoch die Auslastung der Krisenzentren. In einem Krisenzentrum wurden z.B. im Jahr 2021 in drei Monaten Überbeläge festgestellt. Der explizite Überstand von 14 Kindern bezog sich auf den Zeitraum 10. bis 12. Mai 2021.

Die MA 11 hat in den vergangenen Jahren vermehrt Wohnplätze mit spezifischen Angeboten geschaffen, die einen rascheren Übergang vom Krisenzentrum in die Wohngemeinschaft ermöglichen, um die Platzsituation in den Krisenzentren zu entschärfen. Leider haben diese Maßnahmen noch nicht zur gewünschten Entlastung geführt.

Für die Eröffnung des Spezialkrisenzentrums wurde ein erfahrener privater Träger beauftragt, mit einem Start dieses Krisenzentrums wird im Oktober 2022 gerechnet. Die Folgeplätze wurden von der MA 11 stark ausgebaut (2019: 1.850 Plätze; 2021: 1.970 Plätze), insbesondere wurden auch die sozialtherapeutischen Plätze stark weiterentwickelt (2019: 140 Plätze; 2022: 228 Plätze).

## Angespannte kinder- und jugendpsychiatrische Versorgungslage

Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe ist in engem und regelmäßigem fachlichen Austausch mit allen Partner\*innen die kinder- und jugendpsychiatrischen Angebote betreffend und hat eine dem Bedarf gerechte Versorgung im Fokus.

Die tatsächliche Umsetzung einer passenden und ausreichenden Versorgung ist mit dem - durch den Wiener Landtag einstimmig beschlossenen - psychiatrischen und psychosomatischen Versorgungsplan (PPV) definiert. Ziel dabei ist die Weiterentwicklung der integrierten Versorgung und die damit einhergehende Sicherstellung eines bedarfs- und patient\*innenorientierten sowie medizinisch adäquaten Versorgungsangebotes.

## Psychologische Abklärung

Eine psychologische Abklärung, wie z.B. Entwicklungsdiagnostik ist je nach Bedarf bei Kooperationspartner\*innen und niedergelassenen Psycholog\*innen möglich. Eine Änderung der Ausbildungsvoraussetzungen für Mitarbeiter\*innen in Krisenzentren ist aktuell nicht angedacht.

## Mangel an stationären und ambulanten Nachfolgeplätzen

Auch zu diesem Thema ist die Wiener Kinder- und Jugendhilfe laufend mit Ausschreibungen und neuen Kooperationen befasst. So sollen u.a. zwei weitere sozialtherapeutische Angebote entstehen. Im Juni 2022 wurden in Kooperation mit Don Bosco und Caritas zwei WG eröffnet, die inklusiv hinsichtlich der gemeinsamen Betreuung von ukrainischen unbegleiteten minderjährigen Fremden und „Wiener“ Kindern geführt werden. Außerdem wird das Angebot im Fachbereich Inklusion erweitert und für den Fachbereich Verselbstständigung wurde ebenfalls eine WG für ukrainische unbegleitete Jugendliche realisiert.

Auch die ambulanten Ressourcen wurden ausgebaut. Die Leistung „ProSoz-Familientraining & Peer-Dienste (Unterstützung der Erziehung)“ kann hier besonders hervorgehoben werden.

## „Nicht alle Kinder werden vorab in Hilfeplanung einbezogen“

Dies trifft für die Wiener Kinder- und Jugendhilfe nicht zu. In den Wiener Krisenzentren ist es Standard, dass Kinder und Jugendliche in die Hilfeplanung einbezogen werden, so werden sie auf die Krisengespräche kindgerecht vorbereitet, können daran teilnehmen und auch beim Schreiben von Berichten und Protokollen wird ihre Meinung gesondert aufgenommen.

### **ad 2.3.6. Pandemie verschärft schwierige Personalsituation in ganz Österreich**

2021-0.124.944 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-453017/21, Bericht PM S. 87

2021-0.187.352 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-496546/21, Bericht PM S. 87

2021-0.778.700 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1528874/21, Bericht PM S. 87

2021-0.778.759 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-343174/22, Bericht PM S. 87

Derzeit sind in den WGs der MA 11 ohne besonderen Schwerpunkt 4,33 Vollzeitäquivalente vorgesehen (inklusive Springer\*innen). Die MA 11 arbeitet an Modellen, die Personalausstattung weiterzuentwickeln.

Vier Sozialpädagog\*innen betreuen im Turnusdienst acht Kinder und Jugendliche. Zusätzlich arbeitet eine Wirtschaftshelferin 40 Stunden pro Woche und übernimmt Wegbegleitungen und alle Tätigkeiten im Haushalt. Zusätzlich unterstützen Zivildienstler die Sozialpädagog\*innen im Alltag.

Während der Lockdowns wurden Zusatzkräfte aus dem Aushilfspool und Mitarbeiter\*innen auf Werkvertragsbasis aufgrund der Zusatzbelastung durch u.a. Homeschooling bereitgestellt.

Die Mitarbeiter\*innen der Sozialpädagogischen Einrichtungen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe wurden im Rahmen des COVID-19-Impfplans der Stadt Wien aus Kinderschutzwägungen priorisiert. Die Impfquote der Mitarbeiter\*innen erreichte zu einem sehr frühen Zeitpunkt 95 %. Es bestand in diesem Feld eine hohe Impfbereitschaft der Mitarbeiter\*innen. Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe trifft laufend Vorbereitungen um auf geänderte Anforderungen aufgrund der Pandemieentwicklung gut vorbereitet zu sein.

2021-0.761.700 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1351268/21, Bericht PM S. 87

Eine Stabilisierung des Teams ist zu beobachten, die Fluktuation sinkt spürbar. Hinsichtlich Qualifikation der Mitarbeiter\*innen konnte durch das Ausbleiben von qualifizierten und persönlich geeigneten Bewerber\*innen nicht das gewünschte Niveau gehalten werden. Die Gruppe Recht der Wiener Kinder- und Jugendhilfe erteilte der Caritas eine vorübergehende Ausnahmegenehmigung, die die Beschäftigung von weniger als 50 % ausgebildetem Personal erlaubt. Sobald die laufende Mitarbeiter\*innensuche erfolgreich zur Anstellung einer ausgebildeten Fachkraft führt, verliert die Ausnahmegenehmigung ihre Gültigkeit. Der Betrieb der Wohngemeinschaft hätte andernfalls eingestellt werden müssen. Die Leitung bestätigte, dass sämtliche, nicht qualifizierte Mitarbeiter\*innen bereits in Ausbildung stehen oder kurz davor seien, eine zu beginnen. Jedenfalls haben sich alle verpflichtet, innerhalb von fünf Jahren die erforderliche Qualifikation zu erlangen. Die Mitarbeiter\*innen absolvieren zusätzlich sukzessive sowohl Gewaltpräventionsschulungen und vor allem das ebenfalls gesetzlich vorgeschriebene UBV-Modul (Unterstützung der Basisversorgung).

### **ad 2.3.7. *Freiheitsbeschränkende Maßnahmen***

2021-0.517.048 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1083550/21, Bericht PM S. 90

Alle Mitarbeiter\*innen der Wohngemeinschaften wurden über das Inkrafttreten des HeimAufG informiert. Auch in der Einschulung werden die Handlungsabläufe in Bezug auf etwaige Freiheitsbeschränkungen und das zugrundeliegende Gesetz thematisiert.

Die Leitungen der WGs und der Krisenzentren der Wiener Kinder- und Jugendhilfe wurden im Jänner 2022 über die Vorgaben und Intentionen des HeimAufG von einer ausgewiesenen Expertin geschult.

Außerdem finden regelmäßig Gespräche zwischen dem VetretungsNetz Bewohnervertretung und der MA 11 statt.

### **ad 2.3.8. *Absonderungen nach dem Epidemiegesetz***

Die COVID-19-Pandemie hat die Wiener Kinder- und Jugendhilfe tatsächlich in verschiedenen Phasen enorm herausgefordert. Mit hohem Einsatz der Mitarbeiter\*innen (auch durch die Leistung von Überstunden) ist es jedoch gelungen den Kinderschutz in Wien aufrecht zu erhalten und zu gewährleisten.

Die Kommissionen der Volksanwaltschaft haben in ihren Berichten zu den sozialpädagogischen Einrichtungen in Wien den Umgang mit der Pandemie und den damit einhergehenden Regelungen als jedoch mehrfach vorbildlich und positiv bewertet.

2021-0.273.663 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-942322/21, Bericht PM S. 92

Die Wohngemeinschaften orientierten sich an den jeweils von der Wiener Kinder- und Jugendhilfe herausgegebenen und an die jeweiligen Vorgaben der Bundesregierung angepassten Handlungsanweisungen zur Pandemiebekämpfung. Somit war es den Kindern der WG im März 2021 nicht untersagt, im Freien einzelne Freunde unter Einhaltung der Sicherheitsmaßnahmen zu treffen. Bei begleiteten Spielplatzbesuchen wurden die Kinder auf Einhaltung der Abstände hingewiesen, ältere Kinder wurden bei alleinigen Spaziergängen daran erinnert.

Der Umgang mit K1-Personen wurde im Einzelfall mit der Gesundheitsbehörde abgesprochen und die Anweisungen wurden umgesetzt. Besonders bei kleineren Kindern achteten die Sozialpädagog\*innen auf die Ermöglichung von Interaktionen - mit ausreichend Abstand und Schutzausrüstung plaudern und spielen oder bei Abwesenheit aller anderen Kinder den Bewegungsradius des betroffenen Kindes erweitern.

## **Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport**

---

### **ad 2.3.9. Junge Erwachsene**

2021-0.522.134 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1375065/21,  
2021-0.725.243 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-248343/22, Bericht PM S. 95

Die Jugendwohlfahrt und Behindertenhilfe sind in Wien voneinander getrennt. Ein Übertritt von einem System in das andere ist eine mannigfach vollzogene Praxis, welche bei einem Großteil der Kund\*innen sinnvoll ist. Selbstverständlich wird auf die individuelle Betreuungsintensität geachtet. Um ein bedarfsgerechtes Betreuungssetting anbieten zu können, erfolgt eine entsprechende Einschätzung der Betreuungsleistung in einem 9-Stufenmodell.

Hinsichtlich der beiden Jugendlichen bzw. mittlerweile volljährigen Herren kann berichtet werden, dass die beiden jeweils eine aktuelle Förderbewilligung haben und dass das Case Management und Leistungsplatzmanagement des FSW derzeit im Austausch mit Trägerorganisationen ist, um geeignete Wohnplätze anzubieten.

## **Amtsführender Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz**

---

### **ad 2.3.9. Junge Erwachsene**

2021-0.371.363 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1083348/21,  
2021-0.433.671 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-990647/21,  
2021-0.522.134 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-1375065/21,  
2021-0.393.071 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-727655/21,  
2021-0.725.243 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-248343/22, Bericht PM S. 95

#### Hilfen für Junge Erwachsene und Weiterbetreuung durch die Wiener Kinder- und Jugendhilfe über die Volljährigkeit hinaus

Es besteht bereits eine rechtliche Verpflichtung, Hilfen für junge Erwachsene unter den im Gesetz dargestellten Kriterien anzubieten. Diese rechtliche Vorgabe wird von der MA 11 eingehalten.

Wie im § 33 des KJHG 2013 festgehalten, kann eine weitere sozialpädagogische Betreuung stattfinden, wenn die\*der betroffene junge Erwachsene mit Abschluss des 18. Lebensjahres die im Hilfeplan definierten Ziele - in oben genannten Fällen: die Erreichung der vollständigen Selbstständigkeit - noch nicht erlangt hat.

Im Jahre 2023 plant die Wiener Kinder- und Jugendhilfe ein neues Angebot für Care Leaver anzubieten, um den Übergang ins Erwachsenenleben zielführend zu begleiten.

Kinder und Jugendliche werden bis zum 18. Lebensjahr von der Wiener Kinder- und Jugendhilfe betreut. Mit der Volljährigkeit endet in der Regel auch die Zuständigkeit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe und eine Weiterbetreuung erfolgt bei laufender Ausbildung und mit Zustimmung der jungen Erwachsenen.

Aus Sicht der MA 11 hat sich das Konzept des Betreuten Wohnens (Jugendliche wohnen selbstständig in Kleinwohnungen und werden von Sozialpädagog\*innen betreut) bewährt. Dieses kann, wenn dies als pädagogisch sinnvoll erachtet wird, ab 16 Jahren angeboten werden. Die ambulante Betreuungsdichte richtet sich an den individuellen Bedürfnissen der Jugendlichen. Sollte sich herausstellen, dass dieses Betreuungskonzept nicht zielführend ist, kann dieses selbstverständlich modifiziert werden, z.B. wieder in eine Wohngemeinschaftsbetreuung umgewandelt werden.

Die Entscheidung, ob und wann ein Wechsel ins Betreute Wohnen stattfinden kann, wird immer multiprofessionell, mit dem Fokus auf die\*den betreffende\*n Jugendliche\*n getroffen. Die Übergänge ins Betreute Wohnen und anschließend in die erste eigene Wohnung werden von den jeweiligen Bezugsbetreuer\*innen individuell begleitet.

Das Bestreben der MA 11 ist es daher, die Jugendlichen bereits vor dem 18. Geburtstag lebenspraktisch auf die Herausforderungen eines selbstständigen Lebens vorzubereiten. Dies erfolgt im Betreuten Wohnen in einem geschützten Rahmen. Somit können hier noch Fehler ohne größere Konsequenzen für die Jugendlichen passieren und mangelnde Kompetenzen erweitert werden.

Die Verlängerung der Betreuung über das 18. Lebensjahr hinaus im Rahmen der „Hilfen für Junge Erwachsene“ bezieht sich nicht explizit auf das Vorhandensein eines Ausbildungsplatzes.

Vielmehr dienen die im Hilfeplan partizipativ mit den jungen Menschen beschriebenen konkreten Ziele im Lebenslauf und deren Umsetzungsschritte als Basis für die Verlängerung der Betreuung über die Volljährigkeit hinaus.

Als wesentliche Ziel-Beispiele können der Abschluss einer Schulausbildung über das 18. Lebensjahr hinausgehend, der Abschluss einer Berufsausbildung über das 18. Lebensjahr hinausgehend, das Abwarten des Zustandekommens eines Abschlusses einer Betreuungsvereinbarung im Betreuungsbereich für Erwachsene, die Wohnungssuche im Zuge einer geplanten Verselbstständigung oder der Abschluss einer Wohnungsrenovierung bzw. –sanierung für die geplante Verselbstständigung genannt werden.

Wenn nach Volljährigkeit eine Weiterbetreuung durch den FSW (Behindertenhilfe) angezeigt ist, wird von der MA 11 der Übergang gut begleitet und mit dem FSW ein zielführendes Betreuungsinstrument umgesetzt. Es besteht eine sehr gute Zusammenarbeit zwischen der MA 11 und dem FSW.

Derzeit besteht eine transitionspsychiatrische Wohngemeinschaft mit insgesamt 12 Plätzen. Diese Einrichtung mit erhöhtem sozialpsychiatrischen Betreuungsschwerpunkt wird im Auftrag des Fonds Soziales Wien (Behindertenhilfe) betrieben und stellt in Zusammenarbeit und Co-Finanzierung mit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe sechs Plätze für Jugendliche unter 18 Jahren zur Verfügung.

Aktuell findet ein fachlicher Austausch und eine inhaltliche Abstimmung zwischen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe und dem FSW (Behindertenhilfe) statt, die eine Erweiterung des transitionspsychiatrischen Angebotes und eine mögliche Konzeptuierung von weiteren Platzangeboten für diese spezielle Kund\*innengruppe beinhaltet.

Der Ausbau soll sich vor allem an die Zielgruppe der über 17-Jährigen richten, um einen passenden und nahtlosen Übergang in den Erwachsenenbereich zu gewährleisten.

#### Gleiche Chancen am Bildungsweg:

Alle Kinder und Jugendlichen werden ihren Möglichkeiten durch die Wiener Kinder- und Jugendhilfe entsprechend gefördert. Sie besuchen jene Schulen, die ihren Interessen, aber auch personalen Ressourcen entsprechen und werden beim Lernen und Erledigen der Hausaufgaben von den Sozialpädagog\*innen unterstützt. Auch Nachhilfe wird erforderlichenfalls organisiert. Sie werden nach Absolvierung von neun Schuljahren bei der Lehrstellensuche begleitet oder bereits davor hinsichtlich eines weiteren Schulbesuchs bestärkt.

Bei der Wahl einer weiterführenden Ausbildung nach der Mittelschule oder AHS-Unterstufe wird der Schwerpunkt zwar auf eine berufsbildende höhere Schule gelegt, um den späteren Einstieg ins Erwerbsleben zu erleichtern aber auch der Besuch der AHS-Oberstufe wird unterstützt.

Tatsächlich erschweren unterschiedliche Voraussetzung den Bildungsweg der Kinder und Jugendlichen, die oft auch durch gezielte Förderungen durch die Sozialpädagog\*innen nicht wettgemacht werden können. Um jedem Kind den höchstmöglichen Bildungsabschluss ermöglichen zu können, wird ab 2022 auch das neue Care-Leaver-Programm einen wichtigen Beitrag leisten können.

### **ad 2.3.10. Positive Wahrnehmungen**

2021-0.011.345 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-78413/21, Bericht PM S. 97

#### Konzept zu Verselbstständigung:

*„Der Kommission 4 fielen die wertschätzende Atmosphäre und das große Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die multiprofessionelle Zusammensetzung des Teams auf, ebenso die Möglichkeit der situativen Anpassung des Betreuungsschlüssels.*

*Positiv gesehen wurde auch, dass auf Basis einer Psychosozialen Eingangsdiagnostik eine Zustandserfassung sowie die Planung von konkreten Unterstützungsmaßnahmen ermöglicht wird. Die Kommission hatte den Eindruck, dass die psychiatrische und psychotherapeutische Betreuung gut organisiert ist.*

*Die eingesehene Dokumentation war nachvollziehbar und korrekt geführt, insbesondere werden Krisenpläne, Ziele und konkrete Maßnahmen individuell formuliert und evaluiert.*

*Als positiv hervorgehoben wurde weiters das **Betreuungskonzept der Verselbstständigung**. In diesem Zusammenhang wurde insbesondere die gute personelle Ausstattung, welche eine individuelle und stufenweise Betreuung und Unterstützung der Klientinnen und Klienten in diesem Prozess gewährleistet, betont. Diesbezüglich wird der Start eines Projektes zur Teilbetreuung als besonders positiv erwähnt. Laut Kommission ist diese Form der Begleitung in ein selbständiges Leben ein good- practice Beispiel.“*

## **Amtsführender Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport**

---

### **ad 2.4. Einrichtungen für Menschen mit Behinderung**

#### **ad 2.4.2. COVID-19: Umgang mit der Pandemie**

2021-0.031.522 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.343.292 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.273.634 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.433.633 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.414.940 (VA/W-SOZ/A-1), 2021-0.433.648 (VA/W-SOZ/A-1),  
2021-0.371.425 (VA/W-SOZ/A-1), keine Befassung, Bericht PM S. 102

Der Corona-Pandemie zu begegnen bedeutet im Kontext von unterschiedlichen Behinderungsarten und deren unterschiedlichen Betreuungsbedarfe eine permanente Gratwanderung zwischen Einhaltung von rechtlichen Vorgaben, Schutz vulnerabler Bewohner\*innen und Selbstbestimmung der Kund\*innen.

Festzuhalten ist, dass die Tagesstruktureinrichtungen während der gesamten Pandemiezeit einen „Notbetrieb“ aufrechterhielten und einen Besuch ermöglichten sowie, dass Wohneinrichtungen starkes Interesse daran hatten, dass die Kund\*innen regelmäßig die Wohneinrichtung tagsüber verlassen konnten. Selbstverständlich waren die Organisationen auch während der Pandemie verpflichtet, freiheitsbeschränkende Maßnahmen gesetzeskonform anzumelden und abzuwickeln.

Dem FSW ist es wichtig, Chancengleichheit, Partizipation und Empowerment (auch) in Krisenzeiten zu ermöglichen. Beispielhaft seien hier Bewohner\*innenvertretungen und Hausparlamente als unterstützende Maßnahmen angeführt, in deren Rahmen Maßnahmen zur Pandemiebekämpfung gemeinsam mit den Kund\*innen und auf gleicher Augenhöhe besprochen und diskutiert werden konnten. Ebenso wurde darauf Bedacht genommen, dass neben der innerhalb einer Wohneinrichtung ermöglichten „Binnenkommunikation“ auch die Außenkommunikation – mittels elektronischer Medien – aufrechterhalten wurde.

Selbstverständlich waren Zeiten mit aktiven Krankheitsfällen in den Einrichtungen eine große Herausforderung. Hier zeigte sich, dass die Betreuung als auch Absonderungen in Privatwohnungen (Garconnierenverbänden) einfacher zu handhaben waren als in Wohngemeinschaften. Das seit November 2020 bereits bestehende Quarantänequartier der MA 15 (Stadt Wien Gesundheitsdienst) für Menschen mit Behinderungen (und psychischen Erkrankungen) wurde in diesem Zusammenhang als hilfreiches Angebot in der Pandemiebekämpfung wahrgenommen.

Der Fonds Soziales Wien hat bezüglich der Wohnleistungen für Menschen mit Behinderung eine Kund\*innenzufriedenheitsbefragung für das Jahr 2021 durchgeführt, in der auch die Lebensqualität in Zeiten der Pandemie erhoben wurde. Dabei haben die Kund\*innen ihren Betreuungseinrichtungen attestiert, dass Selbstbestimmung und Empowerment nicht eingeschränkt wurden.

Besuch der Kommission 4 in der Caritas WG Maria Wald am 14. Dezember 2020, Kritik an der äußerst abgeschiedenen und isolierten Lage der Einrichtung (erschwerte gesellschaftliche Teilhabe bzw. Inklusion und erschwerte Durchführung von Förder- und Trainingsmaßnahmen in Alltagssituationen):

Der Fonds Soziales Wien fördert in der Leistung Vollbetreutes Wohnen 1.920 Kund\*innen (2021). In der Wohngemeinschaft Maria Wald leben neun Kund\*innen. Bis auf eine weitere vollbetreute Wohngemeinschaft befinden sich alle anerkannten Einrichtungen innerstädtisch, zudem werden 2.850 Kund\*innen (2021) im Rahmen der Leistung Teilbetreutes Wohnen gefördert. Die Wohnungen dieser Kund\*innen befinden sich allesamt innerstädtisch.

Die Wohngemeinschaft Maria Wald ist eine Einrichtung, die für Menschen mit intellektueller Behinderung konzipiert wurde, die in möglichst großer Ungezwungenheit ihren Emotionen, Unsicherheiten und Ängsten Raum geben - und bei Überforderung (z.B. durch Ortswechsel, Ansammlung mehrerer Menschen, Lärm etc.) mit massiven Auto- bzw. Fremdaggressionen bzw. Impulsdurchbrüchen reagieren.

Selbstverständlich werden die Kund\*innen hinsichtlich Teilhabe am öffentlichen Leben (gemäß Art. 29 UN-BRK) als auch hinsichtlich Teilhabe am kulturellen Leben sowie Erholung, Freizeit und Sport (Art. 30 UN-BRK) gefördert. Dies geschieht durch regelmäßige Ausflüge (die Donauinsel ist ein beliebtes Ausflugsziel) und Sommerurlaube z.B. im Waldviertel. Zudem haben beinahe alle Bewohner\*innen der Wohngemeinschaft einen Besuchsdienst, mit dem individuelle Aktionen unternommen und die öffentlichen Verkehrsmittel genutzt werden (38A nach ca. 12 Minuten Fußweg und 39A nach ca. 15 Minuten Fußweg erreichbar).

2021-0.031.651 (VA/W-SOZ/A-1),MPRGIR-V-400001/21, Bericht PM S. 102

Pandemiebedingte Maßnahmen in stationären Einrichtungen basieren auf den gesetzlichen Bestimmungen des Bundes und des Landes Wien sowie auf Anordnungen der Gesundheitsbehörde (MA 15). Im Rahmen der seit Pandemiebeginn in der Stadt Wien auch für den Bereich der Behindertenhilfe installierten Krisenstäbe findet ein regelmäßiger Austausch zwischen den Trägerorganisationen, dem Fonds Soziales Wien und diversen Magistratsabteilungen statt, um Einschränkungen so gering wie möglich zu halten und damit größtmögliche Normalität zu gewährleisten.

### **ad 2.4.9. Positive Wahrnehmungen**

2021-0.414.940 (VA/W-SOZ/A-1),keine Befassung, Bericht PM S. 116

Besuch der Kommission 4 in einem Wohnhaus in Wien. Positiv wahrgenommen wurde die intensive und strukturierte Einbindung der künftigen Bewohner\*innen in die Planung der neuen Wohnprojekte.

Die Trägerorganisationen sind generell bemüht, konzeptionelle Weiterentwicklungen partizipativ durchzuführen. Im oben erwähnten Fall wurde der FSW zweimal von einer Delegation von Selbstvertreter\*innen besucht, um das zum Ziel gesetzte Wohnprojekt zu besprechen und mitzubestimmen. Über regelmäßige, weitere Planungstreffen gemeinsam mit den Bewohner\*innen mit Behinderung wurde der FSW sukzessive informiert.