

# Weisungsfreie Abteilungen

## Weisungsfreie Abteilungen

### Kontrollamt

In Erfüllung der ihm durch § 73 der Verfassung der Bundeshauptstadt Wien übertragenen Aufgaben hat das Kontrollamt auch im Geschäftsjahr 2002 eine intensive Prüftätigkeit in den Bereichen der Gebarungs- und Sicherheitskontrolle entfaltet.

In den Sitzungen des Kontrollausschusses vom 7. Oktober, 18. November und 18. Dezember 2002 sowie vom 4. März und 3. April 2003 wurden insgesamt 151 Geschäftsstücke behandelt, die im Einzelnen in dem im Juni 2003 dem Gemeinderat vorgelegten „Tätigkeitsbericht des Kontrollamts der Stadt Wien über das Geschäftsjahr 2002“ wiedergegeben sind.

### Unabhängiger Verwaltungssenat Wien (UVS)

#### Rechtliche Grundlagen der Tätigkeit des Unabhängigen Verwaltungssenates (UVS) Wien

Mit der B-VG-Novelle 1988 (BGBl. Nr. 685/1988) wurden die unabhängigen Verwaltungssenate der Länder dem Verwaltungsgerichtshof in Wien „zur Sicherung der Gesetzmäßigkeit der gesamten öffentlichen Verwaltung“ zur Seite gestellt. Die wesentlichen Kompetenzbereiche sind in Artikel 129a B-VG festgelegt, während Artikel 129b B-VG die Organisationsgrundsätze vorgibt und die Organisation im Übrigen den Ländern überträgt.

Dem Verfassungsauftrag hat das Land Wien mit dem Gesetz vom 26. Juni 1990 über den Unabhängigen Verwaltungssenat Wien, LGBl. für Wien Nr. 53/1990 (UVS-G), entsprochen und das Gesetz durch die Novellen vom 18. Februar 1994, LGBl. für Wien Nr. 10/1994, vom 29. August 1994, LGBl. für Wien Nr. 41/1994, vom 24. Jänner 1996, LGBl. für Wien Nr. 4/1996 und vom 2. August 1999, LGBl. für Wien Nr. 39/1999, den in der Zwischenzeit aufgetretenen Erfahrungen der Praxis angepasst.

Das Dienstrecht der Mitglieder des UVS Wien ist ebenfalls durch ein Landesgesetz geregelt (Wiener Verwaltungssenat-Dienstrechtsgesetz 1995, LGBl. für Wien Nr. 35/1995 idF LGBl. für Wien Nr. 40/1999).

#### Zuständigkeiten

Die unabhängigen Verwaltungssenate erkennen gemäß Art. 129a Abs. 1 B-VG nach Erschöpfung des administrativen Instanzenzuges, sofern ein solcher in Betracht kommt,

- in Verfahren wegen Verwaltungsübertretungen, ausgenommen Finanzstrafsachen des Bundes,
- über Beschwerden von Personen, die behaupten, durch die Ausübung unmittelbarer verwaltungsbehördlicher Befehls- und Zwangsgewalt in ihren Rechten verletzt zu sein, ausgenommen in Finanzstrafsachen des Bundes,
- in sonstigen Angelegenheiten, die ihnen durch die einzelnen Gebiete der Verwaltung

regelnden Bundes- oder Landesgesetze zugewiesen werden,

- über Beschwerden wegen Verletzung der Entscheidungspflicht in Angelegenheiten der Z. 1, soweit es sich um Privatklagsachen oder um das landesgesetzliche Abgabenstrafrecht handelt.

#### Entwicklung des Arbeitsanfalls

Im Berichtsjahr 2002 wurden beim UVS Wien insgesamt 11.145 Geschäftsfälle judizieller Art anhängig. Die Statistik zeigt, dass sich der Aktenlauf in den letzten Jahren konstant innerhalb einer gewissen Bandbreite bewegt, und zwar 1998: 11.474, 1999: 11.273, 2000: 11.127, 2001: 11.498 und 2002: 11.145. Auf die einzelnen Rechtsmaterien bezogen ergibt sich folgende Verteilung:

	Verfahren
Arbeitnehmerschutz	90
Arbeitszeitrecht	43
Ausländerbeschäftigungsrecht	497
Baurecht	245
Gewerberecht	756
Landesgesetzliches Abgabenstrafrecht	554
Lebensmittelrecht	430
Maßnahmenbeschwerden, Beschwerdeverfahren nach dem Sicherheitspolizeigesetz und Berufungen nach dem Ausländergrunderwerbsgesetz	95
Polizeistrafrecht	3.812
Ruhender Verkehr und Parkometersachen	3.584
Schubhaftbeschwerden	59
Sonstige Rechtsmaterien (Mixta)	784

#### Art der Erledigungen

Im Berichtszeitraum wurden von den insgesamt 10.632 Erledigungen 10.373 judizielle Geschäftsfälle bescheidmäßig erledigt (die Differenz ergibt sich aus der Zurückziehung von Berufungen oder Beschwerden, Abtretungen wegen fehlender Zuständigkeit etc.). Von den bescheidmäßigen Erledigungen entfielen 146 auf Beschwerdeverfahren und 10.227 auf Berufungsverfahren.

Von den 10.227 Berufungsverfahren waren 1.428 Berufungsverfahren (14 Prozent) mit Zurückweisung, z. B. wegen verspäteter Einbringung des Rechtsmittels oder fehlender Parteistellung zu erledigen. In 3.508 Fällen (39,87 Prozent) wurde die Berufung als unbegründet abgewiesen. In 2.981 Fällen (33,88 Prozent) war der Berufung inhaltlich stattzugeben. In 2.253 Fällen (25,60 Prozent) war der Berufung teilweise Erfolg beschieden (Teileinstellung, Straferabsetzung usw.). In 57 Fällen (0,65 Prozent) wurde von der Einleitung eines Berufungsverfahrens abgesehen.

#### Beschwerden an die Gerichtshöfe öffentlichen Rechts

Im Berichtsjahr wurden 151 Bescheide des UVS Wien vor den Gerichtshöfen öffentlichen Rechts in

# Weisungsfreie Abteilungen

Beschwerde gezogen (beim Verfassungsgerichtshof wurden 18 Verfahren anhängig gemacht und der Verwaltungsgerichtshof hat die judizierenden Mitglieder in 133 Fällen zur Erstattung einer Gegenschrift aufgefordert). Gemessen an der Zahl der Erledigungen (10.373) ergibt dies 1,45 Prozent.

## Volksanwaltschaft

Im Berichtsjahr waren neun Anfragen der Volksanwaltschaft zu beantworten.

## Unabhängiger Bedienstetenschutzbeauftragter (UBSB)

Mit dem Wiener Bedienstetenschutzgesetz 1998 wurde der unabhängige Bedienstetenschutzbeauftragte als Organ zur Kontrolle der Einhaltung dieses Gesetzes und der dazu ergangenen Verordnungen geschaffen. Der unabhängige Bedienstetenschutzbeauftragte wird durch einen rechtskundigen Bediensteten, zwei Bedienstete des Fachverwaltungsdienstes, zwei Fachbedienstete des technischen Dienstes und zwei Kanzleibedienstete unterstützt. Für die verschiedenen Fachbereiche stehen jeweils kompetente Ansprechpartner/innen zur Verfügung.

Der Tätigkeitsbereich des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten umfasst sämtliche Magistratsdienststellen ausgenommen jene, die unter das Arbeitnehmer/innenschutzgesetz fallen, das sind derzeit die MD-Personalstelle Wiener Stadtwerke, Wiener Wohnen, MA 10, städtische Friedhofsgärtnereien und städtische Steinmetzwerkstätte, MA 44, MA 49 sowie der KAV. Der unabhängige Bedienstetenschutzbeauftragte ist als Kontrollorgan konzipiert, er ist jedoch keine Behörde und kann daher keine hoheitlichen Akte setzen. Die Dienstgeberin ist allerdings verpflichtet, nach Maßgabe der vorhandenen Möglichkeiten begründeten Verlangen des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten Rechnung zu tragen oder diesem den Grund für eine allfällige Nichterfüllung mitzuteilen. Der unabhängige Bedienstetenschutzbeauftragte kann von den Dienststellenleiter/innen Auskünfte einholen und Berichte verlangen sowie Einsicht in alle den Bedienstetenschutz betreffende Unterlagen nehmen und Dienststellen besichtigen. Schließlich steht ihm das Recht zu, dem/der zuständigen amtsführenden Stadtrat/Stadträtin bzw. dem Magistratsdirektor zu berichten.

Der unabhängige Bedienstetenschutzbeauftragte ist in Ausübung seiner Funktion an keine Weisungen gebunden. Er ist verpflichtet, Verschwiegenheit über alle ihm von den Bediensteten gemachten Mitteilungen zu wahren, die der Sache nach oder auf Wunsch der Bediensteten vertraulich zu behandeln sind.

Der unabhängige Bedienstetenschutzbeauftragte und seine Mitarbeiter/innen lassen sich bei ihrer Tätigkeit von folgenden Grundsätzen leiten:

- Verständnis der Kontrolle als konstruktives Mitwirken an der Umsetzung bedienstetenschutzrechtlicher Vorschriften und des diesen zugrundeliegenden Gedankengutes im Interesse der Bediensteten.

- Kontrolle aus der Sicht des Schutzzieles und der unterschiedlichen Gefährdungspotentiale.
- Beachtung ökonomischer Gesichtspunkte, wobei jedoch Erfordernisse, insbesondere zur Beseitigung von Gefahren für Leib und Leben, nicht wirtschaftlichen Interessen und Erwägungen untergeordnet werden können.
- Information und Beratung der Dienststellenverantwortlichen, der Sicherheitsvertrauenspersonen und der Mitarbeiter/innen als Teil der Kontrolle zwecks effizienter Umsetzung des Bedienstetenschutzes.
- Bemühen um einen unmittelbaren Kontakt mit den Bediensteten.
- Aktives Interesse an einer guten Zusammenarbeit mit den für den Bedienstetenschutz verantwortlichen Dienststellen.
- Aktives Interesse an einer guten Zusammenarbeit mit den Sicherheitsvertrauenspersonen, Brandschutzbeauftragten, den Arbeitsmediziner/innen und Sicherheitsfachkräften sowie der Personalvertretung.

Aus der Sicht eines Kontrollorganes kann bei einer Rückschau auf die Zeit seit Inkrafttreten des W-BedSchG hinsichtlich dessen Umsetzung durch die Dienstgeberin Folgendes festgehalten werden:

- Die im Gesetz vorgesehene **Evaluierung** (Ermittlung und Beurteilung der Gefahren) ist größtenteils durchgeführt. Die Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente liegen vor und enthalten eine Liste der festgestellten Mängel mit einer Dringlichkeitsreihung für deren Behebung. Teilweise werden auch Nach- bzw. Neuevaluierungen zur Sicherung der Aktualität der Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente vorgenommen.
- An etlichen Erhebungen zur Erstellung der **Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente** haben auch Mitarbeiter/innen des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten teilgenommen.
- Zur Festlegung der Erfordernisse des vorbeugenden Brandschutzes werden so genannte **Brandschutzevaluierungen** durch Sachverständige der MA 36 und MA 68 durchgeführt, um die diesbezüglichen Aussagen in den Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten zu ergänzen.
- Die im Wiener Bedienstetenschutzgesetz vorgesehene laufende Betreuung der Dienststellen durch **Arbeitsmediziner/innen und Sicherheitsfachkräfte** ist nunmehr eingerichtet.
- Es wurden unter Federführung der MD-Beruflichen Gesundheitsförderung und Mitwirkung des Büros des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten die Abläufe zur Vornahme der **Eignungs- und Folgeuntersuchungen** festgelegt und die ersten Untersuchungen durch die Arbeitsmediziner/innen durchgeführt. Auf ebensolche Weise wurden die Abläufe zur Durchführung der **Impfungen**, die nach dem Wiener Bedienstetenschutzgesetz anzubieten sind, festgelegt.
- Die Modalitäten zur Untersuchung der Augen und des Sehvermögens bei **Bildschirmarbeit** und zur Bereitstellung einer Bildschirmarbeitsbrille wurden geregelt und die diesbezügliche Vorgangsweise kürzlich vereinfacht. Auf Anre-

gung des Büros des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten wurde die **Dienstbekleidungsordnung** (DBO 2001) neu gefasst, sodass in dieser nur mehr Dienstbekleidung im engeren Sinn und nicht mehr die persönliche Schutzausrüstung enthalten ist, für die es im Wiener Bedienstetenschutzgesetz ohnedies ausreichende Vorgaben gibt. Damit wird auch eine unbürokratischere und raschere Beschaffung der persönlichen Schutzausrüstung durch die jeweilige Dienststelle möglich.

- Über Anregung des Büros des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten wurde die **Heizungs- und Lüftungsvorschrift** dahingehend geändert, dass nunmehr unter bestimmten Voraussetzungen gestattet ist, nächtens die Fenster im gekippten Zustand zu belassen, um bessere raumklimatische Verhältnisse während der warmen Jahreszeit zu erreichen.
- Bei **Neu-, Zu- und Umbauten** werden nunmehr die Präventivdienste im Rahmen ihrer Einsatzzeit zur Beurteilung der Erfordernisse des Bedienstetenschutzes beigezogen. Art und Umfang dieser Beurteilungen wird vom Büro des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten beobachtet.
- Ein Teil der erforderlichen **Brandschutzbeauftragten** ist nunmehr bestellt.
- **Sicherheitsvertrauenspersonen** sind praktisch flächendeckend bestellt.
- **Ersthelfer/innen** sind in den meisten Dienststellen, soweit seitens des Büros des unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten festgestellt werden konnte, nunmehr zum überwiegenden Teil vorhanden.

Hauptschwerpunkte der Tätigkeit im Jahr 2002 waren:

- Hinwirken auf die **Beseitigung der Mängel** mit sofortigem bzw. baldigem Handlungsbedarf, die anlässlich der Erstevaluierung festgestellt wurden.
- Befassung mit **Arbeitsunfällen**, bei denen Sicherheitsmängel nicht ausgeschlossen werden konnten. Generell kann gesagt werden, dass die Bereitschaft, Maßnahmen zu setzen, um weitere Unfälle zu vermeiden, grundsätzlich gegeben ist. Es sollte jedoch auch die im W-BedSchG vorgesehene Aufzeichnung und Auswertung von „Beinaheunfällen“ verstärkt wahrgenommen werden.
- Beurteilung der **Arbeitsstätten** bezüglich der Erfordernisse zur Sicherung der Flucht im Gefahrenfall.

Darüber hinaus wurden diverse **Einzelprobleme** behandelt, wie etwa:

- extreme Hitze in einzelnen Amtshäusern während der Sommermonate
- Nichtraucherschutz in einzelnen Dienststellen
- Raumklima in einzelnen Arbeitsräumen
- Lärmbelastung in einzelnen Arbeitsräumen
- persönliche Schutzausrüstung bzw. Dienstbekleidung für Mitarbeiter/innen
- Raumprobleme in verschiedenen Dienststellen
- unergonomische Arbeitsmittel und Arbeitsplätze
- psychische Belastung am Arbeitsplatz
- Lagerung von Arbeitsstoffen

- Ersatz von gefährlichen Arbeitsstoffen
- Gefahrenstellen an Maschinen, Geräten, etc.
- Elektromagnetische Einflüsse

Weiters wurde durch den unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten die **Artikelserie in „Wien aktuell“** betreffend Bedienstetenschutz mit den Themen

- Präventivdienste
- Dienst- und Arbeitsunfälle
- Unterweisungen
- Brandschutz
- Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente fortgesetzt.

Diese Artikel können, ebenso wie die bisher erschienenen, auch im Intranet des Magistrats nachgelesen sowie Cartoons zu diesen Themen ausgedruckt werden.

Den Leser/innen des „Wien aktuell“ war es auch möglich, an zwei Preisausschreiben zum Thema Bedienstetenschutz teilzunehmen und dabei Buch- und Sachpreise zu gewinnen.

Es stehen **Merkblätter** zu den Themen Sicherheitskennzeichnung von Fluchtwegen und Notausgängen, Erste-Hilfe-Kästen, Handhabung von Leitern, Fluchtwege, im Bedienstetenschutz tätige Personen und Einrichtungen, Motorkraftbetriebene Türen und Tore, Evaluierung, Sicherheitsvertrauenspersonen, Arbeitsstätten und Arbeitsstoffe als „W-BedSchG LIGHT“ sowie **Informationen** über Brandschutz, Infektionsrisiko-Verletzungen und weiters eine „gesunde Seite“ zur Verfügung.

Die maßgeblichen Vorschriften zum Thema Bedienstetenschutz sind

- das Wiener Bedienstetenschutzgesetz 1998 (LGBL. 49/1998),
- der Erlass der Magistratsdirektion betreffend Geltungsbereich des Wiener Bedienstetenschutzgesetzes 1998 und Zuständigkeiten (MBS-25/99),
- die Richtlinie 89/654/EWG des Rates über Mindestvorschriften in Arbeitsstätten sowie
- zum Wiener Bedienstetenschutzgesetz 1998 erlassene Verordnungen samt den mit diesen Verordnungen in Wirksamkeit gesetzten Verordnungen zum Arbeitnehmer/innenschutzgesetz betreffend Bildschirmarbeit (LGBL. Nr. 8/1999), Bildschirmarbeit (BGBl. Nr. 124/1998), biologische Arbeitsstoffe (LGBL. Nr. 6/1999), biologische Arbeitsstoffe – VbA (BGBl. Nr. 237/1998), Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente (LGBL. Nr. 4/1999), Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente – DOK-VO (BGBl. Nr. 478/1996), Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung (LGBL. Nr. 5/1999), Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung – KennV (BGBl. Nr. 101/1997), Gesundheitsüberwachung am Arbeitsplatz (LGBL. Nr. 7/1999, 14/2000), Gesundheitsüberwachung am Arbeitsplatz – VGÜ (BGBl. Nr. 27/1997, 412/1999), Sicherheitsvertrauenspersonen (LGBL. Nr. 3/1999), Erste Hilfe (LGBL. Nr. 16/1999, 59/2000), Maßnahmen auf dem Gebiet des Brandschutzes (LGBL. Nr. 23/1999), Grenzwerte (LGBL. Nr. 109/2001), Grenzwerte – GVK 2002 (BGBl. Nr. 253/2001).

# Weisungsfreie Abteilungen

Im Intranet besteht die Möglichkeit, diese zu speichern und auszudrucken.

## Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien (KJA)

### Sozialarbeit in der Kinder- und Jugendanwaltschaft

90.702 Kinder unter sechs Jahren, 148.486 zwischen sechs und vierzehn, 46.315 unter achtzehn Jahren, deren Erziehungsberechtigte, Väter, Mütter, andere Verwandte, Kindergärtner/innen, Lehrer/innen und noch viele andere Bezugspersonen haben lt. gesetzlichem Auftrag die Möglichkeit und das Recht, sich an die Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien zu wenden. Deren Aufgabe (gemäß § 10 Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990, geändert 1994) ist

- die **Beratung** von Minderjährigen, Erziehungsberechtigten und gesetzlichen Vertretern in allen Angelegenheiten, die die Stellung des Minderjährigen und die Aufgabe des Erziehungsberechtigten betreffen;
- die **Vermittlung** bei Meinungsverschiedenheiten und Auseinandersetzungen über Pflege und Erziehung.

Diese beiden Punkte definieren hauptsächlich das **Aufgabengebiet der Sozialarbeit** innerhalb der Kinder- und Jugendanwaltschaft und in diesen Bereich fällt vieles, was im engeren oder weiteren Sinne mit den Anliegen von Kindern und Jugendlichen zu tun hat.

Die Anliegen von jungen Menschen, die sich selbstständig an die KJA wenden, betreffen vor allem die Bereiche Schule, Ablösung vom Elternhaus, Partnerkonflikte, Wohnen, Unterhaltszahlungen, manchmal auch den Problembereich Delikte. Viele Jugendliche mailen oder rufen wegen einer rechtlichen Information an, stellen nur eine kurze Frage, die allerdings oft der erste Schritt zu einem langen Telefonat oder sogar zur Vereinbarung eines Termins für ein persönliches Gespräch ist. Oft entsteht das Gefühl, die jungen Menschen brauchen in erster Linie jemanden, der ihnen vorurteilsfrei zuhört und mit ihnen gemeinsam ein Netz der möglichen Strukturen knüpft.

Ein gutes Beispiel ist die Geschichte der 17-jährigen Sandra (Name geändert). Sandra kam nach einem etwa zweiwöchigen Krisenaufenthalt nach massiver Gewalt durch die Mutter über Vermittlung der Interventionsstelle zur Kinder- und Jugendanwaltschaft. Sandra ist die Tochter einer bürgerlichen Familie, deren äußerliche Fassade zunehmend abzubröckeln begann, bis es zu jener Eskalation kam, auf Grund derer Sandra und ihre jüngere Schwester von der Polizei zu ihrem Schutz ins Krisenzentrum gebracht wurden. In Zusammenarbeit mit dem zuständigen Amt für Jugend und Familie konnte die obsorgeberechtigte Mutter davon überzeugt werden, dass Sandra gegen deren Willen nicht zu einer Rückkehr zu bewegen sei. Schritt für Schritt wurden mit Sandra Lösungsmöglichkeiten gesucht und gefunden. Sie lebt jetzt in der Familie einer Freundin und sie wurde bei den nötigen Behördenwegen unterstützt und begleitet.

Jugendliche auf ihrem Weg in die Selbstständigkeit zu unterstützen, wenn diese Möglichkeit zwischen Eltern und ihren Kindern auf Grund emotionaler „Altlasten“ vielleicht nicht vorstellbar scheint, ihnen realistisch die Grenzen des Machbaren zu zeigen, ohne ihre Träume des Wünschenswerten zu zerstören – und diesen Weg mit den jungen Menschen in deren Tempo zu gehen – ist Teil der Aufgabe der Sozialarbeit im Rahmen der Kinder- und Jugendanwaltschaft.

Für Sandra konnte dieser Lebensabschnitt vorerst zu einem guten Ende geführt werden. Ihr Verbleib in der Familie der Freundin ist gesichert, die Mutter konnte von der Herausgabe der Dokumente überzeugt werden, die finanzielle Seite konnte mit Bezug Unterhalt/Familienbeihilfe abgesichert werden und Sandra wird im laufenden Schuljahr die 8. Klasse Gymnasium besuchen und voraussichtlich mit der Matura beenden. Die Beziehung zu ihrer Mutter ist nach wie vor gespannt, aber – durch die für Sandra positive Lösung – nicht völlig zerstört und es bleibt zu hoffen, dass Mutter und Tochter trotz aller Probleme wieder eine Gesprächsbasis finden werden.

Eines der weiteren Arbeitsfelder, das statistisch gesehen einen Schwerpunkt darstellt, ist der **Problembereich Obsorge/Besuchsrecht**. Obwohl auch hier hauptsächlich die Kinder die Leidtragenden sind, wenden sich zu dieser Fragestellung meistens die Eltern – entweder Vater oder Mutter – an die KJA. Oft gelingt es den betroffenen Erwachsenen nicht, während der emotional belasteten Zeit der Trennung oder auch danach, eine Gesprächsbasis zueinander zu finden und die Konflikte werden auf dem Rücken der Kinder ausgetragen. In diesen Fällen wendet sich meist derjenige Elternteil an die KJA, der seine Interessen von den Behörden ignoriert sieht. Oft ist es sehr schwierig zu vermitteln, dass die Kinder- und Jugendanwaltschaft auf Seiten des/der Kindes/r zu stehen hat und nicht Anwaltsfunktion für einen Elternteil übernehmen kann.

Die Bedürfnisse der Kinder wahrzunehmen heißt für die Eltern aber in erster Linie, die Konflikte zum Ex-Partner hintanzustellen. Die Rolle der Sozialarbeit muss es primär sein, den Beteiligten die Wünsche und Bedürfnisse der Kinder darzustellen, ohne den Kindern aber direkt die Verantwortung für die Entscheidungen aufzubürden. Der Spagat zwischen dem, was Kinder möchten und dem, was sich als gut für ihre weitere Entwicklung darstellt, ist oft nicht leicht zu erreichen.

Frau J. hat ihre beiden Töchter (fünf und sieben Jahre alt) schon fast zwei Jahre nicht mehr gesehen. Versuche, die Besuche begleitet im privaten Bereich zu ermöglichen scheiterten genauso wie eine Anbahnung im Rahmen des „Besuchercafés“ im Jugendamt. Die Mutter stellt ständig Anträge beim Bezirksgericht, der Vater kontert mit psychologischen Gutachten. Aus denen geht hervor, dass sich das ältere Mädchen vor der Mutter fürchte, da sie sich noch an gewalttätige Szenen erinnere. M., die jüngere, könne sich kaum mehr an die Mutter erinnern, sei zwar neugierig, orientiere sich aber

hauptsächlich an der großen Schwester, ohne die sie jedenfalls nirgends hingehet. Der Vater hat sein Leben als Alleinerzieher gut organisiert, niemand kann ihm vorwerfen, dass die Mädchen bei ihm nicht grundsätzlich gut aufgehoben sind. Er findet, dass sie jetzt keine Mutter mehr brauchen, nachdem diese sie verlassen habe, als sie keine Zukunft mehr in der Ehe sah. Vor Gericht und dem Amt für Jugend und Familie ist eine Art „Pattstellung“ eingetreten, die sich noch über längere Zeit nicht auflösen lassen wird.

Ein gemeinsames Gespräch in der KJA mit Mutter und Vater ist für beide nicht vorstellbar, zu groß sind noch die Erinnerungen an die gegenseitigen Verletzungen und Kränkungen, zu groß auch die Angst vor einer Neuaufgabe der alten Konflikte. In Einzelgesprächen mit dem Vater und der Mutter gelingt es jedoch, einen Kompromiss zu erreichen. Frau J. nimmt vorerst Abstand von ihrer Forderung, die Kinder sofort wieder sehen zu wollen und zieht sogar ihren Besuchsrechtsantrag vor Gericht zurück. Mit dieser Sicherheit, dass weder ihm noch den Kindern etwas aufgezwungen wird, sieht sich der Vater im Stande, der Mutter zu versprechen, dass er einerseits die von ihr geschriebenen Briefe, kleine Geschenke und Fotos von ihr an die Mädchen weiterleiten wird. Andererseits verspricht er auch, die Töchter zu motivieren, Zeichnungen und kleine Basteleien für die Mutter anzufertigen, und er wird seiner Ex-Frau ebenfalls Fotos und das Zeugnis von R. zukommen lassen. Vorerst wurde mit dieser Übereinkunft das Eis gebrochen, beide Elternteile konnten einen Schritt zurückgehen und nahmen aus dieser neuen Perspektive erstmals wieder auf die Bedürfnisse ihrer Kinder Rücksicht. In Folge steht zu hoffen, dass nach einer Entspannung der Situation vielleicht sogar Zusammentreffen zwischen Frau J. und ihren Töchtern im – noch vorhandenen – gemeinsamen Bekanntenkreis vorstellbar sind, die bis jetzt peinlichst vermieden wurden.

Immer wieder wird die Kinder- und Jugendanwaltschaft aber auch von Eltern um Hilfestellung gebeten, deren Kind/er von Seiten des Amtes für Jugend und Familie in ein Krisenzentrum, zu einer Pflegefamilie oder in eine Wohngemeinschaft gebracht wurde/n. Vor allem in diesen Fällen ist die Rolle der KJA die der Vermittlung, die allerdings die Bedürfnisse der Kinder oder Jugendlichen im Fokus haben muss.

Bei der Herausnahme eines Kindes aus der Familie geht es meistens um Gewalt, um Drogen/Alkoholmissbrauch, um Vernachlässigung durch Überforderung oder durch eine psychische Erkrankung o.ä. Oftmals ist bedauerlicherweise eine – zumindest vorübergehende – Fremdunterbringung der Kinder der einzige Weg, die Familiensituation wieder zu beruhigen und die Kinder dadurch zu schützen.

Da die Fronten zwischen dem Jugendamt und den betroffenen Eltern nach einer derartigen Maßnahme fast immer verhärtet sind, bieten Gespräche im Rahmen der Kinder- und Jugendanwaltschaft die Möglichkeit, auf neutralem Boden einen gang-

baren Weg für die Eltern zu erarbeiten, sich nochmals über alle rechtlichen Belange zu informieren und sich vielleicht im Interesse ihrer Kinder doch darüber klar zu werden, dass sie Eltern bleiben und bleiben sollen, auch wenn die Kinder nicht zu Hause leben.

Zunehmend werden auch **viele Anfragen per e-mail** gestellt. Geht es um brisante Themen, nehmen die Betroffenen im Allgemeinen gerne eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch an, wo sich oft über die Vermittlung von Informationen Dinge wieder gerade rücken lassen. Manchmal geht es aber auch um reine Auskünfte, betreffend Partyräume, Radfahrausweis, Fortgehzeiten, Taschengeldhöhe und vieles mehr.

Die Beratung von Kindern/Jugendlichen und den mit ihren Problemen befassten Erwachsenen und die Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten ist ein weites Betätigungsfeld – vielfältig und komplex, niemals langweilig – und im Interesse der Zukunft unserer Gesellschaft immer ernst zu nehmen!

#### **Scheidung/Trennung von Eltern**

Laut Statistik werden in Österreich 46 Prozent der Ehen geschieden. Im Vorjahr wurden 20.582 Ehen – eine Steigerung von 5,3 Prozent – geschieden, die Scheidungsrate in Wien beträgt 59 Prozent. 18.961 Kinder und Jugendliche waren durch die Scheidung der Eltern betroffen – nicht in die Statistik einbezogen sind die Kinder und Jugendlichen, deren Eltern sich trennten. Zahlen über durch strittige Scheidung bzw. Trennung der Eltern betroffene Kinder und Jugendliche existieren nicht.

In der Kinder- und Jugendanwaltschaft sind Obsorge/Besuchsrecht neben der Thematik der (sexuellen) Gewalt an Kindern ein häufiger Grund von Kontaktaufnahmen. Leider kommen Eltern(teile) oft erst dann in die Kinder- und Jugendanwaltschaft, wenn schon sehr viel passiert ist. Die Obsorgeberechtigten suchen den Kontakt meist bezüglich des Unrechts, das ihnen bzw. ihren Kindern widerfahren ist, und sehr oft kommen sie um „Recht zu bekommen“.

Die **Tätigkeit der Kinder und Jugendanwaltschaft ist parteilich** – parteilich für die von der Konfliktsituation der Eltern betroffenen Kinder und Jugendlichen – und dieser Zugang ist enorm wichtig. Sehr oft sind Eltern in ihre Kämpfe dermaßen verstrickt, dass sie die Bedürfnisse ihrer Kinder (im Moment) kaum oder nicht wahrnehmen können. In den Scheidungsverfahren wird viel zu wenig auf die elterlichen Konflikte eingegangen, der Focus wird vielmehr auf die Beziehungsqualität zwischen Eltern(teilen) und Kind gesetzt.

In der Regel werden Hintergründe und Zusammenhänge von Paarkonflikten kaum berücksichtigt obwohl gerade diese bedeutsam für die Entwicklung von einvernehmlichen Lösungen in strittigen Fällen und damit für das Kindeswohl sind. Meist kommen Fragen wie: Was kann ich tun, damit mein Exmann/meine Exfrau kein Besuchsrecht mehr bekommt? – Mein Mann war/ist

# Weisungsfreie Abteilungen

gewalttätig – wie kann es sein, dass er trotzdem das Recht hat das Kind zu sehen? – Meine Frau lässt Besuche nicht zu, immer sind die Kinder krank, wenn ich mein Besuchsrecht einhalten möchte? Viele Gründe werden angegeben warum Kontakte mit dem ehemaligen Partner oder der ehemaligen Partnerin für die Kinder schädlich sind.

Es beeindruckt auch, wie unterschiedliche Stellen an den Kindern vorbeizugieren, wie wenig ernst Kinder als „Expert/innen in eigener Sache“ genommen werden. Kindern wird kaum zugetraut, dass sie ihre Situation richtig einschätzen können, sie gelten als unreif und beeinflussbar. (Noch unveröffentlichte) Studien zeigen auf, dass Kinder sehr wohl – wenn auch mit Unterstützung – bei der Gestaltung ihrer Zukunft mitwirken können und auch sollen.

Wie könnte nun eine sinnvolle Unterstützung für Kinder ausschauen? In einigen EU-Ländern gibt es bereits so genannte Verfahrenspfleger/innen bzw. „Anwält/innen“ für Kinder, die Kinder in den unterschiedlichsten sie betreffenden Verfahren begleiten und unterstützen. In der Diskussion wird sehr oft gemeint, dass Verfahrenspfleger/innen nicht gebraucht würden, da das Amt für Jugend und Familie diese Funktion erfüllt. Aber es stellt sich die Frage, ob das Amt für Jugend und Familie in seiner „Allparteilichkeit“ (Sozialarbeiter/innen müssen es auch und dies ebenfalls zum Wohl des Kindes den Eltern recht machen) tatsächlich in der Lage sind, wirklich Partei für die Kinder zu ergreifen?

Die beste Lösung für die Kinder ist, wenn es Eltern gelingt die Partnerproblematik hinten anzustellen, um weiterhin Eltern zu sein – aber ohne Unterstützung ist dieser Wunsch wohl sicher eine Überforderung für die Betroffenen. Strittige Scheidungen/Trennungen können für alle Beteiligten enorm traumatisch sein. Es existieren die unterschiedlichsten Studien über die Auswirkungen bei den Kindern: Die einen sagen aus, dass nach kurzer Zeit, wenn sich die Situation beruhigen konnte, Kinder kaum mehr unter der Scheidung/Trennung der Eltern leiden. Andere wiederum belegen, dass sogar erwachsene „Scheidungskinder“ unter Verlustängsten leiden (müssen).

Es ist notwendig, den Umgang bei insbesondere (strittigen) Scheidungen /Trennungen zu diskutieren und neue Lösungsansätze zu entwickeln. Anhand von zwei „üblichen Fällen“, in denen es um Besuchsrechtsregelung geht, soll die beschriebene Problematik deutlich gemacht werden:

Fall 1: Antragstellung bei Gericht – Aufnahme eines Protokolls; Versuch eines Vergleiches – Vergleich hält nicht lang, da nur Vergleiche (längerfristig) eingehalten werden (können), die von den Eltern auch gemeinsam (idealerweise auch mit ihren Kindern) ausgehandelt werden; neuerlicher Antrag auf Reduzierung des Besuchsrechtes; Äußerung des anderen Elternteils bei Gericht; psychologische Stellungnahme wird eingeholt; neuerliches Protokoll über die Äußerungen

der Kindeseltern bei Gericht; Mitteilung an das Gericht – der Besuchskontakt konnte neuerlich nicht wahrgenommen werden; Antrag auf Beugestrafe (Geldstrafe) bei Gericht; Antrag auf Aussetzung des Besuchsrechtes; Besuchsanbahnung in einem Besuchscafé; Stellungnahme über die stattgefundenen Besuchskontakte; Protokoll bezüglich einer Ordnungsstrafe bei Gericht; Bericht des Amtes für Jugend und Familie wird eingeholt; Antrag bei Gericht auf psychotherapeutische Begleitung des Kindes; Beschluss über ein Besuchsrecht; Rekurs dagegen; Beschluss des LG für Zivilrechtssachen; Beschluss auf Sachverständigen-Bestellung; psychologisches Gutachten; neuerlicher Vergleich.

Vom Antrag auf gerichtliche Besuchsrechtsregelung bis zum letzten Vergleich sind inzwischen 3 Jahre vergangen (1999 – 2002). Unklar ist, ob der geschlossene Vergleich auch aufrecht zu erhalten ist. Es beeindruckt, wie über das Kind hinweg verhandelt wurde – und das im guten Glauben zum Wohle des Kindes zu befinden. Der Bub hat auf seine Weise auf den Kampf der Eltern mit einer Essstörung reagiert und enorm zugenommen – vielleicht war dies der Anlass der Einigung?

Fall 2 (Auszug aus einem Beschluss eines Rekursgerichtes): „Sollte sich nämlich nach den weiteren Besuchscafeterminen herausstellen, dass die Kinder nach wie vor verbale wie physische Aggressionen gegen den Vater an den Tag legen, wäre zu prüfen, ob und wie weit dies allenfalls durch ein Verhalten der Mutter indiziert wäre – dies würde eine neue Überprüfung der Obsorgefrage rechtfertigen (der Mutter obliegt seit Jahren die alleinige Obsorge) – oder ob dies auf Grund einer unabhängig vom Verhalten der Mutter vorliegenden psychischen Schädigung der Kinder erfolgt, was eine entsprechende psychiatrische Behandlung der Kinder erfordern würde.“ In einem Gutachten wurde ausdrücklich daraufhin gewiesen, dass der Vater sich einer Therapie zu unterziehen hat, um deutlich zu machen, ob es ihm um Machtausübung oder um tatsächliches Interesse an seinen Kinder geht. Dieses Gutachten wurde vom Gericht ignoriert.

Normalerweise überprüft die nächste Instanz, ob das Erstgericht alle rechtlich erforderlichen Schritte gesetzt hat – in diesem Fall wird vom Gericht (wissen muss man, dass die Familie nur über „Akten“ bekannt ist) auch eine „Diagnose“ abgegeben – es wird eine mögliche psychiatrische Erkrankung der Kinder nicht ausgeschlossen. Auch dieser Scheidungskrieg dauert bereits Jahre . . .

Wie diese beiden Beispiele deutlich machen, gibt es nur Verlierer bei dem Kampf – den größten Verlust erleben aber die Kinder.

Die Kinder- und Jugendanwaltschaft nahm auf Grund der Tatsache, dass insbesondere bei strittigen Scheidungen das Prozedere unzufriedenstellend ist, Kontakt mit dem Wiener Kinderschutzzentrum auf. Da auch dort (strittige) Scheidung ein wesentliches Thema ist, wurde eine Arbeitsgruppe gebildet, in der sich Fachleute unterschiedlicher Professionen mit der Thematik auseinandersetzen

und Vorschläge erarbeitet werden sollen. Die Arbeitsgruppe beschäftigt sich auch damit, das Besuchsrecht individuell auf die Bedürfnisse von Kindern anzupassen, denn in der Regel entsprechen die derzeit bestehenden Vereinbarungen leider nicht immer einer kindorientierten Realität.

Als weiterer Punkt soll auch darüber gesprochen werden, wie mit den neuen Rechten der Jugendlichen umzugehen ist. Jugendliche können seit dem neuen Kindschaftsrechtsänderungsgesetz selbst Anträge bei Gericht stellen. Ein einheitlicher/professioneller und vor allem kinder- und jugendgerechter Umgang ist notwendig.

Der Weisheit letzter Schluss kann nicht sein – leider tauchen diese Forderungen immer wieder auf – vermehrt auf Repressalien (Entzug der Obsorge, Beugestrafen) zu setzen, sondern Eltern dabei zu unterstützen, wieder autonom und gemeinsam passende individuelle Regelungen für sich und ihre Kinder zu entwickeln.

#### Prävention im Bereich Gewalt

Neben den Tätigkeiten der SofHi für Prozessbegleitung und Therapievermittlung für Wiener Kinder und Jugendliche setzten sich die Mitarbeiter der KJA sehr für die Umsetzung von Präventionsmaßnahmen ein. Der Aktionsradius umfasst

- primäre Prävention: wie können sexuelle Verletzungen grundsätzlich vermieden werden, welche Erziehungshaltung und auch professionelle Einstellung zu den anvertrauten Kindern und Jugendlichen sind notwendig;
- sekundäre Prävention: welche Interventionsmöglichkeiten gibt es, um weitere Verletzungen zu vermeiden, welche Unterstützung brauchen betroffene Kinder und Jugendliche von Eltern und beruflich Befassten;
- tertiäre Prävention: wie müssen Täter, z. B. Jugendliche behandelt werden, um nicht weitere Übergriffe zu setzen oder erwachsene Missbraucher zu werden. Ein wichtiger Gesichtspunkt bei den Tätigkeiten ist auch die Berücksichtigung von Aufgaben und Möglichkeiten der Gesetzgeber, Medien und anderer öffentlicher Träger, wie Jugendwohlfahrt, Gerichte usw. sowie diesbezügliche Gespräche und Anregungen.

Die in diesem Berichtszeitraum konkreten Umsetzungen im Detail:

- Mitarbeit beim „Wiener Netzwerk gegen sexuelle Gewalt an Mädchen, Buben und Jugendlichen“.
- Gemeinsam mit anderen Institutionen des „Wiener Netzwerkes“ wurde der erste österreichische Präventionstag, eine Fachtagung, an der mehr als 300 Personen teilnahmen, federführend organisiert und abgehalten.
- Angelika Trabe und die SofHi waren für die Verwirklichung eines 2-tägigen Workshops mit Ursula Enders, mit dem Thema „Kooperation und Intervention bei sexueller Gewalt“ für Wiener Fachpublikum verantwortlich.
- In Kooperation mit dem Verein „Selbstlaut“, einer Präventionseinrichtung, wurden in meh-

rerer Volksschulen Wiens Elternabende veranstaltet. Dabei wurden Möglichkeiten der Prävention von sexuellen Übergriffen, Grundsätze einer konstruktiven Sexualerziehung und auch Hilfestellungen bei Verdacht von sexuellen Verletzungen aufgezeigt.

- An Wiener Schulen, Kindergärten, Kindertageseinrichtungen und Wohngemeinschaften, an denen der Verdacht schwerer sexueller Übergriffe bestand, wurden Lehrer/innen-Konferenzen sowie Workshops mit Schüler/innen gestaltet.
- Bei einer Tagung Wiener Direktor/innen der sonderpädagogischen Zentren wurde ein Vortrag über Intervention und Dynamik nach sexueller Gewalt an Schülern abgehalten.
- Im Rahmen einer Lehrveranstaltung des Propädeutikums wurde die Tätigkeit der Soforthilfe zukünftigen Psychotherapeut/innen vorgestellt.
- In der AK-Wien fand mit Lehrlingsbeauftragten ein Fachaustausch in Form eines Workshops statt, um bei Verdachtsäußerungen durch Jugendliche konstruktiv intervenieren zu können.
- Beim Weltkongress für Psychotherapie wurden für Interessierte Fachvorträge abgehalten.
- Es erfolgten erste Sondierungsgespräche mit kooperierenden Institutionen und Personen, um Möglichkeiten der Prävention unter Miteinbeziehung von Täterstrategien oder auch direktes Ansprechen und Erreichen von potentiellen Tätern zu erreichen.
- Ein Vortrag zum Thema „sexueller Kindesmissbrauch“ veranlasste den Club KIWANIS Maria-Theresia dankenswerterweise zur Übernahme der Kosten einer einjährigen Psychotherapie für ein missbrauchtes Mädchen.
- Im Rahmen der „2. Wiener Kampagne gegen Essstörungen“ im Wiener Rathaus wurden seitens der SofHi Zusammenhänge von sexuellem Kindesmissbrauch und Essstörungen aufgezeigt.
- An der Wiener Universität wurde im Rahmen einer Psychologievorlesung das Thema sexueller Missbrauch Student/innen nahe gebracht und entsprechende Fragen erörtert.
- An vier Abenden beteiligte sich die Kinder- und Jugendanwaltschaft beim Theaterstück „tätowiert“, ein Kammerspiel zu innerfamiliärem sexuellem Missbrauch im MQ, und leitete die anschließende Diskussion mit den Schauspielern und dem Publikum.

Insgesamt wurden durch die Veranstaltungen mehr als 1.950 Personen direkt erreicht.

#### StGB § 207b – Sexueller Missbrauch von Jugendlichen

In sehr übereilter und rasanter Form wurde das Strafgesetzbuch verändert. Nach langer Zeit wurde endlich der Diskriminierungsparagraph 209 des Strafgesetzbuches als verfassungswidrig aufgehoben aber der Paragraph „Sexueller Missbrauch von Jugendlichen“ 207a und 207b wurde quasi aus dem Ärmel geschüttelt. Ein halbes Jahr zuvor bewerteten die Vertreter des BM für Justiz in einer von der Kinder- und Jugendanwaltschaft

# Weisungsfreie Abteilungen

zum Thema Swingerclubs initiierten Besprechung das existierende Sexualstrafrecht noch als ausreichend. Der Inhalt dieses „Jugendschutzparagrafen“ lässt vielfältige Interpretationen zu und wir befürchten, dass er den jungen Menschen mehr Probleme machen wird.

Prinzipiell hat sich der Gesetzgeber zu fragen, inwieweit Gesetze sinnvollen Schutz für Kinder und Jugendliche gewähren sollen, gleichzeitig hat er aber auch darüber zu befinden, inwieweit durch Gesetze Jugendlichen (mehr) Schaden zugefügt wird. Für die Kinder und Jugendanwaltschaft ist der Schutz der Jugend ein großes Anliegen, leider sind Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Diskussion kein gleichrangiges Thema, obwohl gerade Selbstbewusstsein, über Rechte Bescheid wissen und selbst Rechte besitzen sehr stark zum Schutz der Jugend beiträgt. Selbstbewusste Jugendliche können ihre eigene Meinung vertreten und getrauen sich auch gegenüber Erwachsenen ihre Meinung zu äußern.

Liebe – und dazu gehört auch Sexualität – ist etwas Wunderschönes und Natürliches, Aufklärung und die Gespräche mit Freund/innen und den Eltern über das, was Jugendliche bewegt etwas Wichtiges. Nur wenn Jugendliche fürchten müssen, dass sie und ihr(e) Freund/in strafrechtliche Verfolgung erleiden könnten wird auch da der Geheimhaltungsdruck für die Betroffenen enorm sein.

Da das Sexualstrafrecht auch auf Grund EU-weiter Normen neu diskutiert wird, ist zu hoffen, dass auch über diesen „Tatbestand“ neu verhandelt wird.

## Die Wiener Patienten-anwaltschaft (WPA)

Die Wiener Patienten-anwaltschaft ist eine Einrichtung des Landes Wien. Sie besteht seit 1. Juli 1992 und wird von Herr Dr. Walter Dohr geleitet, der diese Funktion seit 15. Oktober 2001 ausübt. Im Jahr 2002 wurde der Wiener Patienten-anwalt von fünf Jurist/innen, einer Fachbediensteten des Verwaltungsdienstes, zwei Ärzt/innen in Teilzeit, fünf Fach- und Kanzleikräften und einer Amtsgehilfin unterstützt. Der Sach- und Personalaufwand wird zur Gänze vom Land Wien getragen.

Rechtsgrundlage ist das Gesetz über die Wiener Patienten-anwaltschaft, LGBl. für Wien Nr. 19/1992. Dieses Gesetz beauftragt die Wiener Patienten-anwaltschaft mit der Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Patienten in allen Bereichen des Gesundheitswesens in Wien. Die Zuständigkeit umfasst daher Krankenanstalten, Pflegeheime, Rettung und Krankenbeförderung, Dienste im Gesundheitsbereich, freipraktizierende Ärzt/innen, Apotheken, Dentisten, Hebammen usw.

Die Tätigkeit der Wiener Patienten-anwaltschaft ist entsprechend dem gesetzlichen Auftrag sehr umfangreich und vielfältig:

- Behandlung von Beschwerden
- Prüfung von Anregungen

- Aufklärung von Mängeln oder Missständen, sowie die Abgabe von Empfehlungen zur Abstellung derselben
- Erteilung von Auskünften
- Beratung und Information über das Wiener Gesundheits- und Spitalswesen sowie deren sachgemäße Inanspruchnahme, über Patientenrechte, deren Anwendung und Durchsetzung, zu allen Fragen im Zusammenhang mit dem Pflegegeld, über Hauskrankenpflege und Soziale Dienste;
- Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Patienten und Gesundheitsdiensten, in Versicherungsangelegenheiten, in Pflegegebühren- und Honorarfragen;
- Hilfestellung zur außergerichtlichen Schadensregulierung bei Patientenschäden im Zusammenhang mit medizinischer Betreuung, bei der Bewältigung organisatorischer Probleme;
- Zusammenarbeit mit den Sozialversicherungsträgern, mit den privaten Versicherungsanstalten, mit den gesetzlichen Vertretungen der freien Berufe (Kammern, Innungen), mit der Pharmaindustrie, mit allen medizinischen Selbsthilfegruppen;
- Gesetzliche Verschwiegenheitspflichten sind gegenüber der Wiener Patienten-anwaltschaft nicht wirksam; der Wiener Patienten-anwalt und seine Mitarbeiter/innen unterliegen jedoch der vollen Amtsverschwiegenheit.

Der Wiener Patienten-anwalt übt nicht die Funktion eines Rechtsanwalts aus. Er kann daher niemanden vor Gericht oder Behörden vertreten. Bei der Inanspruchnahme der Wiener Patienten-anwaltschaft sind keine Kosten und Abgaben zu entrichten.

Die Wiener Patienten-anwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Anlaufstelle im Wiener Gesundheits- und Spitalsbereich. Sie wird nicht nur von Patienten, sondern auch von Ärzt/innen und Gesundheitsdiensten in Anspruch genommen. Ihre Tätigkeit dient der Stärkung der Position der Patienten, der weiteren Verbesserung des Verhältnisses zwischen Patienten und allen Gesundheitsdiensten sowie der notwendigen allgemeinen Bewusstseinsbildung am Wege zu einem integrierten Gesundheitssystem in Wien.

## Inanspruchnahme

Jahr	Personen	Jahr	Personen
1993	5.950	1998	6.625
1994	6.425	1999	7.315
1995	6.436	2000	7.219
1996	6.522	2001	7.244
1997	6.594	2002	8.459

## Entwicklung der Aufgaben und Tätigkeit im Jahr 2002

Auch 10 Jahre nach Schaffung der Wiener Patienten-anwaltschaft ist weiterhin eine zunehmend größere Akzeptanz dieser Einrichtung feststellbar. Sie zeigt sich in der vermehrten Inanspruchnahme durch Menschen, die Gesundheits-, Pflege- und Sozialdienste aufsuchen. Aber auch Ärzt/-



innen und Krankenpflegepersonal sowie Institutionen (private Verbände, Selbsthilfegruppen etc.) wenden sich an den Wiener Patientenanwalt, um patientenrelevante Fragen zu erörtern.

Das Medieninteresse an der Meinung des Wiener Patientenanwaltes zu allgemeinen und konkreten Themen ist ungebrochen. Damit ist die Wiener Patientenanwaltschaft ein Ansprechpartner für alle Fragen und Probleme, die das Gesundheits- und Spitalswesen in Wien betreffen.

#### Tätigkeitsbereiche

Grundsätzlich ist festzustellen, dass die Hilfs-, Vermittlungs- und Konfliktlösungsfunktionen stark zugenommen haben. Organisationshilfestellungen betreffen praktisch alle Gebiete des Gesundheits- und Spitalswesens. Die Aufgabenstellung kann den Sozialbereich nicht ausklammern, weil generell untrennbare Zusammenhänge mit dem Gesundheitsbereich bestehen.

Eine nicht unerhebliche Arbeitsbelastung ist auch auf Aufgabenbereiche, wie die gesetzlich festgelegte Mitwirkung der Wiener Patientenanwaltschaft in den Ethikkommissionen, in der Krankenhausfinanzierungsfonds-Kommission und in anderen Beiräten, wie z. B. dem Drogenbeirat, sowie auf Vortrags- und Schulungstätigkeit für medizinische und pflegerische Berufe zurückzuführen.

#### Außergerichtliche Entschädigung

Besonders stark hat die Hilfestellung zur außergerichtlichen Regelung von Patientenschäden zugenommen. Angesichts des generell großen Prozessrisikos bei Medizinprozessen wird diese rasche Hilfestellung der Wiener Patientenanwaltschaft von allen Betroffenen geschätzt. Während der nun 11-jährigen Tätigkeit konnten insbesondere von Haftpflichtversicherungen Entschädigungen in der Höhe von ca. 7.820.000 EUR erwirkt werden.

#### Kompensation für Medizinschäden

- **Freiwilliger Wiener Härtefonds**  
Im Arbeitsübereinkommen der neuen Wiener Stadtregierung wurde die Schaffung der verschuldensunabhängigen Haftpflicht angekündigt. Damit wird einer ständigen Forderung des Wiener Patientenanwalts entsprochen. Im Hinblick auf die oft schwierige Beweissituation bei Medizinschäden war es die Absicht der Stadt Wien, Wiener Patienten, die in einer Krankenanstalt oder einem Pflegeheim der Stadt Wien im Zusammenhang mit einer medizinischen Untersuchung oder Behandlung Schaden erlitten haben, generell, vor allem aber in besonderen Härtefällen rasche finanzielle Hilfe zu geben. Am 20. November 1997 wurden schließlich Richtlinien für eine „Rasche finanzielle Hilfe bei Medizinschäden in Härtefällen“ beschlossen, welche seit 1. Jänner 1998 angewendet werden. Zu diesem Zweck wurde unter dem Vorsitz des Wiener Patientenanwalts ein

Beirat eingerichtet, welcher über die Leistung dieser finanziellen Hilfe in Härtefällen Empfehlungen abgibt.

Seitens der Stadt Wien wurden im Jahr 2002 wieder Sondermittel in der Höhe von 617.598 EUR zur Verfügung gestellt. Nach den Vergaberichtlinien hat der Beirat über seine Tätigkeit dem Wiener Krankenanstaltenverbund jährlich zu berichten. Im Berichtsjahr 2002 wurde die Auszahlung von finanziellen Hilfen im Gesamtbetrag von 518.558,26 EUR empfohlen. Diese Regelung gilt nur für Patienten mit Wohnsitz in Wien, die in einer Krankenanstalt oder einem Pflegeheim der Stadt Wien Schaden erlitten haben.

<b>Gesamtzahl der behandelten Fälle (2002)</b>	<b>51</b>
davon negativ mit Ablehnung erledigt	2
davon positiv erledigt	49
davon noch offen	0

- **Patientenfinanzierter Entschädigungsfonds**  
Im Jänner und Juni 2001 wurde in zwei Novellen zum Krankenanstaltengesetz des Bundes beschlossen, dass zusätzlich zum Kostenbeitrag, den stationäre Patienten in Fondskrankenanstalten zu bezahlen haben, ein Betrag von 0,73 EUR zur Entschädigung nach Schäden zu verwenden ist, die durch die Behandlung in

### Statistische Vergleiche der Wiener Patientenanwaltschaft

Bezeichnung	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Inanspruchnahme</b>					
Insgesamt	6.625	7.315	7.219	7.244	8.459
Davon dokumentiert	1.490	1.505	1.309	1.249	1.660
<b>Geschlecht der Patienten</b>					
Männlich	679	676	588	534	649
Weiblich	800	818	715	705	996
Anonym, daher unbekannt	11	11	6	10	15
<b>Herkunftsbundesland</b>					
Wien	1.135	1.154	928	881	1.119
Andere Bundesländer	355	351	381	361	535
<b>Herkunftsstaat</b>					
Österreich	1.485	1.496	1.301	1.242	1.654
Anderer Staat	5	9	8	7	6
<b>Von den dokumentierten Beschwerden betrafen:</b>					
Städtische Krankenanstalten	756	821	642	637	790
Sonstige Krankenanstalten	162	216	183	171	257
Städtische Pflegeheime	58	45	29	23	16
Private Pflegeheime	12	14	15	14	19
Frei praktizierende Ärzt/innen	174	138	143	169	223
Rettungs- und Krankenhilfsdienste	30	23	24	18	20
Sozialversicherungen	80	80	81	55	80
Private Versicherungen	15	1	3	8	4
Apotheken und Pharmaindustrie	5	3	3	5	2
Sonstige Bereiche <sup>1)</sup>	198	164	186	149	249

<sup>1)</sup> Hauskrankenpflege, Soziale Dienste, Pflegegebühren allgemein, Behindertenparkplätze, Heilbehelfe, allgemeine Hilfestellungen etc.

# Weisungsfreie Abteilungen

Krankenanstalten entstanden sind und bei denen eine Haftung des Rechträgers nicht eindeutig gegeben ist. Dieser Betrag ist gemäß der im Mai 2001 beschlossenen Novelle zum Wiener Krankenanstaltengesetz der Wiener Patienten-anwaltschaft zur Verfügung zu stellen. Unter dem Vorsitz des Wiener Patienten-anwalts wird ein Beirat ab 2003 über Entschädigungen für solche Medizinschäden entscheiden. Hierbei können Schäden, die sich ab 1. Jänner 2001 ereignet haben, berücksichtigt werden. Im Zuge eines Prüfungsverfahrens können Entschädigungen an betroffene Patienten unabhängig von ihrem Wohnsitz und des allfälligen Vorliegens von sozialen Härten zur Auszahlung gebracht werden. Der freiwillige Wiener Härtefonds bleibt bestehen, sodass Wien seinen Vorsprung gegenüber den anderen Bundesländern diesbezüglich beibehält.

## Öffentlichkeitsarbeit

Die notwendige Information über Patientenrechte erfolgt laufend über Print- und Telemedien sowie Schulungs- und Informationsveranstaltungen.

## Wiener Umwelthanwaltschaft (WUA)

Der vorliegende Bericht zeigt, dass die Wiener Umwelthanwaltschaft mit den ihr zur Verfügung stehenden knappen Mitteln auch in diesem Jahr einen Beitrag zu einem verantwortungsvolleren Umgang mit der Umwelt leisten konnte. Im Jahr 2002 bearbeitete die Wiener Umwelthanwaltschaft ca. 2.100 Geschäftsfälle, davon 1.374 protokollierte Fälle sowie ca. 750 telefonische Anfragen.

Im Rahmen des gesetzlichen Auftrags war die WUA auch in diesem Berichtszeitraum wieder in zahlreichen Verwaltungsverfahren als Partei oder Beteiligte eingebunden. Hier einige ausgewählte Beispiele: UVP-U2, UVP-Verfahren B 301, Errichtung von Mobilfunksendeanlagen in Schutzgebieten, Vogelanprall an Glasscheiben in Verwaltungsverfahren, SUP – Abfallwirtschaft, Monitoring, SUPerNOW, Mediation Flughafen, Moderierte Gespräche Sensengasse.

Zu folgenden ausgewählten Themenschwerpunkten und legislativen Vorhaben wurden im Berichtszeitraum grundsätzliche Positionspapiere bzw. Stellungnahmen erarbeitet und publiziert:

- § 422 ABGB
- Bauverfahren
- VerpackungszielVO-Novelle
- Flächenwidmungs- und Bebauungspläne
- NaturschutzG-Novelle
- Tierschutz
- Positionspapier zum Thema Desinfektion
- Stellungnahmen zum Thema Mobilfunk

Die folgenden Projektbeschreibungen verdeutlichen, dass die Wiener Umwelthanwaltschaft nicht nur zu umweltrelevanten tagesaktuellen Themen Stellung bezieht, sondern sich besonders für den langfristigen Erhalt der Lebensqualität der Wiener/innen einsetzt. Folgende Projekte wurden aus dem Budget 2002 der WUA finanziert:

## Phytosanierung und Phytoprävention im urbanen Raum

Kombinierte Verfahren zur Bodendekontamination und Reinigung von Abwässern

Auch im Jahr 2002 unterstützte die Wiener Umwelthanwaltschaft, gemeinsam mit den Magistratsabteilungen 22, 45 und 48, ein Forschungsprojekt im Bereich Phytosanierung. In einem Vorläuferprojekt wurde ein Verfahren zur Reinigung kontaminierter Böden mittels Schwermetallextraktion durch Weiden und Pappeln entwickelt und patentiert. In diesem Projekt sollten Fragen, wie etwa die langfristige Wirksamkeit der erreichbaren Bodenentgiftung des Verfahrens, die Anwendungsmöglichkeiten in Wien und etwaige Exportchancen für das Verfahren geklärt werden. Folgende fünf Arbeitspakete wurden bearbeitet:

- Weiterentwicklung und experimentelle Überprüfung des Patents im Hinblick auf bestimmte Teilprozesse
- Effizienz-Monitoring des patentierten Verfahrens und Überprüfung von Zusammenhängen zwischen Transferfaktoren bzw. Metallkonzentrationen in der Pflanze und dem Belastungsgrad von Böden
- Entwicklung eines Verfahrens zur Phytoprävention im Hinblick auf die Reinigung von kommunalen Abwässern mit Hilfe eines kombinierten Bodenfilter-Phytoextraktionsverfahrens
- Vermehrung von Gehölzen für den Einsatz in Phytosanierungs-Experimenten
- Erstellung einer Studie über das Marktpotential von Phytosanierungstechnologien in Europa.

Unter anderem wurden die Weidenarten *Salix caprea* und *Salix fragilis* als die effizientesten Anreicherer von Cadmium und Zink identifiziert, es konnte ein kupferakkumulierender Farn identifiziert werden (Kupfer wird von Pflanzen nur sehr selten angereichert) und es wurde gezeigt, dass durch Beeinflussung der mit den Pflanzen vergesellschafteten Pilze (*Mykorrhizza*) die Metallaufnahme auch erhöht werden kann. Eine neue Baumschule in Großenzersdorf zur Vermehrung der Schwermetall akkumulierenden Pflanzen wurde eingerichtet.

## Überarbeitung von Bewertungen und Aktualisierung von Inhalten der „Desinfektionsmitteldatenbank“

Die Wiener Umwelthanwaltschaft entwickelt im Rahmen des Projekts ÖkoKauf Wien seit zwei Jahren eine Datenbank zur Bewertung der ökologischen und humantoxikologischen Eigenschaften von Desinfektionsmitteln. Dieses Jahr wurde der umfangreiche Inhalt der Datenbank an produktbezogenen und toxikologischen Daten vom Interuniversitären Forschungszentrum für Arbeit, Technik und Kultur (IFZ, Graz) noch einmal überprüft und aktualisiert, sodass eine Version hergestellt werden konnte, die nun für die Umwandlung in eine Internetversion geeignet ist. 2003 soll die Datenbank – nach Zustimmung der in der Datenbank angeführten Desinfektionsmittelhersteller – im Internet veröffentlicht werden. Damit soll Be-

schaffer/innen von Desinfektionsmitteln im deutschsprachigen Raum ein Handwerkszeug zur Verfügung gestellt werden, um aus dem breiten Angebot an Desinfektionsmitteln jene auszuwählen, welche Gesundheit und/oder Umwelt am wenigsten beeinträchtigen.

#### **Vogelschlag an Hochhäusern**

2003 sollen die Wien querenden Routen von Zugvögeln erhoben werden, um die Gefährdung dieser Vögel durch Hochhäuser und andere Bauwerke abschätzen zu können. Sollte sich herausstellen, dass geschützte Arten beeinträchtigt werden, wären wirksame Gegenmaßnahmen zu entwickeln.

#### **Stadtökologischer Erlebnispfad „Grünspur“**

Wegen unklarer Zuständigkeiten und einem fehlenden Budget für Erhaltungsarbeiten hat der Stadtökologische Erlebnispfad bereits stark unter Vandalismus gelitten. Vorgespräche der betroffenen Dienststellen und des 3. Bezirks haben ergeben, dass der Pfad erhalten werden soll. Die WUA ist bereit, sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten an den Reparaturkosten zu beteiligen.

#### **Internetportal [www.natur-wien.at](http://www.natur-wien.at)**

Gemeinsam mit den Magistratsabteilungen 22 und 49 hat die WUA 2002 die Kosten für die Einrichtung einer Internetplattform zur Wiener Natur bedeckt, die laufenden Kosten werden bis 2005 ebenfalls von den angeführten Dienststellen und der WUA getragen.

Das Wissenschaftszentrum Wien wurde von der Wiener Umweltschutzgesellschaft mit der Einrichtung und Betreuung des Portals beauftragt. Über 20 Organisationen haben bei der Gründungsversammlung am 21. Oktober 2002 die Partner-Erklärung zur Mitwirkung am Internetportal unterzeichnet und sich damit zur Bereitstellung von Inhalten, Einpflegen von Veranstaltungsterminen und regelmäßiger Mitarbeit sowie zur Anerkennung der Regeln der Zusammenarbeit verpflichtet. Die Groupware ging im Dezember online, Ende Jänner wird das nächste Treffen der Partner stattfinden. Der öffentliche Auftritt des Portales soll im Frühjahr 2003 erfolgen.

#### **Die Helle Not**

Die Broschüre der Landesumweltschutzgesellschaft Tirol wurde von Umweltbundesamt, der Lichttechnischen Gesellschaft Österreich, der Österreichischen Gesellschaft für Astronomie und Astrophysik und der Wiener Umweltschutzgesellschaft überarbeitet und um Aspekte der Astronomie erweitert. Eine kleine Auflage wird von der Wiener Umweltschutzgesellschaft 2003 für den Wiener Raum gedruckt werden. Um eine höhere Auflage mit günstigeren Konditionen für den Druck sowie eine österreichweite Verteilung zu ermöglichen, wurde die Druckvorlage an alle Ämter der Landesregierungen, Umweltschutzgesellschaften und NGOs mit dem Ersuchen um Beteiligung versandt. Der Druck soll im Frühjahr 2003 erfolgen.

#### **SUPerNOW**

Durchführung einer Strategischen Umweltprüfung für die Raum- und Verkehrsentwicklung des Nordosten Wiens (21. und 22. Bezirk). Ziel ist die Erarbeitung eines Szenarios, wie eine umweltverträgliche Raum- und Verkehrsentwicklung im Nordosten Wiens für die nächsten 20 Jahre erfolgen soll. Die WUA hat das Projekt mitinitiiert, ist Mitglied im Kerngruppenteam und ist als Teilnehmer der qualifizierten Öffentlichkeit ständig in allen Sitzungen vertreten.

Projektleitung und Hauptfinanzierung erfolgt durch die MA 18 im Auftrag des Planungsstadtrats. Durch die WUA erfolgte eine Mitfinanzierung, die in der Übernahme eines Unkostenbeitrags für die Teilnahme des Ökobüros als ein Teil der qualifizierten Öffentlichkeit bestand.

#### **Broschüre „Verkehr-Umwelt-Gesundheit“**

In Zusammenarbeit mit der Organisation „Ärzte für eine gesunde Umwelt“ wurde eine Broschüre erstellt und mitfinanziert, die das Thema Verkehr aus gesundheitlicher und ökologischer Sicht betrachtet sowie die Auswirkungen und Wechselbeziehungen behandelt. Einen Schwerpunkt in diesem Zusammenhang bildet hier auch die Verkehrsproblematik im städtischen Bereich, wodurch ein starker Bezug zur Stadt Wien gegeben ist. Ziel ist es, mit dieser Broschüre ein Bewusstsein für diese komplexen Zusammenhänge zu schaffen und so einen Diskussionsbeitrag für neue Verkehrslösungen und zukünftige strategische Planungen von Verkehrskonzepten zu liefern.

#### **INTERREG IIIA – Projekt DIRECT**

Wien und Bratislava

Im November 2002 wurde das Projekt DIRECT (Development of an Information platform regarding Radiology for Experience and Communication Transfer) gestartet. Zu den am Projekt teilnehmenden Partnern zählen das Ministerium für Inneres der slowakischen Republik, das Landesamt Bratislava, Abteilung für Schulen, die Schule „Devin“ in Bratislava, die NGO OMP in Bratislava, das österreichische Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur, die Helfer Wiens, der Stadtschulrat Wien – Europabüro, die MD-KS in Wien und die Wiener Umweltschutzgesellschaft, die auch einen wichtigen Teil der Kosten trägt. Auftragnehmer ist Global 2000. Am 12. Dezember 2002 fand das Kick-Off-Meeting in Bratislava statt.

DIRECT setzt schwerpunktmäßig auf Öffentlichkeitsarbeit im Bereich Selbst- und Zivilschutz (insbesondere in Schulen) und will bewusstseinsbildend in Richtung erneuerbare Energien und Energieeffizienz arbeiten. Die gemeinsame Arbeit mit unseren Partnern in der Slowakei in den sensiblen Bereichen des Katastrophenschutzes soll helfen, Spannungen abzubauen, Know-how auszutauschen und Möglichkeiten einer Zusammenarbeit, wo Synergien bereits vorhanden sind, zu forcieren. Geplant sind folgende Aktivitäten:

# Weisungsfreie Abteilungen

- Erstellen und Durchführen einer Meinungsumfrage (parallel in Wien und Bratislava) als Basis zur Schaffung einer Informationsplattform (Homepage) mit Informationen, Experten-Auskünften (FAQs) etc.
- Abfassen und Verteilen zweisprachiger Informationsmaterialien
- Einschlägige Informationsveranstaltungen (z. B. an Schulen) werden organisiert und betreut (Helfer Wiens)
- Schulveranstaltungen mit Vorträgen und interregionalen Projekten auf Basis vorhandener Schulparterschaften unter besonderer Berücksichtigung von erneuerbaren Energien als Zukunftskonzept für Sicherheitsproblematik bei Atomkraftwerken
- Nutzen der Netzwerke, Aktivitäten und vorhandenen Synergien zur Verbreitung der gewünschten Informationen
- Schaffen von Kontakten, Netzwerkbildung von Akteuren
- Organisieren einer Tagung in Bratislava (Projektstart) unter Teilnahme aller Akteure
- Schaffung der Voraussetzungen (Kontakte) für eine vernetzte Datenplattform zum direkten Vergleich des archivierten Datenmaterials privater und öffentlicher Anbieter.

Im Rahmen des Kick-Off-Meetings kamen wichtige Akteure aus den Bereichen Zivilschutz und erneuerbare Energien sowie Pädagogen aus beiden Ländern zusammen, um einander kennen zu lernen und die Inhalte des Projekts weiter zu konkretisieren.

## Eurosolar

Im September fand in der Wiener Wirtschaftsuniversität ein Symposium zum Thema „Solare Stadterneuerung“ statt. Die mehrtägige Veranstaltung beschäftigte sich mit Themen wie Niedrigenergie- und Passivhausarchitektur, Solarenergie, energiebewusste Flächenwidmung und Raumordnung und weiteren Themen aus den Bereichen Energieeffizienz und erneuerbare Energie. Für die Stadt Wien stellen derartige Veranstaltungen wichtige Impulsgeber für die ökologische Stadtentwicklung dar und können dazu beitragen, „neuen“ Trends aus Architektur und Energietechnik im urbanen Bereich Vorschub zu leisten. Die WUA wurde seitens der Veranstalter um einen Druckkostenzuschuss gebeten und ist diesem Gesuch gerne nachgekommen.

## Kampagne Erneuerbare Energien in der Slowakei

Im Öko-Zentrum Kolarovo in der Slowakei wurde 2002 die Gründung eines eigenen Zentrums für Erneuerbare Energie beschlossen. Das neue Zentrum möchte durch Vorträge und Projektstage mit Schulklassen bei der Jugend ein Bewusstsein für erneuerbare Energien schaffen, und durch Gespräche und die Organisation von Exkursionen mit Bürgermeister, Gemeinden und land- und forstwirtschaftlichen Organisationen den Einsatz von erneuerbaren Energien fördern. Die Wiener Umweltschutzgesellschaft hat den Arbeitsbeginn dieses Zentrums im Rahmen eines kleinen Projekts unterstützt.

Projekthalte waren:

- Vorträge in Schulklassen zum Thema „erneuerbare Energien“ und über die Angebotspalette des neuen Zentrums für erneuerbare Energien im Rahmen von möglichen Klassenausflügen dorthin
- Kontaktaufnahme mit sowie Exkursionen zu Verantwortungsträgern
- Erweiterung der Informationsmaterialien durch Herstellung eines Folders über das Zentrum und Sammlung zusätzlicher Literatur

Das Projekt wurde organisatorisch über die Projektgruppe PROSA, welche zu der Wiener Plattform „Atomkraftfreie Zukunft“ gehört, abgewickelt.

## Neues Logo für die Wiener Umweltschutzgesellschaft

Nach fast 10 Jahren hat sich die Wiener Umweltschutzgesellschaft entschlossen, ihren optischen Auftritt neu gestalten zu lassen. In weiterer Folge wird auch ein Corporate Design für Briefpapier, Visitenkarten, Folder usw. für die WUA entwickelt werden.

## Die Wiener Umweltschutzgesellschaft als Atomschutzbeauftragter

In Zusammenarbeit mit dem Institut für Risikoforschung wurden Texte und Bildfolgen für den Internetauftritt des Atomschutzbeauftragten erarbeitet.

## Wiener Tourismusverband (WTV)

Dem Wiener Tourismusverband (WTV) stand 2002 zur weltweiten Vermarktung Wiens als touristischer Destination ein Budget von 16,7 Mio. EUR zur Verfügung. Davon stammte knapp die Hälfte (46 Prozent) aus dem Ertrag der Ortstaxe. 32 Prozent waren Zuwendungen der Stadt Wien, die vor allem für die Werbung im Ausland, aber auch für den Auskunftsdienst und das Kongressbüro des WTV eingesetzt wurden. Die Wirtschaftskammer Wien trug 3 Prozent des Budgets 2002 bei, 19 Prozent waren eigene Einnahmen. Rund 9,9 Mio. EUR flossen direkt ins touristische Marketing, wobei die Saisonwerbung mit etwa 3 Mio. EUR und die Werbemittelproduktion mit 1,8 Mio. EUR die größten Posten darstellten.

Als weltweit für die Destination Wien agierende Werbe- und Marketingagentur setzte der WTV folgende Aktivitäten:

- An **Werbemitteln**, die Wiens optischen Auftritt auf den Weltmärkten bestimmen, (Broschüren, Prospekte, Plakate) wurden 2002 in der Abteilung Strategie & Kommunikation insgesamt 187 Stück in 19 Sprachen aufgelegt. Zusätzlich wurden 29 Werbegeschenke, von der Kochschürze bis zum Knirpsschirm, im Design der Werbelinie des WTV produziert. Im Internet griffen 1.495.000 Surfer auf die B2C-Webseite [www.wien.info](http://www.wien.info) zu, das sind durchschnittlich drei pro Minute.
- In der **klassischen Werbung** wurden bei Insertionskampagnen insgesamt 295 Mio. Zeitungs-

exemplare in 22 Ländern mit 700 Inseraten belegt. Vom Wien-Journal erschien im August die Ausgabe November '02 bis März '03 und im Dezember jene für April bis Dezember '03 – beide in einer Auflage von 300.000 Stück und in den Sprachversionen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch und Japanisch. Sie wurden weltweit bei Eigenveranstaltungen sowie über die Zweigstellen der Österreich-Werbung (ÖW) verbreitet.

Zusätzliche Werbekampagnen gab es in folgenden Märkten:

Im Inland warb der WTV in einer Herbst- und einer Frühjahrsweile mit City-Light-Plakaten in Klagenfurt, Villach, Salzburg/Stadt, Innsbruck und mehreren Städten Vorarlbergs. Dabei hatte er als Partner die Vereinigten Bühnen Wien und das Kunsthistorische Museum in beiden Saisonen, das MuseumsQuartier im Frühjahr und die Teefirma Milford im Herbst.

Der WTV beteiligte sich gemeinsam mit den Städten Salzburg, Klagenfurt, Graz, St. Pölten und Linz an der von der ÖW organisierten **Städteoffensive**: Dabei wurden im Oktober Inserate in großen Medien von Nahmärkten (Österreich, Deutschland, Schweiz, Italien) geschaltet und eine eigene Webpage ins Internet gestellt, auf der ein Gewinnspiel veranstaltet wurde. ÖW und Austrian Airlines (AUA) waren Partner einer Kampagne, bei der im Sommer in Londons U-Bahn Großplakate eingesetzt wurden.

Weiters unterstützte der WTV **zwei deutsche TV-Sendungen**, die Wien bei einem Millionenpublikum werbewirksam ins Bild rückten: Die im Hauptabendprogramm des ZDF laufende Sendung „Lustige Musikanten on tour“ (19. September 2002) wurde im Juli vor Schloss Schönbrunn aufgezeichnet und zeigte allein in Deutschland 5,5 Millionen Zuseher Wien in allen Facetten: Die Sängerknaben, Sänger und Tänzer der Volksoper und die Hoch- und Deutschmeister auf der Bühne sowie Einspielungen von den schönsten Ansichten der Stadt samt Heurigen, Fiaker, Kaffeehaus u. v. m. Die von den Sendern ZDF, SRG und ORF ausgestrahlte Show „Wetten, dass . . .“ kam am 7. Dezember 2002 live aus der Wiener Stadthalle, und rund 14 Millionen Zuschauer erlebten bei der „Außenwette“ den Wiener Adventzauber vor dem Rathaus und Rainhard Fendrich, der sein im Raimundtheater angelaufenes Musical „Wake up“ promotete.

Mit dem Wiener Einkaufsstrassen-Management der Wirtschaftskammer Wien als Partner und unterstützt vom Casino Wien wurde in Nahmärkten eine große **Werbekampagne unter dem Titel „shop & win“** durchgeführt, die Wien erstmals als Einkaufsmetropole präsentierte und gleichzeitig einen Anreiz bot, die Stadt in einer auslastungsschwächeren Zeit zu besuchen. Ab Mitte Dezember warben 16-seitige Beilagen in 1,7 Mio. Zeitungsexemplaren in Deutschland, der Schweiz, Österreich und Italien für Einkaufstrips nach Wien von 7. Jänner bis 2. März 2003. Wer kam, konnte bei

einem Gewinnspiel als Hauptpreis eine Luxusreise nach Wien samt Einkaufsbudget von 10.000 EUR gewinnen.

In den USA beteiligte sich Wien gemeinsam mit der AUA an der von der ÖW entwickelten **Kampagne „Austria sounds great“**. Sie umfasste Inserate in Reisezeitschriften wie „Condé Nast Traveler“, „Travel Holiday“ und „National Geographic Traveler“. Im Follow-up platzierten WTV und AUA in den genannten Medien noch aufwändig gestaltete Beihemer mit einem besonders attraktiven Wien-Package. In Japan schaltete der WTV in Kooperation mit ÖW und AUA sowie mit japanischen Reiseveranstaltern über das Wien-Büro in Tokio Inserate in der Tageszeitung Asahi Shinbun (Ausgaben für Tokio und Osaka).

Im April ließ der WTV die Website **www.wienbild.at** online gehen. Über diese Internetseite lassen sich mehr als 2.000 Wien-Sujets weltweit herunterladen. Damit wird Journalisten und Gestaltern von Katalogen, Werbeunterlagen etc. ein praktischer Service (in Deutsch und Englisch) geboten, der auch das Bestreben des WTV unterstützt, aktuelles Bildmaterial von Wien international zu verbreiten.

Ebenfalls im April gründete der WTV den **Vienna Experts Club**, dessen Mitglieder – Mitarbeiter/innen von Hotels und Incoming-Büros – das touristische Produkt Wien besonders gut kennen müssen und zu diesem Zweck bei einem vom WTV organisierten Trainingsprogramm Spezialwissen erwerben. 340 meldeten sich auf Anhieb zum Training an, und bis Jahresende gab es bereits über 300 qualifizierte Experts.

Um möglichst umfangreiche Berichterstattung der internationalen Medien über Wien zu bewirken, war das Medien-Team der Abteilung **Markt- & Medienmanagement 2002** Gastgeber für insgesamt 993 aus 39 Ländern angereiste Medienvertreter (Journalisten, TV- und Radio-Teams), deren Recherchen es unterstützte, und für die es Programme organisierte. Zusätzlich wurden 54 Presse-Events in 18 Ländern abgehalten, drei davon gemeinsam mit der Albertina, um Wiens jüngste Attraktion beim reisefreudigen Publikum rasch bekannt zu machen. Diese in London, Hamburg und New York abgehaltenen Events zogen die Reise- und Kulturjournalisten gleichermaßen in Scharen an.

Für Wiens Präsenz in den Angeboten der internationalen Reiseindustrie sorgen die Marktmanager/innen des WTV durch systematische Arbeit in den einzelnen Märkten. 2002 absolvierte dieses Team 99 Dienstreisen in insgesamt 42 Länder. Es repräsentierte Wien dabei auf 38 Fach- bzw. Publikumsmessen, bei 50 Workshops für ausländische Reisebüros sowie 73 Sonderpräsentationen und organisierte auch die Teilnahme der Wiener Branche an den jeweiligen Veranstaltungen. Zusätzlich betreute es 2.343 Reisebürorepräsentanten in Wien, die in 157 Studiengruppen aus 40 Ländern angereist waren. Eine herausragende Aktion war u. a. der zum 5. Mal und erstmals auf einem DDSG-

# Weisungsfreie Abteilungen

Schiff veranstaltete **Mega-Workshop „Asia meets Vienna“**. Dabei trafen 85 Repräsentanten von Reiseveranstaltern aus 12 asiatischen Ländern auf über 40 Vertreter der Wiener Tourismusbranche, um ihre Geschäftskontakte zu erweitern und ihre Produktkenntnis über Wien zu vertiefen.

Das **WTV-Kongressbüro**, weltweit in der Akquisition von Kongressen und Firmenveranstaltungen (Tagungen und Incentives) tätig, vertrat die Kongressdestination Wien 2002 auf 34 Fachmessen bzw. -kongressen und koordinierte auch die Teilnahme von Wiener Anbietern daran. In Wien betreute es Inspektionsreisen von 270 Kongress- und Incentive-Entscheidungssträgern aus 11 Ländern.

In der Abteilung Gästeservice, Personal & Finanzen wurden vom Team des WTV-Call-Centers Wien-Hotels & Info rund 160.000 Anfragen (per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief) bearbeitet. Der Großteil betraf Auskünfte über Wien, doch die Nachfrage nach Hotelbuchungen nahm beträchtlich zu: Die Buchungsvorgänge stiegen um 19 Prozent auf über 15.000 und bewirkten 85.000 Nächtigungen (+14 Prozent) sowie über 4 Mio. EUR Umsatz (+18 Prozent). In der Tourist-Info Wien am Albertinaplatz erhielten über 400.000 Besucher kostenlos Auskunft in neun Sprachen und Informationsunterlagen in 19 Sprachen.

Die Wiener Hotellerie initiierte 2002 das **Projekt Wien 2010**. Es verfolgt das Ziel, Wiens jährliches Nächtigungsvolumen bis zum Jahr 2010 an 10 Millionen heranzubringen. Der WTV griff diese Initiative, die auch von der Wiener Stadtverwaltung mitgetragen wird, auf, und seine Strategiegruppe arbeitet an der Entwicklung eines Masterplans dafür mit. Dieser berücksichtigt auch über die unmittelbare Tourismusindustrie hinausgehende Bereiche, weshalb die Strategiegruppe erweitert wurde. In diesem „Think tank“ arbeiten nun neben Vertretern des General Manager Councils der 5-Sterne-Hotellerie, der 4-Sterne Allianz, der Österreichischen Hotelierversammlung, des Tourismusforums Incoming, der Austrian Airlines und des Flughafens Wien auch Experten der Stadt Wien Marketing Services, der Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsgesellschaft und des Wiener Wirtschaftsförderungsfonds mit.

## **Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien (KFA)**

Im Jahr 2002 betrug die Zahl der von der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien (KFA) betreuten Personen 107.473. Im Einzel-

nen betrug die Zahl der aktiven Mitglieder zum Jahresende 47.576, die der Bezieher von Ruhe- und Versorgungsgenüssen 25.645. Die Zahl der anspruchsberechtigten Angehörigen betrug 34.252.

Die finanzielle Situation der Anstalt entwickelte sich weiter positiv. Das Jahr 2002 konnte mit einem Gewinn von 5.375.646,32 EUR abgeschlossen werden. Die Aufwendungen stiegen im Berichtsjahr um 5 Prozent, die Beitragserträge um 7,9 Prozent. Für Leistungen an Anstaltsmitglieder und deren Angehörige wurden im Berichtsjahr 170,03 Mio. EUR aufgewendet, das sind um 8,06 Mio. EUR oder 5 Prozent mehr als im Vorjahr. Von den Gesamtaufwendungen in der Höhe von 179,51 Mio. EUR wurden 94,7 Prozent für Leistungen aufgewendet.

Die Kostenentwicklung der einzelnen Leistungsarten zeigte folgendes Bild: Die Aufwendungen für ärztliche Hilfe stiegen gegenüber dem Jahr 2001 um 8,1 Prozent. Für Zahnbehandlung und Zahnersatz erhöhten sie sich um 3,9 Prozent. Die Anstaltspflege stieg gegenüber dem Vorjahr um 0,3 Prozent, die erweiterte Heilfürsorge sank um 0,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Eine steigende Tendenz weisen die Aufwendungen für Heilmittel (8,3 Prozent) und für die Gesundenuntersuchung (2,1 Prozent) auf. Die Aufwendungen für Heilbehelfe sanken hingegen um 7,7 Prozent.

Die Verpflegstage im Sanatorium Hera sanken gegenüber dem Vorjahr um 2.562 auf 37.513. Die Gesamtzahl der Untersuchungen und Behandlungen in den Ambulatorien der verschiedenen Fachrichtungen war mit 356.463 um 21.766 geringer als im Vorjahr. Davon entfielen 122.131 auf die Zahnambulatorien und 234.332 auf die sonstigen Fachambulatorien. Im Kurheim Habsburgerhof stieg die Anzahl der Verpflegstage gegenüber dem Vorjahr um 299 auf 16.158. Außerdem wurden im Rahmen der erweiterten Heilfürsorge 549 Personen Zuschüsse für Erholungsheimaufenthalte im Gesamtausmaß von 10.065 Tagen gewährt.

2.483 Fällen mit 53.043 Verpflegstagen, bei denen die Unterbringung in Vertragseinrichtungen der KFA erfolgte, standen 162 Fälle gegenüber, bei denen Zuschüsse für 3.141 Verpflegstage gewährt wurden.

In den verschiedenen Kurorten standen für die Unterbringung und Betreuung der von der KFA entsandten Patienten wieder die bereits in den Vorjahren bewährten Vertragseinrichtungen zur Verfügung.